



Uitvoeringsprogramma
2024

ISD Kompas

Iedereen doet ertoe

Inhoud

Voorwoord	5
Onze missie en visie	4
1. Iedereen doet mee.....	8
Handhaving sociale zekerheid	8
Participatiewet in balans	8
Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	8
Parttime inkomsten	8
2. Extra-hulp regelingen optimaliseren	10
Het communicatieplan armoedebestrijding van de Kompasgemeenten	10
Proactief (nieuwe) doelgroepen infomeren.....	10
Aanbod en samenwerking Volwassenfonds optimaliseren	10
Aanbod extra-hulpregelingen uitbreiden	10
3. Elke stap is er één.....	11
Cijfers op basis van arbeidsfitheid	11
Jobcenter	12
Taalgroep	12
30-50 arbeidsfitheid	12
Monitoring 0-1 en 0-30 arbeidsfitheid	12
Inburgering	12
Prognose 2024.....	13
4. Wij blijven aan de slag met ons proces van automatisering en digitalisering	14
We zetten ons verbeterproces van het (digitaal) archief voort.....	14
Substitutie	14
We vervangen het boekhoudprogramma en de daaraan gekoppelde rapportagetool	14
Centraal beheer van applicaties	15
Informatie- en privacybeveiliging	15
Wij werken volledig hybride	15
Waar gaan we voor in 2024?.....	16



Iedereen doet ertoe!

Wij zijn een uitvoeringsorganisatie die voor drie gemeenten een aantal wetten uitvoert.

Wij zijn **mensen** die voor **mensen** werken.

Wij zijn ervan overtuigd dat niemand ervoor kiest een kwetsbare burger te zijn.

Wij kijken breed naar de mogelijkheden van de mens binnen de grens van de wet.

Elke **stap** die iemand zet is er één.

Een klant is van ons allemaal.

Wij werken met respect en vanuit betrokkenheid.

Persoonlijke aandacht en maatwerk staan voorop.

Wij willen **écht verschil** maken.

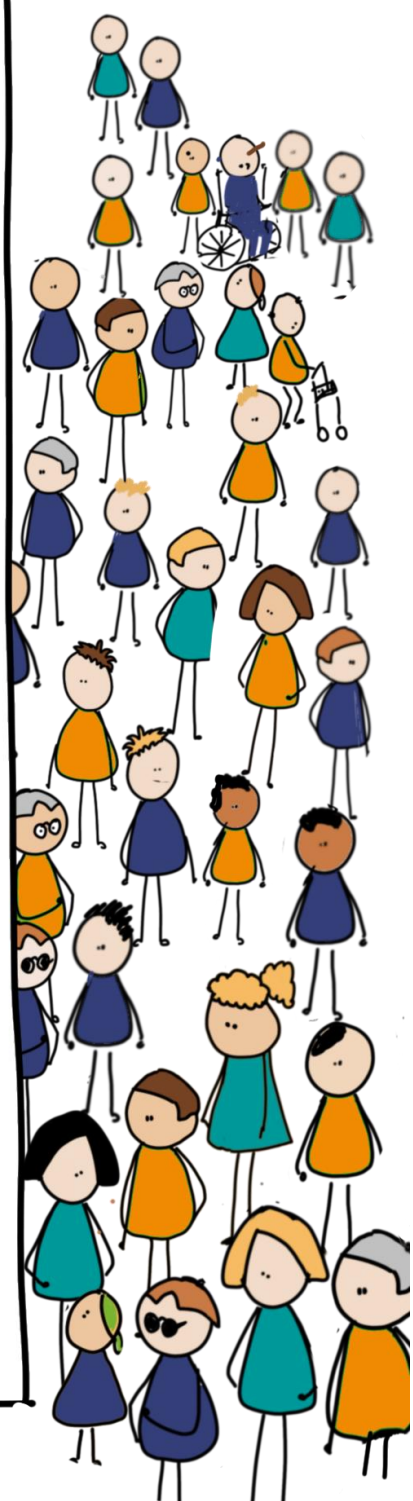
Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

Wij gaan voor **samenwerking** binnen en buiten de organisatie.

Wij maken ons zichtbaar en benaderbaar voor al onze relaties.

Wij zijn

bevlogen betrokken betrouwbaar



Voorwoord

Wij zetten in 2024 de manier van werken voort die u van ons gewend bent: persoonlijk, rechtvaardig, betrokken. We houden oog voor iedere klant en de persoonlijke situatie van de klant. We houden intensief en frequent contact met onze klanten. Wat telt dat is dat iedereen mee kan doen en iedereen de kans krijgt stappen te zetten.

Dit alles doen wij in nauwe samenwerking met onze opdrachtgevers en met een veelvoud aan partners zoals het WerkgeversServicePunt (WSP) en onze maatschappelijke relaties. We werken nauw samen met de overige Parkstad-gemeenten en op Zuid-Limburgse schaal, en hebben door de loop der jaren binnen onze gemeenten een breed netwerk aan werkgeverscontacten opgebouwd.

