



Stroomopwaarts^{NYS}

Postbus 205
3140 AE Maassluis

T +31 (0)10 246 55 55
W www.stroomopwaarts.nl

De heer [REDACTED]

Uitsluitend per e-mail aan [REDACTED]

Plaats, datum Vlaardingen, 24 oktober 2023

Uw referentie -

Onze referentie [REDACTED]

Cliëntnummer -

Behandelaar [REDACTED]

Geachte heer [REDACTED],

Wat is er aan de hand?

U hebt op 11 oktober 2023 een Woo-verzoek ingediend. Uw verzoek is in goede orde ontvangen. In dit verband bericht ik u als volgt. U verzoekt om de volgende informatie, ik citeer:

Bezwaar

1. *Het totale aantal bezwaarschriften in de afgelopen drie jaar, opgesplitst per jaar;*
2. *Het aantal bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, opgesplitst per jaar;*
3. *Het aantal bezwaarschriften dat buiten de wettelijke termijn is afgehandeld opgesplitst per jaar;*
4. *Het aantal bezwaarschriften dat na een ingebrekestelling (binnen termijn) is afgehandeld, opgesplitst per jaar;*
5. *Het aantal bezwaarschriften dat is verdaagd en de redenen voor de vertraging, opgesplitst per jaar;*
6. *Het gemiddeld aantal dagen dat nodig was voor de afhandeling van bezwaarschriften, opgesplitst per jaar;*
7. *Aantal dwangsommen dat is betaald wegens niet tijdig beslissen;*
8. *Eventuele interne richtlijnen of procedures die van toepassing zijn op de afhandeling van bezwaarschriften.*

Klachten

1. *Het totale aantal klachten in de afgelopen drie jaar, opgesplitst per jaar;*
2. *Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, opgesplitst per jaar;*
3. *Het aantal klachten dat na een ingebrekestelling (binnen termijn) is afgehandeld, opgesplitst per jaar;*
4. *Het aantal klachten dat buiten de wettelijke termijn is afgehandeld, opgesplitst per jaar;*
5. *Het aantal klachten waarbij extra tijd is gevraagd, opgesplitst per jaar;*

6. *Het gemiddeld aantal dagen dat nodig was voor de afhandeling van bezwaarschriften, opgesplitst per jaar;*
7. *Aantal dwangsommen dat is betaald wegens niet wegens niet tijdig reageren op klachten;*
8. *Eventuele interne richtlijnen of procedures die van toepassing zijn op de afhandeling van klachten.*

Wat is ons besluit?

Uw verzoek wordt gedeeltelijk toegewezen.

Iedereen heeft het recht om overheidsinformatie op te kunnen vragen zonder daarbij een reden te hoeven aangeven. Dit staat in artikel 1.1 van de Woo. Dit is een belangrijk recht van de burger. Daarbij is het uitgangspunt dat overheidsinformatie openbaar is, tenzij er uitzonderingsgronden zijn die dit beperken. De uitzonderingsgronden staan in hoofdstuk 5 van de Woo. Hierbij moet het algemeen belang van openbaarheid worden afgewogen tegen de belangen die de uitzonderingsgronden beschermen. In het algemeen geldt hierbij de regel dat wanneer wij informatie aan u verstrekken, het openbaar is voor eenieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo). Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kunnen wij geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot ambtenaren zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Bij passages uit bepaalde documenten is dit het geval. De privacy van de betrokken ambtenaren wordt hierdoor gewaarborgd. In het kader van goed werkgeverschap vinden wij dat het belang van privacy zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Wij vinden het in dit geval belangrijk dat de identiteit van de betrokken ambtenaren niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vinden wij niet wenselijk. Daarom maken wij deze persoonsgegevens niet openbaar. Daarbij weegt mee dat het hier niet gaat om het opgeven van een naam aan een individuele burger die met een ambtenaar in contact treedt, maar om openbaarmaking op grond van de Woo.

Met inachtneming van het bovenstaande worden de volgende documenten aan u openbaar gemaakt, te weten:

- Jaarrapport klachten 2022
- Voortgangsrapportage 2021-1
- Kwaliteitsrapportage 2020
- Kwaliteitsrapportage 2020-2

In deze documenten kunt u (onder meer) het totale aantal klachten over de afgelopen drie jaar teruglezen. Conform uw verzoek ontvangt u deze (geanonimiseerde) stukken per e-mail op [REDACTED]. Ten overvloede wordt opgemerkt dat de voortgang- en kwaliteitsrapportages verouderde stukken zijn en niet langer op deze wijze wordt gerapporteerd.

Uw verzoek ziet ook op documenten die nooit door Stroomopwaarts MVS zijn opgesteld. Uit de Woo volgt geen verplichting om gegevens te vervaardigen die niet in bestaande documenten zijn neergelegd, ongeacht de mate van inspanning. De verplichting tot het verstrekken van documenten bestaat alleen voor documenten die feitelijk aanwezig zijn. De Woo voorziet evenmin in een vergaringsplicht. Wij zijn dan ook niet verplicht om documenten die er (nog) niet zijn, te vergaren, te bewerken of op te stellen. Uw verzoek onder punt 1 tot en met 7 onder het kopje 'bezwaar' en punt 2 tot en met 7 onder het kopje 'klachten' worden derhalve afgewezen. U hebt onder punt 8 verzocht om interne richtlijnen of procedures die van toepassing zijn op de afhandeling bezwaarschriften en klachten. Deze documenten zijn reeds openbaar en gepubliceerd op www.overheid.nl. De Woo is niet van toepassing op documenten die al openbaar zijn. Het gaat hierbij om de volgende documenten, te weten:

- Reglement commissie bezwaarschriften Stroomopwaarts MVS 2016;
- Aanwijzingsbesluit ambtelijk horen SOW MVS;
- Klachtenregeling Stroomopwaarts MVS.

Bezwaar maken?

Wil u bezwaar maken tegen dit besluit? Schrijf dan een gemotiveerd bezwaarschrift naar het college van burgemeester en wethouders van Vlaardingen, p/a Stroomopwaarts MVS, Postbus 205, 3140 AE Maassluis. U kunt het bezwaarschrift indienen tot zes weken na de datum die boven aan het besluit staat.

In het bezwaarschrift vermeldt u:

- uw naam en adres;
- de datum van uw bezwaarschrift;
- een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt; en
- waarom u het niet eens bent met het besluit.

Vergeet niet om het bezwaarschrift te ondertekenen. Stuur ook een kopie van het besluit mee met uw bezwaarschrift. Wij vertrouwen erop dat wij ons besluit duidelijk hebben toegelicht. Mocht u desondanks vragen hebben naar aanleiding van dit antwoord dan kunt u contact opnemen met mevrouw [REDACTED]. U kunt haar op maandag tot en met donderdag bereiken op telefoonnummer [REDACTED].

Hoogachtend,
de colleges van burgemeester en wethouders van Vlaardingen,
namens deze,

mevrouw [REDACTED]

Inleiding - voorwoord

Dit is het jaarverslag klachten 2022 van Stroomopwaarts. Het verslag heeft als doel om inzicht te geven in de omvang, aard en resultaat van de in 2022 ingekomen en afgehandelde klachten. Stroomopwaarts hanteert een ruime definitie van het begrip klacht: iedere uiting van onvrede door een burger met wie Stroomopwaarts een dienstverleningsrelatie heeft. Vaak kan deze onvrede worden weggenomen in het rechtstreekse contact tussen de burger (de cliënt) en de medewerker van Stroomopwaarts. In het dienstverleningsproces zelf dus. Als dit niet lukt kan een klaagschrift het gevolg zijn. Dit verslag heeft betrekking op de laatste categorie; de formeel ingediende klachten (artikel 9:12a Awb)

Klachtbehandeling heeft twee belangrijke functies.

1. Onvrede wegnemen en de burger / cliënt weer op weg helpen. Dit kan door (bijvoorbeeld) gemaakte fouten te laten herstellen, uitleg te geven over het handelen van een medewerker of te bemiddelen bij het herstellen van de dienstverleningsrelatie tussen de cliënt en de medewerker / de verantwoordelijk teammanager.
2. Het signaleren van verbeterpunten in de dienstverlening en de onderliggende processen. Deze functie heeft geen betrekking meer op de individuele klager maar op het analyseren van trends bij inkomende en afgehandelde klachten als input voor verbetering van dienstverlening. Hierbij zijn ook resultaten van het periodieke klantbelevingsonderzoek relevant.

Het klachtproces

Klachten kunnen langs diverse kanalen worden ingediend. Alle inkomende klachten worden geregistreerd in Zaaksysteem, waarbij de klachtcategorie en het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft worden vastgelegd.

De klacht wordt altijd doorgestuurd naar de verantwoordelijk teammanager. Deze bespreekt de klacht met de medewerker, spreekt de klager, doet zo nodig dossier-onderzoek en registreert de bevindingen in Zaaksysteem. De behandelend medewerker klachten beoordeelt de klacht en de bevindingen, en komt op basis daarvan tot een eindoordeel. Het resultaat hiervan wordt vervat in een conceptbrief welke door de directeur wordt ondertekend en verzonden.

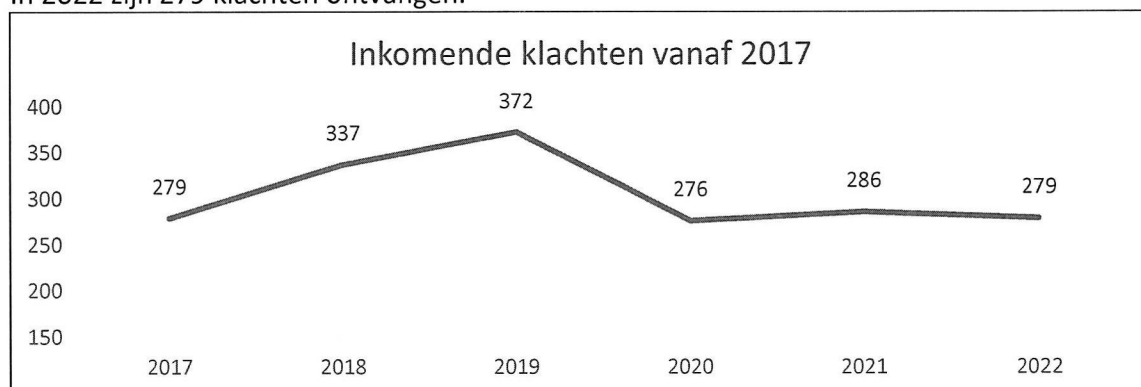
Hoewel het afhandelproces en de uiteindelijke besluitvorming formeel van aard zijn, wordt ook hier zoveel als mogelijk getracht om de onvrede over de dienstverlening waarover geklaagd wordt in het directe contact tussen de klager en het teammanagement weg te nemen. En hebben de medewerkers klachten gedurende de behandeling van een klacht korte lijnen met het teammanagement.

De prominente rol die zowel de medewerker als de verantwoordelijk teammanager heeft in dit proces zorgt voor bewustwording van de impact die onze gedragingen kunnen hebben op cliënten en ook voor een leereffect.

Klachtbeeld 2022

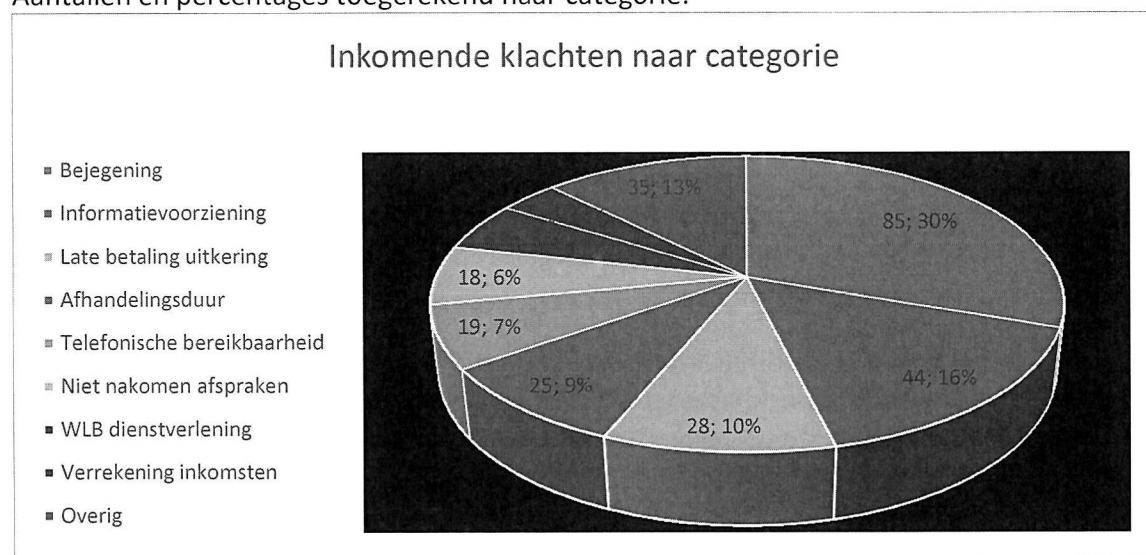
Inkomende klachten

In 2022 zijn 279 klachten ontvangen.



Met de nieuwe Wet inburgering, de TOZO, de energietoeslag en het kinderopvangtoeslag loket is het dienstverleningsvolume van Stroomopwaarts vanaf 2020 fors toegenomen. In dezelfde periode is het aantal inkomende klachten stabiel gebleven. Dit is een positieve ontwikkeling.

Aantallen en percentages toegerekend naar categorie.

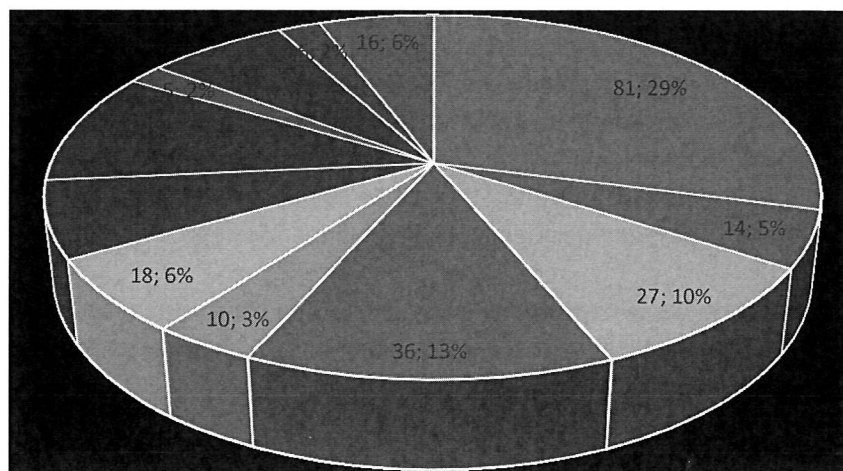


Met uitzondering van twee klacht categorieën is het klachtbeeld per categorie vergelijkbaar met 2021. Het percentage klachten (ten opzichte van het totaal) over het niet nakomen van afspraken is gedaald van 12% naar 6%. Het percentage bejegening klachten daarentegen is gestegen van 25% naar 30%.

Aantallen en percentages toegerekend naar organisatieonderdeel.

