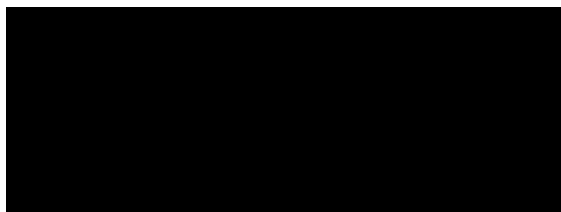




Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte [REDACTED]

Op 12 februari 2024 heeft de Nationale ombudsman uw verzoek om informatie ontvangen waarbij u een beroep doet op de Wet open overheid (Woo). U vraagt om informatie met betrekking tot de opgelopen wachttijden van de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman en hoe de Nationale ombudsman hier mee omgaat. Uw verzoek wordt aangemerkt als verzoek op openbaarmaking van informatie op grond van artikel 4.1 van de Woo.

Ik besluit om 14 documenten deels openbaar te maken/deels af te wijzen

Op basis van uw verzoek is gezocht naar documenten in ons zaakstelsel, de netwerkschijven en de mailboxen van de betrokken medewerkers. Bij de inventarisatie zijn 14 documenten aangetroffen. Deze documenten zijn benoemd in de inventarislijst. In de inventarislijst is aangegeven op welke grond bepaalde informatie onleesbaar is gemaakt. De documenten zijn bij dit besluit gevoegd.

U heeft uw vraag over hoe de Nationale ombudsman omgaat met de opgelopen wachttijden genuanceerd; u wenst informatie over de afweging in volgorde van de klachtafhandeling en hoe dit wordt uitgelegd aan de burgers en overheidsinstanties.

De beantwoording van de vraag over de afweging in de behandelvolgorde is niet neergelegd in documenten. In dat opzicht moet ik dit onderdeel van uw verzoek afwijzen. Alleen bestaande documenten vallen onder de Woo. De Woo verplicht niet om nieuwe documenten te maken.

Waarom in sommige documenten gegevens niet leesbaar zijn

De documenten moet ik beoordelen op grond van artikel 5.1, eerste, tweede of vijfde lid, of artikel 5.2, eerste lid, van de Woo. In deze artikelen staat welke gegevens niet mogen worden verstrekt. In de inventarislijst is aangegeven welke uitzonderingsgrond van toepassing is geweest bij het weglakken van informatie.

Informatie die met de kleur zwart onleesbaar is gemaakt

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie aan u verstrekken 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 een persoon, zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkenen medewerkers van de Nationale ombudsman niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van

Pagina 1

Datum
13 maart 2024

Onderwerp
Woo-besluit

Ons nummer
1916224

Uw kenmerk

Bijlage(n)
15

Contactpersoon
[REDACTED]
T 070 [REDACTED]

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



privacy zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Dit ter bescherming van de privacy van de medewerkers.

Pagina 2

Informatie die met de kleur blauw onleesbaar is gemaakt

Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming.

Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch openbaar te maken. Gelet hierop maak ik de persoonlijke beleidsopvattingen bestemd voor intern beraad niet openbaar. Deze zijn onleesbaar gemaakt met de kleur blauw.

Ons nummer

1916224

Informatie die met de kleur lichtgrijs onleesbaar is gemaakt

De informatie heeft geen betrekking op uw verzoek en valt buiten de reikwijdte van de Woo. Deze informatie is dan ook onleesbaar gemaakt met de kleur lichtgrijs.

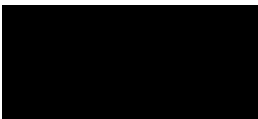
Wijze van bekendmaking

Naast dat het besluit aan u wordt toegezonden, zal het (geanonimiseerde) verzoek, het (geanonimiseerde) besluit en bijbehorend document worden gepubliceerd op onze website.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met de Woo-coördinator. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer (1916224) te vermelden.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,



Hanneke van Essen
Algemeen directeur



Bezwaar

Bent u het niet eens met deze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken.

Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit een bezwaarschrift indienen.

Het bezwaarschrift bevat de volgende informatie:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft;
- een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en het bijbehorende dossiernummer;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening.

Een bezwaarschrift kunt u indienen via de mail (jz@nationaleombudsman.nl) of per post (Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag).

Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Als er naast u nog andere belanghebbenden betrokken zijn bij dit besluit, dan kunnen zij ook bezwaar maken tegen het besluit.

Voorlopige voorziening

Het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op. Dat betekent dat het besluit blijft gelden in de tijd dat uw bezwaarschrift in behandeling is. Meent u dat de betrokken belangen zo zwaar wegen dat u de beslissing op uw bezwaar niet kunt afwachten? Dan kunt u tegelijkertijd met of na indiening van uw bezwaarschrift een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de rechtbank. Hiervoor betaalt u griffiekosten. U kunt ook digitaal een verzoekschrift indienen bij deze rechtbank via <https://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk ook op de genoemde website voor de precieze voorwaarden.

INVENTARISLIJST BEHORENDE BIJ WOO-BESLUIT 1916224

1	20231003 verslag MTKB_1865054	5.1-2e, buiten reikwijdte
2	20231010 verslag MTKB_1865053	5.1-2e, buiten reikwijdte
3	20231016 verslag MTKB_1865057	5.1-2e, buiten reikwijdte
4	20231031 verslag MTKB_1865060	5.1-2e, buiten reikwijdte
5	20231113 verslag MTKB_1866374	5.1-2e, buiten reikwijdte
6	20231120 verslag MTKB_1871552	5.1-2e, buiten reikwijdte
7	20231129 verslag MTKB_1874964	5.1-2e, buiten reikwijdte
8	20231221 mail actieplan	5.1-2e, buiten reikwijdte
9	20240108 verslag MTKB_1895220	5.1-2e, buiten reikwijdte
10	20240124 mailwisseling behandelingsduur verlengd stavaza	5.1-2 ^e , 5.2-1
11	20240129 verslag MTKB_1910475	5.1-2e, buiten reikwijdte
12	20240129 Notitie overleg No	5.1-2e, buiten reikwijdte
13	Actieplan KB	5.1-2 ^e , 5.2-1, buiten reikwijdte
14	Directie KB presentatie	buiten reikwijdte



Verslag

Onderwerp	MT KB
Datum	3-10-2023
Aanwezigen	[REDACTED]

4. Werkvoorraad

- Er zijn 748 onverdeelde zaken. Deze zijn nog niet allemaal overgezet. Er zitten ook buitenwettelijke zaken bij die door de klachtbehandelaars worden gedaan.
- Onder de aandacht brengen dat er lopende zaken van voor 1 oktober overgezet moeten worden naar een nieuwe organisatie eenheid in Djuma. Alle klachtonderzoekers dienen alle lopende zaken hierin onder te brengen en dit geldt ook voor de 30 dagen openstaande zaken, deze vallen onder lopende zaken.
- In BI kijken voor de werkvoorraad in Djuma. [REDACTED] heeft een training aangevraagd voor de teammanagers.





Verslag

Onderwerp	MT KB
Datum	10-10-2023
Aanwezigen	

4. Werkvoorraad

Vorige week heeft [REDACTED] met UKB gezeten en gekeken met coördinatoren van domein Inkomen of we tot inhuur kunnen komen. [REDACTED] vraagt of de teammanagers nog ideeën hebben over de werkvoorraad en klachtbehandeling.

[REDACTED] geeft aan dat er nog geen grote structurele plannen zijn en dat zaak is de nieuwe medewerkers zo snel mogelijk in te werken zodat ze snel mee kunnen draaien. Eerst afwachten of alles goed functioneert voordat men tot inhuur overgaat.

[REDACTED] geeft aan dat KOM zaken nu in de bak van J&Z komen waardoor er meer kennis aanwezig is. Hij heeft nog geen goed beeld of de bezetting voldoende is. [REDACTED] geeft aan dat het belangrijk is dat de werkvoorraden niet teveel oplopen maar dit te bespreken door de mensen erbij te betrekken om per domein de werkvoorraad beheersbaar te houden nu de formatie nog niet op orde is. Met name kijken naar de mogelijkheden met de coördinatoren en mocht men willen sparren dan houdt [REDACTED] zich aanbevolen. Belangrijk is dat er snel beslissingen kunnen worden genomen. [REDACTED] vult aan dat coördinatoren hun team moeten coachen door eerder te bellen ipv dat er eerst wordt ingelezen in een zaak. Een korte termijnoplossing zou ook kunnen zijn om de klachtbehandelaars meer in te zetten op andere zaken. Er moet meer coördinatie komen door de coördinatoren en advies is meer aan te sluiten bij de gesprekken zodat ze weten waar meer winst te behalen is. Idealiter is om niet meer dan 200 á 300 zaken in voorraad te hebben voor de hele directie. Dit betekent dat mensen binnen een week geholpen kunnen worden en de termijn nu is meer dan 3 weken.





Verslag

Onderwerp	MT KB
Datum	16-10-2023
Aanwezigen	[Redacted]



4. Werkvoorraad

[Redacted] onverdeelde zaken: 249 Leefomgeving, 133 Zorg en Jeugd.

[Redacted] onverdeelde zaken: 215 Inkomen, 115 zaken Veiligheid en Migratie. Nog goed bekijken hoe dit aan te pakken.

Tip van [Redacted] meer sturen op de termijn waarop we klachten in behandeling kunnen nemen dan op de aantallen

[Redacted]

[Redacted]







Verslag

Onderwerp	MT KB
Datum	31-10-2023
Aanwezigen	[REDACTED]

4. Werkvoorraad

[REDACTED] en [REDACTED] geven aan dat er een stijging is in de werkvoorraad. Er wordt onderzocht welke maatregelen genomen kunnen worden om de werkvoorraden te verlagen.

