

# KPI Rapportage 2025 Kwartaal 3



# Belangen zijn complementair!

- De gemeente Amsterdam en Zorg van de Zaak zijn partners bij het voorkomen van verzuim en het beperken van de verzuimduur. De belangen zijn complementair.
- Een succesvolle aanpak vraagt:
  - eigen regie en verantwoordelijkheid van de medewerker;
  - waakzaamheid bij leidinggevende om risico's te signaleren en deze te bespreken;
  - doortastendheid bij leidinggevende om problemen voor te zijn;
  - een gezond en plezierig werkklimaat te bevorderen;
  - deskundigheid en concreet advies van het team van Zorg van de Zaak;
  - begeleiding van de leidinggevende bij alle processtappen in de Wet verbetering poortwachter, adviseren over de re-integratie en bij het inzetten van interventies door de Adviseur Verzuim.
- De cijfers laten voornamelijk zien dat we alleen samen succesvol kunnen zijn. Alleen dan komt er grip. Laten we elkaar tijdig meenemen in de ontwikkelingen, DIO's structureel uitvoeren en vertalen in echte acties en verbeterplannen.

# Tijdigheid Planning

- De planning en de tijdigheid van de spreekuren staat onder druk
  - Het aantal medewerkers bij GA blijft stijgen
  - Het verzuimpercentage blijft stijgen
- De laatste jaren heeft Zorg van de Zaak het team significant aangevuld met professionals. De omvang van ons team stijgt exponentieel doordat collega's niet volledig voor Amsterdam kunnen/willen werken
- De voortgang in het proces wordt verstoort doordat afspraken niet worden opgevolgd (zie laatste sheet)
  - Tijdigheid van het insturen van ziek- en hersteldmelden
  - Invullen van de verzuimduur voorspeller door leidinggevende en medewerker
  - Hoge percentage no show
- Om de tijdigheid te verbeteren nemen wij de volgende maatregelen
  - Uitbreiding van ons team
  - Nadruk leggen in overleggen met leidinggevenden om tijdig ziek- en hersteld te melden
  - Aandacht vragen voor het naleven van het no show beleid van de Gemeente Amsterdam door leidinggevenden
  - Beschikbaarheid vergroten door collega's op afstand waar te laten nemen (invloed op verhouding fysieke/niet fysieke consulten) en nieuwe collega's aan te nemen
  - Het planproces is aangepast zodat een aantal "wachtrijen" in de vorm van afstemmomenten afneemt. De professional stemt direct een vervolgspraak met medewerker af.
  - We plannen meteen een vervolgspraak, hierdoor hoeft de leidinggevende of medw niet meer te bellen naar het klantteam over wanneer de volgende afspraak is.

N.B. een tijdigheid van 100% is niet mogelijk omdat wij maatwerk leveren en geen zinloze acties uitvoeren  
Het doel staat telkens voorop: het bevorderen van duurzame inzetbaarheid



# Prestatie-indicatoren Gemeente Amsterdam

Kritische Prestatie Indicator	Score	Actual
Tijdigheid dienstverlening vanaf week 4*	Afbreukrisico	43,4%
Tijdigheid en kwaliteit van een terugkoppeling	Afbreukrisico	90%
Tijdigheid preventief spreekuur	Realisatie	Binnen 2 weken
Tijdigheid aanlevering rapportage en verslagen	Realisatie	Binnen norm
Tijdigheid Ziekmelding door leidinggevende	Afbreukrisico	78%, na 35 werkdagen 100%
Invullen online uitvraag door leidinggevenden	Afbreukrisico	65%
Opvolgen interventies door leidinggevenden	Realisatie	Binnen norm
Bereikbaarheid Gemeente Amsterdam naar aanleiding van contactverzoek VDV	Ntb	
Aanwezigheid DIO van Directie, MT en AV	Realisatie	Binnen norm

\* De tijdigheid van dienstverlening moet gezien worden in de keten van activiteiten die volgtijdelijk plaatsvindt. Deze wordt onder meer beïnvloed door de beschikbaarheid van capaciteit, tijdigheid van ziekmeldingen, het invulling van de verzuimduur voorspeller (VDV) en no show.

# Storingen in proces

De tijdigheid van uitvoering in het verzuimproces wordt sterk beïnvloed door verstoringen in het proces.  
Vertraging bij de start heeft effect op rest van proces

Blauw = Zorg van de Zaak  
Rood = Gemeente Amsterdam



<sup>1</sup> 77% ziekmeldingen tijdig, 78% herstelmeldingen

<sup>2</sup> Online Uitvraag dag 4 wordt, mede dankzij Reminders, voor 60% ingevuld door leidinggevende

<sup>3</sup> No Show spreekuur bij de POB tussen 6% en 8%

<sup>4</sup> No Show spreekuur (waaronder probleemanalyse) bij de arts tussen 4% en 5,5%

