



Benchmark Sociaal Domein

Wilt u inzicht in de omvang van uw formatie en kosten voor de uitvoering van taken in het sociaal domein? En bent u benieuwd hoe u zich verhoudt tot vergelijkbare organisaties? Wat zijn de *best practices* en hoe kunt u onderbouwd verbeteren? Op deze en andere vragen geeft de Benchmark Sociaal Domein van Berenschot antwoord.

In dit document geven we u meer verdiepende informatie over de Benchmark Sociaal Domein van Berenschot. We geven u een overzicht van de modules, een beeld van onze aanpak en de wijze waarop u de resultaten gepubliceerd krijgt.

Mocht u naar aanleiding van deze aanvullende informatie nog vragen hebben, neem dan gerust contact op:

✉ benchmarksociaaldomein@berenschot.nl

☎ 06-50254274 (Bob Kersten, adviseur Sociaal Domein)

Direct inschrijven?

Klik hier!

Berenschot

Berenschot

Benchmark Sociaal Domein – Verdiepende informatie

De Benchmark Sociaal Domein geeft gedetailleerd inzicht in de kosten en formatie voor alle taken (primair proces én overhead) binnen de Participatiewet, Wet schuldhulpverlening, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet. Daarnaast biedt de benchmark zicht op de belangrijkste werklastbepalende factoren per wettelijke taak, zodat er een solide basis van vergelijking met andere gemeenten ontstaat. Ten slotte geeft de benchmark zicht op hoe uw organisatie de taken heeft belegd ten opzichten van andere organisaties door zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek. Inmiddels hebben al ruim 45 organisaties de benchmark uitgevoerd. Onze database bestaat daardoor uit meer dan 80 gemeenten. Dit zijn zowel grote als kleine gemeenten, verspreid door heel het land.

Modules

De benchmark bestaat uit vier modules – Participatiewet, Wet Schuldhulpverlening, Wmo en Jeugdwet – waarbij u kunt kiezen om aan één of meerdere benchmarkmodules deel te nemen. Elk van de vier benchmarkmodules biedt u de mogelijkheid om diverse uitsplitsingen van kengetallen te maken en deze te vergelijken met andere organisaties: per hoofdtaak, per werkproces (zowel primaire processen als ondersteunende processen) en per kostensoort (fte's, salarislasten en inhuur).

In totaal vragen wij voor Jeugd en Wmo 11 verschillende taken, voor Participatie 20 verschillende taken (waarvan 5 optioneel) en voor Schuldhulpverlening 15 verschillende taken uit. De functietoedeling wordt in een validatiegesprek getoetst om er zeker van te zijn dat een zuivere vergelijking wordt gemaakt.



Berenschot

Plan van aanpak

De benchmark bestaat uit twee onderdelen. Onderdeel een is een kwantitatieve analyse met gebruik van een onlinevragenlijst, die door de organisatie ingevuld wordt op het Berenschot Benchmarkplatform. Onderdeel twee is een kwalitatieve analyse door het afnemen van een groepsinterview met teamcoördinatoren en uitvoering (o.a. consultants, administratie, inkopers, controllers). Dit betreft één interview per benchmarkonderdeel. Berenschot gebruikt de kwalitatieve gesprekken voor twee doeleinden: (a) om de uitkomsten van de kwantitatieve gesprekken te duiden, en (b) om organisatie-overstijgende trends en ontwikkelingen in het sociaal domein te identificeren waar uitvoeringsorganisaties in het sociaal domein van (elkaar) kunnen leren.

Deze twee zorgvuldig opgestelde vragenlijsten vormen de kern van de benchmark, met heldere en op het sociaal domein toegesneden onderwerpen betreffende werkprocessen, kostensoorten et cetera. De benchmark bestaat uit de volgende stappen:

