

## Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK

### Samenvatting bestemd voor NVVK en de getoetste organisatie

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Het onderzoek is uitgevoerd bij</b><br/>Klantnaam: Gemeente Westland<br/>Adres: Verdilaan 7 Naaldwijk<br/>Contactpersoon: Jolanda de Goeij/<br/>Manon Nöllen<br/>Telefoon: 06-49889100/06-51562565<br/>Email: schuldhulpverlening@gemeente<br/>westland.nl<br/>Website: <a href="http://www.gemeentewestland.nl">www.gemeentewestland.nl</a></p> <hr/> <p><b>Inzet formatie:</b><br/>Uitvoerende professionals financiële<br/>hulpverlening (vast en tijdelijk): 18<br/>Ondersteunende medewerkers: 3<br/>Management en control in fte: 1</p> <hr/> <p><b>Het onderzoek is uitgevoerd door:</b><br/>CIIO<br/>Reeweg 146<br/>3343 AP Hendrik Ido Ambacht<br/><a href="http://www.ciio.nl">www.ciio.nl</a><br/>0884446333</p> | <p><b>Kerngegevens uitvoering onderzoek</b><br/>Soort onderzoek      Vervolgonderzoek<br/>Expiratiedatum<br/>vorig certificaat:      2 Mei 2025</p> <p>Gesproken met:      1 teammanager<br/>(functies en aantal)      3 beleidsadviseurs<br/>                                 2 kwaliteitsmedewerkers<br/>                                 2 mdw. vroegsignalering<br/>                                 2 budgetcoach/trainer<br/>                                 4 budgetbeheerders/coaches<br/>                                 5 schuldhulpverlener<br/>                                 2 mdw. over communicatie en p&amp;o<br/>                                 2 mdw. doorbraakmethode<br/>                                 3 verantw. AVG, ICT systemen</p> <p>Uitvoering      27 maart 2025<br/>Plannen van aanpak<br/>Verslag      Definitief<br/>Teamleider      Petra van der Jagt<br/>Beoordelaar(s)      Saskia Kouters<br/>Verslag tegen      Pauline Ensing<br/>gelezen door<br/>Tijdsbesteding in      2/3<br/>dagen<br/>(onsite/totaal)</p> | <p>Het onderzoek is<br/>uitgevoerd op basis van het<br/>Kwaliteitskader NVVK</p> <p><b>nvvk</b><br/>financiële hulpverleners</p> <p>Versie Maart 2021 (1.1)</p> <hr/> <p><b>Inhoud van het verslag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenvatting, verloop en uitkomst onderzoek, input voor trendanalyse en advies aan NVVK</li> <li>- Bevindingen huidig onderzoek bestemd voor de getoetste organisatie</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Kerngegevens certificaat en uitvoering onderzoek (vervolg)

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scope certificaat zoals te vermelden op het certificaat | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vroegsignalering</li> <li>- Aanmelding</li> <li>- Crisisinterventie</li> <li>- Informatie en advies</li> <li>- Intake en plan van aanpak</li> <li>- Stabilisatie</li> <li>- Budgetbeheer</li> <li>- Budgetcoaching</li> <li>- Duurzaam financiële dienstverlening</li> <li>- Schuldbemiddeling</li> <li>- Betalingsregeling</li> <li>- Schuldhulpverlening aan ondernemers</li> <li>- Dwangakkoord</li> <li>- Wsnp</li> <li>- Afbouw en nazorg</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |
| Schets organisatie                                      | De gemeente Westland, gehuisvest in Naaldwijk, biedt met ongeveer 21 fte in diverse gemeentelijke kernen in het Westland financiële dienstverlening aan. Haar motto is: samen met onze partners schulden zoveel mogelijk voorkomen en duurzaam oplossen zodat iedere Westlander kan meedoen. Zij kenmerkt zich als een lerende gemeente die samenwerking zowel binnen de gemeente als met netwerkpartijen hoog in het vaandel heeft staan en effectief uitvoert. Het team schuldhulpverlening van waaruit de subteams vroegsignalering, schuldhulpverlening, coaching en budgetbeheer opereren, is onderdeel van het cluster dienstverlening van de gemeente. De verstandhouding met de Raad is goed, de samenwerking verloopt soepel. |
| Verloop onderzoek                                       | De gesprekken vonden plaats in een positieve sfeer. Voorafgaand aan de audit zijn documenten toegezonden. Alle gesprekken hebben conform planning plaatsgevonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Opvolging verbeterpunten vorig onderzoek