Inkomende klachten naar organisatieonderdeel

- Inkomensbeheer
- Aanvraag
- Participatie A
- ParticipatieB
- Ontwikkeling
- Werkleerbedrijf
- Schuldhelpverlening
- Projecten
- WGD
- KCC / FB
- JZ / klachten
- Overig



De verdeling van inkomende klachten naar organisatieonderdeel kan niet vergeleken worden met 2021 als gevolg van de organisatiewijziging die op 1 januari 2022 is doorgevoerd.

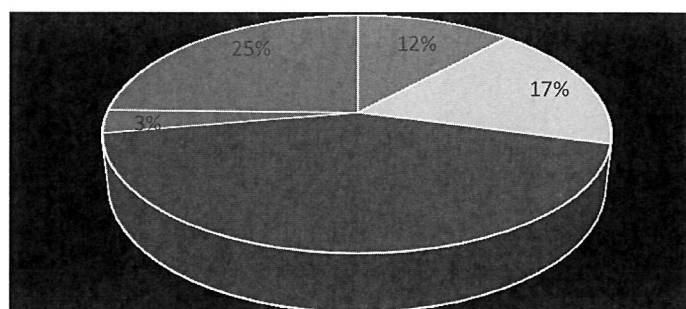
Afgehandelde klachten

In 2022 zijn 288 klachten afgehandeld. In klachtenregeling Stroomopwaarts is vastgelegd dat klachten binnen zes weken worden afgehandeld. De maximale verdagingstermijn is gesteld op vier weken. 85% van de afgehandelde klachten is binnen 10 weken afgehandeld.

60% van alle afgehandelde klachten was geheel of gedeeltelijk gegrond. Dit percentage is vergelijkbaar met 2021.

Resultaat klachtafhandeling

- Afgebroken/doorgezonden/bezwaar /ingetrokken
- Gedeeltelijk gegrond
- Gegrond
- Informeel afgehandeld
- Ongegrond



Het resultaat verschilt per klachtencategorie. In onderstaande tabel wordt voor de vier grootste klacht categorieën het resultaat weergegeven.

	Gegrond	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond	overig
Bejegening	29%	30%	31%	10%
Informatievoorziening	39%	12%	24%	25%
Late betaling	52%	22%	15%	11%
Afhandelingsduur	71%	--	29%	--

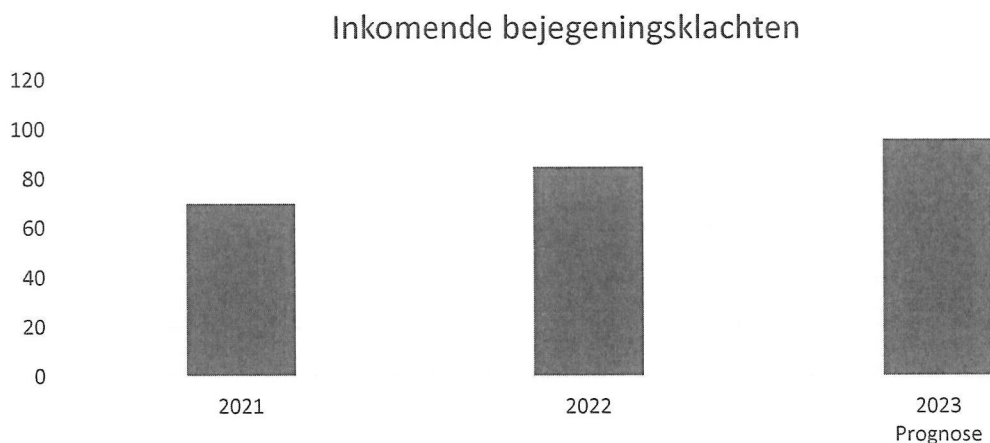
De procentuele verschillen worden grotendeels verklaard door de aard van de klachten. Afhandelingsduur is objectief meetbaar en toetsbaar aan de norm die voor het betreffende proces (aanvraag, bezwaar, klacht) van toepassing is. Andere klacht categorieën, en dan met name bejegeningssklachten hebben een hogere mate van subjectiviteit waarbij de ervaring van de cliënt een grotere rol spelen met meer gedeeltelijke grondverklaringen als gevolg: Daar waar objectief kan worden vastgesteld dat een klager gelijk heeft volgt een grondverklaring. In veel gevallen is deze conclusie niet zo scherp te trekken, kan niet worden vastgesteld dat klager 'gelijk' heeft maar is het overduidelijk zo dat de klager het wel als zodanig heeft ervaren. In die gevallen volgt een gedeeltelijke grondverklaring.

De directie van Stroomopwaarts heeft in 2022 extra aandacht gevraagd voor professionele bejegening van haar cliënten. Daarom wordt in de volgende paragraaf nader ingegaan op de bejegeningssklachten.

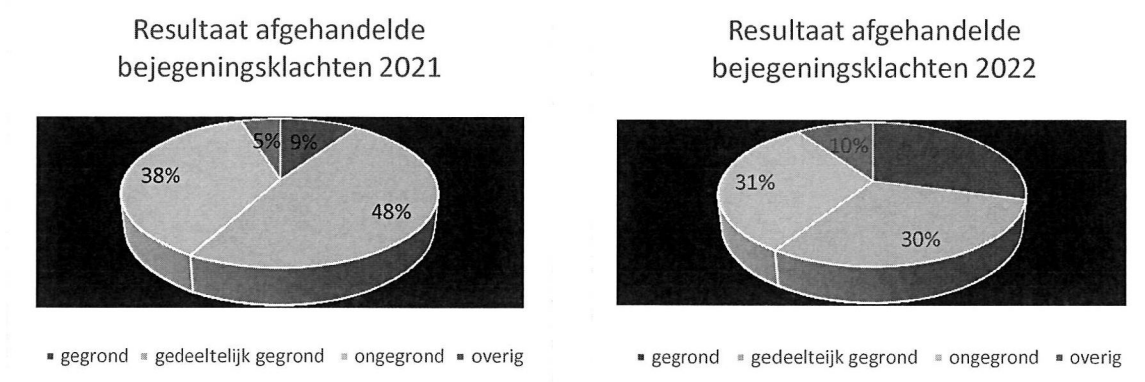
Bejegeningssklachten

Tot en met 2021 was het totaal aantal inkomende klachten beeldvormend (naast andere KPI zoals KTO scores) voor de ervaren kwaliteit van dienstverlening. Het klachtvolume blijft hiervoor indicatief maar omdat achter dat totaal veel kwalitatief verschillende klacht categorieën schuil gaan heeft de directie een specifieke ambitie uitgesproken voor het dienstverleningsaspect waar de meeste klachten over worden ontvangen: bejegening. Ambitie is om het aantal inkomende bejegeningssklachten te laten dalen (0-meting = # 2022)

Het aantal inkomende klachten met een bejegeningssaspect stijgt.



Het aantal gegrondverklaringen op bejegeningssklachten stijgt.



Clënten die een bejegeningssklacht indienen voelen zich vaak onbegrepen, niet gehoord, of niet serieus genomen. Zij zijn van mening dat wij te weinig rekening houden met hun persoonlijke omstandigheden en vinden dat zij op een dwingende, soms agressieve manier worden bejegend. Bejegeningssklachten staan niet vaak op zich, zij komen veelal voort uit een benadelend besluit of een handeling die door de klager als benadelend of bedreigend wordt ervaren. Bijvoorbeeld een maatregelgesprek, een huisbezoek, een afgewezen aanvraag, een mutatie die niet naar tevredenheid is afgehandeld. In de contactmomenten die hieruit voortkomen schuilt een verhoogd risico op escalatie.

Uit het klantbelevingsonderzoek 2023 blijkt dat de tevredenheid over klantvriendelijke bejegening door medewerkers van Stroomopwaarts is toegenomen. In zijn algemeenheid zijn cliënten dus in toenemende mate tevreden over dit aspect van dienstverlening. Klagers zijn dit overduidelijk niet. Omdat er altijd contactmomenten zullen zijn (zoals boven beschreven) die benadelend zijn of als zodanig ervaren kunnen worden, is het zaak om medewerkers te trainen hoe in deze specifieke situaties communicatief vaardig te handelen.

Mede hierom wordt in 2023 al een grote groep medewerkers getraind in het uitleggen van een benadelend besluit, en het oplossingsgericht en waar mogelijk informeel afhandelen van bezwaarschriften. Mits breed en consequent toegepast zal dit (vanaf 2024) naar verwachting ook een positief effect hebben op het aantal inkomende klachten met een bejegeningssaspect.

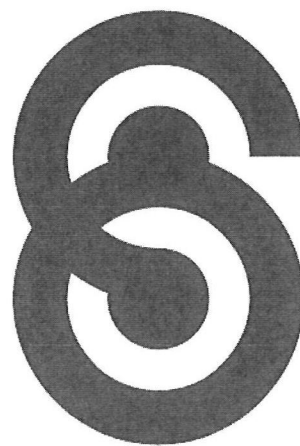
Conclusies & aanbevelingen

Het totaalbeeld op inkomende klachten en afhandeling daarvan is stabiel. Gelet op het toegenomen dienstverleningsvolume is dit positief. Het aantal klachten met een bejegeningssaspect neemt toe, evenals het aantal gegrondverklaringen op deze klachten. Dit vraagt om een gerichte investering in vaardigheden van medewerkers om hen beter in staat te stellen om professioneel te communiceren in situaties met een verhoogd risico op escalatie.

In 2023 is al een begin gemaakt met het aanbieden van een tweetal trainingen die aansluiten op deze behoefte. Dit is vooralsnog een incidentele investering. Het verdient aanbeveling om klantbejegening, en dan met name gericht op contactmomenten die voor cliënten benadelend zijn of als zodanig ervaren kunnen worden, periodiek (tweejaarlijks) te laten terugkeren in het noodzakelijk opleidingsaanbod.

2021-1

Voortgangsrapportage Kwaliteit



Stroomopwaarts^{MVS}

Auteur

Unit:

7-10-2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Realisatie	4
Maatschappelijke opgave.....	4
Dienstverlening.....	6
Juistheid en rechtmatigheid.....	10
Conclusies	12

Inleiding

In het kwaliteitsplan Stroomopwaarts is invulling gegeven aan het begrip kwaliteit langs drie thema's:

- Maatschappelijke opgave
- Dienstverlening
- Juistheid en rechtmatigheid

Per thema zijn door het MT Stroomopwaarts 10 concrete en meetbare indicatoren vastgesteld. Deze indicatoren (KPI) vormen de handvatten waarmee op een structurele wijze gewerkt wordt aan kwaliteitsverbetering: de PDCA cyclus.



Over de realisatie op deze kwaliteitsindicatoren wordt maandelijks gerapporteerd in het MI-Dashboard. Twee maal per kalenderjaar wordt in vorm van een voortgangsrapportage aanvullend gerapporteerd op deze indicatoren. Met als doel om de actuele prestaties te plaatsen in de meerjarige trend, afwijkingen op de indicatoren nader te onderzoeken en waar mogelijk acties te benoemen ter verbetering van kwaliteit. Zowel de KPI in het MI-Dashboard als de voortgangsrapportages vormen de <check> fase in de verbetercyclus.

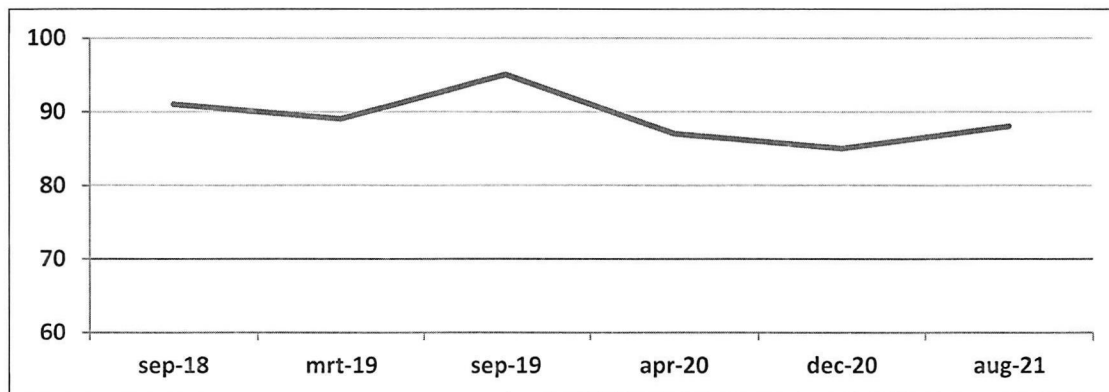
Deze voortgangsrapportage heeft betrekking op de periode januari t/m augustus 2021.

Realisatie

Maatschappelijke opgave

Kwaliteitsindicator

80% van de uitstroom naar werk is duurzaam



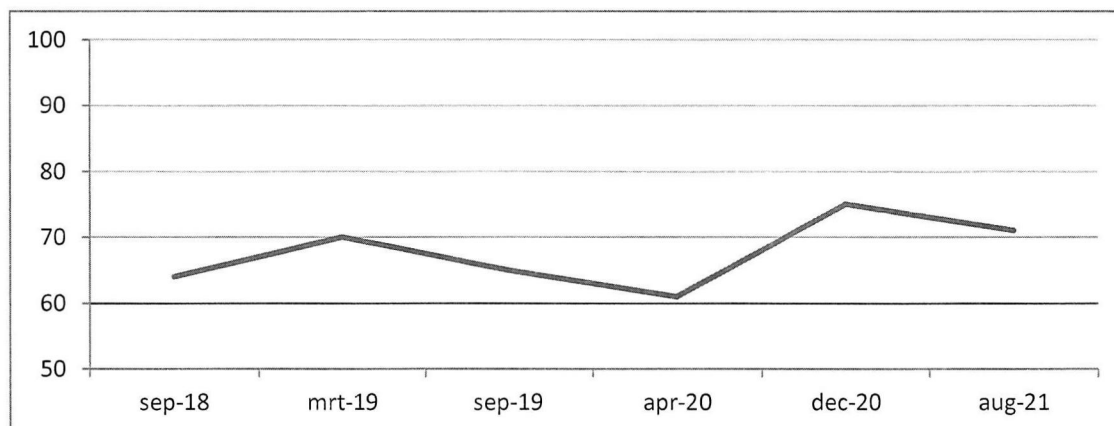
Toelichting

Uitstroom naar werk wordt als duurzaam aangemerkt als terugval in de bijstand niet binnen 6 maanden plaatsvindt. Dit betekent voor deze rapportage dat het percentage duurzame uitstroom berekend wordt over de uitstroom tot maart 2020. In de periode juli 2020 tot maart 2021 zijn 337 personen uitgestroomd naar arbeid in dienstbetrekking of zelfstandige arbeid (exclusief TOZO uitstroom). 295 personen waren zes maanden na uitstroom niet teruggevallen in de uitkering (bij Stroomopwaarts).

Het percentage duurzame uitstroom was daarmee 88%. De KPI is gerealiseerd. Met 12 % terugval in de eerste zes maanden scoort uitstroom naar werk ook beter dan andere uitstroomredenen, waar sprake is van een terugvalpercentage van 29%.

Kwaliteitsindicator

60% van de deelnemers aan een WLB voorziening is na het afronden ervan direct bemiddelbaar.



Toelichting

In de periode januari t/m augustus 2021 is bij 100 personen de WLB voorziening beëindigd:

- Bij 16 personen is de voorziening beëindigd wegens betaald werk.
- 55 personen hebben de WLB voorziening succesvol afgerond en zijn daarmee aan te merken als werkfit.
- Bij 29 personen is de WLB voorziening om uiteenlopende redenen voortijdig beëindigd.

