

Presentatie Benchmark Sociaal Domein

Miniconferentie financiën van de Participatiewet

5-12-2023

Plan van vandaag

- Kennismaken
- Welke inzichten levert de benchmark op?
- Uitleg benchmark
- Ruimte voor vragen

Kennismaken

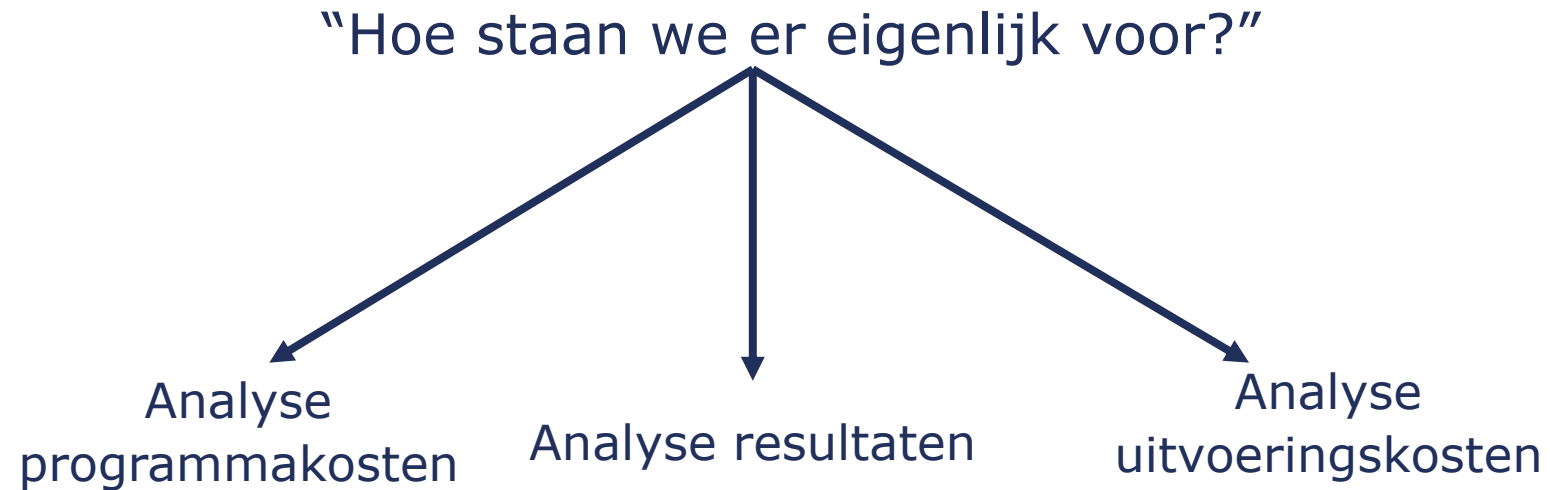


IRENE VAN ELDIK



BART VERTEGAAL

Benchmarken – een containerbegrip



Onderzoeksvraag benchmark

Wanneer ga je benchmarken?

Hoe verhouden uw uitvoeringskosten, formatie en werkprocessen zich tot die van vergelijkbare organisaties?

Wanneer benchmarken?

- Als je wilt weten of je het 'goed doet' wat betreft formatie t.o.v. werklust
- Een vergelijking met andere gemeenten: sinds 2017 voert Berenschot de benchmark uit. Intussen bestaat de referentiegroep (specifiek voor Participatie) uit meer dan 40 organisaties (en dus >40 gemeenten).

Benchmarkanalyse

Formatie en loonkosten op primair
proces Participatiewet

Vs De werklast: het aantal uitkeringen

- *Uitvoering*
- *Beleid*
- *R, I & C*
- *Overhead*

Inzet benchmark vaak als onderdeel van een breder
onderzoek

Uitkomsten om over in gesprek te gaan

- Inzicht – waar zetten we eigenlijk op in?
- Grip – geeft mogelijkheid om bij te sturen
- Vergelijking – hoe doen we het t.o.v. anderen?

Participatie - Overzichtspagina

Kosten per uitkering

● Uitvoering ● Beleid ● Regie, contractmanagement en inkoop ● Overhead



We doen géén aanbevelingen op basis van enkel de benchmark

Hoe ziet de benchmark eruit?

Home

Welkom op het Berenschot Benchmark platform. Op deze pagina vindt u alle informatie over de benchmarks waar uw organisatie zich voor heeft aangemeld. Via de onderstaande knoppen heeft u toegang tot alle functionaliteiten van uw organisatie.