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opvolging verbeterpunten vorig onderzoek | <p><b>Audit 2022:</b><br/>Kanttekening Norm 1.1: bij vroegsignalering wordt gebruik gemaakt van schriftjes waarin cliëntgebonden aantekeningen staan. Aantekeningen worden na digitale verwerking vernietigd, hier gaat echter tijd overheen. Een AVG proof afspraak hoe hiermee om te gaan ontbreekt en er is nog geen oplossing voor een passend device. CIIO weegt dit als een kanttekening omdat binnen de teams reeds gemaakte AVG-afspraken wel bekend zijn en men zich hiervan bewust is.<br/><i>Opvolging in 2025:</i> Medewerkers gaan bewust om met de privacy van inwoners. Aan de deur worden geen zaken geregistreerd. Inwoners worden in toenemende mate gevraagd naar het gemeentehuis te komen als verdere hulp nodig is. Daar worden zaken direct in Stratech verwerkt. De kanttekening is opgelost.</p> <p><b>Audit 2022:</b><br/>Kanttekening Norm 1.5: missie en visie zijn nader uitgewerkt in procesdoelen beschreven in beleidsplan en uitvoeringsplan. Dit is nu echter nog onvoldoende uitgewerkt in concrete plannen en gewenste resultaten voor het komend jaar voor de diverse financiële dienstverleningsonderdelen. Wel lopen er verschillende trajecten waarop voldoende voortgang wordt geboekt, die worden bijgehouden in bijvoorbeeld het kwaliteitsoverleg. Plannen op teamniveau zouden kunnen bijdragen aan meer focus en resultaatgerichtheid.<br/><i>Opvolging in 2025:</i><br/>Hier is veel vooruitgang gemaakt. Alle teams hebben een eigen jaarplan waarin een doorvertaling vanuit het beleid te lezen is naar concrete doelstellingen. De kanttekening is opgelost.</p> <p><b>Audit 2022:</b><br/>Kanttekening Norm 3.4: De organisatie maakt nog onvoldoende gebruik van de mogelijkheden van Stratech (bijv. genereren managementinformatie) wat in sommige gevallen leidt tot gebruik van eigen excel-lijsten. De organisatie heeft dit onderkend. CIIO weegt dit als een kanttekening omdat de gemeente reeds aan een plan van aanpak werkt.<br/><i>Opvolging in 2025:</i><br/>De gemeente heeft ingezet op ophalen en verwerking van data. Dit kan nog meer gericht op de eigen kwalitatieve KPi's per team maar hier is al een slag mee gemaakt. Medewerkers weten goed te vertellen welke impact zij maken en welke data voor hen belangrijk zijn om te weten dat zij het werk goed uitvoeren. Binnen de gemeente is een data-steward werkzaam die data toekomstig nog meer gaat duiden. De kanttekening is opgelost.</p> <p><b>Audit 2022:</b><br/>Afwijking Norm 4.2: Binnen de gemeente Westland wordt nog in onvoldoende mate methodisch gewerkt aan de coachingscomponent binnen de schuldhulpverlening en het budgetbeheer. Hierdoor is onvoldoende inzichtelijk</p> |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>(o.a. in dossiers) waaraan specifiek gewerkt wordt om de financiële zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen en welke ingezette acties welke positieve resultaten opleveren. CIIO weegt dit als een afwijking waar een plan van aanpak voor beschreven dient te worden.