<sup>1, 2, 3</sup> Actie load balancing en capaciteitsuitbreiding



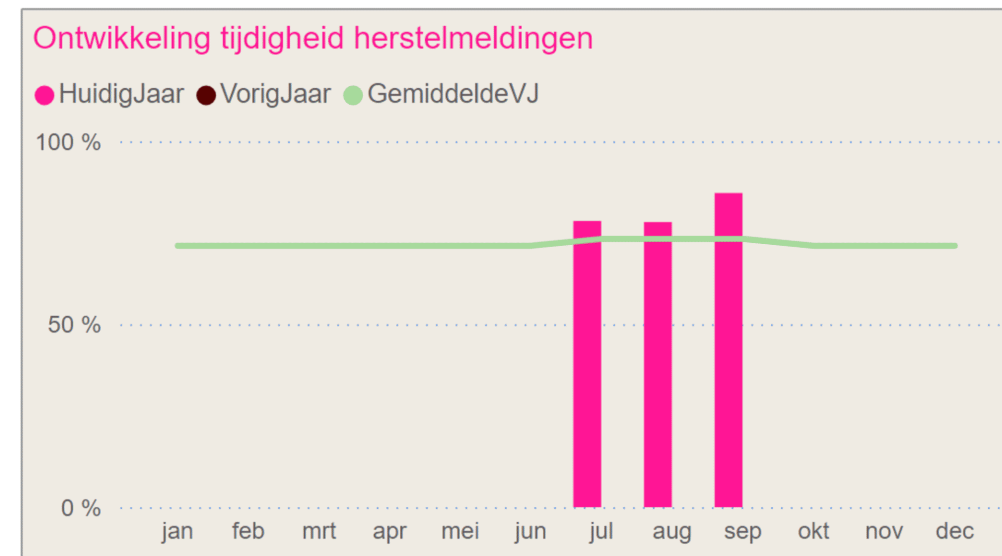
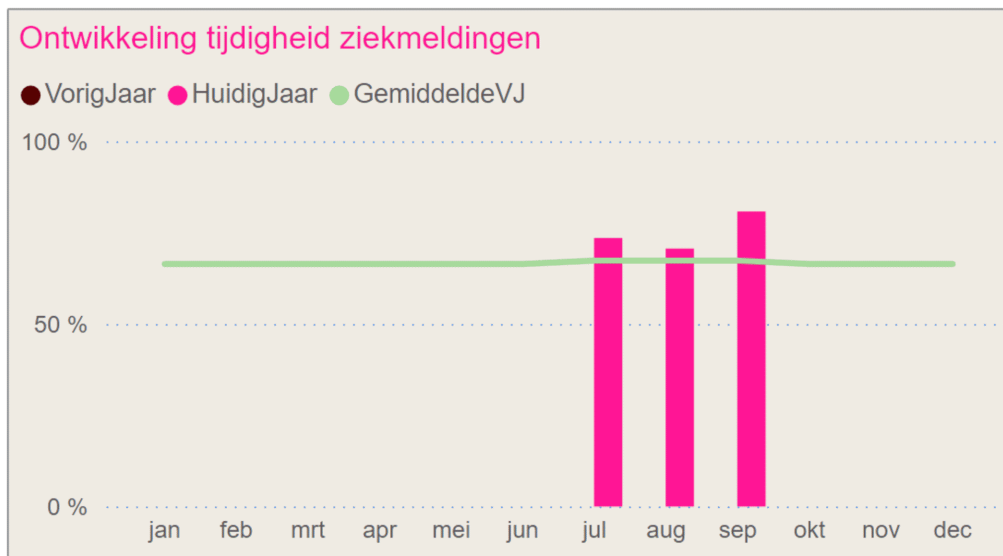
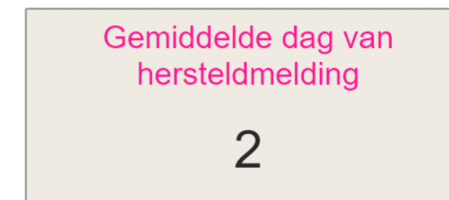
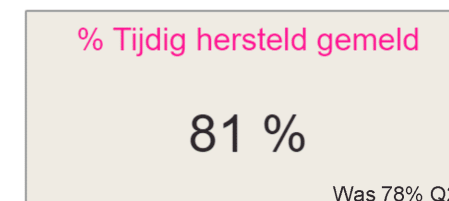
# Tijdigheid ziek-en herstelmeldingen