Toelichting >



Data aanleveren >



Bekijk resultaten >

Peiljaar

2022

**Jeugd****Wmo****Participatie****Schuldhelpverlening**

Kaders van de benchmark

- Kosten en formatie van het primair proces + aantal werklastindicatoren
- Op basis van begroting (€) en begrootte formatie (FTE)
- Eventuele inhuurkosten, opbrengsten uit diensten voor derden en uitbestedingskosten
- 4 onderdelen: Jeugd, Wmo, Schuldhulpverlening en Participatie

Uitgangspunten benchmarking

- Definities Berenschot zijn leidend, t.b.v. de vergelijkbaarheid
- Streven is om de structurele situatie van daadwerkelijke capaciteit voor uitvoering van het primair proces in beeld te brengen. Dat betekent:
 - We gaan uit van de toegestane formatie op basis van begroting
 - Inhuur *binnen* toegestane formatie wordt niet meegenomen
 - Structurele inhuur *buiten* toegestane formatie wordt wel meegenomen (bijv. bewuste 'flexibele schil')
 - Personeel dat werkt op incidentele projecten/subsidies nemen we in principe niet mee

Definities

A1. Uitvoering

Klant contact centrum (KCC)

Onder het KCC/Publieksbalie vallen de volgende communicatiekanalen: fysieke balie, telefoon, internet (site, social media), fysieke post, e-mail, sms, Whatsapp, en chat. Het KCC omvat ook het eerste inhoudelijke klantcontact, dat wil zeggen informatie en advies over vragen omtrent Participatie. Het centrale KCC dat alleen doorverbindt tellen we hier niet onder. Indien consulenten (casemanagers) structureel het eerste inhoudelijke klantcontact uitvoeren, dan dienen de uren en kosten die daarmee gepaard vermeld te worden onder de KCC-functie.

Klantmanagement inkomen

Hieronder verstaan we de medewerkers binnen het klantmanagement inkomen die verantwoordelijk zijn voor het verwerken van aanvragen en mutaties voor uitkeringen levensonderhoud. De definitie omvat het onderzoek van de cliëntbehoeften, het uitvoeren van de intake, het inventariseren van eventuele multiproblematiek, het opstellen van een rapportage, het eventueel afstemmen van de rapportage met collega's van andere domeinen, het inzetten van de uitkeringsverstrekking en de verantwoordelijkheid voor de beschikking.

Hieronder verstaan we tevens de medewerkers binnen het klantmanagement inkomen die primair verantwoordelijk zijn voor het verwerken van aanvragen en mutaties voor bijzondere bijstand en minimaregelingen.

De administratie en de betaling vallen onder de uitkeringsadministratie.

Benchmark Participatie

Onderdelen Primair Proces

Uitvoering:

- Klant contact centrum (KCC)
- Klantmanagement inkomen
- Uitkeringsadministratie
- Klantmanagement werk / re-integratie
- Bijstandsbeleid zelfstandigen
- Terugvordering en verhaal
- Handhaving / sociale recherche
- Bezwaar en beroep
- Functioneel applicatiebeheer
- Kwaliteit / interne controle

Beleid:

- Beleid

Inkoop, regie en contractmanagement

- Regie, inkoop en contractmanagement

Overhead:

- Management
- Bedrijfsvoeringsondersteuning
- Secretariële ondersteuning

Wat voor gegevens lever je aan?



Overzicht vragen participatie

A. Formatie en
uitvoeringskosten

✓ A1 Uitvoering

✓ A2 Beleid

✓ A3 Inkoop, regie en
contractmanagement

✓ A4 Participatie
gerelateerde
overheadfuncties

B. Indicatoren

Werklast en
relevante
indicatoren

Afsluiting

Benchmark vragenlijst

Wat voor gegevens lever je aan? (Begroting jaar X, per onderdeel):

- Aantal FTE begrote formatie
- Loonkosten begrote formatie
- Inhuurkosten begroting
- Aantal FTE voor derden
- Opbrengsten uit diensten voor derden
- Uitbestedingskosten

Gegevens werklust:

- Aantal uitkeringen (bijstand, IOAW/IOAZ, LKS), beschikkingen, aantal in re-integratietraject, bezwaar en beroep, info wijkteams

Wat voor inzicht levert het op?