Samen met onze gemeenten hebben we afgesproken dat kinderen onze prioriteit blijven zodat zij zoveel mogelijk mee kunnen doen. Op deze manier vergroten we de kansen op een goede toekomst. Wij zullen extra aandacht voor hen hebben in onze communicatie-uitingen. Verder zullen professionals werkzaam bij onze opdrachtgevers en overige partners in 2024 op een actieve manier meegenomen worden in het aanbod van extra-hulp regelingen en hoe een inwoner deze kan aanvragen. Op deze manier zijn zij goed in staat om te adviseren en ondersteunen bij een aanvraag.

De afstand tot de arbeidsmarkt van het klantenbestand van Kompas is door de loop der jaren groter geworden. Konden wij klanten eerder nog redelijk snel begeleiden naar betaald werk, met oog voor de huidige afstand van ons zittend bestand is die mogelijkheid er nauwelijks nog. Mensen die zich nieuw melden bij ons voor een uitkering begeleiden wij waar dat kan zo snel mogelijk naar betaald werk, bij voorkeur nog vóór de uitkeringsaanvraag rond is. Maar wat wij meer en meer zien, is dat het gros van de mensen dat zich meldt voor een uitkering zodanige problematieken (op uiteenlopende vlakken) heeft, dat die directe doorleiding in weinig situaties mogelijk is. Daarnaast hebben onze gemeenten behoorlijke taakstellingen wat betreft de aantallen te vestigen statushouders. Voor hen verzorgen wij de Inburgering en wij zetten ons in hen te begeleiden naar betaald werk en realiseren daarmee een snelle uitstroom uit de uitkering. Taal is bij werk uiteraard wel een pré en voor veel werkgevers zelf een vereiste. En dat leren van de taal kost tijd.

We passen onze werkwijzen aan op de samenstelling van ons bestand. We kijken hierbij goed naar de klant en zijn hierin bevoegd, creatief en inventief. We zetten ons ervoor in om dat deel van ons bestand dat nu nog niet betaald aan het werk kan, waar mogelijk door te ontwikkelen zodat zij op termijn kunnen deelnemen aan de arbeidsmarkt. Dit is een investering die zich niet direct zal uitbetalen in minder uitkeringslast door uitstroom naar werk maar wel een investering richting de toekomst!

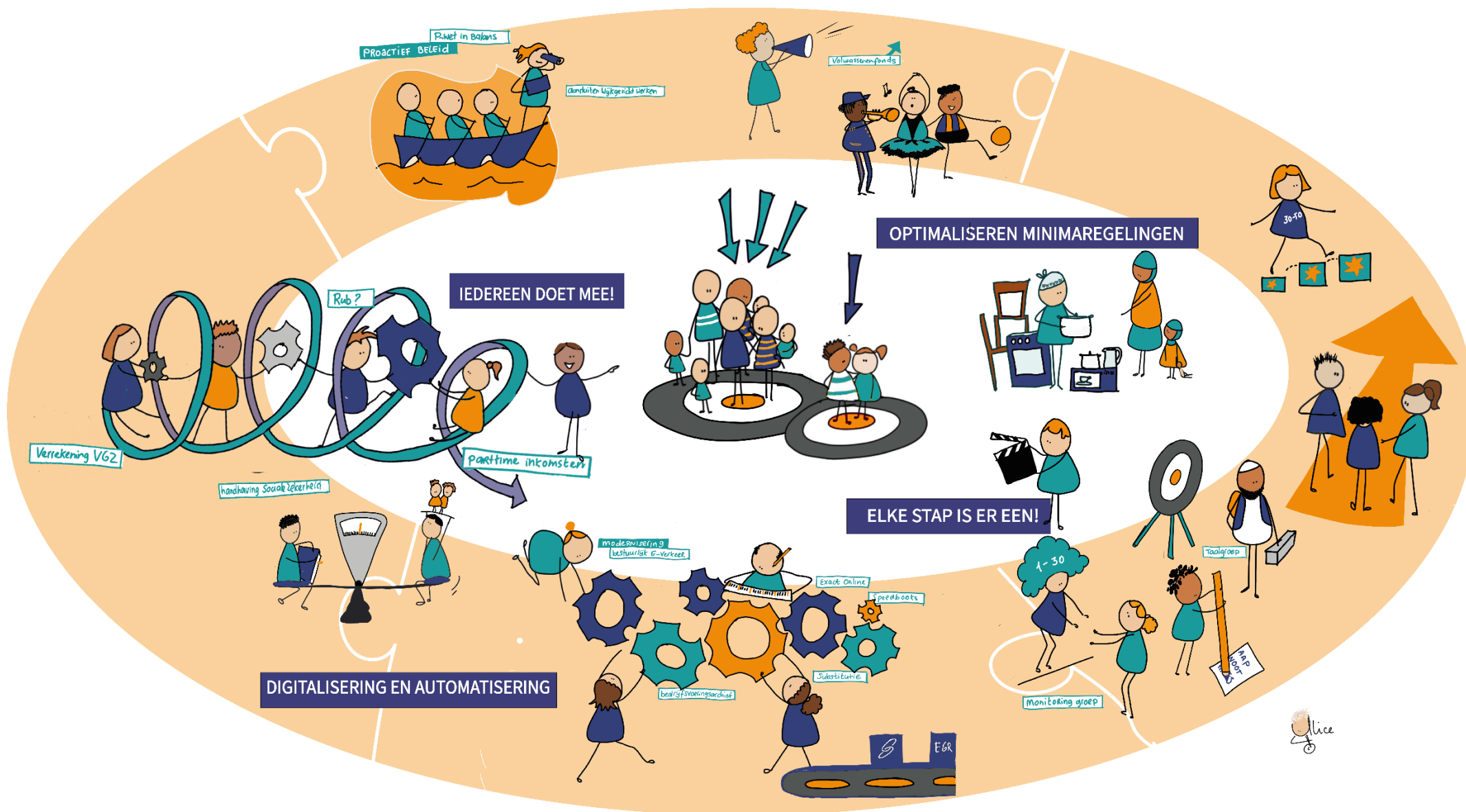
Wat onze bedrijfsvoering betreft hebben we de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de manier waarop wij werken: hybride, digitaal, archief, automatisering, privacy- en informatiebeveiliging. In 2024 vervolgen wij deze processen.