## Gemeente Amsterdam

Norm Ziekmelding (dagen): 2



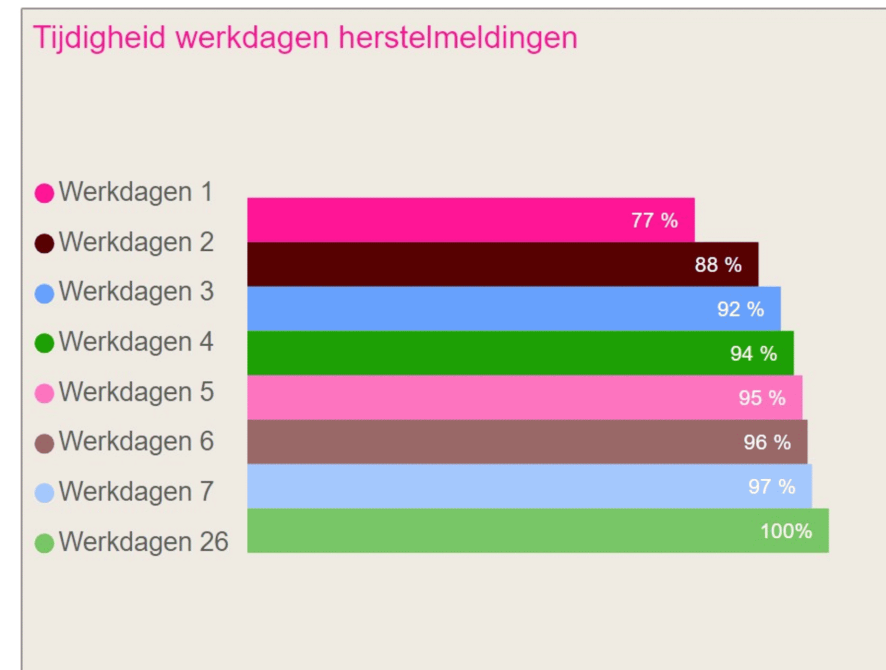
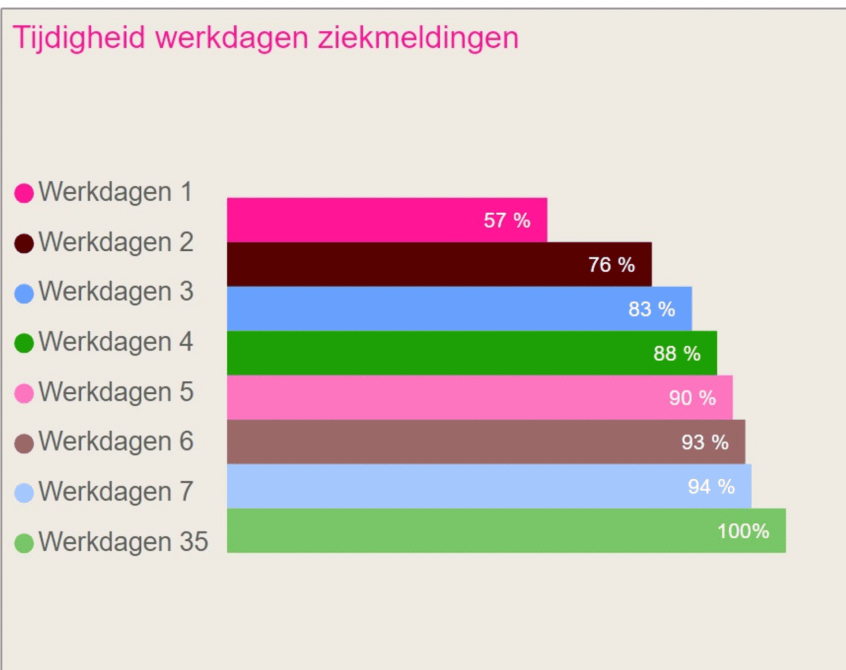
Norm Herstelmelding (dagen): 2





# Tijdigheid ziek-en herstelmeldingen

## Gemeente Amsterdam





# Tijdigheid Inzetbaarheidsprofiel

## Gemeente Amsterdam

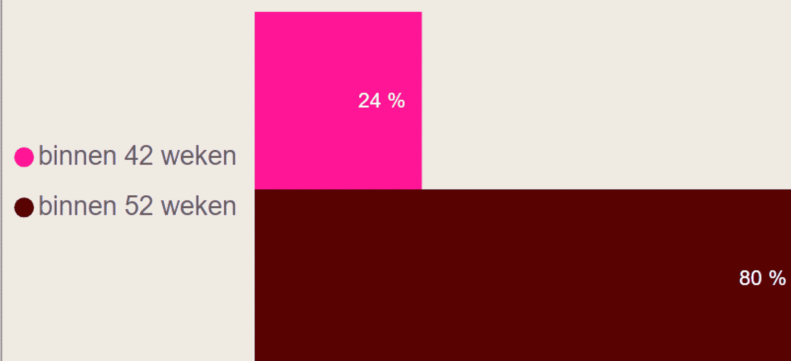
Totaal aantal IZP

176

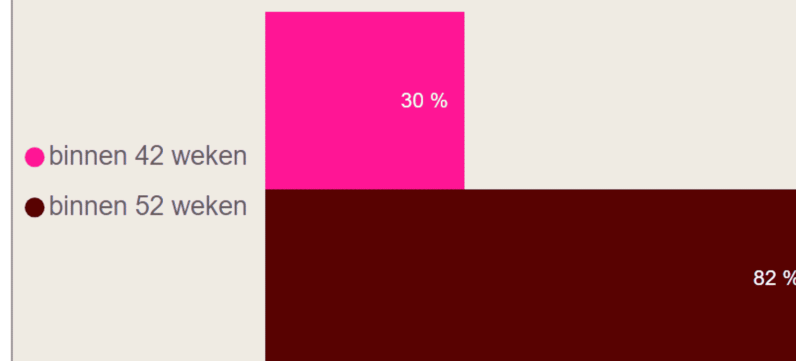
Uitvoering gemiddeld op week

46

Tijdigheid na 1e AO week



Tijdigheid na melding





# Tijdigheid spreekuur actueel oordeel

Gemeente Amsterdam

Totaal aantal spreekuren actueel oordeel

60

Gemiddeld uitgevoerd in week

83

Uitgevoerd binnen 86 weken

35 %

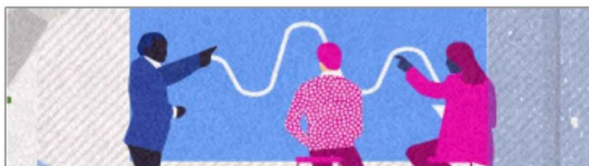
Week 91 wordt aangepast naar week 93  
Week 93 is 87% tijdig