[REDACTED] zorgen vraagt zich af hoe de verdeling tussen KB en UKB is. Het lijkt erop dat de verdeling anders is dan voor de reorganisatie.

Actie: [REDACTED] gaat uitzoeken hoe de verdeling is tussen KB en UKB.



Verslag

Onderwerp	MT KB
Datum	13-11-2023
Aanwezigen	[Redacted]

[Redacted] Opdracht is zorgen dat coördinatoren hun rol gaan uitvoeren conform impact en daardoor versnelling in afhandeling klachten.

4. Vaststellen actiepunten

- Project nazorg (Djuma) uitkomsten: meenemen in de opdracht van [Redacted] of als apart project zien
- [Redacted] heeft vorig verslag aangepast. Verslag mag korter
- [Redacted] en [Redacted] spreken coördinatoren binnenkort over werkvoorraad

7. Werkvoorraad

Nog in stijgende lijn. Morgen gesprek met coördinatoren en over enkele weken een gesprek met [Redacted] ingepland.



Verslag

Onderwerp	MT KB
Datum	20-11-2023
Aanwezigen	



4. Werkvoorraad

■■■■ sluit aan bij het overleg wat hierna gaat plaatsvinden met ■■■■ over de werkvoorraad met ■■■■ en ■■■■.
In het kort: er is nog sprake van een lichte stijging.







Verslag

Onderwerp	MT KB
Datum	29-11-2023
Aanwezigen	[REDACTED]

4. Werkvoorraad

De sterke stijging is eruit. Met [REDACTED] van Communicatie afstemmen dat er een melding op de website komt dat verzoeken een vertraging hebben opgelopen met eventueel vermelding van de oorzaak. Volgende week maandag is er een overleg met de coördinatoren om gezamenlijk een actieplan op te stellen. (actie [REDACTED] en [REDACTED])



[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 21 december 2023 09:52
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Actieplan
Bijlagen: procesvoorstel Actieplan KB.docx; Actieplan KB POP=BAK.docx; Actieplan KB.docx

Hoi [REDACTED] en [REDACTED],

Hierbij het Actieplan in twee versies.

Het verschil is dat ik een alternatief voor POP heb bedacht 😊

Daar waar voorheen gesproken is over POP wordt nu gesproken over BAK, wat staat voor Bijzondere Aanpak Klachten.

Figuurlijk zitten de klachten ook in de 'BAK' van het domein.

Ik weet niet of jullie het wat vinden, maar ik vind het wel passend.

Dus ik heb een Actieplan waarin nog gesproken wordt over POP, en een Actieplan waarin gesproken wordt over BAK (wat in de inleiding wordt toegelicht). Kijk maar wat jullie ermee willen doen.

Ik stuur deze definitieve stukken alleen naar jullie drieën.

Ik heb namelijk een procesvoorstel bijgevoegd voor de aanpak van het Actieplan.

Daar kunnen jullie eerst wat van vinden en eventueel aanpassen.

Daarna kunnen jullie verder zelf de regie nemen in de verspreiding.

Ik denk dat er voldoende ingrediënten in het Actieplan zitten

om een versnelling te realiseren. Er is helaas niet één oplossing.

Maar door aan meerdere knoppen te draaien EN coördinatoren en klachtonderzoekers in de gewenste werkstand te krijgen, moet het mogelijk zijn jullie doelen te realiseren.

[REDACTED]

Groet [REDACTED]



Verslag

Onderwerp

MT KB

Datum

8-1-2024

Aanwezigen

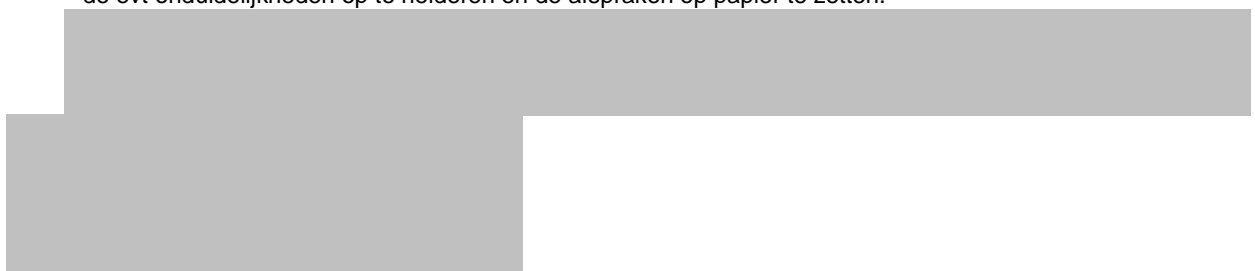


6. Werkvoorraad

Is zoals verwacht licht opgelopen tijdens de vakantie. Het pan van aanpak zal met [REDACTED] worden besproken. Daarna met de coördinatoren en de teams.

M.b.t. de uitstelberichten moet het bericht aangepast worden aan de actuele stand van zaken. [REDACTED] pakt dit op. Ook moet voor de mensen aan de telefoon worden aangegeven wat de actuele situatie is.

Er is contact met UKB en de werkverdelers geweest over de verdelingscriteria. Daar lijkt nu wat ruis te zitten. [REDACTED] en [REDACTED] halen de evaluatie naar voren en gaan weer met de werkverdelers en UKB om tafel om de evt onduidelijkheden op te helderen en de afspraken op papier te zetten.





Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 24 januari 2024 09:53
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Behandelingsduur verlengd: stavaza
Bijlagen: Actieplan KB.docx

Dag [REDACTED] en [REDACTED]

Goed dat we morgen de klokken gelijk zetten m.b.t. de wachttijd voor het eerste contact met de burger na indiening van een klacht. [REDACTED] heeft gisteren in ons MT benoemd dat er vanuit communicatie wordt nagedacht hoe hier mee om te gaan en dat lijkt me heel goed.

De wachttijd voor burgers is te lang en past niet bij de dienstverlening die van ons verwacht mag worden, maar het is wel waar we nu mee te maken hebben. Overigens is er niet sprake van een lange behandelingsduur maar van een lange tijd voor een dossier in behandeling wordt genomen. De behandelingsduur die daarop volgt is wel naar verwachting. Ik wil jullie alvast wat achtergrondinformatie geven over de oorzaak van de achterstanden en de manier waarop we bezig zijn deze terug te dringen. Dit om morgen geen tijd te verliezen aan de uitleg. Dit betreft uiteraard alleen het werk binnen mijn directie en niet de afhandelingsduur van interne klachten of Woo-verzoeken. Morgen zal ik jullie in het gesprek ook van aantallen kunnen voorzien als dat gewenst is.

Werkwijze

Zodra een klacht schriftelijk binnenkomt wordt deze geregistreerd en krijgen mensen een dossiernummer. De dossiers worden vervolgens door de werkverdelers naar het juiste domein geleid (zowel UKB als KB). Daar blijven ze 'in de bak' staan tot er ruimte is bij de onderzoekers. Deze periode duurt nu dus 8-12 weken. Mensen krijgen dan een handelend medewerker die zo snel mogelijk contact opneemt. Overigens wordt er door de werkverdelers en door de coördinatoren getoetst of er zaken bij zitten die spoed hebben en met voorrang behandeld moeten worden. We proberen daarmee het scenario dat hieronder geschetst wordt dat mensen in problemen komen zoveel mogelijk te beperken. De meeste klachten die bij ons worden ingediend hebben geen spoedeisend karakter. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat zij geen recht hebben op een snelle behandeling, maar we proberen dus goed te filteren. Mensen die ons bellen krijgen wel meteen iemand aan de telefoon en kunnen meteen op weg worden geholpen. Ook mensen die een schriftelijke klacht hebben die behandeld moet worden door UKB worden sneller opgepakt. Het probleem speelt dus niet bij al onze dienstverlening, maar bij de schriftelijke afhandeling bij de domeinen van KB (wat overigens wel een significant deel betreft).

Achtergrond en aanpak

De worsteling met werkvoorraden speelt al lang bij ons deel van de organisatie. We hebben geen invloed op het aantal klachten dat binnenkomt en iedere medewerker wil zo goed mogelijk aandacht schenken aan iedere individuele klacht. Dat staat op gespannen voet met elkaar.

In de reorganisatie hebben we ervoor gekozen om de telefonische dienstverlening en webcare te scheiden van de schriftelijke afhandeling van klachten. Dit om meer gefocust te kunnen werken, de dienstverlening aan de telefoon te verbeteren en versnelling aan te brengen in de schriftelijke afhandeling van klachten. Daarbij hebben de coördinatoren de nadrukkelijke taak gekregen om te sturen op productiviteit c.q. schriftelijke afhandeling van klachten.

Al voor de reorganisatie was er sprake van wachttijden. De eerste drie maanden na de reorganisatie kostte het enige tijd voor iedereen op zijn plek zat en voor de telefoondiensten overgedragen konden worden naar het team van [REDACTED]. Eerst moest zij mensen aannemen en inwerken voor deze taak door hen kon worden overgedragen. Dat is per 8 januari geëffectueerd, maar de wachttijden zijn inmiddels wel opgelopen.

