

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

Samenvatting bestemd voor NVVK en de getoetste organisatie

Het onderzoek is uitgevoerd bij Klantnaam: Gemeente Heemskerk Adres: Maerten van Heemskerckplein 1, 1964 EZ Heemskerk Contactpersoon: Rita Mouthaan Telefoon: 0643485299 Email: r.mouthaan@heemskerk.nl Website: www.heemskerk.nl		Het onderzoek is uitgevoerd op basis van het Kwaliteitskader NVVK  Versie Maart 2021 (1.1)
Inzet formatie: • Uitvoerende professionals financiële hulpverlening (vast en tijdelijk) in fte: 3 • Ondersteunende medewerkers in fte: 0.7 • Management en control in fte: 0.7	Uitvoering Plannen van aanpak: Verslag datum : Teamleider : Ewald Jansen Teamlid : Theo Ploeg Review Verslag : Sabine Hesdal	Het onderzoek is uitgevoerd door: Kiwa Nederland B.V. Sir Winston Churchilllaan 273 Postbus 70 2280 AB Rijswijk NL
Kerngegevens uitvoering onderzoek Soort onderzoek: Expiratiedatum vorig certificaat: Gesproken met (functies en aantal): • Rita Mouthaan (projectleider) • Nelly Hensen (teamleider) • Miranda Hensen (kwaliteitsmedewerker) • Sven van der Voet (allround SHV, inhuur)	Tijdbesteding in uren: (online/totaal) <u>Datum</u> Zelfscan : 17/03/2023 Audit locatie : 16/06/2023 Rapportage : 28/06/2023	Inhoud van het verslag • Samenvatting, verloop en uitkomst onderzoek, input voor trendanalyse en advies aan NVVK • Bevindingen huidig onderzoek bestemd voor de getoetste organisatie

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

Kerngegevens certificaat en uitvoering onderzoek

Scope certificaat zoals te vermelden op het certificaat	• Vroegsignalering • Aanmelding • Crisisinterventie • Informatie en advies • Intake en plan van aanpak • Stabilisatie • Duurzaam financiële dienstverlening • Schuldbemiddeling • Betalingsregeling • Schuldhulpverlening aan ondernemers • Dwangakkoord • Wsnp • Afbouw en nazorg
Schets organisatie	Gemeente Heemskerk is een kleine gemeente met een eveneens kleine SHV-afdeling. De organisatie heeft het NVVK kwaliteitskader frecent geïmplementeerd en de organisatie is hierin in ontwikkeling.
Verloop onderzoek	Het onderzoek is conform planning verlopen.

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

Conclusies per normgebied (samenvatting sterke punten en gewogen bevindingen)

Opvolging verbeterpunten vorig onderzoek	
1. Koers	Gemeente Heemskerk voert de werkzaamheden uit aan de hand van de WGS, beleidsregels. Ook heeft Gemeente Heemskerk privacy officers om te monitoren of zij ook conform AVG werken. De Gemeente Heemskerk werkt zoveel mogelijk naar de lidmaatschapseisen van de NVVK. Bijvoorbeeld door de manier van schuldregelen hierop aan te passen. Gemeente Heemskerk voldoet hieraan, ze houden ontwikkelingen bij door middel van nieuwsbrieven en door webinars bij te wonen. Daarnaast heeft Gemeente Heemskerk veel contact met aansluitende gemeenten waarmee ontwikkelingen worden besproken op beleidsniveau. De visie van Gemeente Heemskerk is: Naast elkaar, met elkaar, voor elkaar. Dit is terug te vinden in het beleidsplan. Momenteel is Gemeente Heemskerk in een vergevorderd stadium met een nieuw Beleidsplan 2023. Gemeente Heemskerk werkt niet met opdrachtgevers, team Werk & Inkomen heeft mandaat vanuit het college. Bevindingen die om verbetering vragen: - Diverse documenten, zoals o.a. het beleidsplan en organisatievisie zijn niet voorzien van document identificatie. Dit zijn documenten die in tijd aan veranderingen onderhevig zijn. Geen versiebeheer kan hierdoor een risico vormen. - Projectplan optimalisering schuldhelpverlening SMART maken
2. Leiderschap	Gemeente Heemskerk heeft een uitgebreide overlegstructuur. De Gemeente Heemskerk beschikt over in- en externe vertrouwenspersonen. Overleg SHV, 2-wekelijks. Wordt consequent gehouden. Notulen zijn geen standaard format actielijsten, deze zijn enigszins SMART, maar laten zien dat wat prioriteit is en wanneer gemotiveerd afgeweken wordt. Er is een verbetermatrix voor de lopende projecten welke met de professionals gezamenlijk wordt opgepakt. Dit wordt ook eens in de 3 weken tijdens overleggen besproken (teamleider, projectleider & professionals) Teamleider stuurt iedere week een mail waarin de afdeling ge-up-date wordt over wat er allemaal gebeurt binnen de organisatie. Dina: sleutelfiguur inburgering. Intermediair tussen gemeente en inwoners Er worden inwoners van de gemeente Heemskerk gerekruteerd om functies in te vullen (cultuur, etc)