Uitgevoerd binnen 91 weken

~~75 %~~

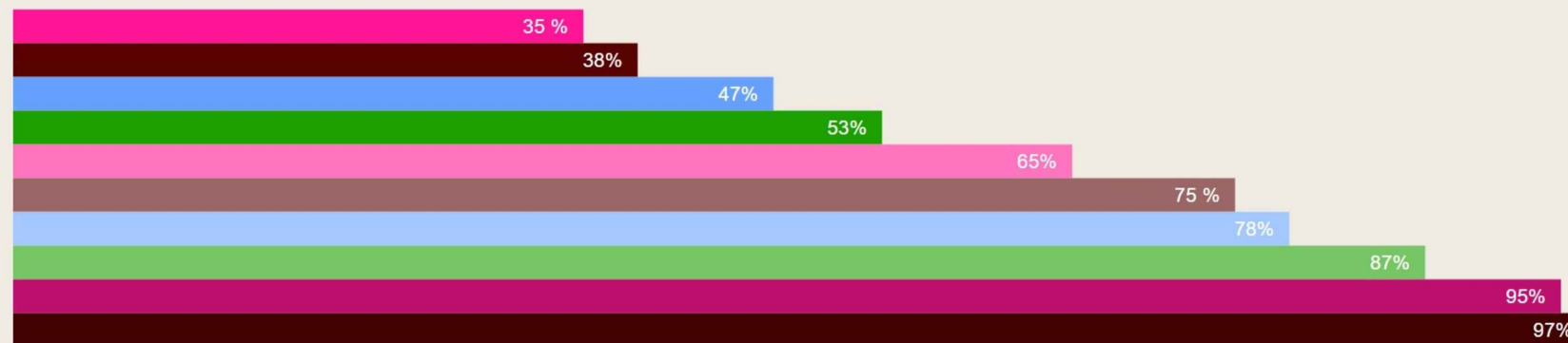


# Tijdigheid actueel oordeel Gemeente Amsterdam



## Tijdigheid actueel oordeel

- binnen 86 weken
- binnen 87 weken
- binnen 88 weken
- binnen 89 weken
- binnen 90 weken
- binnen 91 weken
- binnen 92 weken
- binnen 93 weken
- binnen 94 weken
- binnen 99 weken