Met de reorganisatie zijn veel mensen van functie gewisseld en is de formatie voor de klachtonderzoekers uitgebreid. Dat leidt ertoe dat per 1 februari 45% van de klachtbehandelaars en klachtonderzoekers korter dan een jaar in dienst is. Voor deze mensen op vlieghoogte zijn kost tijd en investering van de organisatie. Dat wordt goed opgepakt door mensen een hele intensieve training te geven, maar toch. Met de teammanagers en de coördinatoren is een plan van aanpak opgesteld om te komen tot verlaging van de werkvoorraden (zie bijlage). Het plan van aanpak ziet op een breed scala aan maatregelen. Dat moet ertoe leiden dat we structureel een werkvoorraad hebben waarbij mensen binnen drie weken een handelend medewerker krijgen van hun klacht. Dat past binnen het kader van de dienstverlening zoals wij die willen bieden. Met de maatregelen die genomen zijn en nog worden genomen moet dit echt leiden tot een blijvende een structurele verbetering en passende dienstverlening. Maar het valt niet mee om de enorme berg die voor ons ligt te verwerken. Heel begrijpelijk

bellen en mailen mensen die een klacht in hebben gediend ons waar een reactie blijft, ook al hebben ze een uitstelbericht ontvangen. Dat kost ons nog eens extra veel tijd. Ook lopende klachtonderzoekers er tegenaan dat als ze een klacht hebben toegewezen gekregen en ze contact opnemen met de indiener er veel boze reacties zijn. Dat is uiteraard begrijpelijk, maar daarmee staan de klachtonderzoekers al op achterstand als ze aan de behandeling beginnen. Gelukkig zijn er ook veel begripvolle indieners.

Communicatie

Het lijkt me overbodig om te zeggen dat het de hoogste prioriteit heeft om de wachttijden voor burgers te verlagen. We zetten alles op alles om dit voor elkaar te krijgen, maar zoals gezegd zal dat een hele tijd kosten. Het werk vraagt specifieke vaardigheden en kennis, dus het is niet mogelijk om mensen in te huren om dit werk te doen. Binnen KB trekken wij ons de wachttijden persoonlijk aan. Ook wij willen niets liever dan goede dienstverlening bieden. Op kwaliteit maar ook op snelheid.

Wat belangrijk is voor ons en wat wij ook vragen aan andere overheden dat we transparant zijn over wat wel en niet kan. Dus als het niet lukt om snelheid te bieden, wees dan transparant in wat de burger dan wel kan verwachten. Meldt dat tijdig en doe aan verwachtingenmanagement. Dat is ook wat wij zoveel mogelijk proberen te doen en wat de reden is van de aanpassing van de tekst op de website en in het uitstelbericht dat mensen ontvangen. We hebben de verzending van het uitstelbericht naar voren gehaald (niet meer in de derde maar in de tweede week na ontvangst) zodat mensen snel weten waar ze aan toe zijn.

Volgende week maandag zitten we als MT-KB bij Reinier. Hij is op de hoogte van de achterstanden en maandag zullen we daar ongetwijfeld verder over doorspreken. Hij zal van ons willen horen hoe we snel tot verbetering kunnen komen en dat is uiteraard volledig terecht.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>

Verzonden: donderdag 18 januari 2024 15:04

Aan: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>

CC: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>

Onderwerp: FW: Behandelingsduur verlengd: stavaza



Verslag

Onderwerp

MT KB

Datum

29-1-2024

Aanwezigen



- **Werkvoorraad**

Leefomgeving heeft de grootste werkvoorraad. Per domein dient besproken te worden wat de gerichte acties zijn voor het terugdringen van de werkvoorraad. Coördinatoren vragen zelf na te denken over een soort van strategie. Het zal helpen om ook in het TECO overleg het een vast agendapunt te maken. In totaal zijn 70 dossiers ingelopen vorige week. Een mogelijkheid is om gericht te sturen met kennisopbouw dat er meer klachtbehandelaars ingezet kunnen worden om de werkvoorraad terug te dringen.





-



Notitie

Onderwerp	Werkwijze KB en afstemming ambtsdrager
Datum	29 januari 2024
Van	[REDACTED]
Aan	Reinier

1. Inleiding

In deze notitie lees je over het werk van de directie Klachtbehandeling (KB). We gaan graag in gesprek over hoe we de dienstverlening vormgeven en hoe we zorgen dat burgers snel en goed op weg worden geholpen. We geven ook aan wat onze uitdagingen als directie zijn op de verschillende onderdelen en beschrijven wat er goed gaat en waar verbeteringen nodig zijn.

Graag bespreken we met je hoe het nu gaat en hoe we werken aan verbetering van onze dienstverlening.



[REDACTED]. Onder kwaliteit verstaan wij ook acceptabele wacht- en doorlooptijden. Op het moment dat wij signalen ontvangen die duiden op een groter of structureel probleem weten wij snel te schakelen met andere collega's binnen de organisatie zodat dit snel kan worden opgepakt.

Werkwijze klachtbehandeling:

- De klachtbehandeling is onderverdeeld naar domeinen. De coördinatoren van elk domein geven bij het toebedelen van een zaak aan een behandelaar een richtinggevend voorstel aan de klachtonderzoeker over hoe de klacht behandeld dient te worden. De coördinatoren sturen op kwaliteit en aantallen zaken om te zorgen dat mensen snel worden geholpen.
- De klachtonderzoeker neemt zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht persoonlijk contact op met de klager.
- Als geconstateerd wordt dat er sprake is van een structureel probleem wordt de zaak opgeschaald naar UKB of afdeling Onderzoek van S&O.
- We vinden het belangrijk dat de collega's permanent worden bijgeschoold. Hiervoor organiseren wij incompany-trainingen en vinden op maat-trajecten plaats. Aandachtspunt is dat we de komende periode zorgen dat kennis en kunde bij de coördinatoren, met name ook voor bijzondere NO-gebieden (zoals CN en gaswinning) als VO en KOM, geborgd is.

3. Stand van zaken

We leveren nu nog niet de dienstverlening die we nastreven en die van ons verwacht mag worden. Op een aantal gebieden gaat het goed, maar er is een grote uitdaging om de klachtbehandeling op orde te krijgen.

Burgers die bellen krijgen direct iemand aan de telefoon. Zij worden altijd verder op weg geholpen wat hun vraag ook is. Het aantal medewerkers aan de telefoon is uitgebreid en we werken eraan dat zij ook steeds meer vragen kunnen beantwoorden. Dat vraagt om meer kennis en kwaliteit bij hen en dat moet ontwikkeld worden. In het komende jaar zal ook de beantwoording van de telefoon en webcare van de KOM door de klachtbehandelaars worden uitgevoerd.

Wat echt snel beter moet is de schriftelijke afhandeling van klachten. Het duurt veel te lang voordat mensen een klachtbehandelaar krijgen toegewezen nadat een klacht door ons is ontvangen. Op dit moment kan dat ruim 8 weken duren. Dit is niet wat burgers van ons mogen verwachten en dit heeft op dit moment daarom onze grootste aandacht. We werken er met de coördinatoren en medewerkers hard aan om de wachttijden voor burgers terug te dringen.

Naast de snelheid van het oppakken van klachten kan ook op kwaliteit aan winst worden geboekt. We streven ernaar om binnen drie weken inhoudelijk telefonisch contact te hebben met burgers. En daarbij ook de ruimte te hebben om in te gaan op de context van klachten. Waarom dienen mensen een klacht in en wat speelt er wellicht nog meer achter de klacht zodat we mensen nog beter kunnen helpen en signalen beter kunnen opvangen.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Actieplan KB

werkvoorraden beter beheersen

werkprocessen verbeteren

Inleiding

Met de start van de nieuwe organisatie op 1 oktober 2023 zijn medewerkers aan de slag gegaan in andere werkverbanden, in nieuwe functies en gewijzigde of nog in te vullen werkprocessen. Dit vraagt van alle medewerkers een behoorlijke inspanning om hier invulling aan te geven.

Daarnaast zagen we bij de directie KB veel vacatures, nieuwe medewerkers, enkele langdurig zieken of re-integrerende en vertrekkende medewerkers en, mede daardoor, een oplopende werkvoorraad. Voor de domeinen van de directie KB is daarom besloten een snelle inventarisatie te maken waar knelpunten zitten en wat mogelijke oplossingsrichtingen zijn.

De inventarisatie van knelpunten is gemaakt door interviews te houden met vier coördinatoren, de directeur en de teammanagers (zie bijlage 1). De resultaten hiervan waren het vertrekpunt om met het MT en alle coördinatoren te kijken naar mogelijke oplossingen. Dit betrof zowel de inhoud, producten als processen. De opbrengst is daarna besproken met alle medewerkers uit de domeinen van de directie KB. Hieruit zijn nog heel waardevolle aanvullingen gekomen (zie bijlage 2). Uit alle informatie zijn keuzes gemaakt die in dit Actieplan KB staan, met als belangrijkste doel om werkvoorraden beter te beheersen en werkprocessen te verbeteren. Het plan is opgedeeld in diverse onderdelen.

A. Capaciteit

- Het DT heeft besloten dat er op de functies van klachtonderzoeker en klachtbehandelaar boven formatief geworven mag worden i.v.m. de operationele risico's (bij de klachtonderzoekers 1,7 fte extra).
- Het MT heeft in overleg met HR de wervingsprocedure versneld waardoor we de werving in december al kunnen afronden en nieuwe collega's kunnen starten per 1 februari.
- Het inwerkprogramma voor nieuwe collega's wordt daar waar mogelijk ingekort of er wordt maatwerk geboden.
- Structurele inzet van klachtonderzoekers op het Ombudsplein wordt per 4 december sterk beperkt en per 8 januari beëindigd.
- Per 1 februari zal de formatie op orde zijn, maar is nog niet iedereen inzetbaar. Per 1 juni is in principe iedereen inzetbaar.