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	Open structuur middels een situationeel coachende manager en stimulerend naar de teamleden De afdeling beschikt over ervaringsdeskundigheid. Gemeente Heemskerk heeft midden 2022 de vroegsignalering nieuw ingericht waardoor aan de huidige wet- en regelgeving wordt voldaan. Bevindingen die om verbetering vragen: - Verbetermatrix: ziet er SMART uit, maar de statuskolom is niet helder wat de status is van de acties en het moment waarop de status is geschreven. - Overleg SHV, 2 wekelijks. Wordt consequent gehouden. Notulen geen standaard format actielijsten zijn enigszins SMART, maar laat zien dat wat prioriteit is en wanneer gemotiveerd afgeweken wordt.
3. Organisatie	Zoals eerder genoemd is de gemeente Heemskerk bezig met een kwaliteitsplan & verbetermatrix. Alle schuldhelpverleningsprocessen worden opnieuw beschreven en dat geldt ook voor de werkinstructies. Zijn evaluatiemomenten om te toetsen of het veranderingsproces ook correct werkt in de praktijk Gemeente Heemskerk heeft een 50% aanwezig en 50% thuiswerkbeleid. Gemeente Heemskerk heeft hier aantoonbaar aandacht voor het veranderingsproces. Denk aan de hybride werkomgeving, de verandering waar Gemeente Heemskerk nu in zit en toch probeert de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Managementdashboards zijn in ontwikkeling om meer in-/ overzicht te krijgen van de prestaties van het proces. De gemeente Heemskerk heeft geen geregistreerde klachten (KTV). Bevindingen die om verbetering vragen: - De gemeente Heemskerk is bezig met een kwaliteitsplan & verbetermatrix. Alle processen worden van de schuldhelpverlening opnieuw beschreven en het maken van werkinstructies. - De transitie voor de ICT en het hybride werken is nog in ontwikkeling. - Managementdashboards zijn in ontwikkeling om meer in-/ overzicht te krijgen van de prestaties van het proces.
4. Financiële hulpverlening	De Gemeente Heemskerk heeft recentelijk haar website aangepast waardoor de schuldhelpverlening beter te vinden is. De medewerkers volgen regelmatig trainingen, webinars en nemen deel NVVK dagen bij. Vroegsignalering is geoptimaliseerd, er vinden wekelijks huisbezoeken plaats, klanten worden telefonisch, schriftelijk of per email benaderd. Er heeft een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De ervaringsdeskundigheid op de afdeling heeft een belangrijke toegevoegde waarde in het vertrouwen naar de inwoners. De schuldhelpverlener voert een brede intake waarbij diverse leefgebieden aan bod komen. Er is een goed beeld waar de klant hulp bij nodig heeft. Klantdossier wordt vastgelegd in Stratech. Klanttevredenheid wordt in Stratech bijgehouden. Uit Stratech worden query's gegenereerd van o.a. de intakes, caseload en wachtlijstreductie.