# Hybride Werken

## Gemeente Amsterdam

Aantal contactmomenten

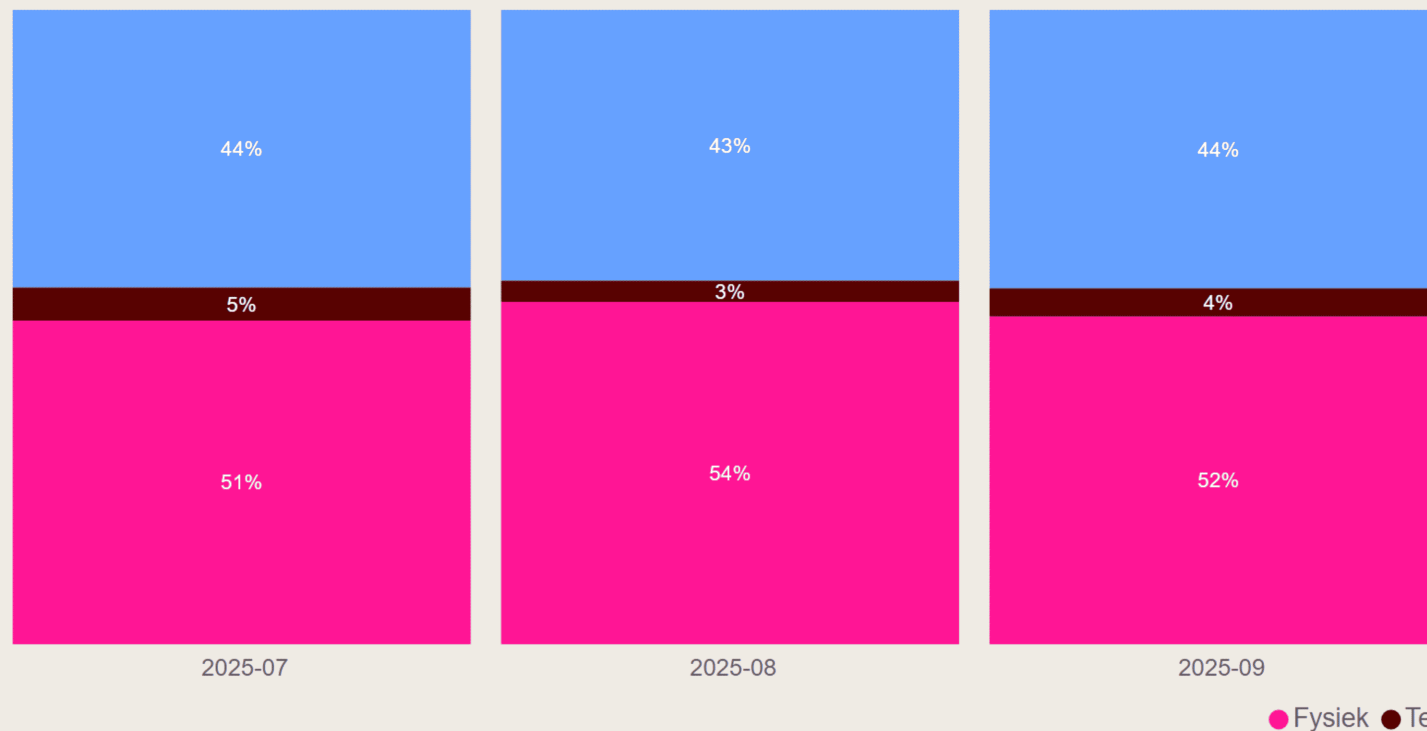
1.759

Alle selecties opheffen

ARTS

POB

### Hybride werken





# Hybride Werken Gemeente Amsterdam

Omwille van de tijdigheid is capaciteit uit andere delen van het land benut wat een nadelig effect heeft op de doelstelling om voor een groot deel fysieke consulten uit te voeren.