Voor 71% van de deelnemers heeft het WLB traject dus een toegevoegde waarde gehad. De KPI is gerealiseerd.

Kwaliteitsindicator**Realisatie**

	Dec 2020	Aug 21
Per saldo stijgt 10% van SW doelgroep op de werkladder	6,7%	g.g.

Toelichting

Er zijn bij het schrijven van deze rapportage geen betrouwbare realisatiecijfers beschikbaar op deze KPI. De op het MI-Dashboard gerapporteerde resultaten zijn exclusief de stijging naar begeleid werken (de hoogste categorie) en daarmee dus onvolledig. De oplossing (aanpassing in Youforce) is naar verwachting op korte termijn gerealiseerd, waarmee de cijfers met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2021 alsnog in de eerstvolgende rapportage kunnen worden opgenomen.

Los hiervan heeft de unit de volgende toelichting gegeven op de actualiteit:

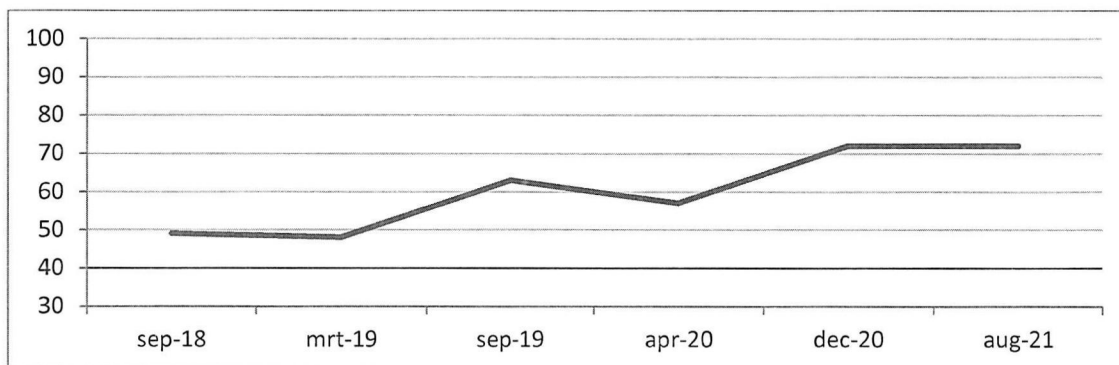
De coronapandemie heeft gezorgd voor grote veranderingen in het WLB. De focus kwam veel meer te liggen op het waarborgen van een veilige werkplek (en naleven van alle coronamaatregelen) dan het organiseren van werkplekopdrachten/trainingen of laten doorstromen van collega's naar andere afdelingen. Verder vielen externe detachingsmogelijkheden vrijwel helemaal weg, waardoor ook die doorstroom stagneerde. Er bleek zelfs sprake van een tegenovergesteld effect; veel gedetacheerde SW-medewerkers werden naar huis gestuurd en zijn tijdelijk geplaatst in het WLB.

De komende periode zullen de operationeel managers in samenspraak met de werkleiding opnieuw kijken welke medewerkers de overstap naar een beter renderende of uitdagendere afdeling kunnen maken. Onze accountmanagers proberen verder bij werkgevers weer geschikte individuele- en groepsdetacheringen te acquireren.

Het rendement van deze maatregel zal er niet toe leiden dat de doelstelling van 10% dit jaar zal worden behaald.

Kwaliteitsindicator

Het aantal succesvol afgeronde schuldregelingen bedraagt tenminste 50%



Toelichting

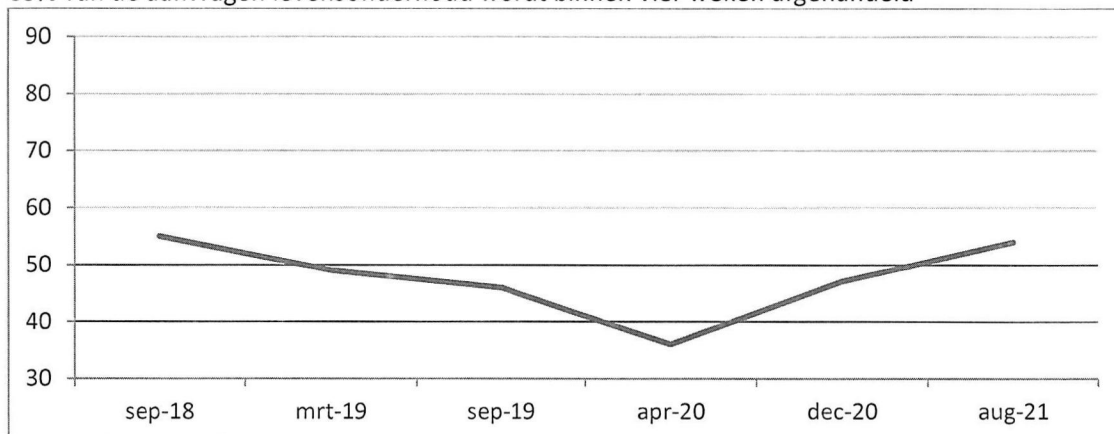
Met ingang van 2019 is de berekening op deze kwaliteitsindicator aangepast. Naast 'schone lei' worden ook 'goedgekeurde en uitbetaalde saneringskredieten' als succesvol aangemerkt.

De KPI is gerealiseerd.

Dienstverlening

Kwaliteitsindicator

65% van de aanvragen levensonderhoud wordt binnen vier weken afgehandeld



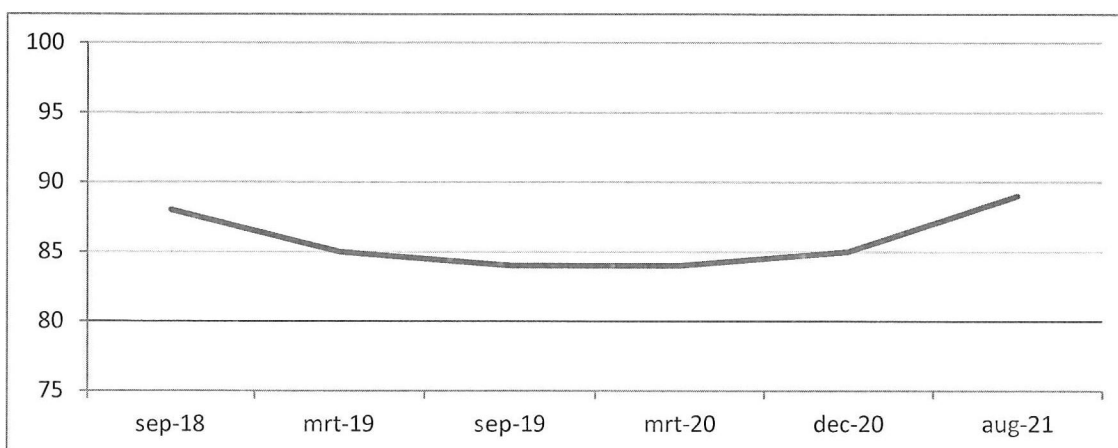
In deze rapportageperiode is gemiddeld 54% van de aanvragen levensonderhoud binnen vier weken afgehandeld. Daarmee is de KPI niet gerealiseerd. Er is wel sprake van een aanzienlijke verbetering van de prestatie op deze KPI. Zowel ten opzichte van de voorliggende periode als de rapportageperiode zelf:

Prestatie	Indicatoren			Resultaat								
	G	0		jan - 21	feb - 21	mrt - 21	apr - 21	mei - 21	jun - 21	jul - 21	aug - 21	sep - 21
Afhandelingstermijn aanvraag i.o. - 65% van de aanvragen levensonderhoud wordt binnen vier weken afgehandeld	>> 65 %	> 55 % < 65 %	<= 55 %	11,65 %	59,51 %	65,31 %	65,20 %	64,71 %	73,5 %	59,07 %	60,94 %	64,15 %

Als de stijgende lijn doorzet de komende maanden zal deze KPI voor het eerst sinds het bestaan ervan gerealiseerd worden. Realisatie op deze KPI verschilt nog steeds per uitvoeringslocatie maar deze verschillen zijn minder groot dan voorheen. Vooral op locaties Maassluis en Vlaardingen is de score op deze KPI aanzienlijk verbeterd. De unitmanager Instroom geeft aan dat de verbetering is toe te schrijven aan het creëren van een uniforme werkwijze over consultants heen en sturing op proactief handelen van de aanvraagconsulent bij de start van het aanvraagproces.

Kwaliteitsindicator

90% van de maandbetalingen wordt op het reguliere moment geboekt



Ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage heeft een aanpassing plaatsgevonden op de meetwijze, met als gevolg een klein opwaarts effect op het aantal als tijdig aangemerkte betalingen. Daarnaast zijn er meer gedetailleerde rapportages beschikbaar gekomen die de verantwoordelijk teammanager beter in staat stellen om in te zoomen op de oorzaken van niet tijdige betalingen en hierop bij te sturen.

Deze twee verbeteringen hebben nog niet geleid tot het behalen van de KPI. Als oorzaak wordt een tijdelijk gebrek aan uitvoeringscapaciteit aangegeven. Met het op peil brengen daarvan als randvoorwaarde is het de inschatting van de unit dat de KPI haalbaar is.

Een laatste ontwikkeling die een (toekomstig) positief effect kan gaan hebben op deze KPI is de toepassing van verrekenings-methode Surplus. Tot op heden heeft dit instrument nog niet het gewenste effect gehad omdat het aantal cliënten dat gebruik maakt van Surplus (<20) zeer gering is in verhouding tot het totaal aantal cliënten waarbij sprake is van verrekening van inkomsten. Bij het schrijven van deze rapportage wordt gewerkt aan de oplevering van een verbeterd proces. Na oplevering wil de unit proactief werk maken van het realiseren van het beoogde aantal van 100 'Surplus-clieñten'.

Kwaliteitsindicator

Realisatie

	09-2019	03-2020	12-2020	08-2021
60% van de inkomende gesprekken wordt direct door het KCC afgehandeld	46%	75%	46%	46%
Terugbelverzoeken worden binnen de servicenorm (24 uur) afgehandeld	75%	81%	83%	86%

De teammanager Strategie geeft aan dat het aantal inkomens-gerelateerde telefoontjes als aandeel in het totale volume is gestegen door met name de kindertoeslagaffaire en de tozo regeling. Tevens leidt de noodzaak om met afspraken te werken voor de formulierenbrigade tot een stijging van telefoontjes die KCC gewoon moet doorverbinden.

Ten opzicht van de scores t/m 2019 is het tijdig terugbellen verbeterd. Vanaf 2020 schommelt het aantal terugbelverzoeken dat tijdig wordt afgehandeld rond de 85%.

Voor beide KPI geldt dat deze voor eind 2021 geëvalueerd moeten worden. Gegeven de verklaring voor het lagere afvangpercentage van het KCC kan niet gesteld worden dat daarmee de dienstverlening aan de cliënt kwalitatief minder is, hooguit dat deze dienstverlening aan een ander loket wordt geboden.

Voor het percentage tijdig terugbellen geldt nu dat de KPI pas gerealiseerd wordt als we in alle gevallen binnen de servicenorm terugbellen. Die 100% norm is wenselijk maar in praktische zin onhaalbaar. Ook is met de introductie van zaaksysteem als KCC applicatie het creëren van stuurinformatie een verantwoordelijkheid van de teammanagers. Als dit niet goed wordt ingeregeld bestaat het risico dat aansturing op tijdig terugbellen onder druk komt te staan er terugval naar terugbelscores op het niveau t/m 2019 op de loer liggen.

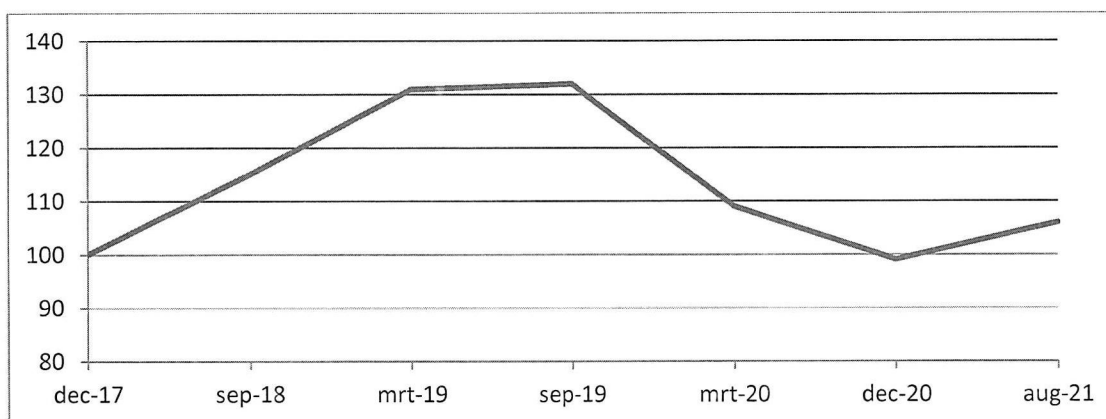
Klachten

Kwaliteitsindicator

Het indexcijfer inkomende klachten is niet hoger dan 2017

Inkomende klachten

Om het aantal inkomende klachten in perspectief te plaatsen werken we met een indexcijfer. Hiermee zijn we gestart in 2018, waarbij het totaal aantal inkomende klachten in 2017 als maatstaf is genomen. Dit waren er 279. Dit is ons indexgetal (279 inkomende klachten = 100 op de indexgrafiek). In onderstaande tabel en grafiek de indexcijfers vanaf 2018:



Na een daling in 2020 vertoont het aantal inkomende klachten vanaf februari weer een stijgende lijn. Realisatie van de KPI (indexcijfer 85 eind 2021) raakt daarmee uit beeld.

Waar en waarover wordt geklaagd:

	Instroom						O&U			WLB	BV		Algemeen / overig	Totaal
	Inkomen A	Inkomen B	Backoffice	ARL	SHV	TOZO	Form. Brig	Ontwikkeling	Uitstroom	OLWC		Kwaliteit	Strategie	
Bejegening	5	13		1	1		1	4	2	1				1
Informatievoorziening	12	7	3		2	5		1	1			1	3	2
Afhandelingsduur	2	4				1						1		
Niet nakomen afspraken	5	6	7	1	4	2		1	3			2		
Niet reageren op correspondentie	2	2	2	2										
Te late betaling	1	12	8			1								
Telefonische bereikbaarheid	1	2	1		2		1		1			1		
Verrekening inkomsten		2	5											
WLB dienstverlening											16			
Overig														9
Totaal														5
	28	48	26	4	9	9	2	6	7	1	16	5	3	17
														181

Nb: de aantallen in deze tabel tellen niet op tot het totaal aantal inkomende klachten zoals opgenomen in het MI-dashboard. Met ingang van 1 februari 2021 is zaaksysteem de applicatie waarin klachtafhandeling geregistreerd wordt. Omdat de registratie t/m januari in een andere applicatie plaatsvond (Decos) en de registraties niet 1 op 1 vergelijkbaar zijn is ervoor gekozen om de in januari ingekomen klachten niet op te nemen in de tabel. Er is geen reden om aan te nemen dat de in januari ingekomen klachten qua aard of organisatieonderdeel anders zijn dan die vanaf februari. Het klachtbeeld is nog steeds representatief.