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	Gemeente Heemskerk heeft veel dienstverlening in eigen beheer. De volgende onderdelen worden uitbesteed. * Budgetbeheer * Saneringskrediet verstrekken * Schuldhulpverlening voor Ondernemers. Gemeente Heemskerk heeft diverse ketenpartners waarbij warme overdracht plaats vindt. Daarnaast vindt er ook regelmatig overleg plaats. Gemeente Heemskerk is bezig met het digitaliseren van de dossiers, waarbij alle documenten beter benaderbaar zijn voor de medewerkers van de schuldhulpverlening. Bij dit digitaliseringsproject is ook de inrichting van het dossier geoptimaliseerd. Bevindingen die in ontwikkeling zijn: - Praatplaten en folders zijn in ontwikkeling - De gemeente Heemskerk wil meer outreachend te werk gaan. - Digitalisering van dossiers.
5. Professionals	(terugkoppeling aan NVVK: de nieuws- en toegevoegde waarde van de congresdag NVVK is teleurstellend) Gemeente Heemskerk beschikt over functieprofielen. De Gemeente Heemskerk houdt caseloadgesprekken, waarbij de competenties van de medewerker wordt getoetst. De medewerkers hebben een integriteitsverklaring getekend. Gemeente Heemskerk beschikt over een inwerkplan, Handboek voor nieuwe medewerkers versie maart 2023. De professionals werken mee aan de verbetermatrix om de werkwijze te optimaliseren. Daarnaast mogen de professionals maatwerk leveren als de situatie daarom vraagt. Gemeente Heemskerk heeft een zeer betrokken schuldhulpverleningsteam die regelmatig collegiaal overleggen op casusniveau. Er vinden jaarlijks drie gesprekken plaats over de voortgang/ ontwikkeling van de professionals. Bevindingen die in ontwikkeling zijn: - Functieprofielen zijn in ontwikkeling. - Het bijhouden van wanneer er wordt afgeweken van het proces, met als doel procesoptimalisatie, is in ontwikkeling. - Autorisatie van de medewerker in (een deel) van het eigen P-dossier is een mogelijkheid om verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de medewerker te vergroten. - De casuïstiek overleggen zijn in een opstartende fase alsmede de caseloadgesprekken met team kwaliteit.
6. Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop	Er is een Sociale Kaart in ontwikkeling. Er zijn diverse samenwerkingsverbanden met diverse maatschappelijke organisaties Gemeente Heemskerk werkt met lokale maatschappelijke organisaties nauw samen. Hiervoor zijn diverse afspraken/ overeenkomsten aangegaan, dienstverleningsovereenkomsten. Deze afspraken worden geregeld geëvalueerd en indien nodig bijgeschaafd.

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	Er wordt gewerkt met derden, o.a. inleen op detachingsbasis om de SHV-capaciteit aan te vullen. Toetsing op kennis, ervaring en competentie wordt gedaan, evenals de aanwezigheid van een VOG. Bevindingen die in ontwikkeling zijn; - Sociale Kaart in ontwikkeling.
7. Reflecteren, verbeteren en verantwoorden	Gemeente Heemskerk beschikt over Stratech Insight. Dit is nog niet volledig ingericht. Dit zal plaatsvinden zodra de productieomgeving van Stratech geoptimaliseerd is. Voor de vroegsignalering werkt Gemeente Heemskerk met XXLNC (Ris) Er wordt, beperkt, managementinformatie uit Stratech gegenereerd. Gegevens worden uit het systeem gegenereerd, er is nog wel een verbeterslag in de systemen nodig zodat er meer bruikbare managementrapportages inzichtelijk zullen worden. Werken met en evaluatie van het NVVK-kwaliteitskader is een belangrijke input, waaruit de verbetermatrix tot stand is gekomen. Op de site via onderstaande link kan iedereen de jaarverslagen inzien. https://www.heemskerk.nl/over-heemskerk/financien Bevindingen die in ontwikkeling zijn: - Stratech Insight. Dit is nog niet volledig correct ingericht. - Periodiek (bijv jaarlijks) het zelfscan document van het NVVK-kwaliteitskader inzetten om te verbeteren.

Plan(nen) van aanpak

Beoordeelde plannen van aanpak	Vervolgonderzoek, zie advies.