	Bezetting in fte	Bezetting in uur/week	Beschikbaar in fte	Beschikbaar in uur/week
Organisatieplan	34	1224	34	1224
Per 1 december	30,7	1104	21,4	769
Per 1 februari	35,7	1284	25,5	919
Per 1 juni	35,7	1284	32	1152

Toelichting:

Formatie hangt af van of er vacatures zijn. Per 1 december is er voor 3,3 fte vacatureruimte. Er staan nu voor 5 fte vacatures open waardoor we gaan groeien boven de vastgestelde formatie.

De beschikbare capaciteit is weergegeven in structurele capaciteit en het betreft een inschatting. Dat is de feitelijke bezetting minus zwangerschaps- en ouderschapsverlof, beperkte inzet voor de mensen die inwerken, beperkte inzet van nieuwe collega's die nog in het inwerktraject zitten en collega's die aan het re-integreren zijn.

Per 1 februari zal de formatie op orde zijn, maar is nog niet iedereen inzetbaar. Per 1 juni is in principe iedereen inzetbaar. Er wordt rekening gehouden met beperkte inzet door ziekte verzuim, bijzonder verlof etc. dat nu nog niet kan worden voorzien.

B. Relatie Ombudsplein

1. Terugbelverzoeken deels verminderen door de klachtbehandelaars zelf meer af te laten doen, door een paar gerichte vragen extra te stellen. Dit is per domein verschillend en vraagt maatwerk.

Eerst moet meer kennis en ervaring opgedaan worden door de klachtbehandelaars. Ze moeten in bepaalde situaties besluiten (durven) nemen t.a.v. KEN en bezwaar/beroep. Scholing en voorlichting zal hiervoor worden georganiseerd.

Actie: █████ en █████ overleggen in januari met █████ wat nodig is om (per domein) afspraken te maken wat haalbaar is (inhoudelijk en in de tijd). Misschien is een vast aanspreekpunt voor coaching op vaardigheden tijdelijk nodig.

Scholing voor de klachtbehandelaars wordt vanuit elk domein verzorgd door coördinator/klachtonderzoeker. In Q1 is dit gerealiseerd.





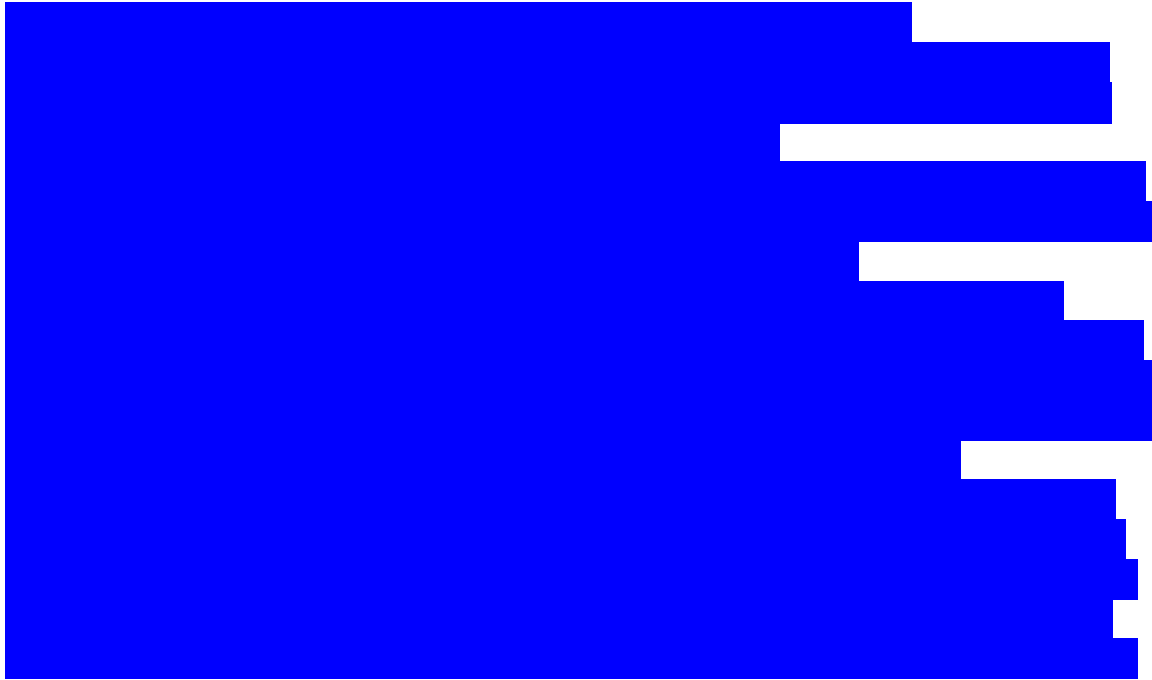
2. Klachtbehandelaars kunnen als de KEN doorlopen is en er een formeel standpunt van de instantie is, kiezen om geen TBV te maken, maar de verzoeker te vragen de klacht/vraag schriftelijk in te sturen en benodigde papieren meteen bij te willen voegen. Dat kan met name voor zaken over iets uit het verleden die geen spoed hebben. Dan komt het schriftelijk binnen en gaat via de werkverdelers (met de afweging of het direct naar UKB kan) naar de domeinen.
Actie: ██████████ overleggen in januari met ██████████ wat nodig is om (per domein) afspraken te maken wat haalbaar is (inhoudelijk en in de tijd). Een punt van aandacht is dat een zaak niet 2x in Djuma wordt geregistreerd (als telefonisch contact en als schriftelijk dossier). Nuancering hierbij: de eerste keer is het een telefonisch contact met een advies. De tweede keer is het een reguliere klacht die schriftelijk binnen komt.



3. Als sprake is van een terugbelverzoek en bovenstaande situaties 1 en 2 zijn niet aan de orde, wordt gekeken of de verzoeker direct doorgeschakeld kan worden naar een klachtonderzoeker. Het is heel klantvriendelijk naar de burger. Het scheelt daarnaast veel tijd omdat geen terugbelverzoek hoeft te worden opgemaakt.
Om te voorkomen dat klachtonderzoekers telkens gestoord worden in hun werkzaamheden, wordt een rooster gemaakt waarin vastligt welke klachtonderzoeker van een domein gebeld kan worden door de klachtbehandelaars (alle klachtonderzoekers rouleren hierin). De klachtonderzoeker weet dan dat hij die dag gestoord kan worden bij zijn reguliere werkzaamheden.
Als de klachtonderzoeker niet beschikbaar is wordt regulier een TBV gemaakt.
Actie: ██████████ bespreken dit in januari met de medewerkers van de domeinen. Samen bespreken ze het met ██████████ en maken ook hierover goede werkafspraken (+ punt 1 en 2). Daarna (laten) maken ze een rooster. Het streven is om uiterlijk 2^e helft februari hiermee te beginnen en in juni te evalueren.


4. Wat complexere zaken kunnen door de werkverdelers meteen worden toebedeeld aan de domeinen bij UKB. De werkverdelers signaleren ook dat met de huidige criteria zaken naar KB gaan die eerder bij UKB thuis horen.
Actie (gedaan): De teammanagers KB en UKB hebben in december eerste afspraken gemaakt met de werkverdelers over de toedeling van zaken naar KB/UKB. Dit is gedeeld met de coördinatoren. Nu regelmatig monitoren.

5.



6. In het DT is gesproken over de werkvoorraden in relatie tot dienstverlening. Nu worden er uitstelberichten gestuurd door de klachtbehandelaars na een aantal weken. Mogelijk op termijn een rol voor SC. Er werd in het DT voorgesteld om vanaf 1 januari voor nieuwe verzoeken die binnenkomen i.p.v. uitstelberichten de mensen die een klacht hebben ingediend te bellen om zo persoonlijk mee te delen dat het langer gaat duren. In zo'n gesprek zouden ook een aantal vragen kunnen worden gesteld (heeft het spoed, is er al een klacht ingediend etc.). Hierdoor kan een deel van de klachten worden afgevangen die niet op de stapel horen en is er direct persoonlijk contact. Vanuit dienstverlening is dit veel persoonlijker dan een uitstelbericht. Je kan veel meer aan verwachtingenmanagement doen en het voorkomt dat mensen, als hun klacht behandeld wordt, hun irritatie richten op de behandelaar. De uitdaging is hoe we dit organiseren omdat het ook een tijdsinvestering vraagt en het de vraag is of het gesprek kort kan worden gehouden (mensen willen toch verhaal kwijt). *Actie: omdat de bezetting nog niet op orde is, veel mensen moeten worden ingewerkt en met name het laatste punt (kan het kort worden gehouden omdat burgers toch hun verhaal kwijt willen) wordt het niet direct ingevoerd. In februari start een pilot in één domein waarin dit uitgetoetst wordt. De resultaten kunnen dan gelegd worden naast de resultaten uit de nieuwe POP aanpakken. De directeur zal deze pilot coördineren i.s.m. teammanager en coördinator.*

C. Coördinator/klachtonderzoeker

1. Coördinatoren zoeken nog naar uniforme nieuwe aanpak van klachten. Doordat nog niet iedereen breed inzetbaar is wordt bij richtinggevend advies rekening gehouden met de situatie (bezetting) en de capaciteiten van de klachtonderzoekers. . Aantal zaken over een week/paar weken is beter te sturen. Dit punt geven de coördinatoren invulling.