In vergelijking met 2020 wordt in 2021 meer geklaagd over informatievoorziening en bereikbaarheid. In de eerste acht maanden van 2021 is het aantal klachten (totaal 46) al ruim hoger dan in 2020.

Het klachtvolume bij de unit Instroom is vergelijkbaar met 2020. Ook de verhouding tussen de teams is niet wezenlijk gewijzigd. Het klacht volume bij O&U en WLB stijgt. Voor beide units geldt dat de aantallen t/m augustus gelijk zijn aan het totaal aantal klachten dat in 2020 betrekking had op deze units.

Afgehandelde klachten

In onderstaande tabel de besluitvorming bij de organisatieonderdelen met het grootste klachtvolume afgezet tegen het stroomopwaarts percentage.

	Geground	Gedeeltelijk geground	Ongegrond
Inkomen A	15%	26%	59%
Inkomen B	22%	55%	23%
Backoffice	36%	28%	36%
WLB	35%	18%	47%
Stroomopwaarts	26%	33%	41%

Het wat hogere percentage gedeeltelijk gegroundverklaringen in team Inkomen B is het gevolg van het aantal bejegeningklachten dat daar binnenkomt. Deze klachten hebben vaak een subjectief karakter waaruit vaak een gedeeltelijke gegroundverklaring volgt.

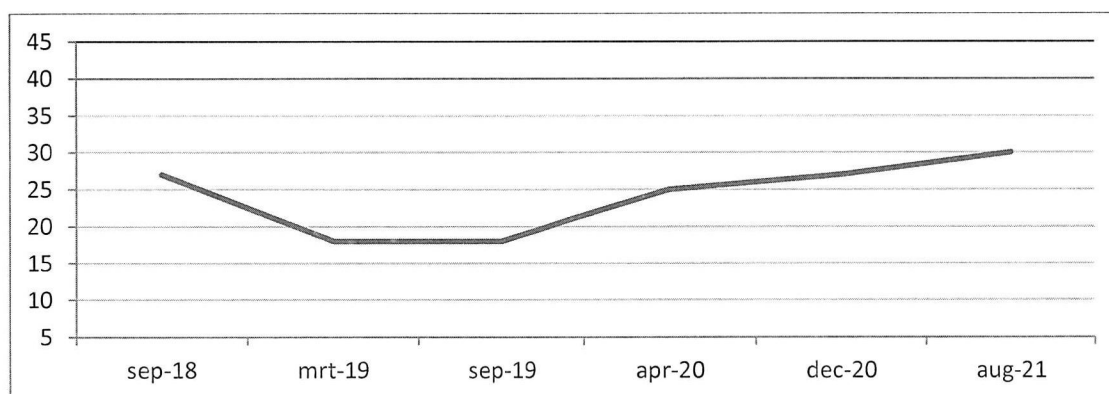
De belangrijkste conclusie op basis van de eerste acht maanden klachtbehandeling is dat de in 2020 ingezette daling van het aantal inkomende klachten is gestagneerd en er weer sprake is van een stijgende trend. De realisatie van de target, een daling van 15% (indexcijfer 85) ten opzichte van 2017 is daarmee achterop geraakt. Het lijkt erop dat deze doelstelling onvoldoende op het netvlies staat van de managers die verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening waarover geklaagd wordt. Gelukkig is genoemde target opgenomen in de concept strategische visie. Daarnaast wordt aanbevolen om met ingang van 2022 voor het aantal inkomende klachten een target per team / kwartier te benoemen. Hiermee zijn de managers niet alleen deelverantwoordelijk voor de

afhandeling van reeds ingediende klachten maar worden zij resultaatverantwoordelijk voor het beperken van de instroom. Vanaf 2022 zal er maandelijks op teamniveau gerapporteerd gaan worden over aard en omvang van ingekomen klachten.

Juistheid en rechtmatigheid

Kwaliteitsindicator

Maximaal 35% van het aantal bezwaarschriften wordt ambtelijk herzien of gegrond verklaard



Van januari t/m augustus 2021 zijn 609 bezwaarschriften afgehandeld. Zolang 35% van deze besluiten 'gegrond' of 'ambtelijk herzien' luiden wordt de kwaliteitsnorm gehaald. Met 30% is dat het geval. Het algemene beeld is dus nog steeds voldoende.

In de vorige kwaliteitsrapportage werden een aantal besluit categorieën uitgelicht:

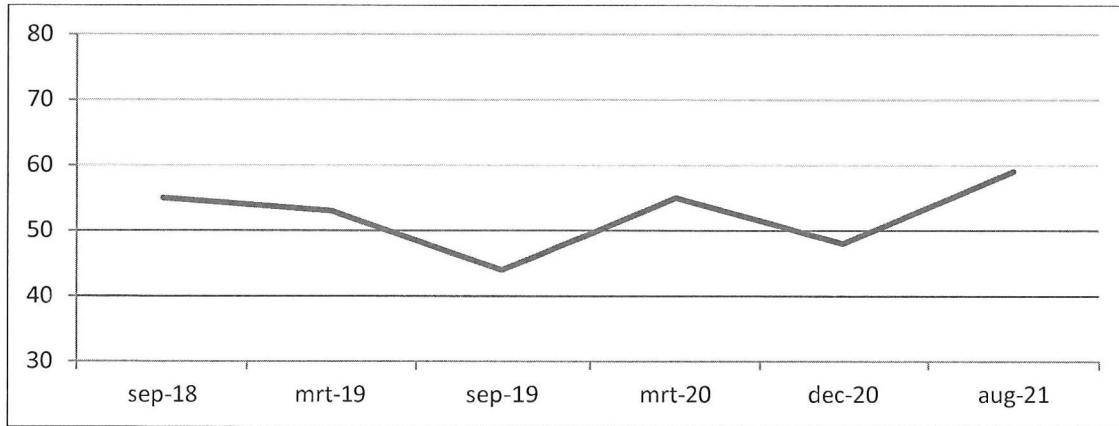
Boete besluiten. Het actuele kwaliteitsbeeld is verbeterd. Daar waar in de vorige periode (april – december 2020) 46% van de boetebesluiten geen stand hield, is dat gedaald naar 35%.

Voor *afgewezen aanvragen levensonderhoud* is met een realisatie van 40% op de KPI nog geen verbetering zichtbaar. De verminderde kwaliteit van besluitvorming wordt nog steeds toegeschreven aan de coronacrisis. Entree-onderzoeken worden voornamelijk schriftelijk worden uitgevoerd het geen negatief van invloed is op de kwaliteit van besluitvorming. De eerder geconstateerde volumeverschillen tussen Schiedam en Vlaardingen bij de instroom van bezwaarschriften zijn nog steeds aanwezig maar zijn wel afgevlakt als gevolg van een halvering van het aantal inkomende bezwaarschriften uit Schiedam.

Voor het procescluster herziening, intrekking en terugvordering wordt de KPI niet gehaald. Vanuit JZ zal een nadere analyse op deze besluitvorming plaatsvinden. Daarnaast is de procesgang op dit cluster voor verbetering vatbaar. De huidige procesinrichting zorgt voor stapeling van beschikkingen terwijl de genomen besluiten in de afzonderlijke beschikkingen inhoudelijk sterk aan elkaar gerelateerd zijn of direct in elkaars verlengde liggen. De dienstverlening op dit vlak is voor verbetering vatbaar.

Kwaliteitsindicator

70% van de controleposten van de VIC op het proces uitkeringen is na eerste meting goed



Deze indicator geeft een beeld van het aantal fouten dat wordt aangetroffen in de steekproef op het 'uitkeringen proces' die door de Verbijzonderde Interne Controle (VIC) in haar gegevensgerichte controle wordt uitgevoerd. De ambitie is dat het merendeel (70%) van die controledossiers het oordeel 'goed' krijgen zonder dat daar nog herstelwerk aan vooraf gaat. Immers, de VIC is in de rechtmatigheidsketen de 'last line of defence'. Interne beheersing hoort vooral plaats te vinden in het uitvoeringsproces zelf en de 1^e lijncontrole die daarop volgt. Het gaat bij deze kwaliteitsindicator dus niet om het soort fouten dat geconstateerd wordt, maar de mate waarin dossiers schoon zijn bij de laatste controle.

De KPI wordt niet behaald. Wel is sprake van een verbetering ten opzichte van de vorige rapportageperiode. Ook in de maandelijkse realisatie is een opwaartse trend zichtbaar:

Prestatie	Indicatoren			Resultaat							
	G	O	R	jan - 21	feb - 21	mrt - 21	apr - 21	mei - 21	jun - 21	jul - 21	aug - 21
Verbijzonderde interne controle - 70% van de controleposten van de VIC op het proces uitkeringen is na eerste meting 'goed'	= 70 %	> 35 % < 70 %	<= 35 %	50 %	53 %	67 %	45 %	66 %	62 %	64 %	67 %

Om de KPI structureel te realiseren moet er blijvend en periodiek geïnvesteerd moet worden in het op peil brengen en houden van kennis en vaardigheden van de medewerkers die het moeten doen, dat aan de randvoorwaarden, zoals een actueel handboek, beschreven processen en actuele werkinstructies, wordt voldaan. Dat fouten in een zo vroeg mogelijk stadium wordenesignaleerd en waar mogelijk hersteld. En dat op medewerker-niveau wordt geïntervenieerd door het management als de geleverde kwaliteit structureel niet op het niveau is dat op grond van de functie mag worden verwacht.

Conclusies

Het overall kwaliteitsbeeld is gematigd positief. Het kwaliteitsbeeld per categorie verschilt.

Indicatoren die gerelateerd zijn aan de maatschappelijke opgave van Stroomopwaarts scoren overwegend goed. Duurzame uitstroom, effectiviteit van het interne werkleertraject en het bieden van een schone lei aan schuldenaren scoren structureel goed. Het niet realiseren van de KPI op arbeidsontwikkeling wordt veroorzaakt door de coronapandemie.

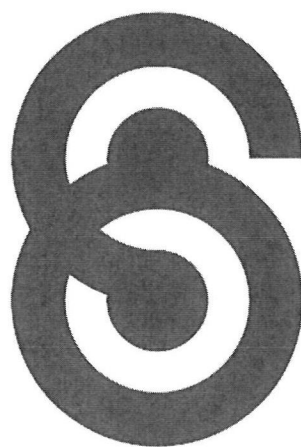
In de categorie dienstverlening is nog veel ruimte en noodzaak om de dienstverlening te verbeteren. Geen enkele kwaliteitsindicator in deze categorie wordt gehaald. Er zijn echter wel verbetering zichtbaar. Zo scoort het tijdig afhandelen van aanvragen levensonderhoud substantieel beter dan in voorgaande jaren en is de control en managementprioriteit op het behalen van de KPI tijdig betalen maanduitkering toegenomen. Voor beide indicatoren heeft het verantwoordelijk management de verwachting dat deze (op korte termijn) realiseerbaar zijn. Niet goed scoren de indicatoren op telefonische dienstverlening en inkomende klachten. Met name de stijgende trend op het aantal inkomende klachten geeft reden tot zorg. Het lijkt te ontbreken aan voldoende managementprioriteit in het voorkomen van klachten. Met het doorvertalen van de concerntarget naar teamtargets op het aantal inkomende klachten wordt de verantwoordelijkheid belegd waar de verbetering van dienstverlening gerealiseerd moet worden.

De kwaliteitsindicator op afhandeling van bezwaarschriften scoort ook structureel goed. Op enkele besluit categorieën is zeker ruimte voor verbetering en deze worden ook in de zogeheten 'kleine PDCA cycli' opgepakt. Hoewel de kwaliteitsindicator op de controleresultaten van de VIC een stijgende trend vertoont is het nog te pril om hier iets structureels uit te concluderen.

Zoals aangegeven in de inleiding is deze rapportage onderdeel van de <check> fase in de cyclus van kwaliteitsverbetering. De daadwerkelijke verbetering <act> moet in de lijn gerealiseerd worden. Ondanks het feit dat lang niet alle KPI gehaald worden ontstaan er, meer dan voorheen, onder meerdere KPI verbetercycli die positieve trends tot gevolg hebben. Indien deze kleine PDCA cycli structureel worden toegepast worden zal het kwaliteitsbeeld ook structureel verbeteren.

2020

Voortgangsrapportage Kwaliteit



Stroomopwaarts^{MVS}

Auteur: 

Unit: 

1-5-2020

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	2
Realisatie kwaliteitsindicatoren	3
Maatschappelijke opgave.....	3
Dienstverlening.....	5
Juistheid en rechtmatigheid	7
Samenvatting en conclusies	10

Inleiding

Op 15 mei 2018 heeft het MT Stroomopwaarts het kwaliteitsplan 2018 – 2020 vastgesteld. In het plan zijn 10 kwaliteitsindicatoren benoemd die in samenhang een representatief beeld geven van de kwaliteit in Stroomopwaarts. De kwaliteitsindicatoren vormen de kapstok van de kwaliteitsagenda van Stroomopwaarts. Twee maal per jaar wordt gerapporteerd over realisatie op deze kwaliteitsindicatoren.

Deze rapportage is te beschouwen als de <check> fase in de PDCA cyclus. Per indicator wordt gerapporteerd over realisatie. Waar nodig worden de bevindingen nader geanalyseerd, in context geplaatst en voorzien van aanbevelingen en / of actiepunten.

Realisatie kwaliteitsindicatoren

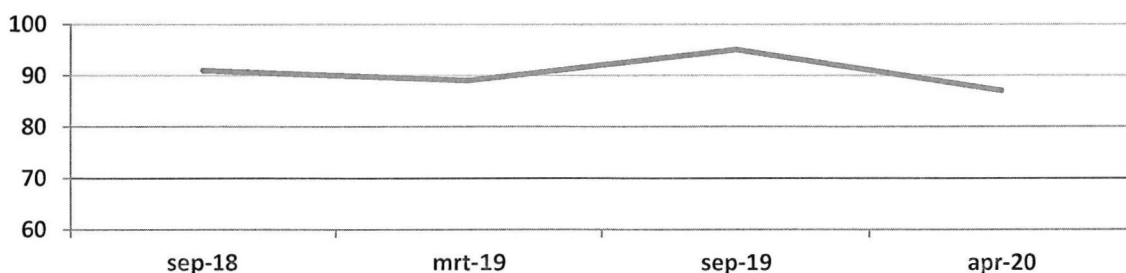
Kwaliteitsindicatoren zijn onderverdeeld in drie categorieën:

1. Indicatoren die voortvloeien uit de maatschappelijke opgave van Stroomopwaarts.
2. Indicatoren die representatief zijn voor de kwaliteit van dienstverlening.
3. Indicatoren in relatie tot de juridisch juiste en rechtmatige uitvoering van de wet.