</p> <p><i>Opvolging in 2025:</i><br/>De gehele financiële dienstverlening is gericht op het duurzaam hulpverlenen en de inwoner/cliënt zelfregie teruggeven. Het volgen van de diverse trainingsmodules, die als een onderstroom onder elke fase van de schuldhulpverlening lopen, zijn een randvoorwaarde voor de schuldhulpverlening. Met de inwoner/cliënt wordt continu het gesprek aangegaan om deze inzicht te verschaffen. Hierin heeft de gemeente Westland een grote sprong voorwaarts gemaakt ten opzichte van de vorige audit. De afwijking is opgelost.</p> <p><i>Kanttekening Audit 2022:</i><br/>Norm 5.9 (relatie met 4.9 en 7.1): Feedback van cliënten wordt nog in (te)beperkte mate uitgevraagd in evaluaties. Hierdoor missen medewerkers een kans om als professionals via persoonlijke feedback te leren. De organisatie mist een kans om met deze informatie als kwalitatieve KPI (merkbare kwaliteit) te leren en zich op basis hiervan te verantwoorden (bijvoorbeeld in vorm van storytelling in publieke uitingen). Omdat medewerkers vanuit collega's wel feedback ophalen en er elke 3 jaar een klanttevredenheidsonderzoek plaatsvindt, weegt CIIO dit als kanttekening.</p> <p><i>Opvolging in 2025:</i><br/>Er wordt volop feedback van cliënten opgehaald waar van geleerd wordt, zowel in de individuele ondersteuning door middel van evaluaties waarin de samenwerking voldoende aandacht krijgt, bij trainingen door zowel individuele gesprekken als collectieve evaluaties en door gemeentelijk klanttevredenheidsonderzoek. De gemeente Westland heeft een eigen klanttevredenheid onderzoek dat periodiek wordt uitgevoerd en heeft meegedaan met het NVVK klanttevredenheidsonderzoek (door BMC). De kanttekening is opgelost.</p> <p><i>Kanttekening Audit 2022:</i><br/>Norm 5.11: Het is onduidelijk welke afspraken er gelden voor het vastleggen van gevolgde opleidingen in het personeelsdossier. Nu gebeurt dit alleen op initiatief van de medewerker zelf. Daarnaast zijn VOG's wel opgevraagd, maar niet in het personeelsdossier terug te vinden. CIIO weegt dit als een kanttekening omdat er in de organisatie wel ruim aandacht en gelegenheid is voor opleiding en VOG's wel aanwezig zijn.</p> <p><i>Opvolging in 2025:</i><br/>In de dossiers staan gevolgde opleidingen opgeslagen. Gevraagde medewerkers kennen het beleid dat diploma's in Youforce ge-upload worden. Daarmee is de kanttekening opgelost. Het niet voldoen aan de NVVK- vereiste dat VOG's iedere 5 jaar geactualiseerd dienen te zijn is gewogen onder norm 1.2</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Audit 2022:</b><br/>Kanttekening Norm 7.6: Het jaarverslag van de gemeente Westland geeft slechts in beperkte mate inzicht in verrichte werkzaamheden en behaalde resultaten van de schuldhulpverlening. Door het jaarverslag met bijvoorbeeld storytelling (zie 5.9) te verrijken wordt meer recht gedaan aan gepleegde inzet op deze dienstverlening. CIIO weegt dit als een kanttekening omdat er wel een publiekelijk jaarverslag is.</p> <p><b>Opvolging in 2025:</b><br/>Er is een publiekelijk jaarverslag en het team schuldhulpverlening legt via de Monitor Sociaal Domein verantwoording af. Daarnaast is er goed contact met de Raad waaraan ieder kwartaal verantwoording wordt afgelegd. Over en weer worden vragen gesteld en de wethouder wordt actief betrokken en ingezet voor publieksacties (bijvoorbeeld in de Week van het geld). Het team laat in toenemende mate zien wat het bereikt. De kanttekening is opgelost.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Plan(nen) van aanpak