In dit Uitvoeringsprogramma geven aan wij waar wij 2024 onze extra focus hebben. Daarnaast benoemen wij een aantal doelen. Doelen die voldoende meetbaar en realistisch zijn. Ons werk is en blijft immers mensenwerk en is daarmee vaak onderhevig aan zaken waar wij geen dan wel minder invloed op hebben. Het belangrijkste in ons werk blijft dat de mens centraal staat.

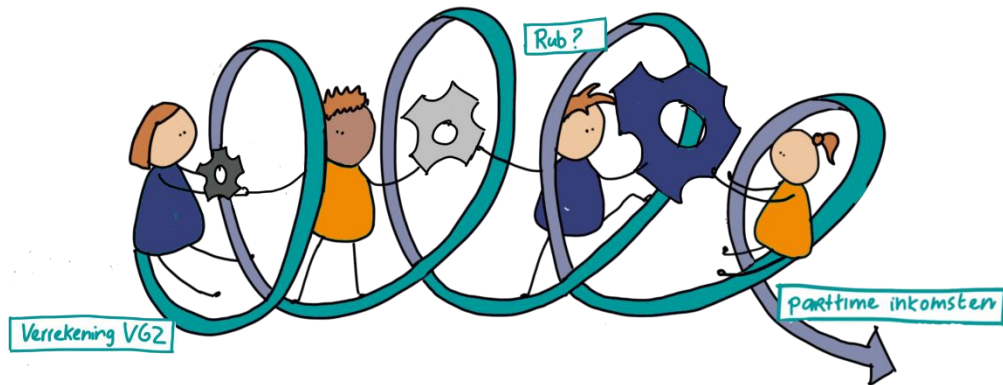
Mr C.A.J.M. Baburek

Namens het dagelijks bestuur van Kompas





1. Iedereen doet mee



Ten tijde van het schrijven van dit uitvoeringsprogramma zijn de verkiezingen net achter de rug. Wij hebben nog niet in zicht wat de uitkomsten van deze verkiezingen mogelijk gaan betekenen voor ons werkveld. Afgelopen jaren zijn een aantal veranderingen aangekondigd waarop we ons dit jaar naar verwachting op moeten gaan voorbereiden.

Handhaving sociale zekerheid

Bij de handhaving van de regels in de sociale zekerheid moet er meer worden uitgegaan van vertrouwen in mensen. Dat is het doel van het wetsvoorstel handhaving sociale zekerheid waarmee in 2023 is gestart. Met dit voorstel zouden wij meer verschillende mogelijkheden krijgen om passend te reageren op een overtreding: een waarschuwing, een al dan niet voorwaardelijke boete of door af te zien van een straf. Het geeft vooral ook meer ruimte om rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van iemand.

Participatiewet in balans

Dit is een wetsvoorstel dat de regels en ondersteuning van de Participatiewet wil laten aansluiten op de mogelijkheden en omstandigheden van de mensen voor wie ze bedoeld zijn. Dus niet de regels, maar de mens centraal zetten. Dat is het uitgangspunt van het conceptwetsvoorstel Participatiewet in balans. Het voorstel is ook gebaseerd op integrale dienstverlening in het sociaal domein, waarbij de diverse domeinen meer moeten samenwerken. De verwachting is dat deze wet op 1 januari 2025 wordt ingevoerd.

Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal naar verwachting op 1 juli 2024 in werking treden. Het voorstel geeft aan burgers en bedrijven het recht om de zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal te kunnen afhandelen. Ook verbetert hiermee hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid. Uiteraard blijft de mogelijkheid om per post te kunnen communiceren.