Een ander punt is dat momenteel de coördinatoren veel tijd kwijt zijn aan 'randzaken' bij de begeleiding van de klachtonderzoekers (voorlichting, pers, updaten kennisbank, het selecteren van POP-zaken en organiseren van POP-dagen, het zicht krijgen op voortgang, het behandelen van herzieningszaken en het omgaan met AGK-gedrag van verzoekers etc.).

Actie: [REDACTED] *maken dit een vast agendapunt in het TeCo overleg. De coördinatoren houden de komende weken een lijstje bij van deze "randzaken", die om wat voor reden dan ook, zelf zijn opgepakt. In het TeCo overleg worden de 'randzaken' besproken met elkaar en wordt gezien welke taken nu eenmaal bij het (reguliere of tijdelijke) werk van een coördinator behoren en waar een invulling aan moet worden gegeven. Het totale pakket afzetten tegen de beschikbare tijd en samen prioriteiten stellen, of kijken hoe je het anders/efficiënter kunt organiseren.*

2. Er moet meer duidelijkheid komen voor zaken die eerst naar KB gaan en die, na het uitvragen en de benodigde informatie opvragen door KB, vanwege de complexiteit daarna sneller naar UKB kunnen worden overgedragen. Dit geldt misschien ook voor de wat lastige k.o.-brieven, gezien de uitgebreidere schrijvervaring van UKB.

Actie: [REDACTED] *bespreken in januari met de werkverdelers of 'hun' criteria hierbij ook gebruikt kunnen worden. De coördinatoren krijgen hierover dan een werkinstructie in het TeCo overleg. Dit punt is gekoppeld aan punt B4.*

3. Clusteren van klachten en in één onderzoek afdoen.

Als soortgelijke klachten gebundeld worden, snel knoop doorhakken wat onze rol is bij deze klachten. Het geclusterde klachtonderzoek wordt in principe bij UKB uitgevoerd. Klachten van dezelfde soort die nog binnenkomen terwijl het onderzoek loopt kunnen nog worden bijgevoegd. Er gaat een reactie naar alle verzoekers (door UKB; nog afstemmen) als zaken geclusterd worden opgepakt.

Actie: [REDACTED] *maken hierover goede werkafspraken met KB.*

Coördinatoren bekijken per domein welke klachten hiervoor in aanmerking komen.

4. Veel klachten gaan over behandelingsduur. Deze klachten via "vluchtstrook" behandelen. Bijv. verdelers zetten "B" in de klachtomschrijving. Vrijdagmiddag pakken twee klachtonderzoekers die zaken uit de bak en handelen deze af.

Actie: [REDACTED] *bespreken met hun coördinatoren of dit werkbaar is.*

Bij V&M is begonnen met zaken vanaf half november te screenen op "poppen" (markering B) omdat vanaf januari geëxperimenteerd wordt met standaard één klachtonderzoeker één dag per week op die zaken te zetten (zie ook E2). Niet alleen met het oog op de werkvoorraad, maar ook op de betere dienstverlening.



[Redacted text block]

[Redacted text block]

6. Om de administratieve last te beperken zijn 'maatwerkafspraken' nodig. Wat moet in Djuma echt geregistreerd worden? Kan 1, 2, 3 er niet af bij veelvoorkomende eenvoudige zaken? Dat gaat veel tijdswinst opleveren. Eventueel per 'actie' uitgebreider of beknopter registreren. Bijvoorbeeld bij interventies uitgebreider en bij KEN of doorverwijzen alleen één regel bij 1.
Actie: *Directeur neemt hierover in januari een besluit op basis van een integraal advies. De directeur vraagt dit advies aan I-regie [Redacted], die de Djuma-experts van KB en UKB en [Redacted] (Staf) erbij betreft.*

7. Breng het aantal trefwoorden drastisch terug. Maakt keuze gemakkelijker, overzicht en inzicht worden beter.
Actie: *Dit punt zit in het Implementatieplan KB en is gepland voor Q1/Q2.*

8. Sturen op productie

De insteek is dat coördinatoren en teammanagers gaan sturen op productie en daar afspraken over maken; verschillen tussen medewerkers zijn soms groot. De norm van 12 zaken per week is het uitgangspunt. TBV tellen hierin niet mee als zaak. Binnen een domein gelden de aantallen wel voor iedereen. Mogelijk op termijn ontstaan verschillen tussen domeinen.

Gezien waar we als organisatie vandaan komen en waar we nu staan (implementatie Impact!) is de stap van het huidige naar de norm te groot. Daarom is het voorstel om wel te gaan sturen op productie, maar dat er een groeipad wordt ingezet. Alle acties uit dit actieplan moeten namelijk ook nog worden geïmplementeerd en moeten bijdragen aan een snellere afdoening en beheersing van de klachten. Het groeipad wordt dan:

Januari en februari 2024 = 8

Februari en maart 2024 = 9

April en mei 2024 = 10

Juni en juli 2024 = 11

Vanaf augustus 2024 is het de NORM = 12

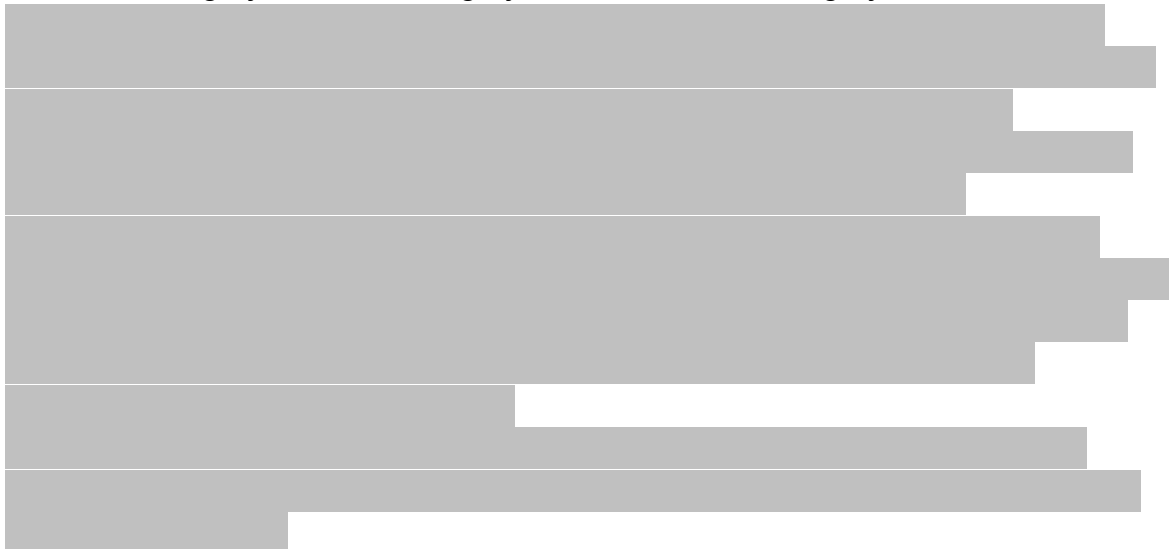
Actie: ██████████ maken in hun reguliere overleggen met de coördinatoren hier afspraken over. Coördinatoren zorgen voor goed inzicht in (afgedane) zaken per klachtonderzoeker (de definities tussen de domeinen wat afgedaan is moeten eenduidig zijn). ██████████ zorgen voor begeleiding hierbij en duidelijke communicatie naar de medewerkers. Ook kijken wat via Power-BI al mogelijk is.

9. De 'weekmail klachtonderzoekers' is nu het enige overzicht welke zaken in behandeling zijn en hoever het staat. De vorm en omvang zijn verschillend. Wat is echt nodig om te sturen/het gesprek aan te gaan.

Actie: Coördinatoren maken in januari een voorzet voor een 'leane' weekmail. De teammanagers stellen deze vast en zorgen voor duidelijke communicatie naar alle klachtonderzoekers.

D. Teammanagers/Coördinatoren

1. Samenwerkingslijnen, aansturinglijnen en verantwoordingslijnen.



- Overleggen van coördinatoren (per team of als gehele directie) vinden altijd plaats met teammanager(s). Hierdoor kunnen ook direct besluiten worden genomen als nodig. Tijdelijk: TeCo overleg elke week. Eén week groot overleg, één week klein overleg. In juni evalueren.

Actie: ██████████ gaan bovenstaande zaken communiceren naar hun medewerkers, zaken uitvoeren en in hun reguliere overleggen met de coördinatoren bespreken waar hulp nodig is.

2. Snelheid in handelen tussen teammanager en coördinator. Vraagt dat zowel teammanagers en coördinatoren helder zijn naar elkaar, de urgentie van zaken in voorkomend geval duidelijk formuleren naar elkaar en elkaar informeren en aanspreken. Ook de directeur zal hierin zijn rol oppakken.

Actie: Om snelheid te behouden in beslissingen gaat een teammanager met zijn coördinatoren in de domeinen in voorkomend geval beslissingen nemen waarbij de afstemming met de andere teammanager achteraf plaats vindt.

3. Kijken wanneer akkoord nodig is van de teammanager en wanneer informeren voldoende is.

Hierbij kan gedacht worden aan

- verzoek voor inzet andere klachtonderzoekers: akkoord teammanager
- structurele zaken en/of domein overstijgend: akkoord teammanager
- alle zaak gerelateerde thema's binnen het domein met UKB: informeren teammanager is voldoende.

Actie: ██████████ *maken in januari afspraken hierover met de coördinatoren.*

E. POP-aanpak

1. POP dagen per domein.

Doel: 'kleinere' klachten uit de werkvoorraad halen en snel afdoen.