|                                |                                                                               |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Beoordeelde plannen van aanpak | Opgesteld door gemeente Westland en goedgekeurd door CIIO, d.d. 11 april 2025 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

### Advies

|               |                                                                                                                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Advies        | CIIO geeft een positief advies. Geen tussentijds onderzoek benodigd.                                                                                                     |
| Ondertekening | <p>Hendrik Ido Ambacht, 18 april 2025</p>  <p>Petra van der Jagt, teamleider CIIO</p> |

## 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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Onderbouwing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews</li> <li>- zelfscan</li> <li>- Integraal Beleidsplan Schuldhulpverlening 2025-2028</li> <li>- Doelstellingen kwaliteitsplan 2025 SHV en BBH</li> <li>- Jaarplannen van alle teams (SHV en BBH, Hulp bij Geldzorgen, Trainingen, Vroegsignalering) en actieplannen</li> <li>- Programmabegroting gem Westland 2024</li> <li>- Uitvoeringsplan integrale shv</li> </ul> | <p><b>Bevindingen die voldoen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeente Westland voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving met inachtneming van de kanttekening op norm 1.1)</li> <li>- Alle betrokkenen houden, ieder op het eigen niveau, ontwikkelingen, waaronder wet- en regelgeving, actief bij. De beleids- en kwaliteitsmedewerkers hebben hierin een leidende rol.</li> <li>- Gemeente Westland voldoet aan de lidmaatschapseisen van de NVVK, m.u.v. het elke 5 jaar vernieuwen van de VOG (zie kanttekening hieronder).</li> <li>- Ontwikkelingen in de branche worden per discipline actief bijgehouden en leiden indien nodig tot aanpassingen van de werkwijzen. Er wordt veel samengewerkt binnen het Sociaal Domein en de verhouding met de Raad is goed onder andere door de verbindende factor in persoon van de ambtelijk opdrachtnemer.</li> <li>- Er is een heldere missie/visie die is vertaald in passend beleid, verwoord in drie grote thema's. Door het opstellen van jaarplannen is dit beleid per afdeling/team vertaald in concrete doelstellingen en acties. Dit is een mooi met elkaar samenhangend geheel.</li> <li>- De opdracht waaraan gewerkt wordt is duidelijk.</li> </ul> <p><b>Bevindingen die om verbetering vragen</b></p> <p><b>Norm 1.1 :</b> Beleid met betrekking tot het veilig mailen van (cliënt)gegevens is medewerkers onbekend. In de praktijk geschiedt mailwisseling omtrent cliënten op onbeveiligde wijze. CIIO weegt dit als een kanttekening en niet als afwijking omdat de gemeente Westland op overige gebieden wel aan wet- en regelgeving voldoet.</p> <p><b>Norm 1.2:</b> VOG's worden niet conform NVVK lidmaatschapseisen iedere 5 jaar geactualiseerd. Deze specifieke eis was binnen de gemeente onbekend. Alleen bij indiensttreding overleggen medewerkers een VOG, deze staan in het personeelsdossier opgeslagen. Hiermee voldoet de gemeente Westland niet aan alle lidmaatschapseisen. CIIO weegt dit als een kanttekening en niet als afwijking omdat aan alle overige lidmaatschapsvereisten wordt voldaan.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
|  | <b>Ontwikkelniveau: geen weging</b> |
|--|-------------------------------------|