Parttime inkomsten

Soms is fulltime werken (nog) niet mogelijk. Bijvoorbeeld door iemands gezinssituatie of gezondheid. We kijken dan uiteraard of parttime werken wel tot de mogelijkheden behoort. Ook parttime werken heeft een positief effect. Mensen doen weer mee, bouwen werkervaring op en vergroten hun kans op een vaste baan. De Participatiewet geeft gemeenten de mogelijkheid om inkomen uit arbeid tijdelijk gedeeltelijk vrij te laten als het bijdraagt aan de arbeidsinschakeling.

Dit is natuurlijk heel mooi maar in de praktijk blijkt verrekening van de parttime inkomsten een lastige opgave. Zeker als we ook nog te maken krijgen met wisselende inkomsten. Om loon en uitkering goed op elkaar af te kunnen stemmen zodat iemand niet in de (financiële) problemen komt en werken dus echt lonend is gaan wij dit proces in 2024 nog beter vormgeven.

2. Extra-hulp regelingen optimaliseren

Het communicatieplan armoedebeleid van de Kompasgemeenten

Als vervolg op de kadernota hebben wij samen met de beleids- en communicatiemedewerkers van de Kompasgemeenten een communicatieplan opgesteld. Voor 2024 is afgesproken dat kinderen onze prioriteit blijven zodat zij zoveel als mogelijk mee kunnen doen. Meedoen op school maar ook buiten school, op sportclubjes, met kleding, etc. Op deze manier vergroten we hun kansen op een goede toekomst.

Kompas gaat in 2024 een aantal masterclasses organiseren voor de professionals die in het sociale domein werkzaam zijn. Tijdens deze masterclasses worden de professionals op een actieve manier meegenomen in het aanbod van extra-hulp regelingen en hoe een inwoner deze kan aanvragen. Op deze manier zijn ook de professionals volledig op de hoogte en goed in staat om te adviseren en ondersteunen bij een aanvraag.



Proactief (nieuwe) doelgroepen infomer

De klanten die bij ons bekend zijn, blijven wij op de voor ons gebruikelijke manier infomer. Uit de effectmetingen van deze communicatie uitingen blijkt dat deze succesvol zijn.

Gemeenten werken steeds meer in de wijk. In 2024 gaan wij actief op zoek naar manieren om hierbij aan te sluiten. Dit doen wij in overleg met onze gemeenten en Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW). Doel hiervan is het bereiken van de nog niet bij ons bekende inwoners die wel tot onze doelgroep behoren, en dus mogelijk ook recht hebben op extra ondersteuning.

Aanbod en samenwerking Volwassenfonds optimaliseren

Na de opstartfase in 2023 moet in 2024 de samenwerking met het Volwassenenfonds goed tot zijn recht komen. We denken dat er voor nagenoeg alle wensen om mee te doen een aanbod is dat passend is binnen het budget. Op verschillende manieren brengen wij de regeling onder de aandacht bij de klanten en de professionals in het sociale domein. Op deze manier verwachten we een groot bereik.

Aanbod extra-hulpregelingen uitbreiden

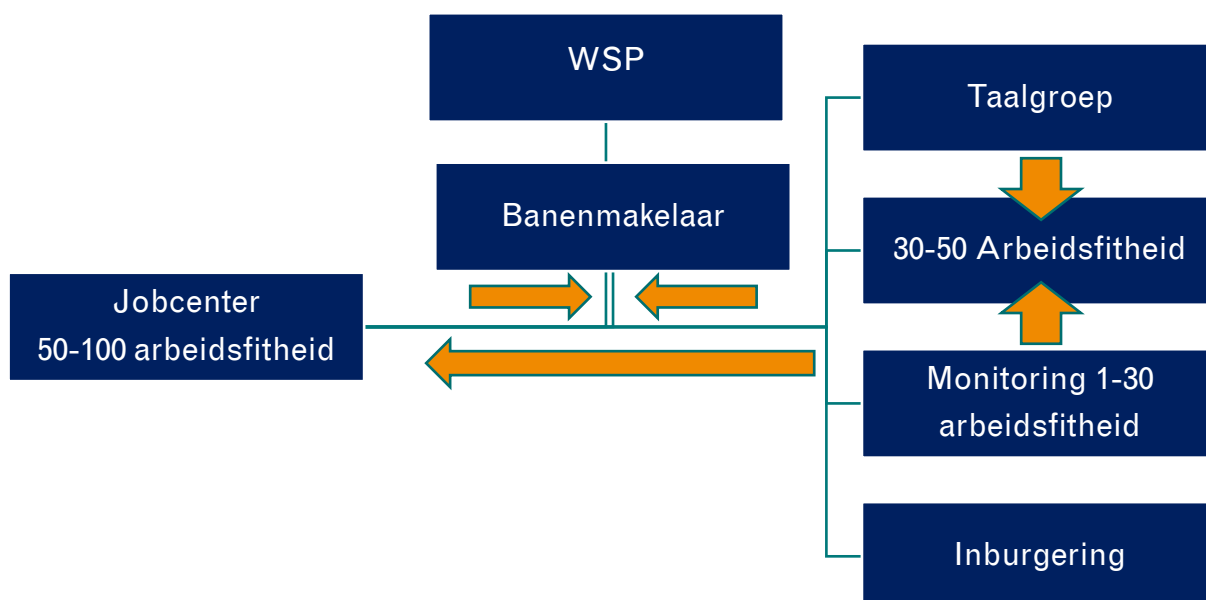
In 2024 onderzoeken we of we de Regeling uitstroom bijstandsgerechtigden (Rub) gaan uitvoeren voor de Kompasgemeenten. Deze regeling voorziet in een aanbod voor uitkeringsgerechtigden die meer dan 6 maanden een achterstand hebben bij de zorgverzekering en aangemeld zijn bij het CAK.