Advies

--

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

Advies	Positief advies met meeweging van de ontwikkelingen van het SHV-team. Er is afgesproken een opvolgonderzoek uit te voeren om de ontwikkelingen te volgen 1 jaar na het uitgevoerde initiële onderzoek.
Ondertekening	Hendrik Ido Ambacht, 28 juni 2023  Ewald Jansen teamleider

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

Bevindingen toetsing per rubriek, bestemd voor de getoetste organisatie

De uitkomsten van toetsing worden per rubriek samengevat en met voorbeelden toegelicht. Voldoen aan een norm betekent, dat dit in de praktijk is aangetoond of aannemelijk gemaakt. De onderbouwing hiervoor staat in de linker kolom: systemen, documenten en dossiers die zijn ingezien en interviews en observaties. Gewogen bevindingen (kanttekening, afwijking of tekortkoming) zijn met verwijzing naar de betreffende norm verwoord en onderbouwd. Zie voor de weging de Richtlijn audits Kwaliteitskader en certificering NVVK-leden.

Koers

Onderbouwing • Beleidsplan 2023 • Organisatievisie 2022-2026 • Website • Interviews •	Bevindingen die voldoen: 1.1 Voldoen aan wet- en regelgeving Gemeente Heemskerk voert de werkzaamheden uit aan de hand van de WGS, Beleidsregels. Ook heeft Gemeente Heemskerk privacy officers om te monitoren of wij conform AVG werken. 1.2 Voldoen aan NVVK-eisen De Gemeente Heemskerk werkt zoveel mogelijk naar de lidmaatschapseisen van de NVVK. Bijvoorbeeld door de manier van schuldregelen hierop aan te passen. 1.3 Volgen van ontwikkelingen op vlak financiële hulpverlening Gemeente Heemskerk voldoet hieraan, ze houden ontwikkelingen bij door middel van nieuwsbrieven, het bijwonen van webinars. Daarnaast heeft Gemeente Heemskerk veel contact met aansluitende gemeenten waarmee ontwikkelingen worden besproken op beleidsniveau. 1.4 Formuleren missie, visie en strategie De visie van Gemeente Heemskerk is: Naast elkaar, met elkaar, voor elkaar. Dit is terug te vinden in het beleidsplan. Momenteel is Gemeente Heemskerk in een vergevorderd stadium met een nieuw beleidsplan. Nieuw beleidsplan 2023 gezien. Document niet geïdentificeerd. Organisatievisie 2022-2026 ook geen doc ID

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	1.5 Formuleren concrete doelen en plannen Er wordt gewerkt aan een kwaliteitsplan voor team Werk & Inkomen. Binnen dit team is ook de schuldhelpverlening belegd. Daarnaast zijn ze ook bezig om het projectplan optimalisering schuldhelpverlening SMART te maken 1.6 Helderheid over invulling van opdracht(en) en verantwoording Gemeente Heemskerk werkt niet met opdrachtgevers, team Werk & Inkomen heeft mandaat vanuit het college. Bevindingen die om verbetering vragen: - Diverse documenten, zoals o.a. het beleidsplan en organisatievisie zijn niet voorzien van document identificatie. Dit zijn documenten die in tijd aan veranderingen onderhevig zijn. Geen versiebeheer kan hierdoor een risico vormen. - Projectplan optimalisering schuldhelpverlening SMART maken
--	--

Leiderschap

Onderbouwing • Beleidsplan • Organisatievisie • Interviews • Management informatiesysteem • Agressieprotocol10 • Kwaliteitsplan • Verbetermatrix • Notulen overleg	Bevindingen die voldoen: 2.1 Onderschrijven en uitdragen NVVK Belofte Gemeente Heemskerk heeft een uitgebreide overlegstructuur. Denk hierbij aan, projecten wekelijks, maandelijks afdelingsoverleg, casuïstiek overleg is in een opstartfase (opgenomen in kwaliteitsplan), wekelijkse overleggen tussen teamleider en domeinmanager. Daarnaast zijn er ook overleggen tussen gesprekpartners op uitvoerings- en beleidsniveau. De Gemeente Heemskerk beschikt over in- en externe vertrouwenspersonen. Agressieprotocol10/2013: is gedateerd, maar nog steeds actueel. Kwaliteitsplan 24/5/2023 nog concept. Plan is definitief 3 q 2023 Verbetermatrix: ziet er SMART uit, maar de status kolom is niet helder wat de status is van de acties en het moment waarop de status is geschreven. Overleg SHV, 2-wekelijks. Wordt consequent gehouden. Notulen geen standaard format actielijsten zijn enigszins SMART, maar laat zien wat prioriteit is en wanneer gemotiveerd afgeweken wordt.