1. In een startgesprek geven we een toelichting op het werken met de online omgeving en het aanleveren van de gegevens van uw gemeente. Ook geven we een toelichting op het vervolg van het proces. Daarnaast bespreken we welke specifieke aandachtspunten er nog zijn voor uw organisatie.
2. U krijgt toegang tot een overzichtelijke online-applicatie voor het invullen van de vragenlijst. De variabelen zijn voorzien van een toelichting. Bij vragen of onduidelijkheden staan we u zo snel mogelijk telefonisch of per mail bij.
3. De conceptresultaten van de ingevulde vragenlijsten worden getoetst op kwaliteit en worden geduid in een validatiegesprek met een adviseur van Berenschot. Eventuele aanpassingen in de vragenlijst worden naar aanleiding van dit gesprek doorgevoerd.
4. Twee adviseurs van Berenschot nemen met een semigestructureerd interview de kwalitatieve vragenlijst door. Dit doen we middels een groeps gesprek.
5. De definitieve resultaten worden opgesteld in een conceptrapport dat aan u wordt voorgelegd alvorens wij het definitieve rapport opstellen.
6. De resultaten van de benchmark zijn vervolgens zowel in te zien via het rapport als de online-applicatie. Deze omgeving maakt het mogelijk om snel en overzichtelijke informatie ter beschikking te hebben en gemakkelijk door te kunnen klikken.
7. Het is mogelijk om op locatie een presentatie te krijgen over de resultaten van de benchmark. Als aanvulling op de benchmark is het daarnaast mogelijk dat we voor u specifieke workshops met domeinexperts verzorgen. We treden graag met u in overleg hoe we u daarin van dienst kunnen zijn.

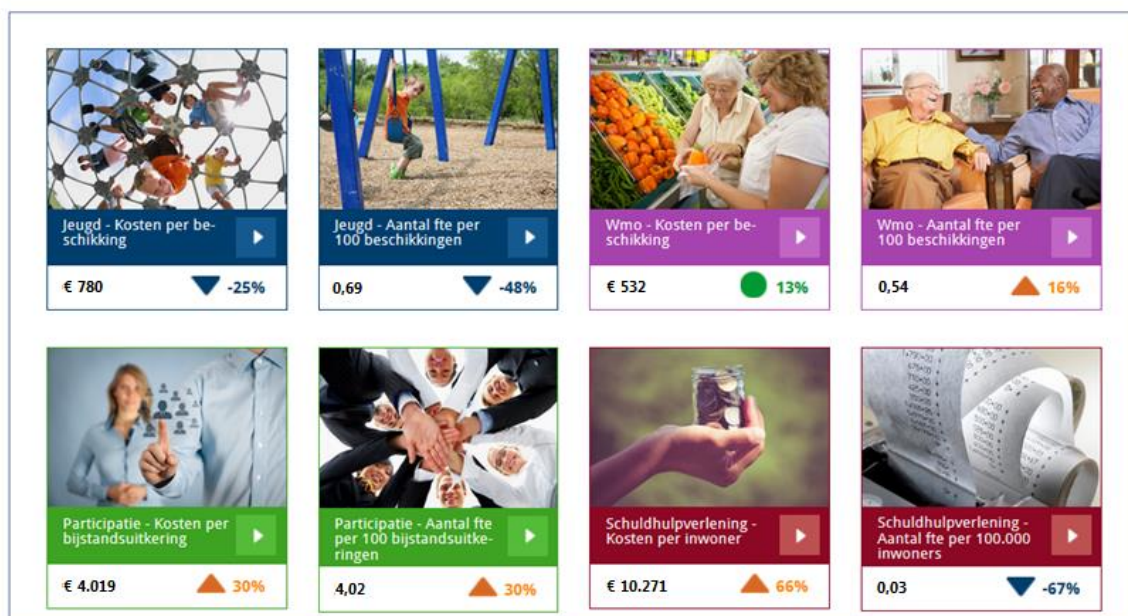
Berenschot

Hoe krijgt u de resultaten gerapporteerd?

Na afronding van het hiervoor geschetste proces krijgt u op twee manieren toegang tot de resultaten van de benchmark: middels de resultatenmodule in de online omgeving (alle cijfers op een rij) en middels een rapportage (het verhaal bij de cijfers). We geven u hier een beknopt inzicht in de wijze waarop u de resultaten krijgt gepresenteerd.

Online resultatenmodule

In de online resultatenmodule heeft u altijd direct inzicht in alle cijfers van de modules waaraan uw gemeente of uitvoeringsorganisatie heeft deelgenomen. Op het dashboard ziet u de belangrijkste resultaten op hoofdlijnen. Vanaf daar kunt u doorklikken naar de gedetailleerde inzichten per module.



Figuur 1: Deel van het online dashboard met voorbeeldresultaten.