Momenteel ontvangen onze klanten de tegemoetkoming in de VGZ premie op hun bankrekening. We gaan onderzoeken welke mogelijkheden, voor- en nadelen er zijn om de tegemoetkoming direct te verrekenen met de premie VGZ. Op basis van dit onderzoek besluiten we of we de huidige werkwijze handhaven of overstappen op een nieuwe aanpak.

3. Elke stap is er één

In 2023 zijn alle klanten – behalve de statushouders - waar nodig opnieuw ingedeeld naar arbeidsfitheid. De klanten die kunnen werken zijn aan het werk. De focus voor 2024 en verder ligt op andere groepen.

Voor het krijgen van overzicht is het goed om met het onderstaande schema te starten:



Het Jobcenter aan de linkerkant en de Taalgroep, 30-50 arbeidsfitheid, Monitoring 1-30 en Inburgering zijn allemaal soorten groepen die wij in 2024 zullen begeleiden.

Al deze groepen – behalve de monitoringsgroep - = staan in verbinding met onze banenmakelaar en met het WerkgeversServicepuntParkstad (WSP). Klanten uit groepen aan de rechterkant kunnen (afhankelijk van hun ontwikkeling en groei) doorstromen naar het Jobcenter of vanuit de Taalgroep en Monitoring eerst doorstromen naar 30-50 arbeidsfitheid.

Cijfers op basis van arbeidsfitheid

Deze tabel geeft het percentage klanten per groep arbeidsfitheid weer bij de start van 2024.

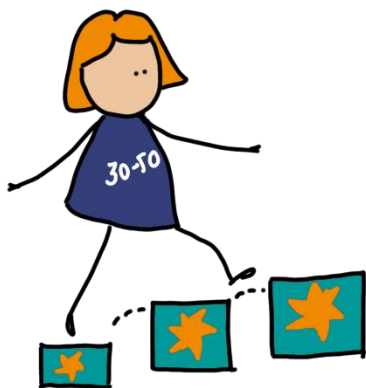
Deze cijfers zijn exclusief statushouders (zie paragraaf Inburgering pagina 12)

Arbeidsfitheid	Percentage	
0 - 30	74%	
30 - 50	26%	49%
50 - 80		39%
80 - 100		12%

80-100 betreft klanten die het maximaal aantal uur werken binnen hun mogelijkheden

Jobcenter

Hier wijzigt verder niets in 2024, de routing en werkwijze blijft gelijk. Iedereen met een arbeidsfitheid van 50 tot 100 die de taal voldoende machtig is neemt deel aan een groep Jobcenter en/of wordt direct vanuit de poort door de banenmakelaar bemiddeld naar werk.



Taalgroep

Er is een groep binnen de arbeidsfitheidscategorie tussen de 30-80, die de taal onvoldoende machtig is, maar wel de capaciteiten heeft om op termijn deels of volledig in eigen inkomen te voorzien. Dit is de reden dat wij in 2024 starten met een aparte taalgroep (veelal > 5 jaar statushouder). De basis is de huidige werkwijze van inburgering. Natuurlijk spelen er ook zaken op andere leefgebieden, maar duidelijk is dat taal hier een bottleneck is voor groei. Wij gaan met deze groep in 2024 dus fors meer focus op de Nederlandse taal leggen.

30-50 arbeidsfitheid

Met deze groep starten wij ook in 2024.. Het doel daarvan is dat klanten naast het werken op ontwikkelplekken ook elkaar gaan helpen. Onze ervaring uit de Inburgeringsgroepen is dat de groepswerking positieve invloed heeft op de

zelfredzaamheid. Deze werkwijze stelt deze groep in staat om op termijn deels of volledig in eigen inkomen te voorzien. Of vast te stellen waarom dit niet meer mogelijk is, maar de mogelijkheden wel te maximaliseren. Hier speelt wel dat de noodzakelijke termijn om de doelen te realiseren veelal verder strekt dan 2024.