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	2.2 Betrekken professionals bij de koers Er is een verbetermatrix voor de lopende projecten welke met de professionals gezamenlijk wordt opgepakt. Dit wordt ook eens in de 3 weken tijdens overleggen besproken (teamleider, projectleider & professionals) Teamleider stuurt iedere week een mail waarin de afdeling ge-up-date wordt wat er allemaal gebeurt binnen de organisatie. Dina: sleutelfiguur inburgering. Intermediair tussen gemeente en inwoners Er worden inwoners van de gemeente Heemskerk gerekruteerd om functies in te vullen (cultuur, etc) 2.3 Eigenaarschap voor de ambities van de organisatie Zie antwoord 2.2. 2.4 Passende leiderschapsstijl De teamleider van Werk & Inkomen is sinds 1 oktober 2022 in functie en zij heeft regelmatig teamleidersdagen om het ontwikkelingsniveau van de organisatie mee te nemen in haar dagelijkse sturing. De leiderschapsstijl binnen de Gemeente Heemskerk is open, toegankelijk en coachend Open structuur van, coachende manager, stimulerend teamleden De afdeling beschikt over Ervaringsdeskundigheid. 2.5 Bijdragen aan optimalisering financiële hulpverlening Gemeente Heemskerk heeft midden 2022 de vroegsignalering nieuw ingericht waardoor aan de huidige wet- en regelgeving wordt voldaan. Suwinet wordt gebruikt en het management informatiesysteem ondergaat een optimalisering Bevindingen die om verbetering vragen: - Verbetermatrix: ziet er SMART uit, maar de status kolom is niet helder wat de status is van de acties en het moment waarop de status is geschreven. - Overleg SHV, 2-wekelijks. Wordt consequent gehouden. Notulen geen standaard format actielijsten zijn enigszins SMART, maar laat zien wat prioriteit is en wanneer gemotiveerd afgeweken wordt.
--	--

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

--	--

Organisatie

Onderbouwing	Bevindingen die voldoen:
• Beleidsplan • Veiligheidsvoorzieningen • Kwaliteitsplan • Verbetermatrix • Thuiswerkbeleid • Klachtenprotocol • Website	3.1 Passende organisatie-inrichting en overlegstructuur Zie antwoord 2.2, en ook is er een start gemaakt voor caseloadgesprekken. 3.2 Inzichtelijke, effectieve en doelmatige werkprocessen Zoals eerder genoemd is de gemeente Heemskerk bezig met een kwaliteitsplan & verbetermatrix. Alle processen worden van de schuldhulpverlening opnieuw beschreven en het maken van werkinstructies. Er zijn evaluatiemomenten om te toetsen of het veranderingsproces ook correct werkt in de praktijk 3.3 Adequate werkomstandigheden Gemeente Heemskerk heeft een 50% aanwezigheids- en 50% thuiswerkbeleid, overleggen kunnen hybride plaatsvinden en het kantoor is ingericht met arbo technisch goedgekeurde werkplekken. Om de thuiswerkplek arbo technisch goed in te richten heeft elke medewerker een persoonlijk budget beschikbaar. Voor de veiligheid tijdens klantgesprekken is er een noodknop aanwezig in de spreekkamers. De veiligheidsvoorzieningen zijn getoond tijdens het onderzoek. 3.4 Werkbare ICT-infrastructuur De ICT is ondergebracht bij het team Informatievoorziening in verband met het overgaan naar een volledige hybride werkomgeving. 3.5 Beheerste organisatieverandering