Samenstelling groep vraagt mogelijk keuzes over de grenzen (over de eigen grenzen altijd in afstemming met de teammanager). Dit kan zijn

- * medewerkers met benodigde kennis uit ander domein dag mee laten poppen
- * medewerkers van hetzelfde domein vanuit UKB dag mee laten poppen (korte lijntjes, snel vragen kunnen stellen en leren voor volgende keren). Directeuren KB en UKB moeten hierover een principe afspraak maken.

* medewerkers van Ombudsplein met benodigde kennis (niet klachtbehandelaars) dag mee laten poppen (AGK bijvoorbeeld mee 'poppen' op klachten verward (etc.) gedrag).

- Er zijn afspraken gemaakt met UKB om langlopende zaken door te zetten: teammanagers delen afwegingscriteria met coördinatoren waardoor deze eerder op het proces ingrijpen en afstemmen met UKB.

- Coördinatoren (of schaal 11 klachtonderzoeker) scheiden aan de voorkant bij binnenkomst de klachten die voor POP in aanmerking komen.

Actie: ██████████ *regelen samen met de coördinator(en) per domein in dat conform bovenstaande in januari wordt gestart met 'poppen'.*

2. POP structureel

Doel: 'poppen' regulier onderdeel maken van de werkzaamheden

Vaker 'poppen' geeft motivatie en werkplezier. Kleinere klachten hoeven niet twee maanden te blijven liggen en de werkvoorraad blijft dan overzichtelijk.

Hieronder volgen een paar opties om structureel 'poppen' goed in te regelen.

- POP-klachten bij binnenkomst meteen verdelen onder de klachtonderzoekers.
- Eén klachtonderzoeker vrijmaken die alleen POP-zaken doet. Kan ook structureel zo ingeregeld worden zodat de werkvoorraad continu POP-bewerkt wordt, ook als formatie op orde is. Kan iedere week rouleren over medewerkers.
- Wanneer niet voor bovenstaande wordt gekozen dan vaste POP dag(deel) per week en niet wachten tot werkvoorraad door de bodem is gezakt. Dan wel 'poppen' met voldoende mensen, anders heeft het te weinig effect.

- 'POP' op onderwerp.

Eénzelfde soort POP-zaken bij één klachtonderzoeker neerleggen (bijvoorbeeld no-respons, aangifte niet opnemen, bomen).

Actie: ██████████ *bespreken in Q1 bovenstaande opties in het TeCo overleg. Er wordt een keuze gemaakt waarmee een pilot wordt gedraaid. Evalueren en besluiten, of andere optie uitproberen. Goede communicatie naar medewerkers.*

3. POP – OB aanpak per domein.

Doel: komen tot een scherpere afbakening van 'onvoldoende belang (OB)' (inspanning versus opbrengst).

Dit gebeurt al voor een deel door de coördinatoren. ██████████

██████████. Teammanager en collega coördinatoren moeten een gezamenlijk beeld opbouwen in welke zaken 'onvoldoende belang' speelt en op welke wijze dit afgedaan kan worden. Is elke ontvangen klacht ook echt een "klacht"? Scherp zijn in wat we wel mogen/kunnen, waar we van zijn.

Vanuit de organisatie wordt hiervoor een project gestart (het maken van het kader) onder leiding van ██████████. Zij zal zeer nauw betrokken worden. Vanuit KB zijn ██████████ hierbij betrokken.

Actie: ██████████ *gaan samen met de coördinatoren gezamenlijk in ieder domein aan de slag om zo ook gevoel te krijgen op welke manier onvoldoende belang wat strakker kan worden ingeregeld en hoe zaken (sneller en/of informeler) kunnen worden afgedaan. Ook collega's van UKB worden hierbij betrokken. In januari wordt hiermee gestart.*

E. Vragen en Losse onderwerpen



3. Te grote werkvoorraad.

Op dit moment voldoet de organisatie zelf onvoldoende om burgers op tijd te helpen. Behalve dat dit leidt tot boze burgers en klachtonderzoekers die zich namens de organisatie telkens moeten verontschuldigen, beginnen nu aan de kant van overheden en andere instanties ook irritaties te ontstaan. Dit vanuit de gedachte dat als de No het maanden laat liggen, waarom moeten de andere instanties dan een actie doen binnen een week?

Actie: *Het is belangrijk dat relatiebeheerders in deze omstandigheden hun rol oppakken en naar overheden en andere instanties proactief laten weten in welke situatie we zitten en nog even vertraging hebben in de behandeling van klachten van burgers. De directeuren, teammanagers en strategisch adviseurs zullen, naast de klachtonderzoekers-relatiebeheerders, hierin ook een actieve rol als relatiebeheerder moeten pakken.*

J. [REDACTED] kijken op welke wijze dit opgepakt kan worden.



5. Invullen persoonsgegevens

Bij ieder TBV moeten alle persoonsgegevens worden ingevuld, ook als er niets wordt gedaan.

Actie directeur: *Is dit noodzakelijk? Zo nee, of tijdelijk nee, duidelijk maken en ermee stoppen. Zo ja, dan erop toezien dat het gebeurt.*

6. Geldt ook voor registraties in het algemeen in Djuma. Er zijn spelregels, maar we zien er niet op toe en er wordt niet corrigerend opgetreden. Moet onderdeel worden van de kwaliteitsaanpak in de directies, ondersteund door Kwaliteit-Staf. Het vraagt wel aandacht en tijd om dit onderwerp op te pakken. Het MT-KB bepaalt telkens een kwaliteitsthema waarop een komende maand gestuurd gaat worden, nadat in een (directie-breed) overleg dit is toegelicht aan alle medewerkers (verwachtingen bij het thema).

Actie: *het MT-KB bepaalt in januari het eerste kwaliteitsthema waarop gestuurd gaat worden in februari 2024.*

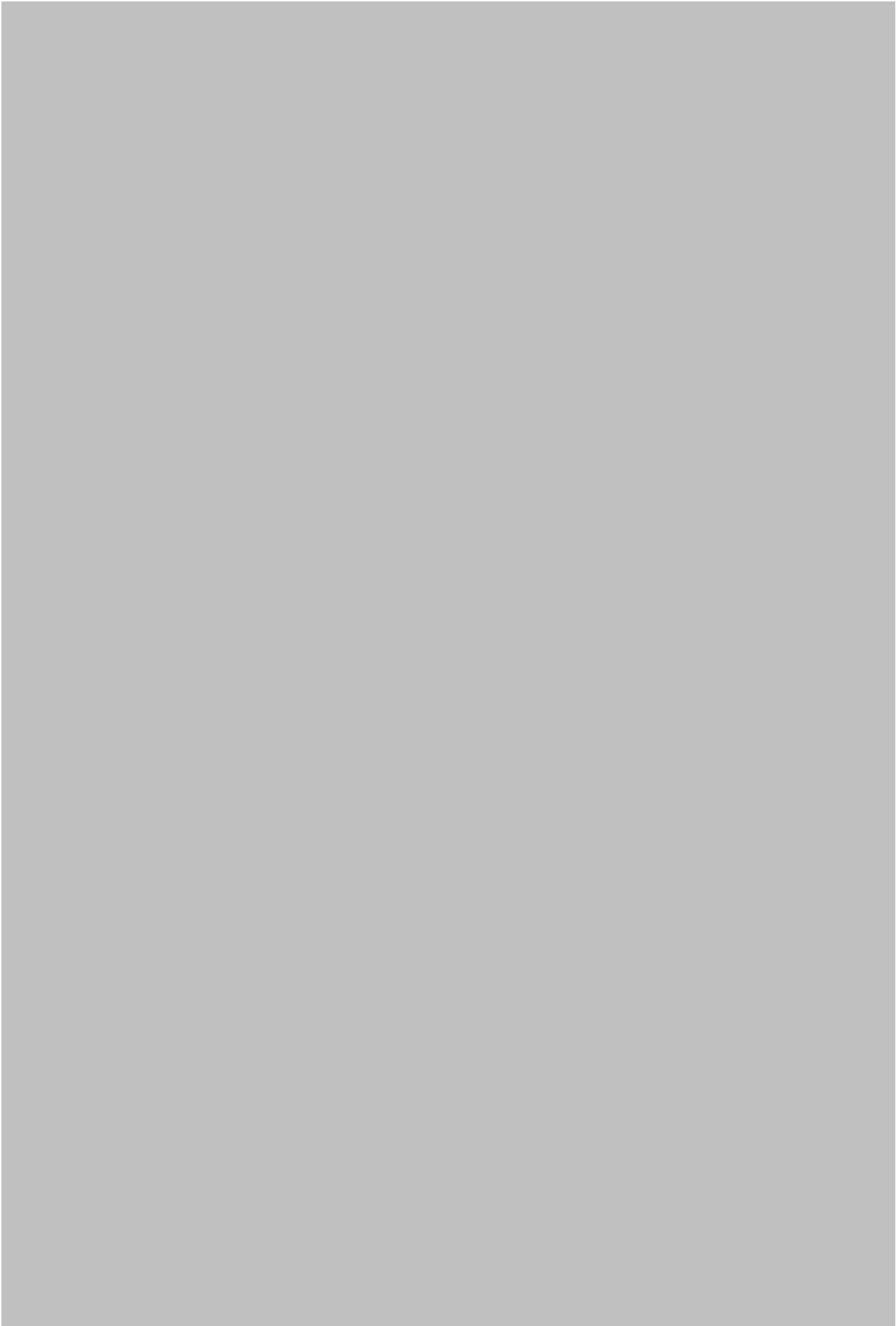
7. Nazorg: er moet duidelijkheid komen wanneer het nazorg betreft en wanneer het een nieuw dossier mag worden. Nu gebeurt het heel verschillend.