Let op: dit zijn voorbeeldcijfers met een oude referentiegroep

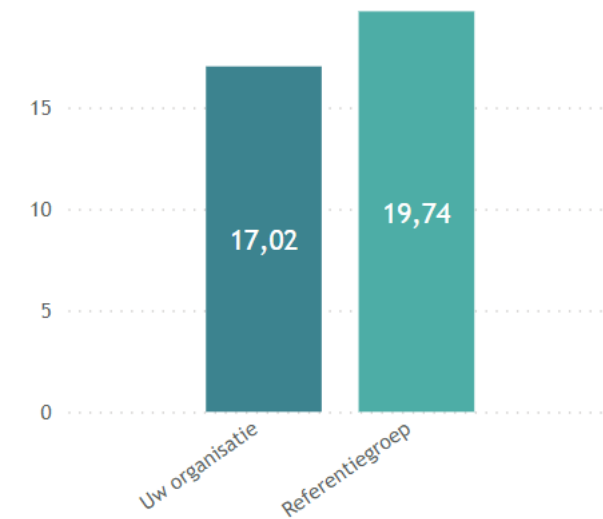
Participatie - Overzichtspagina

Kosten per uitkering

● Uitvoering ● Beleid ● Regie, contractmanagement en inkoop ● Overhead



Aantal uitkeringen per 1.000 inwoners



Inzicht in kosten en formatie

Kosten per taak

Type taak	Totale kosten	Kosten per uitkering	Referentiegemiddelde	Afwijking (#)	Afwijking (%)
▢ Uitvoering	€ 1.097.211	€ 2.857	€ 2.463	€ 394	+16,0%
▢ Beleid	€ 83.214	€ 217	€ 140	€ 76	+54,5%
▢ Regie, contractmanagement en inkoop	€ 0	€ 0	€ 21	-€ 21	-100%
▢ Overhead	€ 203.204	€ 529	€ 337	€ 193	+57,2%
Totaal	€ 1.383.629	€ 3.603	€ 2.962	€ 642	+21,7%