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	Gemeente Heemskerk heeft hier aantoonbaar aandacht voor. Denk aan de hybride werkomgeving, de verandering waar Gemeente Heemskerk nu in zit en toch probeert de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Managementdashboards zijn in ontwikkeling om meer in-/ overzicht te krijgen van de prestaties van het proces. 3.6 Publieke incidenten- en klachtenregeling Gemeente Heemskerk heeft een klachtenprotocol. https://www.heemskerk.nl/melden-en-meedoen/klacht-over-de-gemeente. Daarnaast beschikt de Gemeente Heemskerk ook over een bezwaarcommissie. https://www.heemskerk.nl/over-heemskerk/bezwaar-maken-tegen-een-besluit. De gemeente Heemskerk heeft geen geregistreerde klachten (KTV). Alle communicatie is op B1 niveau om te bewerkstelligen dat inwoners de boodschap begrijpen. Bevindingen die om verbetering vragen: - De gemeente Heemskerk bezig met een kwaliteitsplan & verbetermatrix. Alle processen worden van de schuldhulpverlening opnieuw beschreven en het maken van werkinstructies. - De transitie voor de ICT en het hybride werken is nog in ontwikkeling. - Managementdashboards zijn in ontwikkeling om meer in-/ overzicht te krijgen van de prestaties van het proces.
--	--

Financiële hulpverlening

Onderbouwing • Communicatieplan • Verbetermatrix • Procesbeschrijving • Werkinstructies	Bevindingen die voldoen: 4.1 Begrijpelijke communicatie en goede bereikbaarheid De Gemeente Heemskerk heeft recentelijk haar website aangepast waardoor de schuldhulpverlening beter te vinden is. https://www.heemskerk.nl/werk-inkomen-zorg-en-welzijn/geldzorgen. Ook is Gemeente Heemskerk bezig
---	--

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

• Interviews • Website • Communicatieplan • Convenant vroegsignalering • Dossier 2427 • Dienstverleningsovereenkomst	met een communicatieplan dat een onderdeel is van de verbetermatrix. In dit plan zijn wij praatplaten en folders aan het ontwikkelen en willen meer outreachend te werk gaan 4.2 Methodisch werken De medewerkers volgen regelmatig trainingen, webinars en NVVK dagen bij. Gemeente Heemskerk houdt nieuwe ontwikkelingen nauwlettend in de gaten en faciliteert het SHV-team hierbij. 4.3 Laagdrempelige toegang Vroegsignalering is geoptimaliseerd, er vinden wekelijks huisbezoeken plaats, klanten worden telefonisch, schriftelijk of per email benaderd. Het Serviceplein is op werkdagen te bereiken zonder het maken van een afspraak mocht een klant vragen hebben over schulden. Eind 2022 is er een noodfonds opgericht in het kader van de acute hulpverlening denk hierbij aan grote afrekeningen energienota. 4.4 Bejegening en hulp op basis van vertrouwen Er heeft een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De ervaringsdeskundigheid op de afdeling heeft een belangrijke toegevoegde waarde in het vertrouwen. 4.5 Planmatige intake met oog voor 'vraag achter de vraag' De schuldhulpverlener voert een brede intake waarbij diverse leefgebieden aan bod komen. Er is een goed beeld waar de klant hulp bij nodig heeft. Alles wordt vastgelegd en persoonlijk afgestemd binnen het Plan van Aanpak. Heeft de klant extra hulp nodig dan heeft de gemeente Heemskerk diverse ketenpartners die daarbij kunnen ondersteunen (EHBA van MET Heemskerk, Humanitas) 4.6 Met klant afgestemd plan van aanpak Zie antwoord 4.5. Klantdossier wordt vastgelegd in Stratech. Klanttevredenheid wordt in Stratech bijgehouden. Aan de hand van dossier 2427 is het proces gevolgd. Uit Stratech worden query's gegenereerd van o.a. de intakes, caseload en wachtlijstreductie. 4.7 Passende inzet van vormen van financiële hulp
---	---