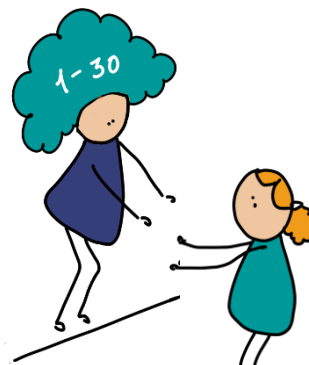
Monitoring 0-1 en 0-30 arbeidsfitheid

De begeleiding van deze groep heeft als hoofddoel er zorg voor te dragen dat een ieder met bijstand in de Kompas gemeenten actief blijft meedoen in de Kompas gemeenten, veelal in de vorm van vrijwilligerswerk. Ook hier komt echter in 2024 een focus op een specifiek deel van deze groep.

74% van alle klanten (exclusief statushouders) bevindt zich in de 0-30 categorie (26% valt in de 0-1 categorie en is duurzaam arbeidsongeschikt). Daarvan zal 39% binnen deze arbeidsfitheid niet meer kunnen groeien. Van de 61% die overblijft is 56% in 2024 jonger dan 55 jaar. Van de groep binnen deze arbeidsfitheid is van ongeveer 50% de verwachting dat deze op termijn naar een hogere arbeidsfitheidscategorie kunnen groeien en 50% alleen binnen de categorie nog enige groei kunnen door maken.

Wij zullen ons in 2024 extra focussen op de 50% binnen de 1-30 arbeidsfitheid categorie met groeimogelijkheden naar 30-50.

Met de 39% van de klanten in de 0-30 categorie die naar verwachting geen mogelijkheden heeft, zullen wij zoals ieder jaar telefonisch contact mee opnemen.. in dit telefonisch gesprek vragen wij, hoe het met hen gaat, of wij iets kunnen betekenen, en of klant wellicht toch interesse heeft in enige activiteit waar wij in kunnen ondersteunen. Wij hebben immers ook mensen in ons bestand die duurzaam arbeidsongeschikt zijn en toch minimaal (naar hun kunnen) vrijwilligerswerk verrichten.



Inburgering

Dit proces zal niet wijzigen t.o.v. 2022 en 2023. Iedere inburgeraar neemt deel aan de (inburgerings)groepen die wij begeleiden. Nu ook het WSP de bemiddeling van de statushouder een

specifiek onderdeel heeft gemaakt van hun missie in 2024, zullen de mogelijkheden om statushouders eerder aan een werkgever te koppelen groter worden. De vorige jaren hebben geleerd dat werk naast taalscholing en groepsbijeenkomsten een heel groot verschil maakt. Werk is een automatische versnelling van het hele proces Niet in tijd, want de omvang en duur is wettelijk vast gelegd, maar wel in de groei van ieder individu.

Wij delen een statushouder -anders dan een reguliere klant - niet in een arbeidsfitheidscategorie in. Als wij dit echter op basis van ervaring door de coaches zouden laten doen, zouden wij een omgekeerd beeld te zien krijgen. 75% van de statushouders zit in de 30-100 arbeidsfitheidscategorie. Het zal duidelijk zijn dat wij ook in 2024 hier verder op blijven doorpakken, net als in samenwerking met het WSP hierin.

Prognose 2024

De cijfers met betrekking tot het % arbeidsfitheid van ons bestand liegen er niet om. Wij zijn nu waar sommige andere Parkstad gemeenten nog moeten komen, namelijk "de onderkant" van ons bestand. Het zal zonder twijfel moeilijk worden mensen vanuit de lage arbeidsfitheidsgroepen te bemiddelen naar werk. Er is immers concurrentie van arbeidsfittere klanten vanuit andere gemeenten die ook vanuit de uitkering naar werk bemiddeld moeten worden.

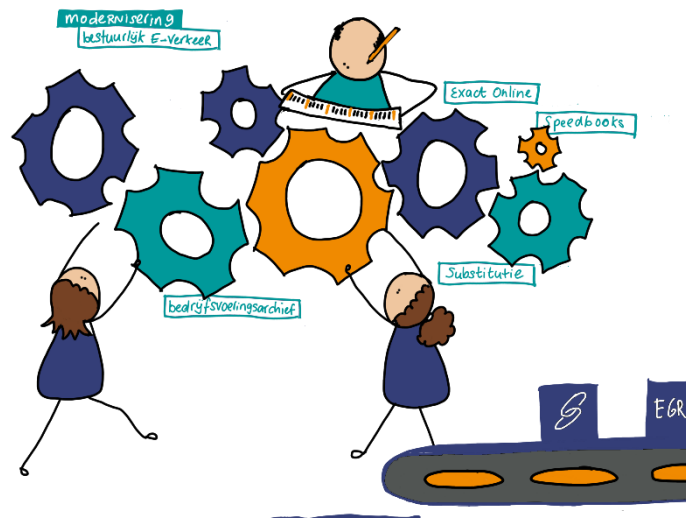
Wij hebben een krappe 23% tussen de 30-80 van het hele bestand en dat zijn in grote meerderheid klanten met meer problematiek dan de klanten in deze categorie die wij al aan het werk geholpen hebben. Hiernaast zal het overbruggen van de mismatch tussen de grote vraag en het beperkte aanbod veel tijd en inzet kosten.

