

Doel: Verhoog klantwaarde door vereenvoudigen van de aanvraag en verkorten van de behandeltijd bij proces "aanvraag levensonderhoud" van afdeling W&I

<p>1. Klanttevredenheid</p> <p>KTV: > 7,7 (gemiddeld)</p> 	<p>2. Doorlooptijd</p> <p>DT: verkorten van 8 weken naar 4 dagen</p> 	<p>3. Behandeltijd</p> <p>BT: met 50% verlagen</p> 	<p>4. Werk voor inkomen</p> <p>Blijf principe toepassen</p> 	<p>5. Inzet KCC</p> <p>Gestandaardiseerde eenvoudige taken naar KCC</p> 
---	---	---	--	---

Problemanalyse: wat maakt de behandeltijd zo lang en het proces complex?

 "Waar zit Muda?" 	<p>ICT-systemen</p> <ol style="list-style-type: none"> Klanten opboeken complex proces Veel velden + werkprocessen te vullen in systeem Op meerdere plaatsen hetzelfde invullen
	<p>Handelingen in werkproces</p> <ol style="list-style-type: none"> Drie uitgebreide rapportages per aanvraag maken Dossiers printen, bewerken en weer scannen tijdens proces Twee of drie gesprekken nodig voor één intake Input/output niet gedefinieerd (veel registreren/rapporteren) Alle klantcontacten verlopen analoog/op papier (niet digitaal) Maatregel wordt niet opgelegd ivm. veel rompslomp (± 50%) Veel controle stukken door principe "wantrouwen van klant"
	<p>Volgorde processtappen</p> <ol style="list-style-type: none"> Gesprek Klantmanager (werk) pas na gesprek Intaker (ink.) Fraude advies na de intake + conceptbesluit Klanten kunnen sneller door naar Support Onduidelijkheid over TBV en rollen Papieren aanvraag wordt bij 1^{ste} gesprek meegegeven
	<p>Digitaal loket</p> <ol style="list-style-type: none"> Informatie onjuist, onvolledig en niet actueel Geen digitale melding of aanvraag mogelijk

Oude situatie (1-3-2013): Aanvraag te complex, management issues, bureaucratie, meer focus op inkomen dan op werk, geen grip op programmakosten, ICT ondersteunt medewerker niet goed, bezuinigingen

- Belangen klanten:**
 - **KTO** en **Cliëntenraad**: aanvraagproces niet transparant en duurt te lang + info onduidelijk, gevoel bij cliëntenraad: "W&I lijkt meer bezig met formulieren dan met helpen naar werk"
 - **Aantal aanvragen** neemt toe (862 in 2011, 1127 in 2012, 1516 in 2013)
 - **No-show** bij afspraak 1^{ste} gesprek: 26%, **Sepot** van aanvraag: 40%
- Belangen directie (gemeentebreed kader):**
 - **Bezuinigen** op personeel (gemeentebreed = 20 FTE, afd. W&I = € 35.000).
 - **Project KCC**: doel = 80% klantvragen binnen het KCC in één keer goed afhandelen, met een gemiddelde klanttevredenheid van 7,7 (eind 2014).
 - **Programmakosten** zijn in 2012 overschreden.
- Startsituatie afdeling W&I:**
 - **Doorlooptijd (DT)**: gemiddeld 51 dagen (norm: maximaal 56 dagen)
 - **Behandeltijd (BT)**: gemiddeld 390 minuten (168 handelingen) per aanvraag
 - Verschillende wisselingen in **management** binnen één jaar
 - Meer **focus** op aantallen trajecten/acties dan op resultaat (uitstroom)
 - Medewerkers ervaren teveel **bureaucratie** en te weinig handelsvrijheid

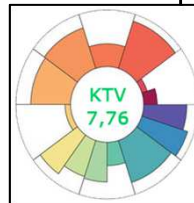


Planning activiteiten werkgroep: het werkproces vereenvoudigen (doenken)


- eenvoudige aanvraag + intake ontwerpen (Q3-2013)
- checklist + beslisboom opstellen voor intaker + KCC (Q3-2013)
- sturen op zelfredzaamheid + zoekperiode klant aan voorkant (Q3-2013)
- soorten en grootte rapportages verminderen (Q3-2014)
- ICT-systemen vereenvoudigen + beter laten ondersteunen (Q3+4-2013)
- admin.taken 1^{ste} melding + 1^{ste} afspraak overdragen aan KCC (Q4-2013)
- Fraudepreventie mdw. aan voorkant van het proces inzetten (Q4-2013)
- apart LEAN-traject voor "Subproces Maatregel" starten (voorkomen meerwerk) (Q4-2013)
- Kwaliteitsplan 2014: nieuwe opzet kwaliteitscontroles (Q4-2013)
- digitale 1^{ste} melding + FAQ op website opleveren (Q4-2013)
- starten na een proefperiode: 5 december proces live (dus 1^{ste} gesprekken jan 14) (Q1-2014)
- metingen over proefperiode uitvoeren (Q1+2-2014)
- tevredenheidonderzoek klanten over nieuwe aanvraagproces (Q2-2014)

Gewenste situatie (1-1-2014): proefperiode (doenken) is afgerond; er wordt gestart met de nieuwe werkwijze binnen heel het team Poort (PD/W&I)

- **Klantwaarde is verbeterd** mbt. informatievoorziening, bereikbaarheid, aanvraagprocedure, doorlooptijd en de door de klant te verrichten handelingen (zie ook overzicht aan ommezijde)
- **KTV in 2013: gemiddeld 7,76** (gewogen cijfer: telefonie = 50%, balie = 34% en digitaal = 16%)
- **DT: besluit binnen 6 dagen** na eerste gesprek, tenzij ... (potentie: in 3 dagen met digitale afspraak)
- **AO-taken bij KCC** ondergebracht (1^{ste} lijnsvragen + klant opvoeren)
- **V&A** voor KCC en website is geactualiseerd
- Klant doet **eerste melding digitaal bij KCC** via website (zelfredzaamheid)
- **KCC plant eerste afspraak** in voor W&I (= intakegesprek)
- **Fraudepreventie mdw.** adviseert intaker vóór het eerste gesprek
- **Klantprofilering**: klanten voor Support meteen doorsturen
- Slechts één korte **rapportage** per intake
- **ICT**: opboeken klanten in GWS is eenvoudig
- **Positief effect op werkdruk** minimaal 0,8 FTE (effect: 1.300x3,75 tov. 900x6,5 = 1200 uur per jaar)
- **BT: met 47% verlaagd** (potentie: > 51% (= 15 min. korter) na koppeling GWS met zaaksysteem)



Resultaten, risico's en vervolgcacties (okt. 2013 t/m apr. 2014)

Resultaten (zie ook overzicht ommezijde)	Risico's	Vervolgacties
<p>Stand per 1 januari 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doorlooptijd van 51 naar 6 dagen • Behandeltijd van 392 naar 207 min. • Aantal processtappen van 168 naar 59 totaal 	<p>Weinig flexibiliteit structuur afd. (klantverdeling, rooster, knip Poort/Support, rapportages)</p> <p>Te weinig tijd in proces voor Fraude-preventie (onderzoek + advies vooraf + huisbezoek)</p> <p>Nog steeds teveel papieren dossier + twee archiefsystemen voor W&I</p> <p>"Continu Verbeteren" wordt niet voortgezet (Kaizen)</p> <p>Preferentiequote (= poort dichthouden): nog meetbaar? Invloed politieke agenda?</p>	<p>Management oude kaders en KPI's aanpassen aan nieuwe proces + wetgeving? (Q2-14)</p> <p>Intaker controleert bankafschriften, FP-controles achteraf + extra metingen (Q2-14)</p> <p>koppeling zaaksysteem + één digitaal archief realiseren (Mozard) (planning medio 2014?)</p> <p>Fraude risicoprofielen invoeren, AO/IC verder aanpassen (Q3-14)</p> <p>Bestaande meetpunten + KPI's herzien; verwachtingen van raad/college managen (Q2-14)</p>



Prestatiemanagement (okt. 2013 t/m jan. 2014)

Klanttevredenheid en waardering in 2013		Verhoging klantwaarde bij proces aanvraag levensonderhoud (medio januari 2014)		
		prestatie indicatoren (KPI)	Nieuwe proces	Oude proces
KTO mbt. balie en telefonie	KTV balie: 7,9 (2012 = 7,8)	doorlooptijd (van aanvraag tot verstrekking)	6 dagen	51 dagen
	KTV telefonie: 7,2 (2012 = 7,1)	aantal (deel-)beschikkingen bij proces eerste intake	1 volledige beschikking	4 (deel)beschikkingen
Ranking in Benchmarking-Publiekszaken (met 55 gemeenten)	Ranking: 15 van 55 (2012 = 22)	bereikbaarheid team W&I voor informatievragen van klant	8,5 uur per dag (1ste lijnvragen door KCC + terugbelafspraak < 2 dgn)	1 uur per dag (10-11.00 uur) via overvol telefonisch spreekuur
	Bejegening: 73% (2012 = 71%)	informatievoorziening over aanvraag levensonderhoud	actuele en leesbare TOptaken website, checklist digitaal en per brief	lange standaardbrief met veel tekst, voorwaarden en criteria
	Informatie: 77% (2012 = 65%)	wijze van aanvragen	digitaal aanmelden, digitale checklist vooraf, prefil aanvraag met DigiD	uitgebreide papieren aanvraagform. bij 1ste gesprek uitgereikt
Customer Effort Score onder digitale klanten	Stellen van vraag: 9,1	minder klantgesprekken per eerste aanvraag (t/m beschikking)	gem. 1,2 gesprekken	gem. 4,3 gesprekken
	Aanvraag via DigiD: 7,5	minder in te leveren documenten bij aanvraag	2 documenten	9 documenten
	Overall CES-score: 9,15	verlaging behandelkosten (ivm. bezuinigen op algemene voorzieningen)	€ 120,06 (= €180.000 per jaar bij 1500 aanvragen)	€ 229,10 (= €343.000 per jaar bij 1500 aanvragen)
TOptaken site (dec.13)	Bediening klantvraag: 94,3%			