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	Gemeente Heemskerk heeft veel dienstverlening in eigen beheer. De volgende onderdelen worden uitbesteed. * Budgetbeheer * Saneringskrediet verstrekken * Schuldhulpverlening voor Ondernemers. Er is een dienstverleningsovereenkomst voor SHV aan ondernemers met Zuidweg & Partners 4.8 Gericht verwijzen bij flankerende problematiek Gemeente Heemskerk heeft diverse ketenpartners waarbij warme overdracht plaatsvindt. Daarnaast vindt er ook regelmatig overleg plaats. Bijvoorbeeld MET Heemskerk (een welzijnorganisatie) loopt ook mee tijdens de vroegsignalering. 4.9 Evaluatie voortgang en zo nodig bijstellen aanpak Het plan van aanpak is een dynamisch plan welke indien nodig wordt bijgesteld. 4.10 Hulp is 'zo kort als mogelijk en zo lang als nodig' met inzet op bestendinging Gemeente Heemskerk heeft de zelfredzaamheid van de klant centraal staan. De professional werkt samen met de budgetbeheerder toe naar zo spoedig mogelijk zelf beheren van de administratie. Daarnaast kunnen klanten ook workshops volgen bij ketenpartners en dat is geheel kosteloos. 4.11 Zorgvuldige dossiervorming Gemeente Heemskerk is bezig met het digitaliseren van de dossiers, waarbij alle documenten beter benaderbaar zijn voor de medewerkers van de schuldhulpverlening. Bij dit digitaliseringsproject is ook de inrichting van het dossier geoptimaliseerd. Bevindingen die in ontwikkeling zijn: - Praatplaten en folders zijn in ontwikkeling - De gemeente Heemskerk wil meer outreachend te werk gaan. - Digitalisering van dossiers.
--	---

Professionals

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

Onderbouwing • Personeelsbeleid • Handboek voor nieuwe medewerkers • HR informatiesysteem • Integriteitsverklaring	Bevindingen die voldoen: 5.1 Duurzame arbeidsrelaties Gemeente Heemskerk werkt met een vaste formatie. Door alle lopende projecten is er uitbreiding van externe SHV capaciteit op detacheringsbasis, zodat de professionals betrokken mee kunnen werken aan de optimalisering. 5.2 Vastgesteld personeelsbeleid Gemeente Heemskerk heeft een HR informatiesysteem waar alle gegevens in te zien zijn voor professionals. https://gemeenteheemskerk.sharepoint.com/sites/i-regelen/SitePages/HR.aspx 5.3 Benodigde functies, taken en rollen vastgesteld Gemeente Heemskerk beschikt over functieprofielen. Door de optimalisering van het werkproces zullen deze profielen opnieuw bekeken/ geschreven worden. 5.4 Voldoende competente en integere professionals De Gemeente Heemskerk houdt caseloadgesprekken, waarbij de competenties van de medewerker wordt getoetst. De medewerkers hebben een integriteitsverklaring getekend. 5.5 Doeltreffend inwerken Gemeente Heemskerk beschikt over een inwerkplan; Handboek voor nieuwe medewerkers versie maart 2023. 5.6 Inzicht in en handelen naar koers en NVVK Belofte De Gemeente Heemskerk betreft de professionals bij de missie en visie van de organisatie. Dit wordt gemonitord tijdens de functioneringsgesprekken.
--	---

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	5.7 Naleven en optimaliseren werkafspraken De professionals werken mee aan de verbetermatrix om de werkwijze te optimaliseren. Zie 4.11 Daarnaast mogen de professionals maatwerk leveren als de situatie daarom vraagt. Afwijken van het proces is legitiem. Het bijhouden van wanneer er wordt afgeweken van het proces, met als doel procesoptimalisatie, is in ontwikkeling. 5.8 Planmatige scholing en ontwikkeling Gemeente Heemskerk heeft de ambitie om in de toekomst KIWA certificering in te zetten voor de professionals om zo de scholing & kwaliteit van kennis te waarborgen. Daarnaast kan elke professional tijdens de HR cyclus gesprekken wensen doorgeven qua loopbaan en zal er met de teamleider gekeken worden naar wat haalbaar is. Professionele ontwikkelingen en het bijhouden van NVVK-kennis wordt (nog) niet bijgehouden in het P-dossier. Autorisatie van de medewerker in (een deel) van het eigen P-dossier is een mogelijkheid om verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de medewerker te vergroten. 5.9 Openstaan voor feedback en hieruit leren Gemeente Heemskerk heeft een zeer betrokken schuldhelpverleningsteam die regelmatig collegiaal overleggen op casus niveau. De casuïstiek overleggen zijn in een opstartende fase alsmede de caseloadgesprekken met team kwaliteit. 5.10 Jaarlijks evalueren van functioneren Er vinden jaarlijks drie gesprekken plaats over de voortgang/ ontwikkeling van een professional. HR-cyclus staat in het Afas system HR-gesprekscyclus gezien van MH 09/05/23 (functioneringsgesprek) Verslag is een mooie vertaling van de leiderschapsstijl. Organische beweging. (terugkoppeling aan NVVK: de nieuws- en toegevoegde waarde van de congresdag NVVK is teleurstellend) 5.11 Personeelsdossier voldoet aan eisen zie 5.10 HR cyclus in Afas
--	--