Wanneer u vervolgens doorklikt naar de afzonderlijke modules heeft u daar inzicht in alle cijfers en vergelijkingen. Deze zijn opgedeeld in vier categorieën:

- **Algemeen:**
Onder deze categorie vindt u de totale kosten per beschikking/uitkering, de uitsplitsing van kosten naar hoofd niveaus (uitvoering, beleid, regie en overhead) en primair proces en overhead, en de verdeling tussen kosten eigen beheer en uitbestedingskosten.
- **Kosten:**
Onder deze categorie treft u een detailoverzicht van alle kosten. In de verschillende tabellen ziet u de totale loonkosten op taakniveau (zoals door u ingevuld in de online omgeving), de gemiddelde kosten per beschikking/uitkering, het gemiddelde van de referentiegroep (per beschikking of uitkering) en de absolute en relatieve afwijking van het gemiddelde. Deze vergelijking maken we

Berenschot

voor loonkosten, inhuurkosten, uitbestedingskosten en opbrengsten uit taken die uw organisatie uitvoert voor derden.

- **Formatie:**

Bij het onderdeel formatie treft u een detailoverzicht van de formatie per taakniveau. Evenals bij de kosten wordt deze afgezet tegen de werklast (aantal fte per 100 beschikkingen/uitkeringen) en vergeleken met het gemiddelde van de referentiegroep. Tevens kunt u hier zien wat de gemiddelde loonkosten per fte zijn.

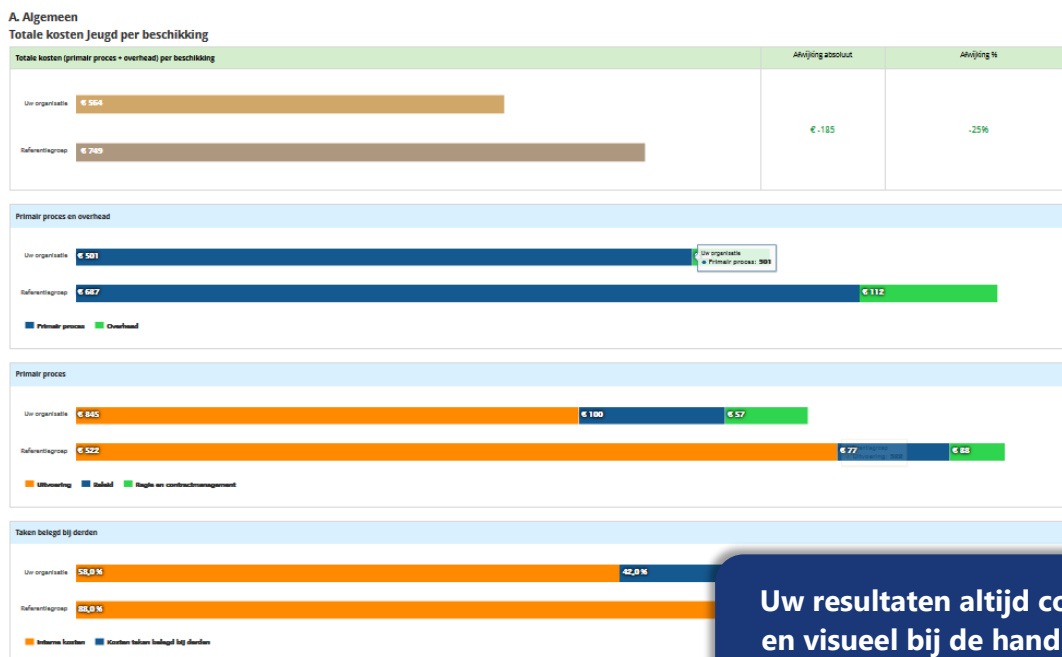
- **Relevante inzichten:**

Tot slot geven we u inzicht in een aantal werklastbepalende factoren, in vergelijking met andere gemeenten. Daarbij gaan we o.a. in op:

- het aantal cliënten / uitkeringsgerechtigden per 1.000 inwoners (totaal en naar type ondersteuning / uitkering);
- het aantal zorgaanbieders naar type ondersteuning (Wmo en Jeugd);
- taakverdeling tussen gemeente en aanbieders;
- het aantal bezwaar en beroepszaken per 1.000 beschikkingen / per fte.

Taak	Totale kosten	Kosten per beschikking	Gemiddelde referentiegroep	Afwijking absoluut	Afwijking %
Totale kosten Jeugd	€ 1.156.199	€ 351	€ 638	-€ 287	-45%
Waarvan uitvoering	€ 592.098	€ 174	€ 360	-€ 186	-52%
<i>Klant Contact Centrum</i>	€ 7.485	€ 2	€ 9	-€ 7	-78%
<i>Toegang en casemanagement</i>	€ 248.971	€ 73	€ 150	-€ 77	-51%
<i>Admin. en financiële afhandeling</i>	€ 115.278	€ 34	€ 63	-€ 29	-46%
<i>Bezwaar en beroep</i>	€ 63.824	€ 19	€ 8	€ 11	138%
<i>Functioneel applicatiebeheer</i>	€ 87.956	€ 25	€ 21	€ 4	19%
<i>Kwaliteit</i>	€ 68.584	€ 21	€ 27	-€ 6	-22%