Maatschappelijke opgave

Kwaliteitsindicator	Realisatie			
	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020
80% van de uitstroom naar regulier werk is duurzaam	91%	89%	95%	87%

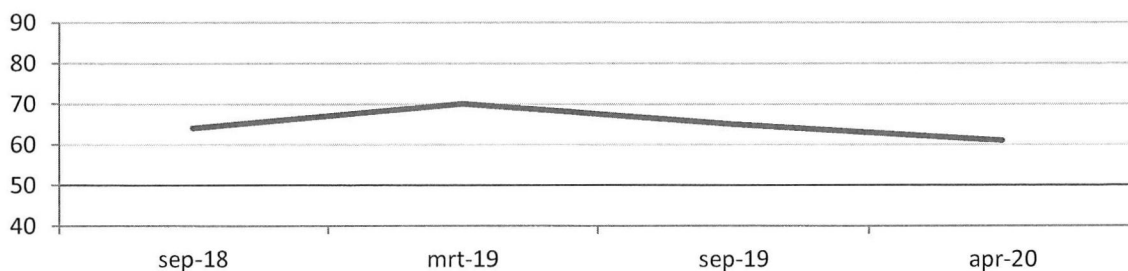
Grafisch weergegeven:



Toelichting

Uitstroom naar werk wordt als duurzaam aangemerkt als terugval in de bijstand niet binnen 6 maanden plaatsvindt. In de periode vanaf september 2019 t/m maart 2020 zijn in totaal 849 personen uit de bijstand gestroomd. Hiervan stroomden 295 personen (35%) uit naar werk / zelfstandig beroep. Van deze uitstroom naar werk / zelfstandig beroep was 87% duurzaam.

Kwaliteitsindicator	Realisatie			
	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020
60% van de deelnemers aan het WLB traject is na het volgen ervan direct bemiddelbaar	64%	70%	65%	61%



Toelichting

In de periode september 2019 t/m maart 2020 is bij 136 personen het WLB traject beëindigd:

- Bij 29 personen is het traject beëindigd wegens werkaanvaarding of beëindiging van de uitkering.
- 54 personen zijn na het volgen van het WLB doorgestroomd naar een vervolgtraject gericht op werkaanvaarding. Deze personen zijn aan te merken als werkfit.
- 27 personen zijn na het doorlopen van het WLB traject niet aan te merken als werkfit.
- 20 personen zijn met problematiek uitgevallen uit het WLB traject.

Voor 61% van de deelnemers heeft het WLB traject dus een aantoonbare toegevoegde waarde gehad.

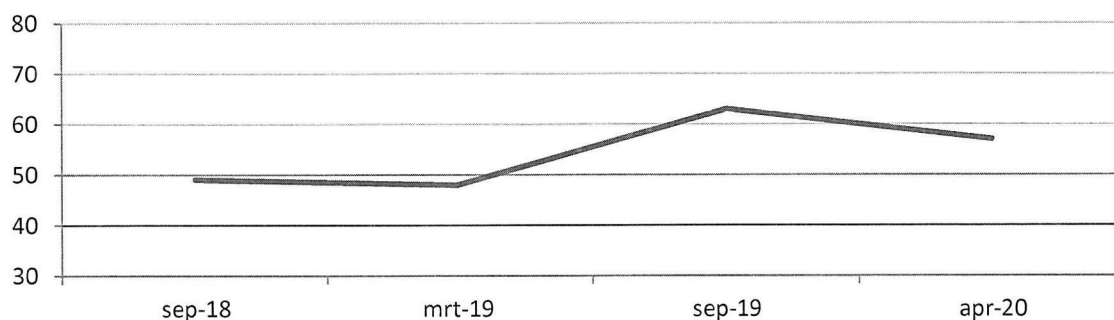
Kwaliteitsindicator	Realisatie	
	09-2019	03-2020
Doorstroom van 30 SW medewerkers door arbeidsontwikkeling naar meer rendabele werksoorten	--	--
Doorstroom van 30 SW-medewerkers van een interne naar een externe werkplek, zoals detachering of begeleid werk	10	--

Toelichting

Het geven van een actueel beeld op deze kwaliteitsindicator is niet mogelijk. Dit wordt veroorzaakt door de corona-problematiek. Op dit moment is plm. 30% van de medewerkers aan het werk. De rest behoort tot de risicogroep, is teruggestuurd vanaf een detacheringsplek of kan, rekening houdend met de RIVM richtlijnen, niet veilig werken. Detacheringsplekken worden opgezegd of 'on hold' gezet.

In alle corona scenario's van het CPB wordt uitgegaan van een recessie. Het is een realistische verwachting dat het aantal detacheringsplekken zal teruglopen.

Kwaliteitsindicator	Realisatie			
	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020
Het aantal succesvol afgeronde schuldregelingen bedraagt tenminste 50%	49%	48%	63%	57%



Toelichting

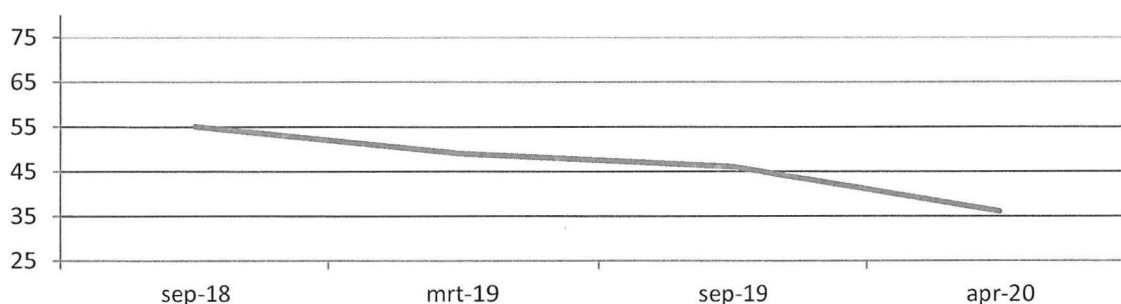
Met ingang van 2019 is de berekening op deze kwaliteitsindicator aangepast. Naast 'schone lei' worden ook 'goedgekeurde en uitbetaalde saneringskredieten' als succesvol aangemerkt.

In de rapportageperiode zijn 204 schuldregelingen afgerond, waarvan 110 met een schone lei en 7 met een goedgekeurd en uitbetaald saneringskrediet. Hoewel de prestatie is afgenomen ten opzichte van de vorige rapportageperiode wordt de kwaliteitsindicator ruim gehaald.

Dienstverlening

Kwaliteitsindicator

	Realisatie			
	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020
65% van de aanvragen levensonderhoud wordt binnen vier weken afgehandeld	55%	49%	46%	36%



De gemiddelde prestatie op deze kwaliteitsindicator is in deze rapportageperiode verslechterd. De prestaties verschillen per uitvoeringslocatie:

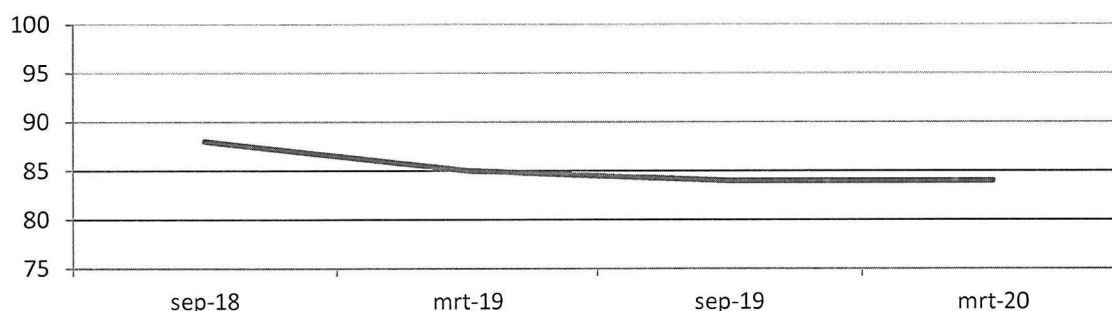
Binnen 4 weken afgehandelde aanvragen PW

	2017	jan - aug 18	sept 18 - feb 19	mrt 19 - aug 19	Sept 19 – mrt -20
Maassluis	80%	73%	56%	49%	31%
Vlaardingen	63%	63%	53%	50%	32%
Schiedam	57%	44%	44%	41%	40%
Totaal SOW	62%	55%	49%	46%	36%

Door inzet van extra capaciteit en een strakkere sturing vanuit het management hoopt de unit de structureel dalende trend te keren. De prestatie in april 2020 laat een toename zien naar 51%. De verwachting van de unit is dat de prestatie op deze kwaliteitsindicator in de komende zes maanden zal toenemen naar de norm van 65%.

Kwaliteitsindicator**Realisatie**

	09-2018	03-2019	09-2019	02-2020
90% van de maanduitkeringen wordt op het reguliere moment betaald	88%	85%	84%	84%



Niet op tijd betaalde uitkeringen zijn een belangrijke bron van klachten en (ontevreden) bellers. De belangrijkste reden voor vertraging is de verrekening van inkomsten. Inkomsten worden maand in maand verrekend. Dat betekent dat de maanduitkering pas kan worden uitbetaald nadat alle bewijsstukken zijn ontvangen van de cliënt.

De realisatie is weergegeven tot maart 2020. Met ingang van maart is de TOZO namelijk van kracht. Omdat deze regeling afwijkende bepalingen heeft over ingangsdatum recht en separaat van het reguliere proces wordt uitgevoerd kunnen deze niet zondermeer vergeleken worden met reguliere betalingen.

Gecorrigeerd op het TOZO effect is in de maand maart 87%¹ op tijd betaald. Deze verbeterde prestatie is gerealiseerd door meer uitkeringen met een fictief verrekeningsbedrag te betalen om de maandrun te halen. Dit betekent wel meer werk voor de collega's van de uitkeringsadministratie (er moet meer achteraf worden herberekend).

Voor verrekeningsmethode Surplus is het de ambitie om het huidige volume (24) in 2020 te verhogen naar 100.

Kwaliteitsindicator**Realisatie**

	09-2019	03-2020
60% van de inkomende gesprekken wordt direct door het KCC afgehandeld	46%	75%
Indien er wordt doorverbonden wordt 50% direct gesproken	53%	46%
Terugbelverzoeken worden binnen de servicenorm (24 uur) afgehandeld	75%	81%

¹ Het tijdigheidspercentage wordt beïnvloed door fluctuaties in het aantal uitkeringen. Sterke fluctuaties (zoals de TOZO) zorgen voor ongewenste effecten op het meten van de kwaliteitsindicator. Ook over het al dan niet meetellen van veegbetalingen na de maandrun bestaat discussie. Omdat dit de laatste rapportage is voordat het kwaliteitsplan geëvalueerd gaat worden is deze discussie gelaten voor wat hij is. Mocht deze kwaliteitsindicator na evaluatie blijven bestaan, dan is herijking van de definitie en de meetmethode aan de orde.

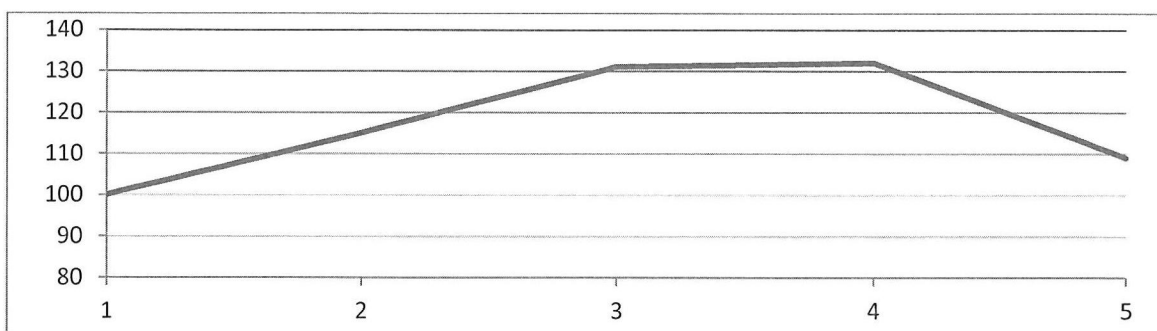
De telefonische dienstverlening is verbeterd. Meer inkomende gesprekken worden door KCC direct afgehandeld en het aantal binnen de norm afgehandelde terugbelverzoeken is fors toegenomen. Daar tegenover staat een daling van de interne bereikbaarheid.

Door het los laten van anoniem bellen zal de komende maanden het aantal telefoontjes van cliënten niet meer exact gemeten kunnen worden. Een deel van het volume van binnenkomende telefoontjes zal niet meer via KCC gaan.

Juistheid en rechtmatigheid

Kwaliteitsindicator	Realisatie				
	2017	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020
Het aantal klachten is niet hoger dan realisatie 2017	100	115	131	132	109

Het volume aan inkomende klachten wordt afgezet aan het totaal aantal ingekomen klachten in 2017. Dit waren er 279. Dit is ons indexgetal ($279 = 100$). Een hogere instroom heeft een stijging op de indexgrafiek tot gevolg, een lagere een daling. De klachtenindex:



In 2019 zijn 372 klachten ontvangen. Vanaf januari 2020 is sprake van een daling. T/m maart zijn er 76 klachten ingediend. Geëxtrapoleerd naar het eind van 2020 worden (bij gelijkblijvende instroom) 304 ingediend (indexcijfer = 109).

Het klachtbeeld van de in 2020 ingekomen en afgehandelde klachten:

Aard klacht	Percentage	Unit	% gegrond
Dienstverlening	16%	Instroom / O&U	67%
Bejegening	14%	Instroom / O&U	47%
Betalen	22%	Instroom	82%
Afhandelingsduur	11%	Instroom / BV	79%

Ten opzichte van het klachtbeeld 2019 is sprake van een verschuiving. Ten opzichte van het totaal aan ingekomen klachten:

- is het aantal bejegeningklachten gedaald met 8%
- is het aantal klachten ver afhandelingsduur gedaald met 2%
- is het aantal klachten over dienstverlening gedaald met 13%

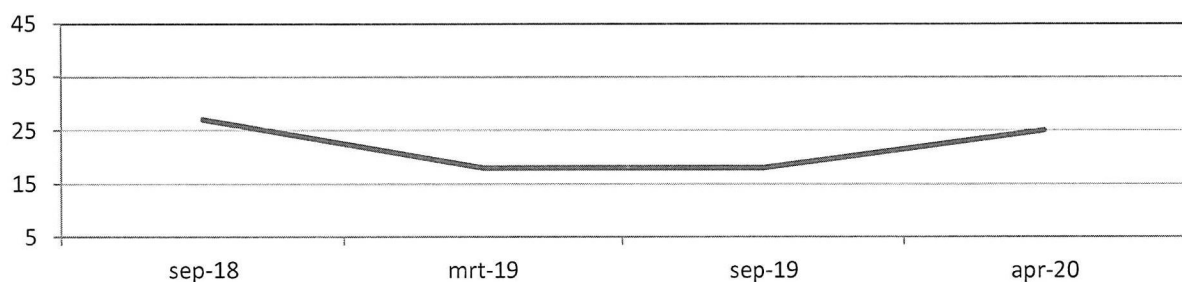
De algemene categorie 'dienstverlening' heeft betrekking op klachten waarbij sprake is van meerdere dienstverleningsaspecten. In veel van deze klachten is telefonie een onderdeel, zonder dat de klacht hier exclusief aan is toe te rekenen.

Het aantal klachten over betaling van de uitkering is licht gestegen (met 3%).

De trend is voorzichtig positief. Als de daling doorzet en het klachtbeeld meer divers blijft (zich in mindere mate toespitst op een beperkt aantal specifieke aspecten van onze dienstverlening) kan gesproken worden over structurele verbetering. Blijvende management prioriteit is dan noodzakelijk voor:

- Consequente aansturing op tijdige afhandeling van terugbelverzoeken;
- Het laten toenemen van het aantal uitkeringen dat op tijd betaald wordt;
- Het laten toenemen van het aantal aanvragen en bezwaarschriften dat tijdig wordt afgehandeld;
- Het aanspreken van consulenten die veel bejegening klachten ontvangen;
- Periodieke (jaarlijkse) investering in kennis en kunde op bejegening en dienstverlening.