Aantal contactmomenten

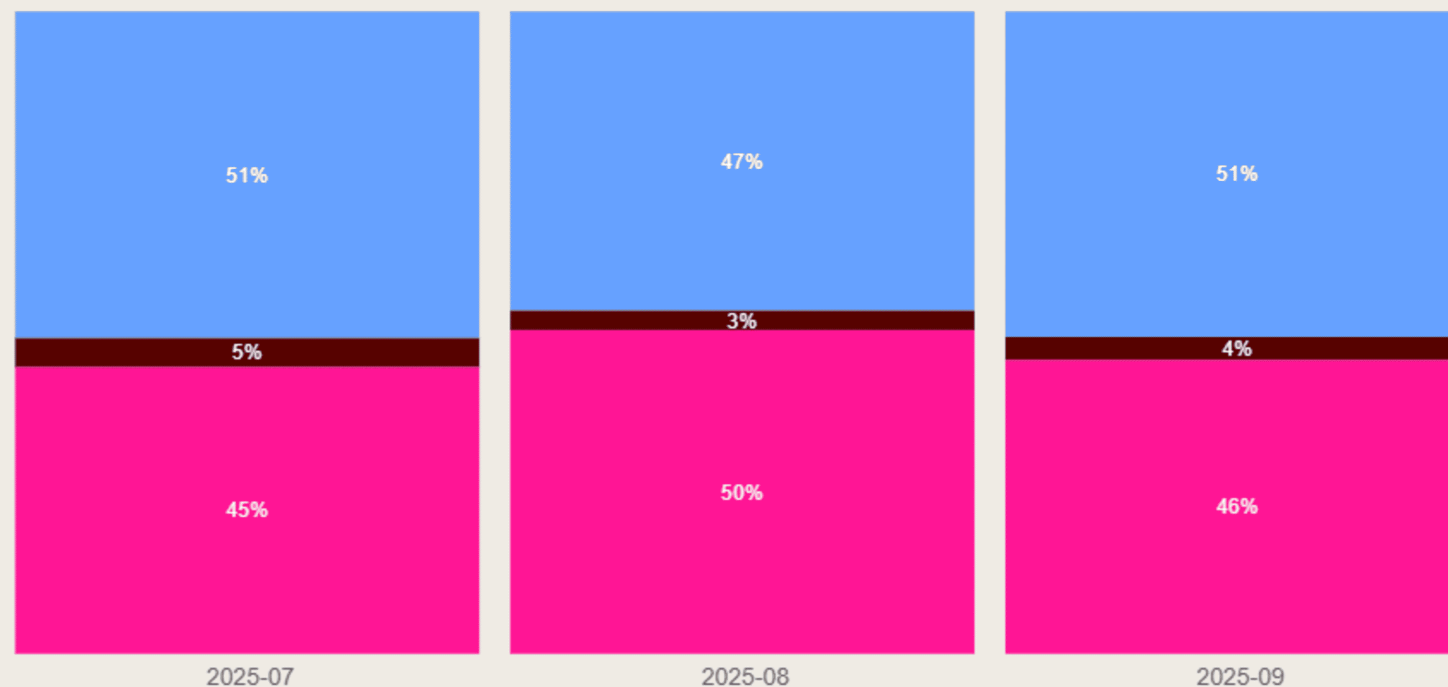
3.826

Alles selecteren

ARTS

POB

## Hybride werken



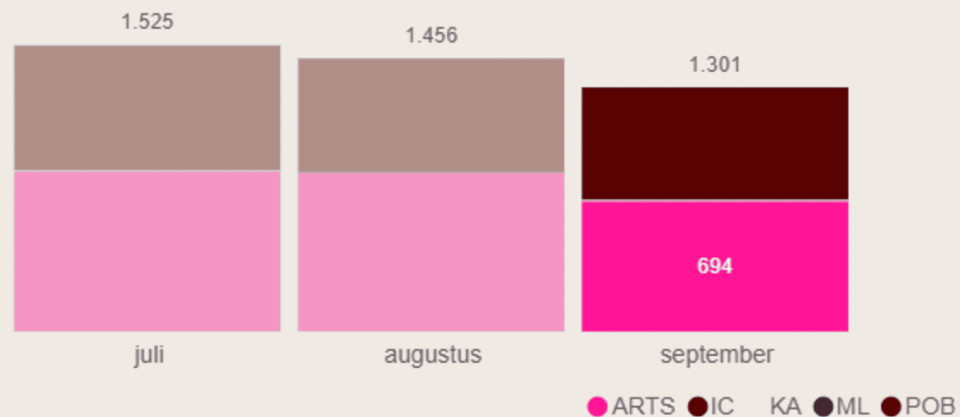
● Fysiek ● Telefonisch ● Video



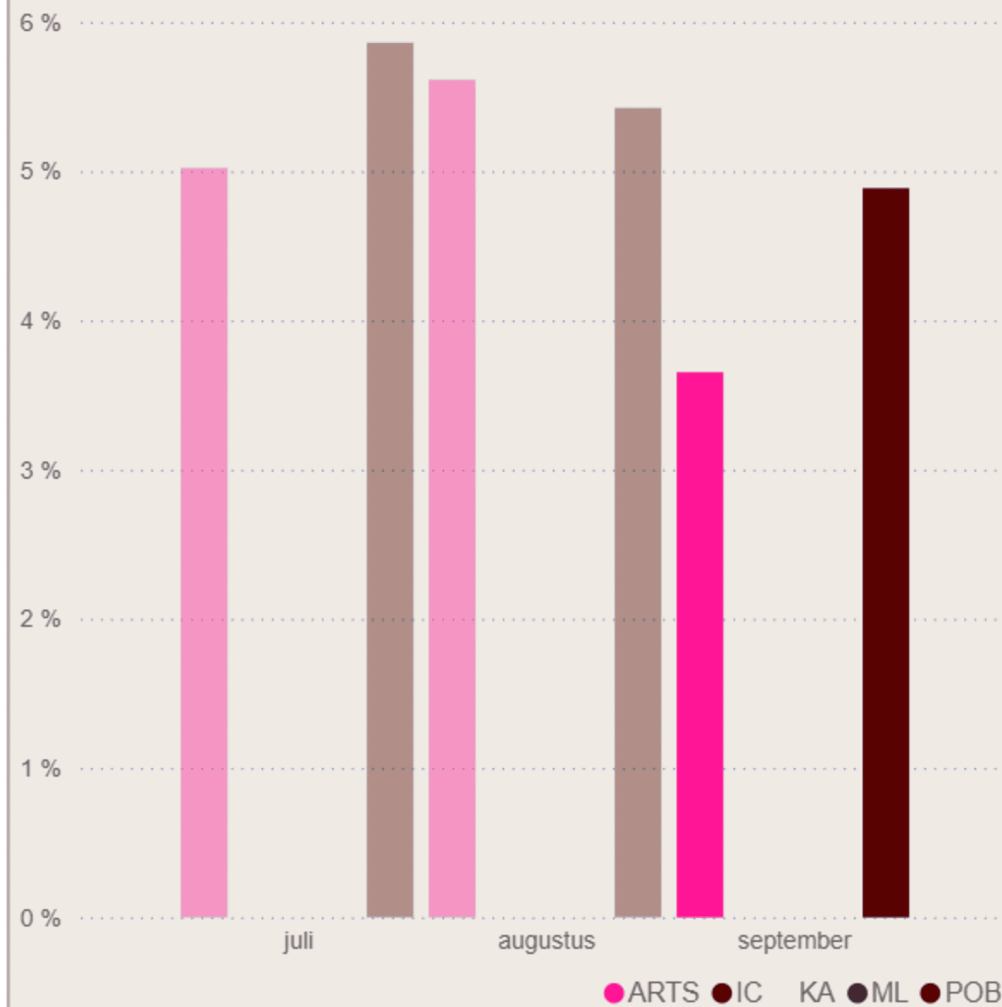
# Realisatie

## Gemeente Amsterdam

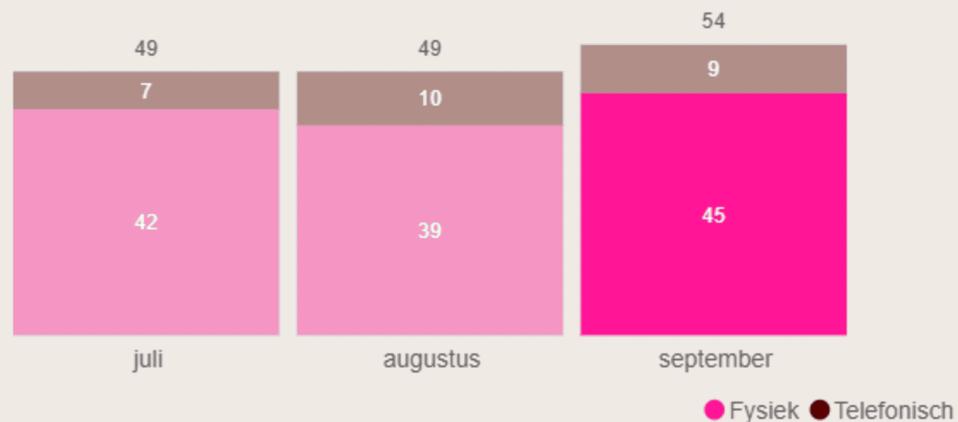
### Bestede uren



### % NoShow



### # SU Preventief





# Preventief SU moment Gemeente Amsterdam

Verschil tussen SU-moment en registratiemoment





# Tijdigheid geprotocolleerde actie

Gemeente Amsterdam

GeenVDV

VDV

## Aantal 1e Acties

AantalDagenTenVroegsteGepland	Ja	Nee	Totaal
14	22	147	169
VDV Dag 015 - Gesprek: Gesprek intake arbeidsverzuim (POB)	22	147	169
34	86	113	199
VDV Dag 035 - Gesprek: Intake arbeidsverzuim (POB)	86	113	199
83	58	32	90
111	1	1	2
Week 016 - Bewaking: Resultaat afspraken (POB)	1	1	2
608	1		1
<b>Totaal</b>	<b>168</b>	<b>293</b>	<b>461</b>

## % Tijdigheid

NaamUitvoeringsregel	% Tijdig
VDV Dag 015 - Gesprek: Gesprek intake arbeidsverzuim (POB)	13,0 %
VDV Dag 035 - Gesprek: Intake arbeidsverzuim (POB)	43,2 %
Week 012 - Spreekuur: Probleemanalyse (Arts)	64,4 %
Week 016 - Bewaking: Resultaat afspraken (POB)	50,0 %
Week 87 - Spreekuur: Actueel oordeel (Arts)	100,0 %
<b>Totaal</b>	<b>36,4 %</b>



## % Tijdigheid September 2025

NaamUitvoeringsregel	% Tijdig
VDV Dag 015 - Gesprek: Gesprek intake arbeidsverzuim (POB)	28,6 %
VDV Dag 035 - Gesprek: Intake arbeidsverzuim (POB)	55,3 %
Week 012 - Spreekuur: Probleemanalyse (Arts)	77,3 %
Week 016 - Bewaking: Resultaat afspraken (POB)	100,0 %
<b>Totaal</b>	<b>21,3 %</b>