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	Bevindingen die in ontwikkeling zijn: - Functieprofielen zijn in ontwikkeling. - Het bijhouden van wanneer er wordt afgeweken van het proces, met als doel procesoptimalisatie, is in ontwikkeling. - Autorisatie van de medewerker in (een deel) van het eigen P-dossier is een mogelijkheid om verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de medewerker te vergroten. - De casuïstiek overleggen zijn in een opstartende fase alsmede de caseloadgesprekken met team kwaliteit.
--	--

Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop

Onderbouwing • Sociale Kaart • Beleidsplan • Verbetermatrix • Dienstverleningsovereenkomsten	Bevindingen die voldoen: 6.1 Sociale kaart financiële hulpverlening Ja er is een Sociale Kaart in ontwikkeling. Er zijn diverse samenwerkingsverbanden met diverse maatschappelijke organisaties 6.2 Visie op samenwerking partners met overleg en evaluatie Gemeente Heemskerk werkt met lokale maatschappelijke organisaties nauw samen. Hiervoor zijn diverse afspraken/ overeenkomsten aangegaan, dienstverleningsovereenkomsten. Deze afspraken worden geregeld geëvalueerd en indien nodig bijgeschaafd. 6.3 Uitbesteding in lijn met de Koers Dit wordt in overeenkomsten e/o convenanten vastgelegd. 6.4 Doelmatige inzet van derden Er wordt gewerkt met derden, o.a. inleen op detacheringbasis om de SHV-capaciteit aan te vullen. Toetsing op kennis, ervaring en competentie wordt gedaan, evenals de aanwezigheid van een VOG is onderdeel.
--	--

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	6.5 Doelmatige inkoop en periodieke evaluatie Gemeente Heemskerk heeft een inkoopbeleid met daar bijbehorende algemene voorwaarden. Bevindingen die in ontwikkeling zijn; - Sociale Kaart in ontwikkeling.
--	---

Reflecteren, verbeteren en verantwoorden

Onderbouwing •	Bevindingen die voldoen: 7.1 Vaststellen van relevante gegevens Gemeente Heemskerk beschikt over Stratech Insight. Dit is nog niet volledig correct ingericht. Dit zal plaatsvinden zodra de productie omgeving van Stratech geoptimaliseerd is. Voor de vroegsignalering werkt Gemeente Heemskerk met XXLLNC (Ris) Er wordt, beperkt, managementinformatie uit Stratech gegenereerd. 7.2 Gerichte gegevensverzameling zie 7,1 7.3 Reflecteren op managementinformatie in samenhang Gegevens worden uit het systeem gegenereerd, er is nog wel een verbeterslag in de systemen nodig zodat er meer bruikbare managementrapportages inzichtelijk zullen worden. 7.4 Op basis van reflectie werken aan verbetering Evaluatie van het NVVK Kwaliteitskader is een belangrijke input, waaruit de verbetermatrix tot stand is gekomen. 7.5 Planmatig ontwikkelen en vernieuwing van financiële hulp

Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

	Gemeente Heemskerk heeft een visie om alle wijzigingen binnen een werkproces middels een projectplan aan te pakken. 7.6 Verantwoording in publiekelijk jaarverslag Op de site via onderstaande link kan iedereen de jaarverslagen inzien. https://www.heemskerk.nl/over-heemskerk/financien Bevindingen die in ontwikkeling zijn: - Stratech Insight. Dit is nog niet volledig correct ingericht. - Periodiek (bijv jaarlijks) het zelfscan document van het NVVK kwaliteitskader inzetten om te verbeteren.
--	--