Kwaliteitsindicator	Realisatie			
	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020
Maximaal 35% van het aantal bezwaarschriften wordt ambtelijk herzien of gegrond verklaard	27%	18%	18%	25%



In de periode september 2019 t/m maart 2020 zijn 643 besluiten op bezwaar genomen. De mate waarin bezwaarschriften gegrond worden verklaard of bestreden besluiten direct ambtelijk herzien worden, geven een kwaliteitsbeeld van primaire besluitvorming. Zolang de kwaliteitsnorm van 35% niet wordt overschreden valt de prestatie binnen de reguliere procesparameters. Met 25% is dat het geval.

Onderverdeeld naar gemeente (uitvoeringslocatie):

% bezwaarschriften dat ambtelijk wordt herzien of gegrond wordt verklaard

	Stroomopwaarts	Maassluis	Vlaardingen	Schiedam
gegrond	52	5	23	24
Ambtelijk herzien	106	10	43	53
% gegrond + A.H	25%	23%	24%	26%

Verbijzonderd naar besluitcategorie zijn er twee aandachtspunten:

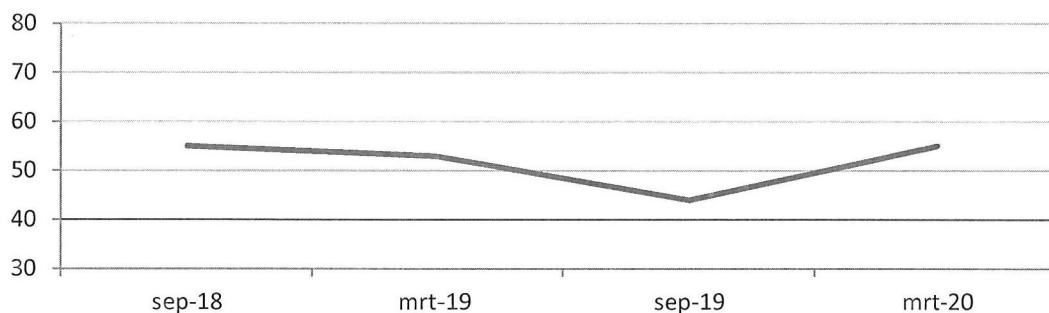
Boetes: de helft van het aantal boetebesluiten gaat onderuit in bezwaar. Binnen team JZ worden de betreffende bezwaarschriften nu beoordeeld op trends en patronen zodat de primaire besluitvorming en de kwaliteitscontrole daarop kan verbeteren.

Herziening, intrekking en terugvordering: Ook bij deze besluit-categorieën houden meer besluiten geen stand: 31%. De verbetering van deze processen is onderdeel van het PvA Terugvordering & Incasso.

Kwaliteitsindicator

Realisatie

	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020
70% van de controleposten van de VIC op het proces uitkeringen is na eerste meting goed	55%	53%	44%	55%



Naar aanleiding van de dalende trend t/m september is besloten om, in overleg met de unit Instroom, een fors aantal inkomensbeheer- & aanvraagconsulenten 100% te controleren. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal controleposten dan na eerste meting goed is. Getoond percentage van 55% heeft betrekking op heel 2019. Van de tot dusver beoordeelde controleposten 2020 (20) is 50% in een keer goed. Echter niet alle waarnemingen van het eerste kwartaal 2020 zijn al gedaan, met als gevolg dat er nog geen al te verstrekkende conclusies getrokken kunnen worden. Er is sinds de vorige voortgangsrapportage sprake van een voorzichtig positieve ontwikkeling.

Samenvatting en conclusies

Ten opzichte van de voortgangsrapportage 2019-2 is sprake van een verbeterd kwaliteitsbeeld.

De kwaliteitsnormen op duurzame uitstroom, toegevoegde waarde van het interne WLB re-integratietraject en effectiviteit van de SHV trajecten worden gehaald.

Voor de servicenorm op aanvragen levensonderhoud en het tijdig betalen van bijstand is dat nog niet het geval maar zitten de scores van maart / april 2020 in de lift. Ook de kwaliteitsindicatoren op telefonische dienstverlening laten gemiddeld genomen een verbetering zien ten opzichte van 2019.

Het aantal inkomende klachten daalt, het aantal VIC controleposten dat in 1 keer wordt goedgekeurd stijgt licht, de kwaliteitsnorm op bezwaarschriften wordt gerealiseerd.

Kanttekening hierbij is dat verbeterde prestaties op onderdelen nog zeer pril zijn. Het getoonde kwaliteitsbeeld is weliswaar licht verbeterd maar geeft nog steeds volop ruimte voor verdere verbetering.

2020-2

Voortgangsrapportage Kwaliteit



Stroomopwaarts^{MVS}

Auteur 

Unit: 

9-3-2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	2
Actualisatie	3
Realisatie	4
Maatschappelijke opgave.....	4
Dienstverlening.....	6
Juistheid en rechtmatigheid	13
Conclusies.....	15

Inleiding

Op 15 mei 2018 heeft het MT Stroomopwaarts het kwaliteitsplan vastgesteld. In het plan zijn 10 kwaliteitsindicatoren benoemd die in samenhang een representatief beeld geven van de kwaliteit in Stroomopwaarts. De kwaliteitsindicatoren vormen de kapstok van de kwaliteitsagenda van Stroomopwaarts.

Het merendeel van de realisatiecijfers op de indicatoren zijn onderdeel van de BI-tool (MI Dashboards). Daarnaast wordt twee maal per jaar gerapporteerd in de vorm van een voortgangsrapportage. Per indicator wordt gerapporteerd over realisatie. Waar nodig worden de bevindingen nader geanalyseerd, in context geplaatst en voorzien van aanbevelingen en / of actiepunten.

Actualisatie

In het kwaliteitsplan is invulling gegeven aan het begrip kwaliteit in drie categorieën. Per categorie zijn een aantal concrete en meetbare indicatoren vastgesteld:

1. Kwaliteit in het voldoen aan de maatschappelijke opgave van Stroomopwaarts.
Indicatoren:
 - Duurzame uitstroom naar werk of zelfstandige arbeid
 - Toegevoegde waarde van het interne re-integratieproces (uitkeringsgerechtigden)
 - Arbeidsontwikkeling van SW collega's
 - Bieden van een schone lei aan burgers met problematische schulden
2. Kwaliteit als dienstverlener
Indicatoren:
 - Snelheid van afhandeling van aanvragen levensonderhoud
 - Continuïteit in maandbetalingen lopende uitkeringen
 - Adequate telefonische dienstverlening
 - Volume inkomende klachten
3. Kwaliteit in de juiste en rechtmatige uitvoering van de wet.
 - Kwaliteit van besluitvorming (bezwaarschriften)
 - Interne beheersing (VIC)

In het laatste kwartaal van 2020 zijn de unitmanagers & de waarnemend directeur gesproken over opzet en werking het kwaliteitsplan. Op basis hiervan kan het kwaliteitsplan in grote lijn gecontinueerd worden. Een aanpassing is gewenst in de rapportageperiode, welke een cyclus had van maart t/m augustus & september t/m februari. Om hier wat beter aan te sluiten met de P&C cyclus (vooral de jaarafsluiting wordt vanaf 1 januari 2021 gerapporteerd van januari t/m juni & juli t/m december).

Bij een aantal kwaliteitsindicatoren zijn aanpassingen noodzakelijk:

Arbeidsontwikkeling SW:

De bestaande kwaliteitsindicatoren <Doorstroom van 30 SW medewerkers door arbeidsontwikkeling naar meer rendabele werksoorten> en <Doorstroom van 30 SW-medewerkers van een interne naar een externe werkplek, zoals detachering of begeleid werk> zijn in de begroting samengevoegd tot 1 KPI: Stijging van de doelgroepen op de werkladder, met een KPI van 10%. Deze KPI omvat beide oude kwaliteitsindicatoren.

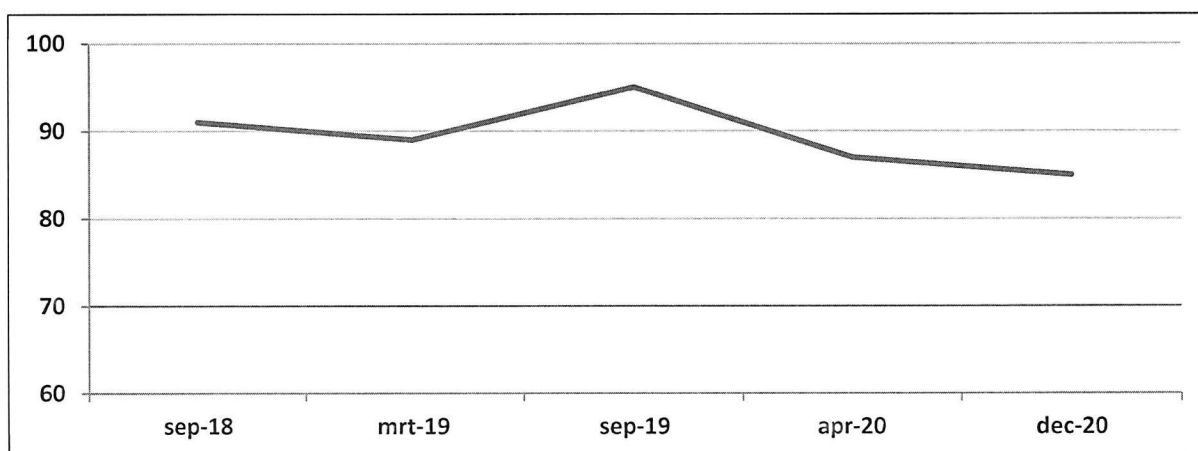
Telefonische dienstverlening: Als gevolg van de introductie van het telefonisch spreekuur zijn afspraken tussen KCC en teams bij Instroom & O&U gewijzigd. De kwaliteitsindicator <Indien er wordt doorverbonden wordt 50% direct gesproken> is als gevolg daarvan achterhaald en wordt ook niet meer gemeten.

Continuïteit in maandbetaling: De formulering van de kwaliteitsindicator is aangepast omdat de oude formulering ten onrechte de indruk wekt dat alle betalingen onder de meting vallen. Wat gemeten wordt zijn het aantal boekingen dat in de maandrun wordt verwerkt. De meetwijze is ongewijzigd.

Realisatie

Maatschappelijke opgave

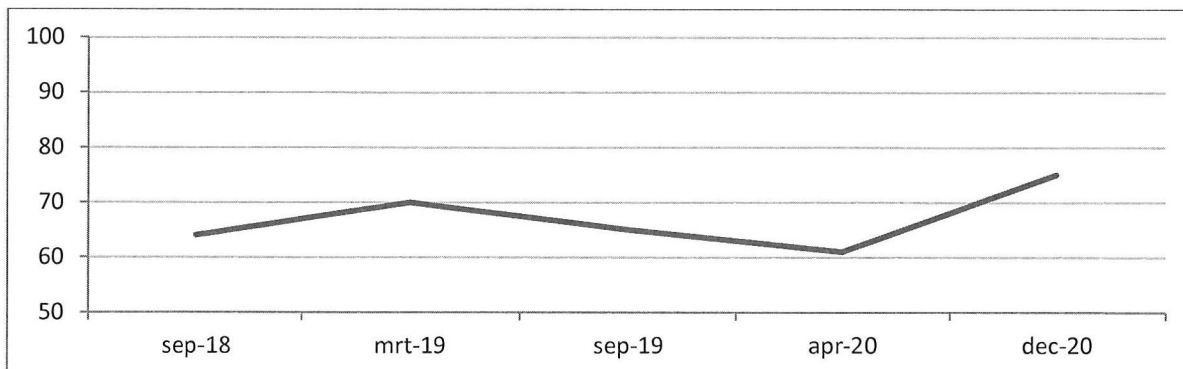
Kwaliteitsindicator	Realisatie				
	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020	12-2020
80% van de uitstroom naar regulier werk is duurzaam	91%	89%	95%	87%	85%

Toelichting

Uitstroom naar werk wordt als duurzaam aangemerkt als terugval in de bijstand niet binnen 6 maanden plaatsvindt. Dit betekent dat het percentage duurzame uitstroom berekend wordt over de uitstroom tot juli 2020. In de periode september 2019 tot juli 2020 zijn 421 personen uitgestroomd naar arbeid in dienstbetrekking of zelfstandige arbeid (exclusief TOZO uitstroom). 356 personen waren zes maanden na uitstroom niet teruggefallen in de uitkering (bij Stroomopwaarts). Het percentage duurzame uitstroom was daarmee 85%.

Nb: de kwaliteitsindicator wijkt af van de begroting 2021, waarin deze KPI is gesteld op 70%. Vanaf 2022 is de begrotings-KPI gelijk aan de kwaliteitsindicator.

Kwaliteitsindicator	Realisatie				
	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020	12-2020
60% van de deelnemers aan een WLB voorziening is na het afronden ervan direct bemiddelbaar	64%	70%	65%	61%	75%

**Toelichting**

In de periode april 2020 t/m december 2020 is bij 97 personen de WLB voorziening beëindigd:

- Bij 17 personen is de voorziening beëindigd wegens betaald werk.
- 56 personen hebben de WLB voorziening succesvol afgerond en zijn daarmee aan te merken als werkfit.
- 23 personen zijn met problematiek uitgevallen uit het WLB traject.

Voor 75% van de deelnemers heeft het WLB traject dus een toegevoegde waarde gehad.

Kwaliteitsindicator**Realisatie**

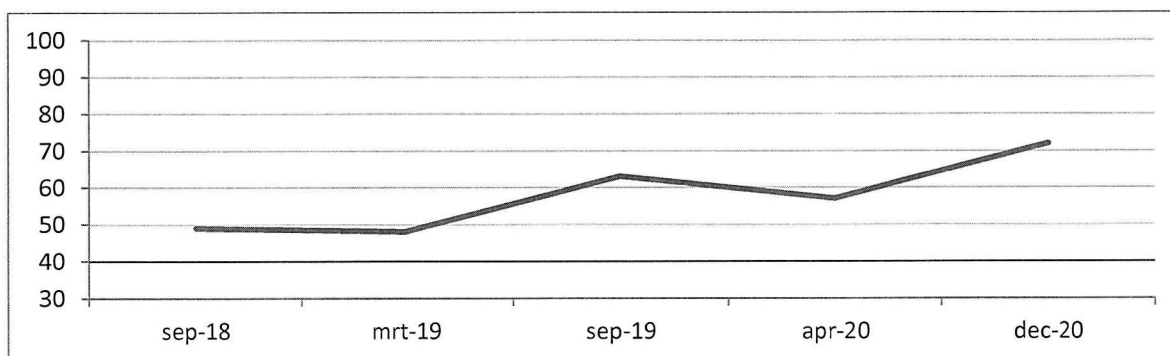
	12-2020
Per saldo stijgt 10% van SW doelgroep op de werkladder	6,7%

Toelichting

Om deze KPI te meten bestaat er een ranking van werksoorten / afdelingen binnen WLB, waarbij begeleid werken en detacheren de hoogste sporten op de werkladder vertegenwoordigen en handmatig verpakken de laagste. Per saldo ontstaat een percentage dat alle stijgende en dalende bewegingen op de werkladder representeert. In 2020 is de ambitie niet gerealiseerd. Het aantal detacheringen is fors teruggelopen. Dit werd veroorzaakt door de corona pandemie. Vanwege het tijdelijk sluiten van de Werkleerbedrijven en de RIVM-voorzorgsmaatregelen heeft de doorstroom van SW-medewerkers ook vertraging opgelopen. Veel SW-medewerkers en Beschut Werkers behoren tot de risicogroep van het RIVM waardoor zij geacht werden thuis te blijven of met veel aanpassingen te werken.