## Leiderschap

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onderbouwing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews</li> <li>- zelfscan</li> <li>- Gedragscode</li> <li>- Integriteitsverklaringen</li> <li>- Overzicht innovatieve projecten (2025)</li> </ul> | <b>Bevindingen die voldoen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De NVVK belofte zit verweven in missie, visie en beleid en medewerkers refereren hieraan in alle auditgesprekken in de vorm van voorbeelden die gegeven worden hoe stress-sensitief en laagdrempelig wordt gewerkt.</li> <li>- De professionals zijn betrokken bij de totstandkoming van nieuw beleid door uitleg die gegeven wordt, inspraak die zij hebben en het mogen/kunnen meedenken op beleidsdagen en in werkoverleg.</li> <li>- Er is heel nadrukkelijk eigenaarschap van de NVVK belofte en missie, visie&amp;beleid op alle niveaus bij management en medewerkers. Er wordt actief deelgenomen aan webinars, congressen en activiteiten vanuit de NVVK.</li> <li>- Er is een bij de koers passende leiderschapsstijl; medewerkers ervaren professionele ruimte vanuit duidelijke visie en binnen kaders, met de uitnodiging om kritisch te zijn op de kaders en de inwoner centraal te stellen. Deze stijl wordt ook ten uitvoer gebracht in het dagelijks werk.</li> <li>- Alle leidinggevendenden zijn nadrukkelijk bij de inhoud van het werk betrokken. Ze hebben goed zicht op wat belangrijk is voor de werkinhoud en voor de professionals.</li> <li>- Alle gesproken medewerkers hebben een reflectieve, open leerhouding. Men is continu alert op eventueel benodigde aanpassingen. Zo heeft het nulaanbod en de verkorting van de termijn voor de MSNP/WSNP voor veel aanpassingen gezorgd. Klanten zijn geïnformeerd, technische aanpassingen zijn doorgevoerd, overgangsrecht is geregeld en er zijn trainingen gegeven.</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                     | <b>Ontwikkelniveau: geen weging</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Organisatie

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onderbouwing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews</li> <li>- Organogram</li> </ul> | <b>Bevindingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een overzichtelijke organisatiestructuur, weergegeven in een organogram, medewerkers weten bij wie ze voor wat moeten zijn. Tevens is er een effectieve overlegstructuur, alle functiegroepen hebben eigen werkoverleg, de lijnen zijn overwegend kort. Overleg is gericht op organisatie- en vakontwikkeling, zicht houden op werkvoorraad- en voortgang en bespreken van casuïstiek.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diverse Taakfunctieprofielen en rolbeschrijvingen</li> <li>- Agressie en geweld protocol</li> <li>- Meldcode gem. Westland</li> <li>- Factsheet gegevensbescherming</li> <li>- Factsheet informatiebeveiliging</li> <li>- Gegevensbeschermingsbeleid</li> <li>- Integriteitsverklaringen</li> <li>- Document Behandelen klachten</li> <li>- Overeenkomst Stratech</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesproken medewerkers geven aan dat de werkomstandigheden voldoen. Werkkamers bieden voldoende privacy, indien noodzakelijk en/of wenselijk kan gebruik gemaakt worden van kamers met extra veiligheidsvoorzieningen.</li> <li>- ICT voorzieningen voldoen.</li> <li>- Er doen zich relatief weinig klachten en incidenten voor. Als er incidenten zijn dan worden deze adequaat opgepakt, de teamleider heeft hier een belangrijke rol in. Procedures zijn bekend bij medewerkers en de afhandeling van klachten en incidenten vindt gestructureerd met betrokkenheid van betreffende personen plaats.</li> <li>- De klachtenprocedure is gemakkelijk terug te vinden op de website.</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Ontwikkelniveau: geen weging</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### Financiële hulpverlening