# Tijdigheid terugkoppelingen

Gemeente Amsterdam

Norm terugkoppeling

48



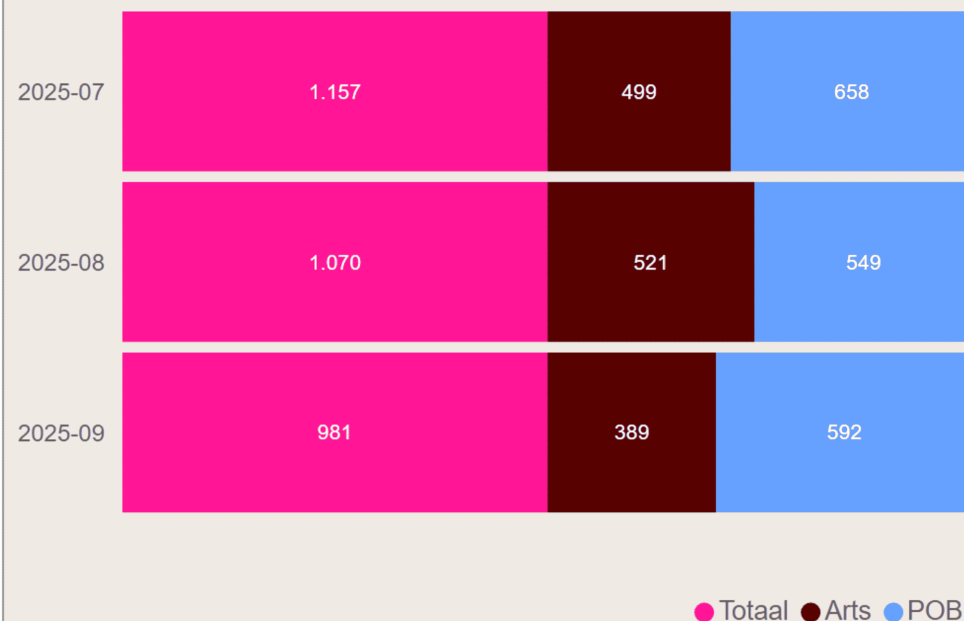
Aantal uitgevoerd

3.208

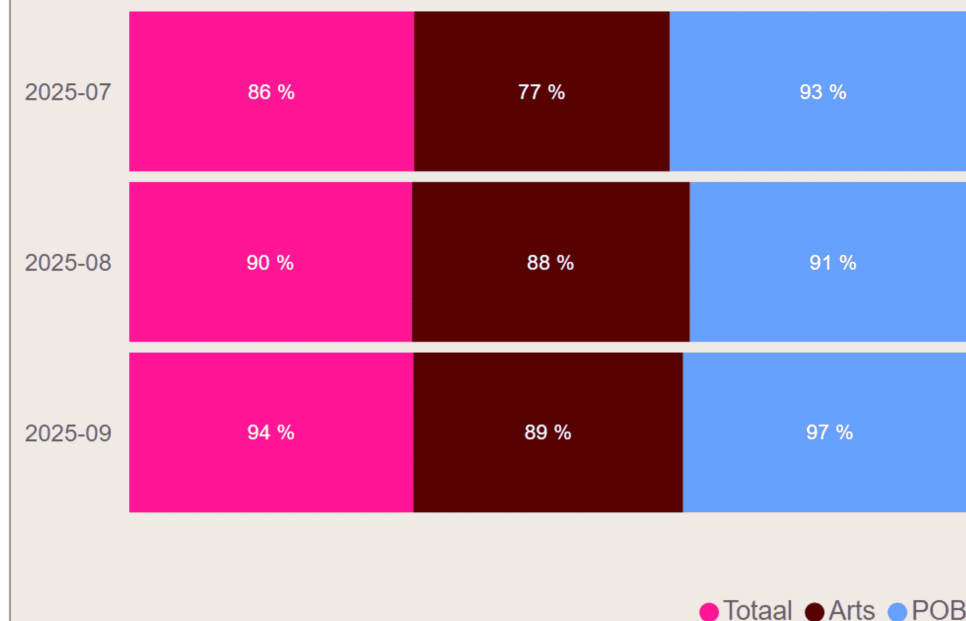
%Terugkoppeling tijdig

90 %

Aantal tijdig , Arts, POB

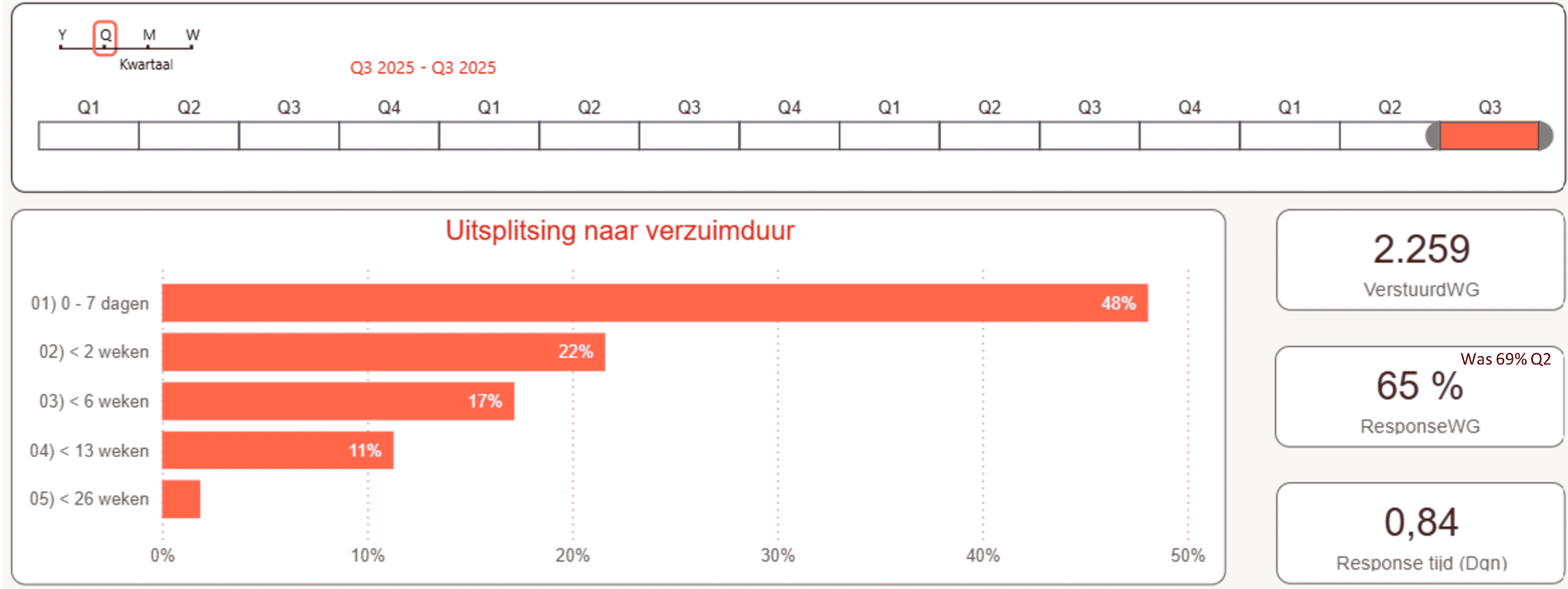


Percent tijdig, Tijdig arts, Tijdig POB





# Online-uitvraag en Verzuimduurvoorspeller



## Context bij tijdigheid



- Achterlopen in de tijdigheid door ANIOS, AIOS en POB kan voorkomen als er sprake is van een casus die interne consultatie vereist. Ook de bedrijfsartsen hebben soms behoefte aan een intern overleg, dit neemt toe naarmate de complexiteit toeneemt zoals dikwijls het geval is bij de Gemeente Amsterdam.
- De tijdigheid kom ook in gevaar als er iets fout gaat bij het inplannen, door medewerkers die te laat komen (medewerkers van de gemeente Amsterdam komen eerder structureel te laat dan op tijd) en zeer uitgebreide vraagstellingen.
- En het komt voor dat je tijd nodig hebt om na te denken. Wij leveren mensenwerk en doen ons uiterste best om zorgvuldig afgewogen en uitvoerbare adviezen te verstrekken.