Natuurlijk is de groep statushouders (nieuwe wet inburgering) een lichtpuntje in die zin dat wij in hen veel potentie zien richting betaald werk. Maar daarvoor is de taal in het begin wel essentieel en ook dat kost tijd. En daarbij: als wij de 75% statushouders (nieuwe wet inburgering), waarvan wij denken dat deze op termijn deels of volledige in eigen onderhoud kunnen voorzien, afzetten tegen het geheel aan klanten van Kompas is dat slechts 5%.

Dit wetende zou het heel opportuun zijn de verwachting uit te spreken dat wij in 2024 wederom 75 klanten kunnen laten uitstromen door betaald werk.

Zowel de data als de uitdagingen in ogenschouw nemende is terughoudendheid en realisme verstandiger. Hiermee stellen wij de doelstelling qua volledige uitstroom door betaald werk in 2024 op 55 klanten.

4. Wij blijven aan de slag met ons proces van automatisering en digitalisering



We zetten ons verbeterproces van het (digitaal) archief voort

Met het realiseren van een koppeling tussen Suites voor Sociaal Domein (de basis applicatie van ISD Kompas voor werkprocessen, klant-, uitkerings- en debiteurendossiers) en Virtual Archive (ons digitaal archief) is de geautomatiseerde opslag van documenten die zijn aangemaakt in de Suites gerealiseerd.

In 2023 is besloten dat we Virtual Archive ook gaan gebruiken voor het bedrijfsvoeringsarchief en de persoonsdossiers. Binnen Virtual Archive worden deze documenten volledig los en onafhankelijk opgeslagen van de omgeving waar documenten en bewijsmiddelen van uitkeringsgerechtigden staan.

Op deze manier zorgen dat we digitale archieven in één applicatie ondergebracht gaan worden én dat gebruikers alleen toegang hebben tot de onderdelen van deze applicatie die noodzakelijk is of zijn voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Substitutie

Kompas werkt inmiddels volledig digitaal.

Het aantal fysieke poststukken is het afgelopen jaar sterk gedaald. Deze fysieke post wordt gescand en het origineel wordt opgeslagen in zogenaamde dag-dozen en moet bewaard blijven.

Door het vele werk dat vanaf 2022 is besteed aan het archief en de kwaliteit van archiveren hebben we van de toezichthouder inmiddels het bericht ontvangen dat we over 2023 hebben voldaan aan de gestelde eisen.

Nu de basis op orde is kunnen we het substitutie proces opstarten. Bij toekenning hiervan mogen wij fysieke documenten direct nadat deze zijn gescand en opgeslagen vernietigen.

We vervangen het boekhoudprogramma en de daaraan gekoppelde rapportagetool

Wij gebruiken inmiddels meer dan 10 jaar het boekhoudprogramma Exact Globe. Dat geldt ook voor de rapportagetool die met deze applicatie verbonden is.

In 2022 hebben we een traject in gang gezet om beide applicaties te vervangen. Dit traject heeft er toe geleid dat we voor het boekhoudprogramma bij dezelfde leverancier blijven maar wel overgaan tot een webversie van de applicatie 'Exact online' en we voor de rapportages overstappen naar Speedbooks.

Door het vervangen van het oude Exact Globe pakket met de nieuwe versie gaan we over van een omgeving die door een externe partij wordt beheerd (gehost) naar een online pakket. We hebben geen bemoeienis meer met een derde partij maar kunnen bij eventuele problemen met de verbinding rechtstreeks bij de leverancier terecht. Dat scheelt tijd én kosten.

Speedbooks is de tool waarmee wij straks financiële rapportages kunnen leveren die veel meer 'van deze tijd' zijn. We kunnen hiermee ontwikkelingen binnen de boekhouding beter inzichtelijk maken en veel meer in één oogopslag laten zien.

We streven ernaar deze tool in de loop van 2024 te kunnen inzetten. Exact Online en Speedbooks zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Bij ingebruikname van Exact online vervalt de mogelijkheid om de oude rapportages te gebruiken.

Centraal beheer van applicaties

Er is geen enkele organisatie of instelling meer die haar werkzaamheden met één applicatie kan uitvoeren. Verschillende applicaties zijn vaak ook nog met elkaar verbonden.

Suites voor het Sociale Domein blijft de hoofdapplicatie van de klantadministratie. Daarnaast archiveren wij digitaal, houden we gegevens van werkzoekenden bij in een externe applicatie, gebruiken wij een boekhoudprogramma enz. Het beheer van deze ondersteunende programma's is nu bij diverse medewerkers binnen Kompas ondergebracht.