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Onderbouwing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews</li> <li>- Zelfscan</li> <li>- Intranet</li> <li>- Clientportal</li> <li>- Inzage in diverse dossiers</li> <li>- Capaciteitsplanningsoverzichten</li> <li>- Uitwerking basisdienstverlening</li> <li>- Doorlooptijden per consultant</li> <li>- Werkprocesbeschrijvingen</li> <li>- Tijdlijn shv gem. Westland</li> <li>- Flyer DAM, doorbraak, advies en maatwerk</li> <li>- Diverse dossiers ingezien</li> </ul> | <p><b>Bevindingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatie vindt plaats via website, folders en flyers in begrijpelijke taal (B1 niveau), medewerkers zijn alert op woordgebruik. Waar passend wordt ook whatsapp gebruikt.</li> <li>- Bejegening van cliënten door medewerkers vindt op basis van vertrouwen plaats, proactief en vooral binnen de vroegsignalering al zoveel mogelijk geënt op stress-sensitief werken.</li> <li>- De vroegsignalering handelt adequaat op signalen die vanuit RIS komen. Het aantal huisbezoeken wordt bewust laag gehouden omdat gebleken is dat een telefoontje in veel gevallen net zo effectief is. Er wordt een persoonlijk kaartje achtergelaten bij huisbezoek, de brieven worden verstuurd in gekleurde enveloppen zodat ze beter opvallen, zelfs wordt een brief onder de deur geschoven om nog meer attentiewaarde te genereren.</li> <li>- De AVG wordt bij vroegsignalering passend nageleefd door bewust zonder papieren op pad te gaan en de summier informatie die wel meegenomen wordt, op een doordachte manier op te ruimen.</li> <li>- De NVVK expeditie Vroegsignalering heeft men ervaren als nuttig en leerzaam.</li> <li>- Het plan van aanpak voldoet, deze worden nagelezen en per fase bijgesteld. De organisatie heeft door de toetsingen die uitgevoerd worden op de dossiers een goed werkend eigen controle- en ondersteuningsmechanisme, wat als helpend wordt ervaren door medewerkers.</li> <li>- Iedere vier weken is er binnen alle disciplines caseloadbespreking.</li> <li>- Kwaliteitsmedewerkers nemen gezamenlijk een aantal dossiers door op onder andere doorlooptijden en termijnen. Tevens wordt gekeken naar doelformulering, rapportagevoortgang etc.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- In alle ingezette vormen van financiële dienstverlening staat de leerbaarheid van de inwoner centraal. Waar mogelijk wordt aangestuurd c.q. gestimuleerd naar arbeid als basis om de situatie voor een inwoner duurzaam te stabiliseren “de Westland-moraal”.</li> <li>- Het lukt schuldhulpverleners bijna altijd om de schuldeisers mee te krijgen in hun voorstel voor schuldregeling. Dwangakkoorden komen zelden voor.</li> <li>- Waar nodig wordt flankerende hulp ingezet door verwijzing naar Vitis Welzijn, schuldhulpmaatje of het Sociaal Kernteam, dit geschiedt via korte lijnen.</li> <li>- Er vinden geregeld driehoeksgesprekken rondom de cliënt plaats tussen trainers, budgetbeheerders en schuldhulpverleners.</li> <li>- De Doorbraakmethode (DAM) is een innovatieve methode waarbij verschillende partijen periodiek om tafel zitten om op effectieve manier te handelen om de uitdaging van een inwoner op te lossen. Dit helpt bijvoorbeeld bij het voorkomen dat schulden oplopen in geval van een relatiebreuk waarbij voor de achterblijvende partner de vaste lasten te hoog worden.</li> <li>- De behoefte van de cliënt komt in doelen goed tot uiting, onder andere in eigen spaardoelen die gesteld worden. Doelomschrijvingen zijn resultaatgericht geschreven, het is duidelijk wat het traject moet opleveren, bijvoorbeeld zelfstandig de administratie kunnen uitvoeren aan het einde van het jaar.</li> <li>- Inwoners die in SHV gaan doen allen als voorwaarde mee met trainingen om de dienstverlening zoveel mogelijk een duurzaam karakter te geven</li> <li>- Gemeente Westland heeft een cliënt-tijdlijn ontwikkeld waar per onderdeel trainingen aan gekoppeld zijn in module vorm zodat er continu en in iedere fase passend en coachend gewerkt wordt aan gedrag van de inwoner en inzicht wordt verschaft. De laatste training richt zich op de nazorgfase, hierin zit ook een terugblik op de totale periode waardoor cliënt/inwoner en coaches leerinzicht krijgen. Leerinzichten over cliënten worden door coaches gedeeld met de SHV-ers zodat zij hierop, als casusregisseurs, kunnen voortborduren in gesprek met cliënten. Ook 1 op 1 coaching wordt, indien gewenst geboden.</li> <li>- Budgetbeheerders stellen overzichtelijke budgetplannen op met een indeling naar fase waarin zichtbaar is hoe een cliënt toewerkt naar zelfredzaamheid. Periodiek wordt met de cliënt geëvalueerd waar deze staat en hoe het proces verloopt.</li> <li>- Evaluatie van het plan van aanpak vindt plaats, voornamelijk op inhoud (bijvoorbeeld wat hebben we afgebouwd), in toenemende mate stellen medewerkers ook de vraag wat helpend en lerend is geweest. Zij weten de wijze waarop- en waarmee zij impact creëren goed te verwoorden.</li> <li>- Dossiers zijn bij alle disciplines zorgvuldig opgebouwd en beschreven.</li> </ul> <p><b>Ontwikkelniveau: geen weging</b></p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Professionals