Figuur 1: voorbeeld van loonkosten Jeugd voor uitvoeringstaken



Uw resultaten altijd compleet en visueel bij de hand met de online resultatenmodule

Berenschot

De rapportage

De rapportage die u ontvangt na afronding van de benchmark vertelt 'het verhaal bij de cijfers'. Hierin duiden we de belangrijkste uitkomsten en identificeren we aanknopingspunten voor doorontwikkeling binnen het sociaal domein. Naast een verantwoording van de onderzoeksaanpak en onze benchmarkmethodiek bespreken we de algemene conclusies die we trekken uit het benchmarkonderzoek, als ook de conclusies specifiek voor uw organisatie. In Figuur 2 is ter indicatie een voorbeeld van de inhoudsopgave weergegeven.

Algemene conclusies van het benchmarkonderzoek

In het deel met de algemene conclusies bespreken we per domein de belangrijkste resultaten, zowel vanuit het kwantitatieve deel als het kwalitatieve deel. Dit deel van de rapportage is identiek voor alle deelnemers. Daarbij gaan we per module in op:

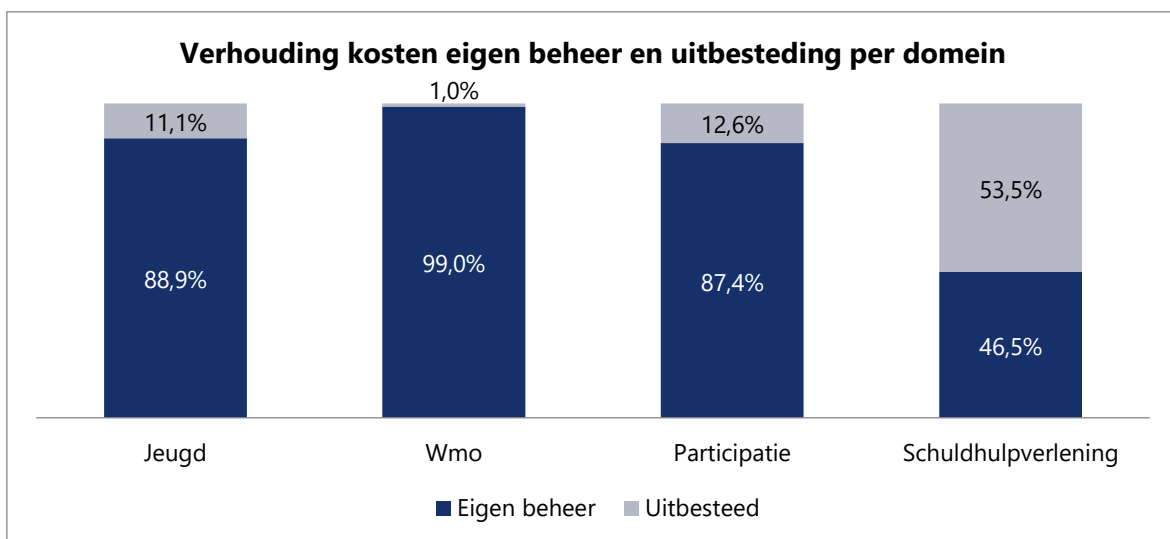
- de gemiddelde kosten per uitkering of beschikking;
- de verhouding tussen eigen beheer en uitbesteding;
- de verhouding tussen overhead en primair proces;
- opvallende keuzes en consequenties ten aanzien van de processen en organisatie-inrichting in het sociaal domein;
- de belangrijkste vraagstukken en uitdagingen waar gemeenten en uitvoeringsorganisaties mee worstelen in het sociaal domein.

Het algemene deel van de conclusies geeft u daarmee inzicht in de meeste recente status en ontwikkelingen van uitvoering en uitvoeringskosten binnen het sociaal domein.