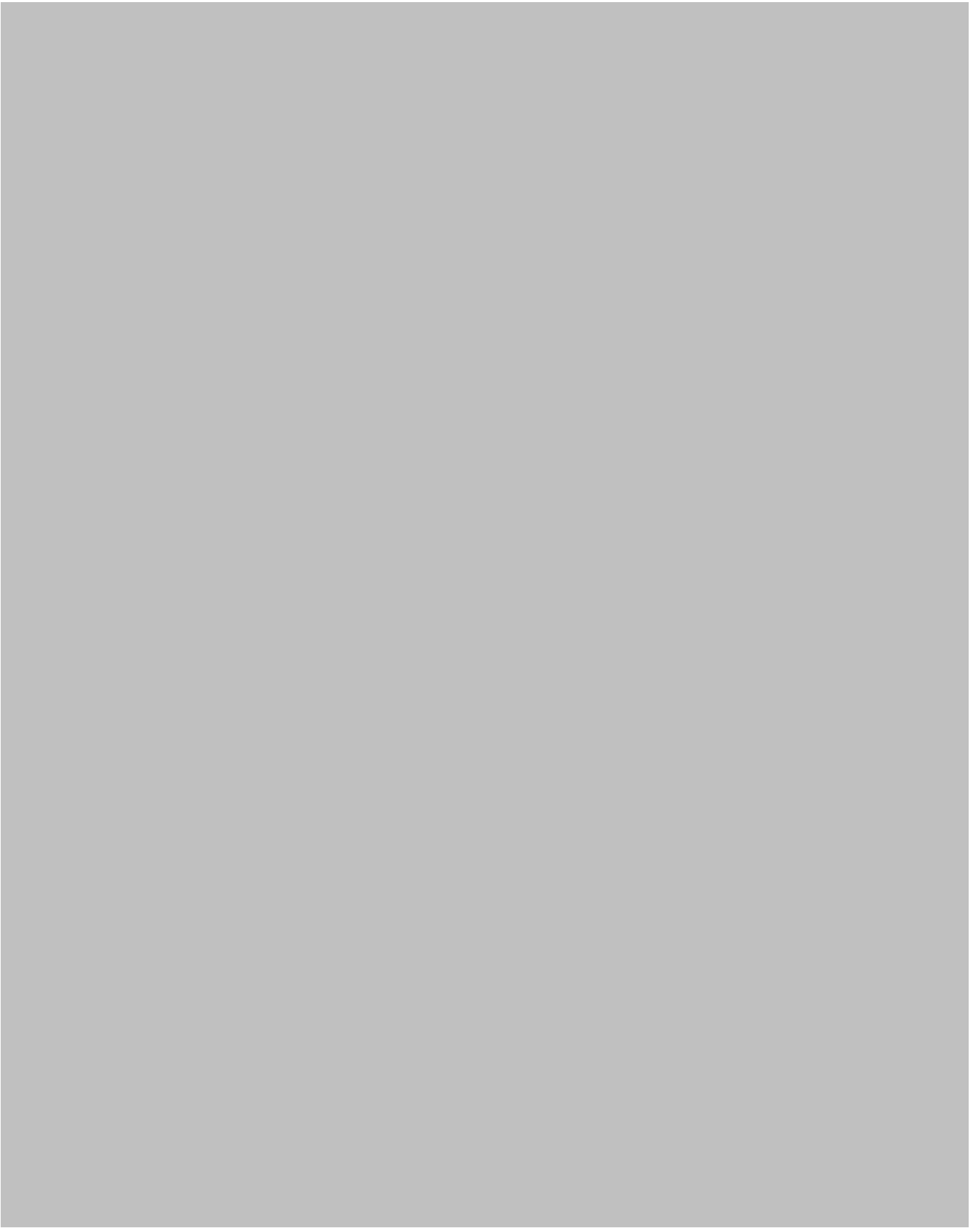
Actie: *directeur geeft hier in januari duidelijkheid over.*

8. Webcare

Op bepaalde gebieden gebruiken verzoekers vaak social media (facebook, whatsapp) om te klagen. Het huidige beleid is om geen klachtbehandeling via social media te doen, maar de vraag is of in het kader van klantvriendelijkheid dit heroverwogen moet worden.

Actie: *aangezien in dit (nieuwe) beleid een aantal fundamentele vragen moeten worden beantwoord zal dit beleidsdocument uiteindelijk via het Directieteam en de Ambtsdragers gaan voor accordering. Daarom vooralsnog geen acties vanuit de domeinen KB op dit vlak. [REDACTED] heeft de opdracht dit nieuwe beleid vorm te geven, in nauw overleg met MT-KB en de coördinatoren KB (Q1/Q2).*







VOORGESTELDE OPLOSSINGSRICHTINGEN DIRECTIE KB

Door alle medewerkers ingebracht

Capaciteit

- Het DT heeft besloten dat er op de functies van klachtonderzoeker en klachtbehandelaar boven formatief geworven mag worden i.v.m. de operationele risico's (bij de klachtonderzoekers 1,7 fte extra).
- Het MT heeft in overleg met HR de wervingsprocedure versneld waardoor we de werving in december al kunnen afronden en nieuwe collega's kunnen starten per 1 februari
- Het inwerkprogramma voor nieuwe collega's wordt daar waar mogelijk ingekort of er wordt maatwerk geboden.
- Structurele inzet van klachtonderzoekers op het Ombudsplein wordt per 11 december sterk beperkt en per 8 januari beëindigd.
- Per 1 februari zal de formatie op orde zijn, maar is nog niet iedereen inzetbaar. Per 1 juni is in principe iedereen inzetbaar.

	Bezetting in fte	Bezetting in uur/week	Beschikbaar in fte	Beschikbaar in uur/week
Organisatieplan	34	1224	34	1224
Per 1 december	30,7	1104	21,4	769
Per 1 februari	35,7	1284	25,5	919
Per 1 juni	35,7	1284	32	1152

Toelichting:

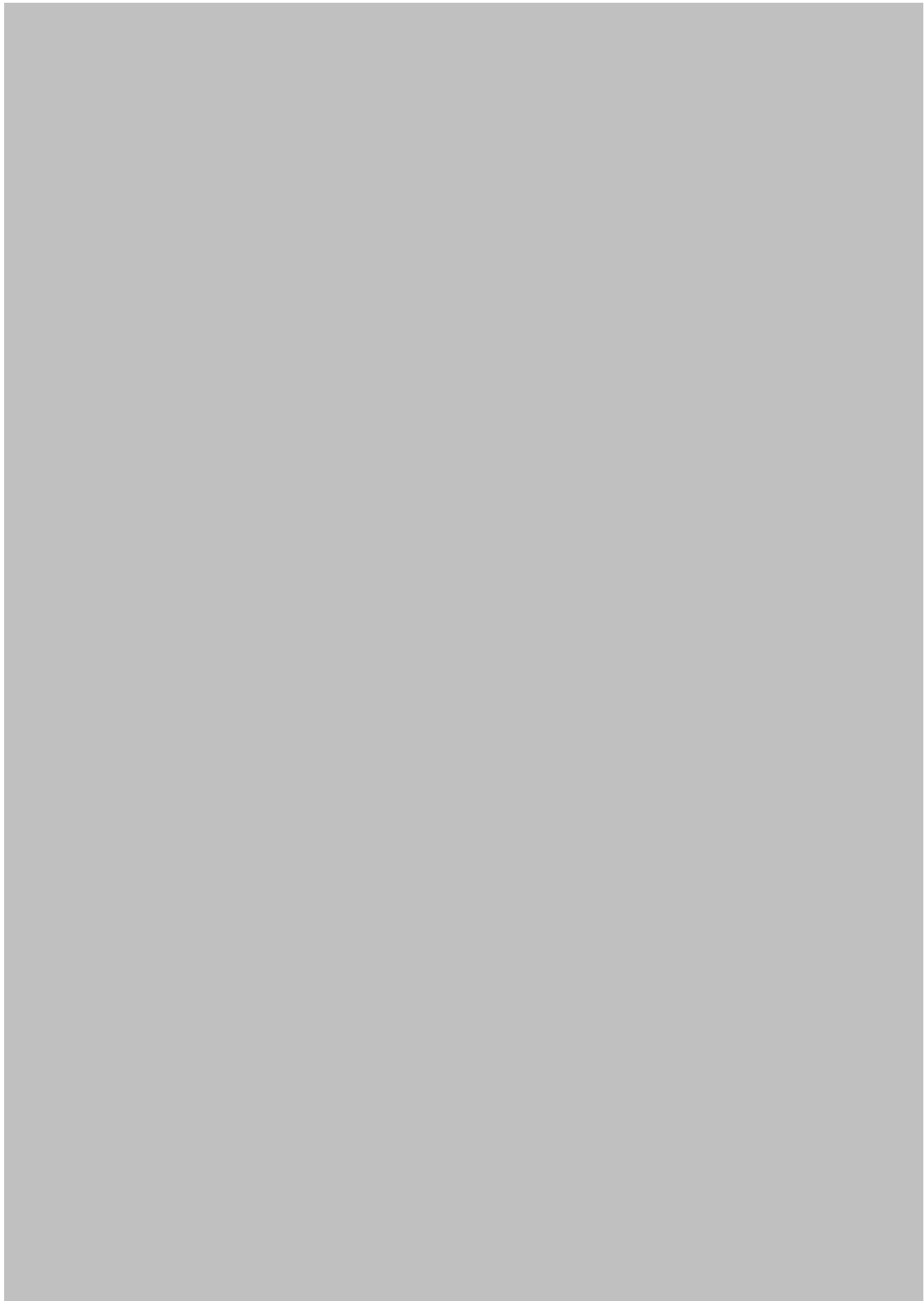
Formatie hangt af van of er vacatures zijn. Per 1 december is er voor 3,3 fte vacatureruimte. Er staan nu voor 5 fte vacatures open waardoor we gaan groeien boven de vastgestelde formatie.