Kwaliteitsindicator**Realisatie**

	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020	12-2020
Het aantal succesvol afgeronde schuldregelingen bedraagt tenminste 50%	49%	48%	63%	57%	72%



Toelichting

Met ingang van 2019 is de berekening op deze kwaliteitsindicator aangepast. Naast 'schone lei' worden ook 'goedgekeurde en uitbetaalde saneringskredieten' als succesvol aangemerkt.

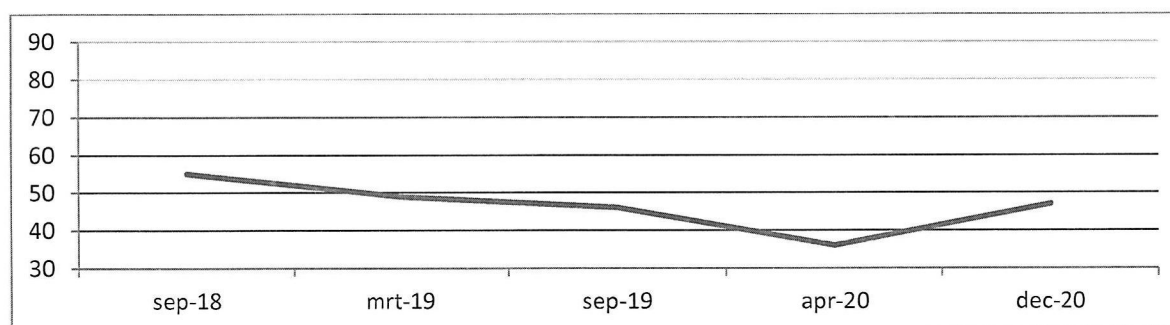
De kwaliteitsindicator wordt ruim gehaald.

Dienstverlening

Kwaliteitsindicator

Realisatie

	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020	12-2020
80% van de aanvragen levensonderhoud wordt binnen vier weken afgehandeld	55%	49%	46%	36%	47%



De prestaties verschillen per uitvoeringslocatie:

Binnen 4 weken afgehandelde aanvragen PW

	2017	jan - aug 18	sept 18 - feb 19	mrt - aug 19	Sept 19 – mrt -20	Apr – dec 20
Maassluis	80%	73%	56%	49%	31%	29%
Vlaardingen	63%	63%	53%	50%	32%	36%
Schiedam	57%	44%	44%	41%	40%	58%
Totaal SOW	62%	55%	49%	46%	36%	47%

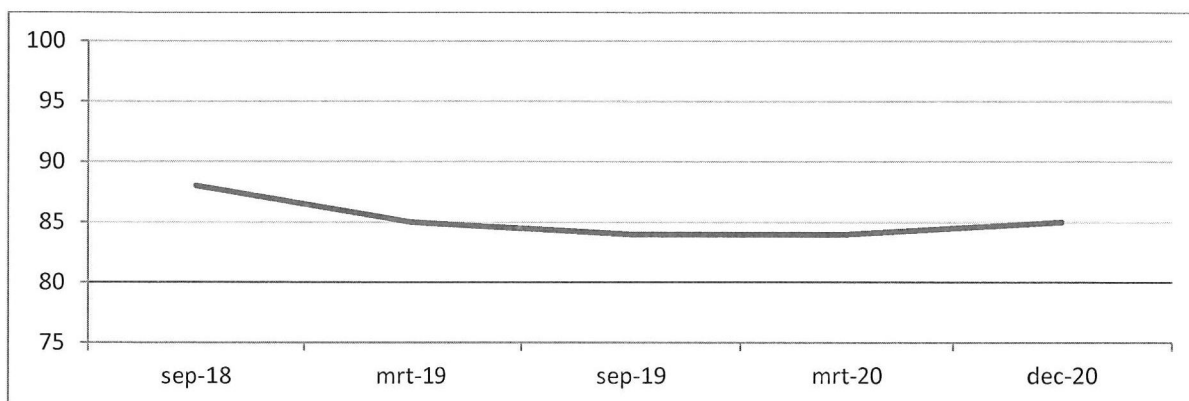
In de 1^e kwaliteitsrapportage 2020 sprak de unit Instroom de verwachting uit dat aan het eind van 2020 65% van de aanvragen levensonderhoud binnen de servicenorm afgehandeld zou worden. Met een realisatie van 47% is wel sprake van een stijging maar de kwaliteitsindicator is niet

gerealiseerd. Inmiddels is deze KPI in de begroting verhoogd naar 80%. Om deze KPI te halen zal er structureel iets moeten veranderen aangezien deze KPI al drie jaar slecht scoort.

Er zijn verschillen per uitvoeringslocatie. Zie ook de toelichting op de kwaliteitsindicator van de bezwaarschriften. Realisatie van de servicenorm is direct van invloed op het aantal inkomende klachten

Kwaliteitsindicator**Realisatie**

	09-2018	03-2019	09-2019	02-2020	12-2020
90% van de maandbetalingen wordt op het reguliere moment geboekt	88%	85%	84%	84%	85%



Niet op tijd betaalde uitkeringen zijn een bron van klachten, (ontevreden) bellers en soms ook inkomende bezwaarschriften. Het aantal maandbetalingen dat geboekt wordt in de maandrun is indicatief voor een glad verloop van het maandelijkse betaalproces.

Het percentage regulier geboekte maandbetalingen (exclusief TOZO) is ten opzicht van februari 2020 licht gestegen.

Vertragingen in het proces van boeken en betalen hangen samen met het proces van inkomstenverrekening dat daar aan voorafgaat. Uitkeringen worden pas uitbetaald nadat de benodigde inlichtingen zijn vertrekt door de cliënt en de uitkeringsadministratie deze heeft verwerkt. De unit Instroom zet in op verrekeningsmethode Surplus om dit proces te verbeteren. Doel voor 2020 was om uiteindelijk 100 cliënten Surplus te brengen. Ultimo 2020 werd bij 17 cliënten Surplus toegepast. Bij de 1^e voortgangsrapportage waren dat er nog 24.

Het verdient aanbeveling om daarnaast ook de mogelijkheden van fictief verrekenen te verkennen.

Zie ook https://www.ijsselgemeenten.nl/ijsselgemeenten/aanvullende-uitkering_3190/

Het kan ervoor zorgen dat het proces van inkomstenverrekening wat meer los komt te staan van het betaalmoment.

Kwaliteitsindicator	Realisatie		
	09-2019	03-2020	12-2020
60% van de inkomende gesprekken wordt direct door het KCC afgehandeld	46%	75%	46%
Terugbelverzoeken worden binnen de servicenorm (24 uur) afgehandeld	75%	81%	83%

De teammanager KCC geeft aan dat het aantal inkomende gesprekken bij KCC in sommige maanden van 2020 30% hoger lag dan het gemiddelde van 6000 per maand. Telefoontjes met vragen over de TOZO zijn direct doorverbonden naar het werkgeversservicepunt. Dit heeft tot gevolg dat het percentage gesprekken waarbij KCC zelf het antwoord heeft gegeven is gedaald.

Het aantal terugbelverzoeken dat tijdig wordt afgehandeld is licht gestegen. De verbeterde score op deze kwaliteitsindicator vertaalt zich in een dalend aantal inkomende klachten over telefonische dienstverlening.

Klachten

De nationale ombudsman hanteert een ruime definitie van het begrip klacht: iedere uiting van onvrede door een burger. Veel van deze onvrede kan worden weggenomen in het rechtstreekse contact tussen de burger (de cliënt) en de medewerker van Stroomopwaarts. Als dit contact de onvrede niet wegneemt kan een formele klacht worden ingediend: een klaagschrift. Bij Stroomopwaarts spreken wij van een klacht als deze formeel is ingediend; Als de klachtbehandelaar in beeld komt en de klachtenregeling in werking treedt. Deze rapportage heeft dus betrekking op de formeel ingediende klachten.

Klachtbehandelaars hebben twee belangrijke doelstellingen:

1. De onvrede wegnemen en de cliënt weer op weg helpen. Dit kan door (bijvoorbeeld) gemaakte fouten te laten herstellen, uitleg te geven over het handelen van een medewerker of te bemiddelen bij het herstellen van de dienstverleningsrelatie tussen de cliënt en de medewerker / de verantwoordelijk teammanager.
2. Het signaleren van verbeterpunten in de dienstverlening en de onderliggende processen. Als er bijvoorbeeld relatief veel klachten binnenkomen over onze telefonische bereikbaarheid, hoe komt dat dan? Welke afspraken / servicenormen zijn er? Krijgt het voldoende managementprioriteit? Deze doelstelling heeft geen betrekking meer op de individuele klager maar op het analyseren van trends bij inkomende en afgehandelde klachten als input voor verbetering van dienstverlening. Hierbij zijn ook resultaten van het periodieke klantbelevingsonderzoek relevant.

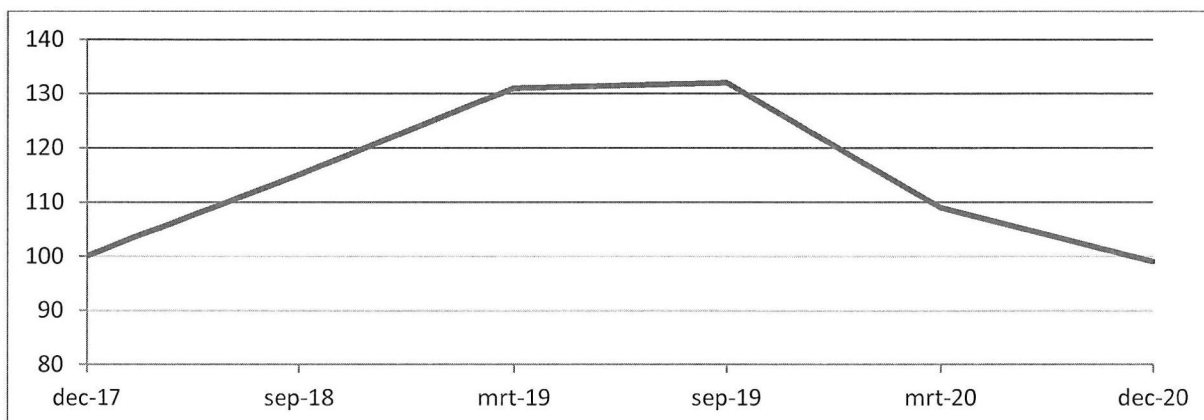
Het zijn medewerkers van Stroomopwaarts die klachten afhandelen die betrekking hebben op gedraging van Stroomopwaarts. Belangrijk uitgangspunt is wel dat de klachtbehandelaars niet betrokken zijn bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Klachtbehandelaars zijn dus formeel niet onafhankelijk, wel onpartijdig waarmee gewaarborgd is dat zij klachten vanuit een onafhankelijk waarnemingsperspectief kunnen beoordelen en afhandelen.

Inkomende klachten 2020

Om het aantal inkomende klachten in perspectief te plaatsen werken we met een indexcijfer. Hiermee zijn we gestart in 2018, waarbij het totaal aantal inkomende klachten in 2017 als maatstaf is genomen. Dit waren er 279. Dit is ons indexgetal (279 inkomende klachten = 100 op de indexgrafiek). In onderstaande tabel en grafiek de indexcijfers vanaf 2018:

Kwaliteitsindicator**Realisatie**

	2017	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020	12-2020
Het indexcijfer inkomende klachten is niet hoger dan 2017	100	115	131	132	109	97



In de 1^e kwaliteitsrapportage 2020 werd een voorzichtig positieve trend gesignaleerd. Deze trend heeft zich voortgezet. Gemiddeld werden er 23 klachten per maand ingediend in 2020. In 2019 waren dit er nog 31. Deze daling zorgt ervoor dat het indexgetal voor het eerst onder de 100 is uitgekomen.

Er zijn twee globale verklaringen voor de daling van het aantal inkomende klachten:

1. De Coronacrisis. De uitbraak van COVID-19 heeft tot gevolg gehad dat vooral de re-integratiedienstverlening een aanzienlijke periode in 2020 op een laag pitje heeft gestaan, met minder klachten als gevolg. De TOZO heeft weliswaar gezorgd voor een nieuwe klachtstroom maar per saldo zorgt de coronacrisis voor minder klachtwaardige gedragingen.
2. Verbetering in dienstverlening. Telefonische dienstverlening is verbeterd; meer terugbelverzoeken worden binnen de servicenorm afgehandeld. Ook signaleren de klachtbehandelaars in de 2^e helft van 2020 een dalend aantal inkomende klachten bij de uitkeringsadministratie. De verbeterde dienstverlening wordt ook zichtbaar in de resultaten van het klantbelevingsonderzoek 2020. Hieruit blijkt dat de dienstverlening als geheel wordt gewaardeerd met een 7,4. In de vorige meting (2018) was dit een 6,8.

Per klachtcategorie

Op basis van de registratie in Decos zijn vier globale klacht categorieën te onderscheiden, waar 60% van alle inkomende klachten aan toegerekend kunnen worden.

- Bejegening klachten.

In deze categorie registreren we klachten die voortkomen uit direct contact tussen een burger en een medewerker van Stroomopwaarts. Het gedrag van een medewerker wordt ervaren als intimiderend, belerend of arrogant. De medewerker toont te weinig begrip voor burger of gedraagt zich naar het inzicht van de klager respectloos. Het gaat om de wijze waarop de burger het gedrag heeft ervaren, niet om de intentie van de medewerker. Bejegening klachten hebben daarmee een hoog subjectief gehalte. *45 ingekomen klachten gaan over bejegening.*

- Klachten over informatievoorziening en bereikbaarheid.

Klagers in deze categorie beklagen zich over onze telefonische bereikbaarheid. De directe contactpersoon is niet bereikbaar (tijdens het telefonisch spreekuur). Er wordt door ons niet of niet op tijd teruggebeld. We verstrekken onvolledige, onjuiste informatie of zijn niet duidelijk in onze communicatie. *35 ingekomen klachten gaan over informatievoorziening en bereikbaarheid.*

- Klachten over de uitbetaling van de uitkering of over de uitkering zelf.

We betalen de uitkering niet uit op het moment dat de cliënt dit verwacht. De hoogte van de uitkering is voor de cliënt niet duidelijk, er worden bedragen ingehouden die als een verrassing worden ervaren. Zeer veel van deze klachten gaan over de uitkering voor levensonderhoud en het proces van inkomstenverrekening dat daarmee samenhangt. *53 ingekomen klachten gaan over betalen en uitkeringen.*

- Klachten over de afhandelingsduur van processen.