Inhoud

1. Inleiding
 - 1.1 Aanleiding
 - 1.2 Ontwikkeling verdiepende benchmark
 - 1.3 Interpretatie van de benchmarkresultaten
2. Verantwoording
 - 2.1 Inleiding
 - 2.2 Aanpak
 - 2.3 Verantwoording kwantitatieve bevindingen
 - 2.4 Verantwoording kwalitatieve bevindingen
3. Algemene conclusies van het benchmarkonderzoek
 - 3.1 Inleiding
 - 3.2 Module Jeugd
 - 3.3 Module Wmo
 - 3.4 Module Participatiewet (inclusief schuldhulpverlening)
4. Conclusies over uw organisatie
 - 4.1 Inleiding
 - 4.2 Module Jeugd
 - 4.3 Module Wmo
 - 4.4 Module Participatiewet (incl. schuldhulpverlening)

Figuur 2: voorbeeld inhoudsopgave benchmarkrapportage



Figuur 3: voorbeeld van verhouding tussen kosten eigen beheer en uitbestedingskosten

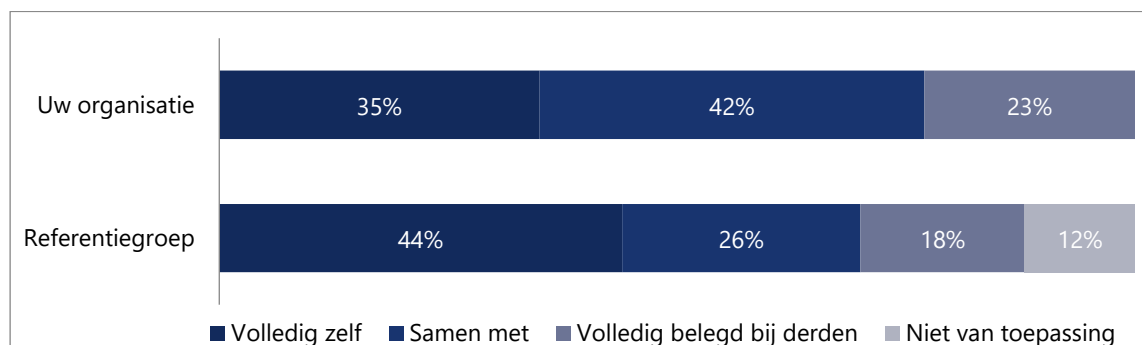
Berenschot

Conclusies over uw organisatie

Het tweede deel van de benchmarkrapportage is organisatie-specifiek. Daarin bespreken we namelijk de opvallendste afwijkingen van uw gemeente of uitvoeringsorganisatie ten opzichte van het gemiddelde. We gaan per module dieper in op de terreinen van:

- uitvoering;
- beleid;
- regie, inkoop en contractmanagement
- overhead.

Opvallende afwijkingen van het benchmarkgemiddelde lichten we uit en verklaren we aan de hand van de verkregen informatie en brengen we in verband met de werklastbepalende indicatoren die we hebben uitgevraagd. Waar wij mogelijkheden voor kostenbesparing of doorontwikkeling voor uw organisatie zien, zullen we dat benoemen.



Figuur 4: voorbeeld van taakverdeling in het sociaal domein tussen gemeente en aanbieders

Berenschot

Wat verder van belang is om te weten

(Tijds)investering

Uw tijdsinvestering voor het invullen van de vragenlijst voor één benchmarkonderdeel (Participatiewet, Wet Schuldhulpverlening, Wmo of Jeugdwet) bedraagt ongeveer een dagdeel; het benchmarkgesprek en de navolgende stappen beslaan eveneens ongeveer een dagdeel. In de onderstaande tabel staat uw investering in middelen (alle bedragen zijn exclusief btw en inclusief alle overige kosten).

Grootteklasse organisatie	Deelname aan één benchmarkonderdeel	Deelname aan twee benchmarkonderdelen	Deelname aan drie benchmarkonderdelen	Deelname aan vier benchmarkonderdelen
< 30.000 inwoners	€ 4.000	€ 6.000	€ 8.000	€ 10.000
30.000 - 80.000 inwoners	€ 5.000	€ 7.000	€ 9.000	€ 11.000
> 80.000 inwoners	€ 6.000	€ 8.000	€ 10.000	€ 12.000

Aan de slag!

Verdiep uw inzicht in de kosten en formatie rond het sociaal domein en schrijf u nu in voor de (online) Benchmark Sociaal Domein! Eerst meer weten over onze benchmark of onze digitale dienstverlening en ondersteuning? Neem dan contact op met Bob Kersten (b.kersten@berenschot.nl en 06-50254274).

Waarom meedoen?

- Vergelijking van uw kosten en formatie met vergelijkbare organisaties
- Inzicht in relevante werklastbepalende factoren
- Koppeling mogelijk met de Benchmark Gemeenten van Berenschot
- Duiding van het 'verhaal achter de cijfers', op basis van sector kennis van Berenschot
- Diverse verdiepende producten en diensten, van beleidsonderzoeken tot organisatie-inrichtingsmodellen