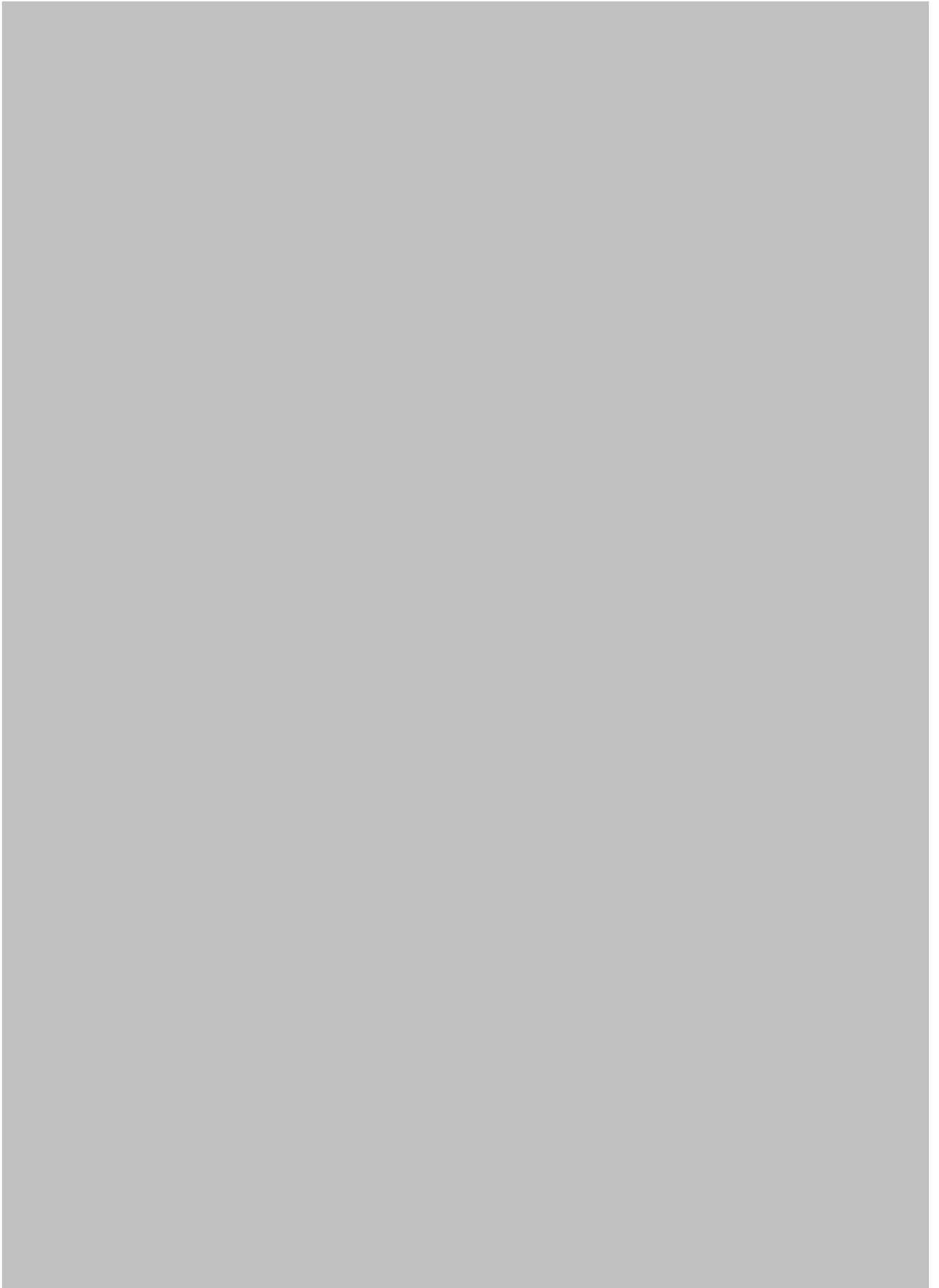
De beschikbare capaciteit is weergegeven in structurele capaciteit en het betreft een inschatting. Dat is de feitelijke bezetting minus zwangerschaps- en ouderschapsverlof, beperkte inzet voor de mensen die inwerken, beperkte inzet van nieuwe collega's die nog in het inwerktraject zitten en collega's die aan het re-integreren zijn.

Per 1 februari zal de formatie op orde zijn, maar is nog niet iedereen inzetbaar. Per 1 juni is in principe iedereen inzetbaar. Er wordt rekening gehouden met beperkte inzet door ziekte verzuim, bijzonder verlof etc. dat nu nog niet kan worden voorzien.

















doc 14

Grip op de werkvoorraden

Zoeken naar gedeelde probleemanalyse en oplossingsrichtingen

Thema

- Grip op de werkvoorraden

Doel

- Probleemanalyse die gedeeld wordt
- Gezamenlijke oplossingsrichtingen en aanpak

**Als je geen doel hebt,
blijf je heen en weer
rennen zonder te scoren.**

OM
DENKEN

Programma

- Presentatie over
 - Capaciteit
 - Probleemanalyse
- Samen werken aan Oplossingsrichtingen (live)
- Afspraken over vervolg
 - Plan van aanpak



Maatregelen om de capaciteit versneld op orde te krijgen:

- Het DT heeft besloten dat er op de functies van klachtonderzoeker en klachtbehandelaar boven formatief geworden mag worden ivm de operationele risico's (bij de klachtonderzoekers 1,7 fte extra).
- Het MT heeft in overleg met HR de wervingsprocedure versneld waardoor we de werving in december al kunnen afronden en nieuwe collega's kunnen starten per 1 feb.
- Het inwerkprogramma voor nieuwe collega's wordt daar waar mogelijk ingekort of er wordt maatwerk geboden.
- Structurele inzet van klachtonderzoekers op het Ombudsplein wordt per 11 december beperkt en per 8 januari beëindigd.

	Bezetting in fte	Bezetting in uur/week	Beschikbaar in fte	Beschikbaar in uur/week
Organisatieplan	34	1224	34	1224
Per 1 december	30,7	1104	21,4	769
Per 1 februari	35,7	1284	25,5	919
Per 1 juni	35,7	1284	32	1152

Per 1 februari zal de formatie op orde zijn, maar is nog niet iedereen inzetbaar. Per 1 juni is in principe iedereen inzetbaar.

Probleemanalyse

Directeur, teammanagers en coördinatoren hebben gezamenlijk een beeld geschetst waar bij KB belemmeringen zitten waardoor processen niet goed lopen, wat niet bijdraagt aan het beheersen en afbouwen van de werkvoorraad.

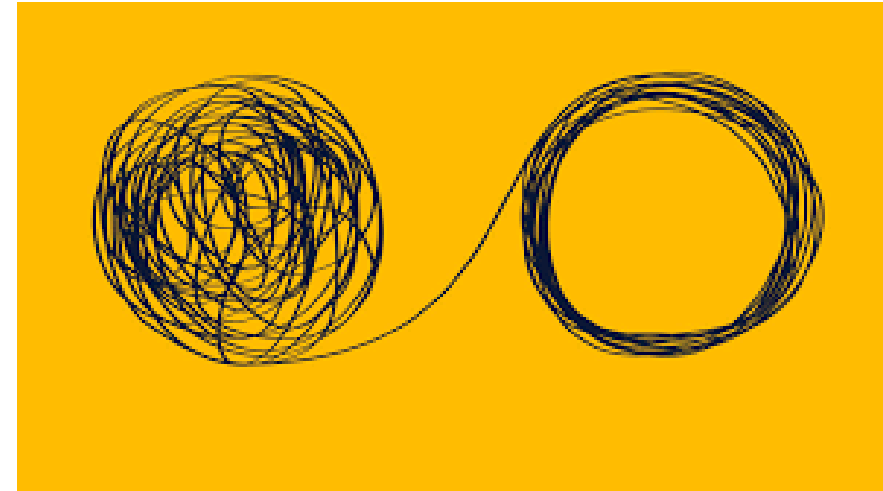
Er zijn veel belemmeringen genoemd. In deze presentatie staat de top 5 voor verschillende deelonderwerpen.



Probleemanalyse

De deelonderwerpen zijn:

- ❖ Relatie Ombudsplein
- ❖ Coördinator/Klachtonderzoeker
- ❖ Teammanager/Coördinator
- ❖ POP aanpak
- ❖ Parkeerflap



VRAAG: Herkennen jullie je in de volgende problemen?
Missen jullie een heel belangrijk probleem?

veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



Samen werken aan oplossingsrichtingen

Er is niet één oplossing

Alleen SAMEN komen we eruit

- We sluiten deze presentatie hier af
- We gaan nu verder werken op de flaps
- De resultaten worden verwerkt in een Actieplan
- Dat wordt eerst besproken met TM en Coö
- Daarna wordt het aan jullie teruggekoppeld



VRAGEN?



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman