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Onderbouwing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews</li> <li>- Inwerkplan en inwerkmap</li> <li>- Diverse functieprofielen</li> <li>- Arbo</li> <li>- HRM regeling gespreksvoering</li> <li>- Beoordelingsgesprek format</li> <li>- Infographic Het Gesprek</li> <li>- Diverse HRM regelingen o.a. opleidingen</li> <li>- Diverse integriteitsverklaringen mdw-ers</li> </ul> | <p><b>Bevindingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vanuit het gemeentelijk personeelsbeleid wordt zoveel mogelijk gestreefd naar vaste contracten.</li> <li>- Er zijn generieke functiebeschrijvingen opgesteld met daarbij behorende competenties. Deze beschrijvingen zijn duidelijk voor de medewerkers, zij kennen hun rol, taak en functie.</li> <li>- Werving en selectie voldoet, er vinden gesprekken plaats met verschillende collega's.</li> <li>- Inwerken gebeurt zorgvuldig, met persoonlijke aandacht. Nieuwe medewerker krijgen een buddy,</li> <li>- Medewerkers dragen de NVVK-belofte en eigen missie en visie uit in hun handelen en bezoeken in onderling overleg de NVVK dagen.</li> <li>- Medewerkers hebben volop opleidingsmogelijkheden. Genoemd worden scholingen als VTLB, agressiereductietraining, stresssensitief werken, loonstrook training. Er kan tevens gebruik gemaakt worden van de Westland Academie, een online-leeromgeving.</li> <li>- Alle gesproken medewerkers gaven aan dat functioneringsgesprekken zijn gehouden en/of dat deze staan gepland. Er is volop aandacht voor medewerkers, zij voelen zich gehoord en gezien en scholingsbehoeften worden besproken.</li> <li>- P-dossiers staan in Youforce en voldoen aan de eisen (met inachtneming van de kanttekening bij norm 1.2)</li> <li>- Exitgesprekken worden gevoerd en vertrekredenen van medewerkers zijn bekend en er wordt van geleerd.</li> </ul> <p><b>Ontwikkelniveau: geen weging</b></p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Onderbouwing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews</li> <li>- zelfscan</li> <li>- Stagebeleid gemeente Westland</li> <li>- Contract Zuidweg</li> <li>- Diverse evaluaties</li> <li>- Document Vitis Welzijn vrijwilligersorganisatie</li> </ul> | <p><b>Bevindingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De sociale kaart is bij medewerkers goed in beeld. Er is veel aandacht voor samenwerking via verschillende initiatieven: zoals doorbraakmethode en Hulp bij Geldzaken. De onderlinge samenwerking geschiedt soepel, medewerkers kennen elkaar goed.</li> <li>- De lijnen met het klantcontactcentrum en overige collega's binnen het Sociaal Domein zijn kort waardoor snel en adequaat geschakeld kan worden,</li> <li>- Zuidweg is de vaste partner voor schuldhulpverlening aan ondernemers. Gemeente Westland werkt er in pilotvorm naartoe zelf de volledige schuldhulpverlening aan ondernemers te gaan uitvoeren. Momenteel wordt enkelvoudige schuldhulpverlening aan ondernemers verleend.</li> <li>- Voor het verstrekken van kredieten wordt samengewerkt met Kredietbank Nederland.</li> <li>- In het kader van preventie wordt voorlichting gegeven op diverse scholen zoals ROC-praktijkonderwijs en de entree-opleiding.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan samenwerking en leveranciersrelaties liggen gemeentelijke overeenkomsten ten grondslag, deze worden periodiek geëvalueerd.</li> <li>- Flexkrachten doorlopen eenzelfde inwerkproces als medewerkers in vaste dienst.</li> <li>- De gemeente Westland heeft voor haar financiële dienstverlening zelf geen vrijwilligers in dienst, deze werken vanuit Vitis Welzijn. Hier wordt wel naartoe doorverwezen als dat nuttig is.</li> <li>- Stagebeleid is beschreven.</li> <li>- Er is een functioneel beheerder voor Stratech. Deze begeleidt de overgang van Stratech naar de cloud omgeving. Issues met het systeem kunnen adequaat gemeld worden via het systeem Topdesk. Er zijn afspraken gemaakt over de SLA's met de Service Manager ICT en deze worden periodiek geëvalueerd.</li> </ul> |
|  | <p><b>Ontwikkelniveau: geen weging</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Reflecteren, verbeteren en verantwoorden