Klachten in deze categorie gaan over de tijd die wij nodig hebben om een aanvraag of een bezwaarschrift af te handelen. Hoewel deze categorie samenhangt het uitblijven van een besluit en daarmee vatbaar is voor bezwaar, gaat het de klager om het ervaren gebrek aan dienstverlening. *35 ingekomen klachten gaan over afhandelingsduur.*

Per Team / Unit

Unit Instroom	Inkomen A	Inkomen B	TOZO	SHV	Backoffice	FB	A&I
Bejegening	6	16		3	7	1	1
Afhandelingsduur		15	16	2			
informatievoorziening, bereikbaarheid	10	10	10	1	2	6	2
Betalen / uitkering	4	15			34		
Overig		13	2	8	4	2	2
Totaal 2020	20	69	18	14	47	9	5
Totaal 2017	45	79		12	47	2	10

Het aantal inkomende klachten dat is toe te rekenen aan de unit instroom is ten opzichte van 2017 gedaald met 16%. Gecorrigeerd voor het volumeverschil in aantal BUIG klanten tussen 2017 en 2020 (exclusief TOZO) is het klachtvolume gedaald met 7%.

Wat opvalt is het aanzienlijke verschil tussen het aantal inkomende klachten bij de teams inkomen A & B. Dit verschil, dat ook al in 2017 aanwezig was, kan deels verklaard worden door het verschil in BUIG volume (32% meer uitkeringsrelaties in Inkomen B) en dienstverlening aan dak- & thuislozen die exclusief bij Inkomen B zijn ondergebracht. Deze factoren lijken het verschil niet volledig te verklaren. Ten opzichte van 2017 is, rekening houdend met het verschil in BUIG volume tussen 2017 en 2020, het aantal inkomende klachten voor Inkomen A gedaald met 42%. Voor Inkomen B is sprake van een daling met 6%.

Het aantal inkomende klachten 2020 bij team backoffice is nogal beïnvloed door 1 cliënt die in een tijdsbestek van 2 maanden 15 klachten heeft ingediend die inhoudelijk voornamelijk veroorzaakt lijken te worden door in de persoon gelegen factoren. Deze klager maskeert de dalende trend die zichtbaar is bij team backoffice (UA).

Unit	O&U	BV
Bejegening	7	4
informatievoorziening, bereikbaarheid	3	5
Afhandelingsduur		2
Overig	4	3
Totaal 2020	14	14
Totaal 2017	50	17

Unit	WLB
Bejegening	3
Parkeren / rijgedrag / schade auto	6
standplaats keet	2
overig	4
Totaal 2020	15
Totaal 2017	3

Het aantal inkomende klachten dat betrekking heeft op de unit O&U is fors gedaald als gevolg van de Corona crisis en de beperkingen die dat tot gevolg heeft gehad voor de dienstverlening. Het klachtbeeld voor de unit Bedrijfsvoering is stabiel. Het aantal klachten bij de unit WLB is gestegen. Voor deze stijging is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen.

Afgehandelde klachten 2020

In totaal zijn 302 klachten afgehandeld. Hiervan zijn er 23 afgebroken of doorverwezen. Van 20 klachten is de registratie in Decos onvolledig (dit heeft vaak te maken met psychische situatie van klager en inhoud van klacht die dan niet onder een bepaalde groep te plaatsen is).

We streven ernaar om een klacht binnen zes weken af te handelen. 75% van de klachten werd binnen deze termijn afgehandeld.

Afgehandelde klachten kunnen gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond zijn. In onderstaande tabellen worden deze besluiten toegerekend aan de grootste klacht-categorieën en aan de organisatie eenheden. Doel hiervan is het herkennen van trends op basis waarvan verbeteringen in dienstverlening gesignaleerd kunnen worden. Hierbij is een kanttekening op

zijn plaatst: voor sommige organisatieonderdelen (zoals FB, A&I, SHV) is het aantal inkomende en afgehandelde klachten vrij gering. Het herkennen van trends wordt dan lastig. Het gaat hier dus om de grote lijn.

Per klachtcategorie

	Totaal SOW	Bejegening	Informatievoorziening, bereikbaarheid	Afhandelingsduur	Betalen, uitkering
Geground	40%	5%	23%	74%	61%
Gedeeltelijk geground	31%	52%	25%	23%	31%
Ongegrond	29%	43%	52%	3%	8%

Het percentage geground verklaarde klachten over bejegening en informatievoorziening / bereikbaarheid is relatief laag en het percentage ongegronde klachten relatief hoog. Klagers worden niet vaak volledig in het gelijk gesteld. Dit vloeit ook voort uit het subjectieve karakter van deze klacht-categorieën.

Het tegenovergestelde beeld is zichtbaar bij klachten over afhandelingsduur, uitbetaling en uitkeringen. Deze zijn juist relatief vaak geground en slechts zeer beperkt ongegrond. Voor deze klacht-categorieën is ook meer objectief vast te stellen of de dienstverlening waarover geklaagd werd ook daadwerkelijk het klagen waard was.

Per Team / Unit

Instroom	Totaal SOW	Inkomen A	Inkomen B	TOZO	SHV	Backoffice	FB	A&I
Geground	40%	15%	46%	88%	33%	63%	--	30%
Gedeeltelijk geground	31%	15%	31%	12%	50%	22%	80%	50%
Ongegrond	29%	70%	23%	--	8%	15%	20%	20%

Klachten over de TOZO gaan vrijwel allemaal over de afhandelingsduur van de aanvraag. Het hoge percentage gegroundverklaringen is het gevolg van de omstandigheden waaronder de uitvoering aan Stroomopwaarts werd overgedragen door RBZ Rotterdam. In samenloop met de korte implementatieperiode en de onwennigheid met de virtuele assistent ROBOTZO heeft dit in de startfase van het TOZO project geleid tot vertraging in de besluitvorming.

Klachten over team backoffice hebben veelal betrekking op het betaalproces en de inkomstenverrekening die van invloed is op het moment van uitbetalen van algemene bijstand. Naarmate er meer uitkeringen op het reguliere tijdstip uitbetaald worden zal het aantal klachten afnemen.

Bij het aantal inkomende klachten werd al een verschil signaleerd tussen de teams inkomen A (Schiedam) en inkomen B (Vlaarding en Maassluis). Ook in de besluitvorming zijn er opvallende verschillen. Het percentage gegrounde klachten is factor 3 hoger in team Inkomen B, het aantal ongegronde klachten een factor 3 lager. In combinatie met het inkomend klachtbeeld voor team Inkomen B is veel verbetering te verwachten in het sneller afhandelen van inkomende aanvragen. In 2020 was voor 30% van alle inkomende aanvragen een afhandeltermijn > 8 weken van toepassing.

Voor team inkomen A bedroeg dit percentage 17%. De teammanager inkomen B geeft aan dat door continuïteitsproblemen in de bezetting de kwaliteit van dienstverlening onder druk is komen te staan.

	SOW Totaal	O&U	WLB	BV
Gegronnd	40%	20%	50%	37%
Gedeeltelijk gegronnd	31%	53%	30%	27%
Ongegronnd	29%	27%	20%	36%

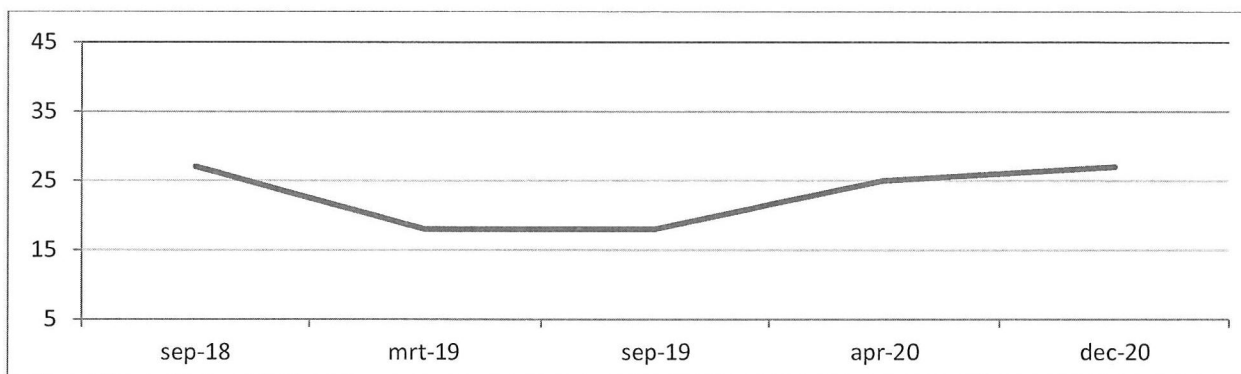
Voor de units O&U, Werkleerbedrijf en Bedrijfsvoering kunnen op basis van de relatief geringe aantallen onder de percentages geen trends worden gedestilleerd.

Juistheid en rechtmatigheid

Kwaliteitsindicator

Realisatie

	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020	12-2020
Maximaal 35% van het aantal bezwaarschriften wordt ambtelijk herzien of gegronnd verklaard	27%	18%	18%	25%	27%



Van april t/m december 2020 zijn 663 besluiten op bezwaar genomen. De mate waarin bezwaarschriften gegronnd worden verklaard of bestreden besluiten direct ambtelijk herzien worden, geven een kwaliteitsbeeld van primaire besluitvorming. Zolang de kwaliteitsnorm van 35% niet wordt overschreden valt de prestatie binnen de reguliere procesparameters. Met 27% is dat het geval. Het algemene beeld op deze kwaliteitsindicator is dus nog steeds goed. De lichte stijging (verslechtering) van de kwaliteitsindicator kan worden toegeschreven aan de TOZO.

Verbijzonderd naar structurele bezwaar categorieën zijn er een aantal aandachtspunten.

Boete besluiten. 46% van de boete besluiten gaat onderuit in bezwaar. Veelal is de schending van de inlichtingenplicht onvoldoende aangetoond (bewijslast college) of bleek deze in geheel niet geschonden. De verzwaarde bewijslast die op het college rust bij het boeteproces wordt onvoldoende onderkend door consultants en kwaliteitsmedewerkers. JZ zal de verbeterpunten

nogmaals onder de aandacht brengen bij kwaliteitsmedewerkers en consultants.

Afwijzen aanvragen levensonderhoud. Tot en met 2019 was het aantal besluiten uit deze categorie dat stand hield in bezwaar relatief hoog. De juridische kwaliteit van deze afwijzende beschikkingen was goed. In 2020 is dat kwaliteitsbeeld verslechterd, zo blijkt uit onderstaande tabel

	2018	2019	2020
% gegrond + ambtelijk herzien	27%	16%	37%

De verslechtering van de kwaliteit van besluitvorming wordt toegeschreven aan de coronacrisis. Entree-onderzoeken worden voornamelijk schriftelijk worden uitgevoerd het geen negatief van invloed is op de kwaliteit van besluitvorming.

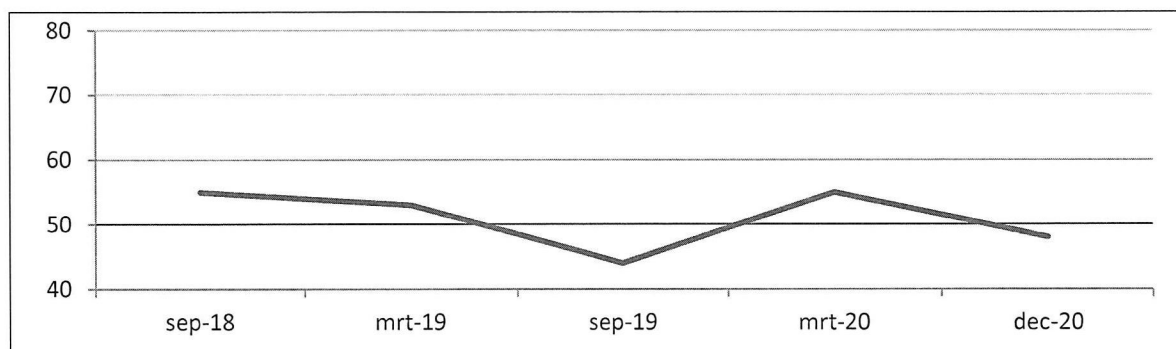
Wat verder opvalt bij deze besluitcategorie is het volumeverschil tussen Schiedam en Vlaardingen bij de instroom van bezwaarschriften: deze is voor Schiedam ruim twee maal zo groot als voor Vlaardingen. Dit is een structureel gegeven. Verschillen in uitvoering liggen hieraan ten grondslag. Schiedam kent een fors hoger procesvolume op afgehandelde aanvragen, meer aanvragen worden buiten behandeling gesteld, meer worden afgewezen, het percentage toekennende besluiten is 20% lager in Schiedam ten opzichte van Vlaardingen.

Het procesvolume en de besluitcodering op afgehandelde aanvragen PW duiden erop dat over de uitvoeringslocaties heen in gelijke gevallen niet gelijk gehandeld wordt. En dat is onwenselijk. Het mixen van aanvraagconsultanten in de nieuwe teamindeling (doorontwikkeling) zou bijdragen aan het verkleinen van die verschillen.

Kwaliteitsindicator

Realisatie

	09-2018	03-2019	09-2019	03-2020	12-2020
70% van de controleposten van de VIC op het proces uitkeringen is na eerste meting goed	55%	53%	44%	55%	48%



Deze indicator geeft een beeld van het aantal fouten dat wordt aangetroffen in de steekproef op het 'uitkeringen proces' die door de Verbijzonderde Interne Controle (VIC) in haar gegevensgerichte

controle wordt uitgevoerd. De ambitie is dat het merendeel (70%) van die controledossiers het oordeel 'goed' krijgen zonder dat daar nog herstelwerk aan vooraf gaat. Immers, de VIC is in de rechtmatigheidsketen de 'last line of defence'. Interne beheersing hoort vooral plaats te vinden in het uitvoeringsproces zelf en de 1^e lijncontrole die daarop volgt. Het gaat bij deze kwaliteitsindicator dus niet om het soort fouten dat geconstateerd wordt, maar de mate waarin dossiers schoon zijn bij de laatste controle.

De ambitie wordt nog niet gerealiseerd, de indicator schommelt rond de 50%. Dit betekent dat er geïnvesteerd moet worden in het op peil brengen en houden van kennis en vaardigheden van de medewerkers die het moeten doen, dat aan de randvoorwaarden, zoals een actueel handboek en werkinstructies, wordt voldaan. Dat fouten in een zo vroeg mogelijk stadium worden gesignaleerd en hersteld. En dat op medewerker-niveau wordt geïntervenieerd door het management als de geleverde kwaliteit structureel niet op het niveau is dat op grond van de functie mag worden verwacht.

Conclusies op hoofdlijnen

Het kwaliteitsbeeld in deze laatste kwaliteitsrapportage over 2020 is gematigd positief. Kwaliteitsindicatoren gerelateerd aan de maatschappelijke opgave scoren overwegend goed.

Op dienstverleningsindicatoren ligt nog ruimte voor verbetering. Het verkorten van de afhandelingstermijn van bijstandsaanvragen en meer continuïteit in het moment van uitbetalen zal de ervaren dienstverlening verbeteren en het dalend aantal klachten nog verder laten afnemen.

De doorontwikkeling biedt een mogelijkheid om de uitvoering tussen de inkomensteams A & B te harmoniseren en over de teams heen meer balans te vinden tussen dienstverlenend en rechtmatig handelen.

Als laatste moet Stroomopwaarts nog stappen zetten om de risico's die zij loopt bij de rechtmatige uitvoering van het normenkader in een vroeger stadium dan nu het geval is te signaleren en te herstellen (te beheersen).