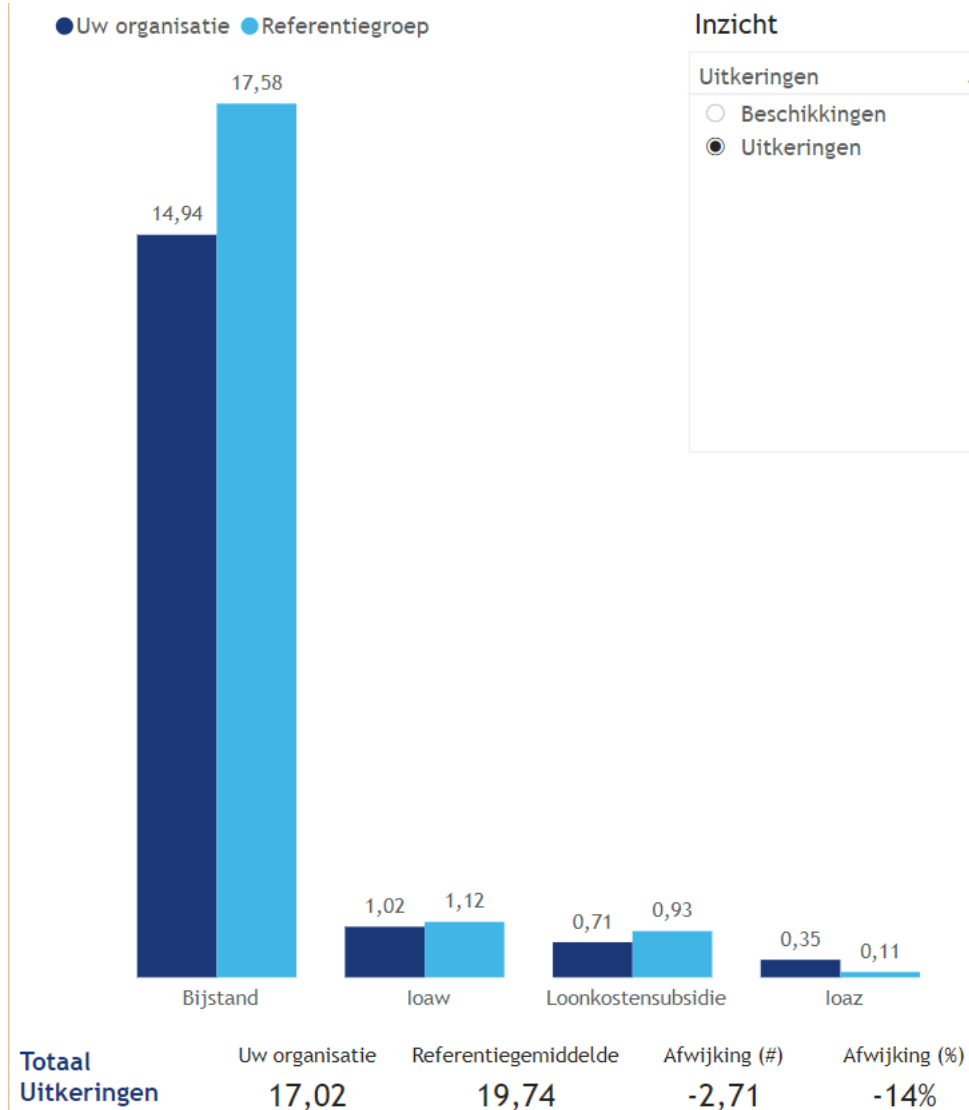
Formatie per taak

Type taak	Totale formatie	Formatie per 100 uitkeringen	Referentiegemiddelde	Afwijking (#)	Afwijking (%)
▢ Uitvoering	13,60	3,54	2,98	0,56	+18,9%
▢ Beleid	1,00	0,26	0,18	0,08	+43,7%
▢ Regie, contractmanagement en inkoop	0,00	0,00	0,03	-0,03	-100,0%
▢ Overhead	2,20	0,57	0,40	0,17	+43,7%
Totaal	16,80	4,37	3,59	0,79	+22,0%

Inzicht in kosten en formatie

Type taak	Totale kosten	Kosten per uitkering	Referentiegemiddelde	Afwijking (#)	Afwijking (%)
⊖ Uitvoering	€ 2.087.970	€ 2.777			+-
Klant Contact Centrum	€ 52.145	€ 69			+-
Bezwaar en beroep	€ 97.525	€ 130			+-
Functioneel applicatiebeheer	€ 49.245	€ 65			+-
Kwaliteit	€ 82.000	€ 109			+-
Klantmanagement inkomen	€ 429.050	€ 571			+-
Uitkeringsadministratie	€ 326.375	€ 434			+-
Klantmanagement werk/re-integratie	€ 742.925	€ 988			+-
Bijstandsbeleid zelfstandigen	€ 0	€ 0			+-
Terugvordering en verhaal	€ 57.850	€ 77			+-
Handhaving/Sociale recherche	€ 73.500	€ 98			+-
Kosten taken belegd bij derden	€ 177.355	€ 236			+-
⊖ Beleid	€ 109.650	€ 146			+-
Beleid	€ 109.650	€ 146			+-
Kosten taken belegd bij derden	€ 0	€ 0			+-
⊖ Regie, contractmanagement en	€ 82.845	€ 110			+-
Regie, contractmanagement en	€ 82.845	€ 110			+-
Kosten taken belegd bij derden	€ 0	€ 0			+-
⊖ Overhead	€ 135.985	€ 181			+-
Management	€ 103.995	€ 138			+-
Bedrijfsvoeringsondersteuning	€ 26.240	€ 35			+-
Secretariële ondersteuning	€ 5.750	€ 8			+-
Kosten taken belegd bij derden	€ 0	€ 0			+-
Totaal	€ 2.416.450	€ 3.213			+-

Werklastindicatoren



Bezwaar- en beroepszaken per duizend beschikkingen

Afwijking



Bezwaar- en beroepszaken per fte Bezwaar en Beroep



Aantal loonkostensubsidies als percentage van het aantal bijstandsuitkeringen



Aantal re-integratietrajecten als percentage van het aantal bijstandsuitkeringen



Verschillen verklaren

- Het dashboard an sich laat alleen verschillen zien, het geeft nog geen verklaring.
- Er is geen 'goed' of 'fout': het is een inzicht of je boven of onder het benchmarkgemiddelde van de referentiegroep uitkomt.
- Het biedt de basis voor een goed gesprek, waar verder verdiepend onderzoek een mooi vervolg op kan zijn. Afwijkingen ten opzichte van het benchmarkgemiddelde kunnen verschillende oorzaken hebben:
 - **Te krappe of te ruime formatie**
 - **Verschil in ambitie-/kwaliteitsniveau**
 - **Meer of minder optimale processen en werkwijze**
 - **Knelpunten in één of meerdere uitvoerende teams**

Aandachtspunten bij benchmarken

- Benchmark biedt inzicht, geen (eind)oordeel
- Geen inzicht in specifieke tijdsindicaties van producten of diensten
- Organisatie meest geholpen met het goede gesprek en bewuste keuzes

Doorontwikkeling

Uiteraard is de benchmark altijd in ontwikkeling. Daarom ook de vraag:
Met welk inzicht zou jij geholpen zijn? Welke vraagstukken doen zich voor?

**Zijn er nog andere
vragen?**