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Onderbouwing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviews</li> <li>- Doorlooptijden overzicht</li> <li>- Jaarverslag 2021</li> <li>- Mei 2022 managementinformatie SHV</li> <li>- Halfjaar evaluatie vroegsignalering</li> <li>- Armoedemonitor</li> <li>- Klanttevredenheidsonderzoek Buro Improof</li> <li>- KTO NVVK door bureau BMC (2025)</li> <li>- NPS gemeente Westland</li> </ul> | <p><b>Bevindingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De gemeente Westland heeft aandacht voor Business Intelligence ten behoeve van het genereren van informatie uit data. Zo is er onder andere een data-steward binnen de gemeente werkzaam. Deze maakt voor elk team een dashboard. Er wordt gestuurd op zaken als caseloadgrootte, doorlooptijden, bezetting. Tevens wordt gebruik gemaakt van de Armoedemonitor. Er vindt centraal overleg plaats binnen het Sociaal Domein waar alle data en signalen worden verzameld en geanalyseerd worden door procesregisseurs, kwaliteitsadviseurs, informatiebeveiliging, functioneel beheer en de data-steward om een zo integraal mogelijke klantbenadering te kunnen realiseren. Een voorbeeld hiervan is de ingezette brede ondersteuning n.a.v. de toeslagenaffaire.</li> <li>- Proces in ontwikkeling: Het datawarehouse van schuldhulpverlening wordt gekoppeld aan dat van de sociale dienst waardoor onderlinge effecten toekomstig meer zichtbaar gemaakt kunnen worden (bijv. effect inzet vroegsignalering op aanvragen bijzondere bijstand).</li> <li>- Klanttevredenheid wordt zorgvuldig gemonitord. Het formele klanttevredenheidsonderzoek vindt driejaarlijks plaats, tussentijds wordt kort cyclisch gemeten of de klant tevreden is. Tevens heeft de Gemeente Westland meegedaan met het klanttevredenheidsonderzoek van de NVVK. De uitkomsten stemden tot tevredenheid maar de vraagstelling voldeed niet geheel aan de eigen wensen van de Gemeente Westland. (te hoog over).</li> <li>- De cijfers, opbrengsten uit het primaire proces, worden in caseloadbesprekingen maandelijks met medewerkers doorgesproken.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers zijn zelf continu alert op wat beter en anders kan en melden dit in overleggen. De organisatie kenschetst zich door een lerende houding.</li> <li>- Via jaarrapportages en de Monitor Sociaal Domein wordt verantwoording afgelegd.</li> </ul> |
|  | <b>Ontwikkelniveau: geen weging</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 |