Met uitbreiding van een halve fte voor het functionele beheer centraliseren wij het beheer van al deze deelapplicaties. Dit zorgt voor duidelijkheid binnen de organisatie, concentratie van kennis en autorisatiebeheer en een verminderde kwetsbaarheid.

Wij wegen daarbij continu af wat wij daarbij zelf blijven beheren en welke taken efficiënter in gezamenlijkheid met PIT – en in het verlengde daarvan met andere PIT deelnemers – kan worden gedaan.

Informatie- en privacybeveiliging

Voor informatiebeveiliging heeft dit als voordeel dat de twee betreffende applicatiebeheerders dit als kerntaak (in plaats van neventaak) krijgen en zien. Na de implementering van het informatiebeveiligingsbeleid in 2023 ontwikkelt Kompas zich meer en meer naar een grotere mate van 'volwassenheid'.

De Privacy Officer (PO) herijkt de privacyregeling. Deze valt onder de koepel 'integriteitsbeleid', waarmee ook dit in 2024 wordt afgerond.

De Chief information security officer (CISO) zal voor een gegarandeerde gegevensbeveiliging in 2024 meer dan voorgaande jaren in contact treden met externe instanties/bedrijven/personen die gebruik maken van onze klantgegevens.

Wij werken volledig hybride

In 2024 rollen wij ons plan om uiteindelijk alle Kompas medewerkers te voorzien van Parkstad IT (PIT) devices (laptop, tablet, gsm) verder uit. Samen met de laatste versies VM-ware en Office365 is dit niet alleen een efficiencyverbetering maar zou dit ook cybercriminaliteit nog meer voorkomen. Medewerkers werken dan immers altijd met geüpdatete devices voorzien van de laatste virusscanners. Ook kan bij een (mogelijk) beveiligingsincident een device op afstand worden uitgeschakeld.

Waar gaan we voor in 2024?

De totale uitstroom naar werk is 55 klanten

Er zijn geen kandidaten (meer) die vacature klaar zijn en dit voor een behoorlijk deel naar verwachting niet zullen worden, zie pagina 13. Om mensen uit te kunnen laten stromen zouden de vacatures dus klant-klaar moeten zijn; maar dat is zelden het geval. We gaan ons hard inzetten waar dat mogelijk is maar stellen dit cijfer realistisch bij.

100% van de aanvragen levensonderhoud en minimaregelingen zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld

Met de wettelijke termijn bedoelen wij de termijn die de Algemene Wet bestuursrecht hierin stelt.

De gegronde aantallen bezwaar en beroep zijn maximaal gelijk aan de aantallen van het jaar 2023

Wij dragen zorg voor juiste beslissingen. De aantallen bezwaar- en beroepszaken die gegrond zijn, zijn een belangrijke pijler met betrekking tot de kwaliteit van de beslissingen. De aantallen die wij in 2024 ontvangen, zijn maximaal gelijk zijn aan de aantallen van 2023.

Het aantal klachten dat Kompas ontvangt is maximaal 5

In 2024 nemen wij onze klachtenregeling opnieuw onder de loep, zowel inhoudelijk als wat betreft de vindbaarheid voor onze klanten.

75% van de aanvragen ExtraGeldRegeling (EGR) wordt geautomatiseerd afgehandeld

In 2023 hebben wij de voorbereidingen getroffen om vanaf 2024 de aanvraag van een aantal zorgproducten makkelijker te maken en de afhandeling te versnellen. Vanaf 2024 is het proces van de EGR geautomatiseerd.

Wij richten 4 extra communicatie-campagnes op kinderarmoede

De bestrijding van kinderarmoede blijft onze prioriteit in 2024. Van groot belang blijft dat kinderen zoveel mogelijk mee kunnen doen.

In 2024 is substitutie met betrekking tot ons archief afgerond

Bij toekenning van substitutie mag onze organisatie fysieke documenten direct vernietigen nadat deze zijn gescand en opgeslagen en hoeven deze alleen digitaal bewaard te blijven.

Speedbooks en ExactOnline zijn geïmplementeerd voor het eind van 2024

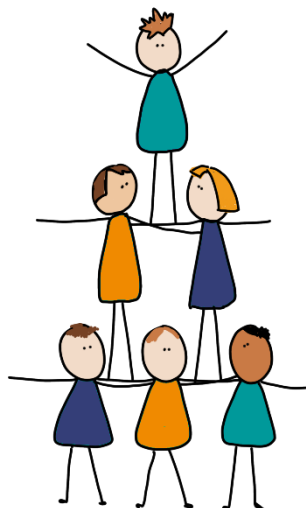
Speedbooks en ExactOnline zijn onze nieuwe boekhoud- en rapportageapplicatie. Exact Online en Speedbooks zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Volledige overgang naar deze applicaties behelst een behoorlijk effort.

Wij zijn

Bevlogen



Betrokken



Verantwoord

Wij zijn ISD Kompas

