

KPI Rapportage 2025 Kwartaal 2



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	8,7%
Tijdigheid en kwaliteit van een terugkoppeling	Afbreukrisico	88%
Tijdigheid preventief spreekuur	Realisatie	Binnen 2 weken
Tijdigheid aanlevering rapportage en verslagen	Realisatie	Binnen norm
Invullen online uitvraag door leidinggevenden	Afbreukrisico	69%
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



¹ 77% ziekmeldingen tijdig, 78% herstelmeldingen

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

³ No Show spreekuur bij de POB tussen 6% en 8%

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

^{1, 2, 3} Actie load balancing en capaciteitsuitbreiding



Tijdigheid ziek-en herstelmeldingen

Gemeente Amsterdam

Norm Ziekmelding (dagen): 2

% Tijdig ziek gemeld

77 %

Gemiddelde dag van
ziekmelding

3

Ziekmeldingen

3.479

Herstelmeldingen

3.517

Norm Herstelmelding (dagen): 2

% Tijdig hersteld gemeld

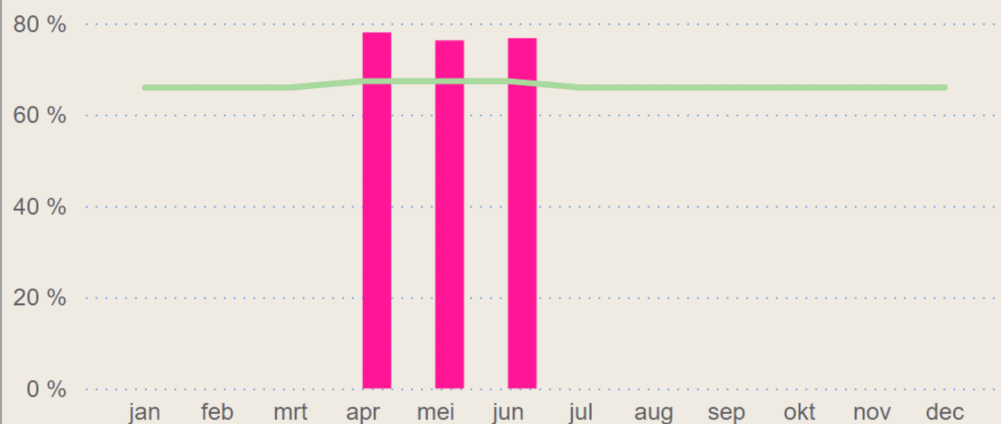
78 %

Gemiddelde dag van
herstelmelding

3

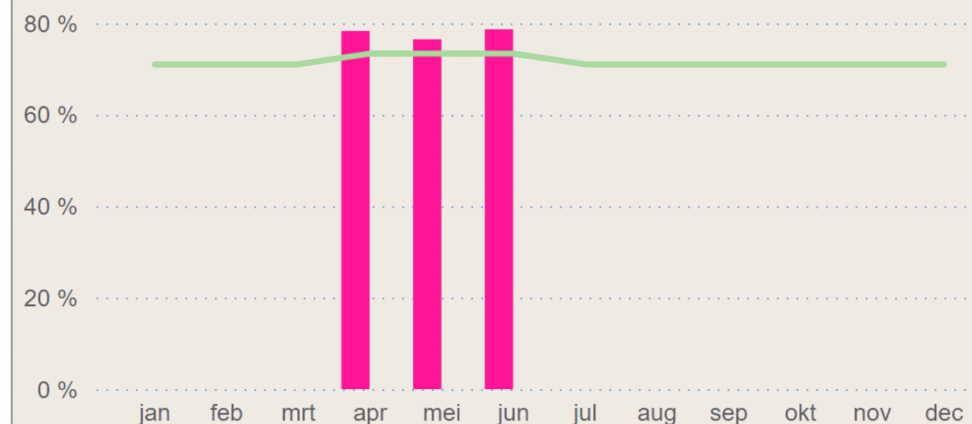
Ontwikkeling tijdigheid ziekmeldingen

● VorigJaar ● HuidigJaar ● GemiddeldeVJ



Ontwikkeling tijdigheid herstelmeldingen

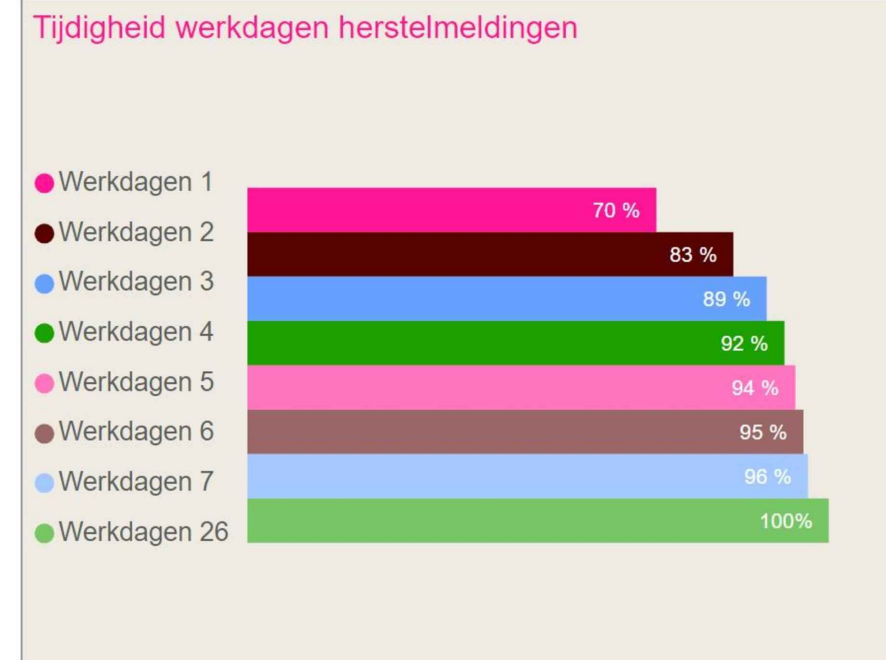
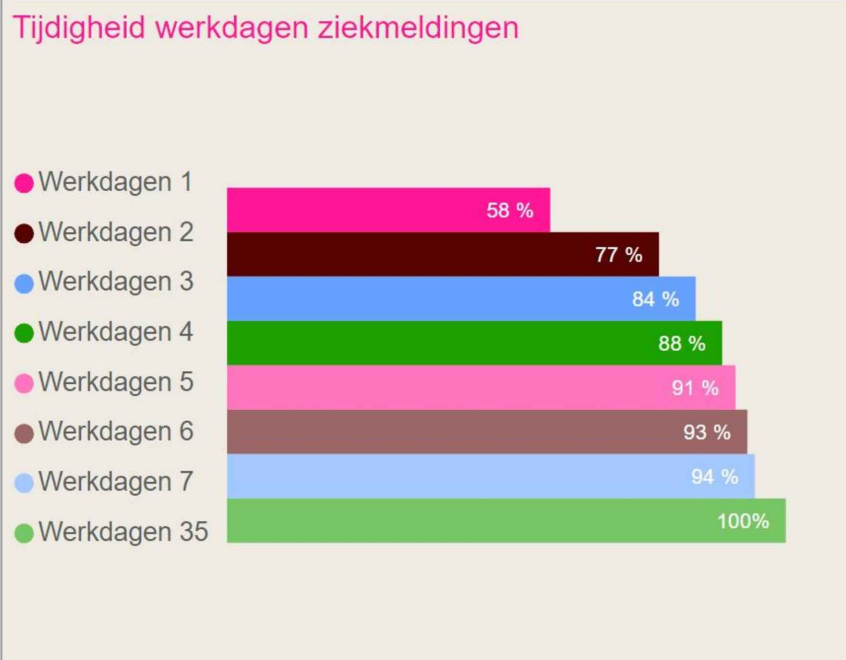
● HuidigJaar ● VorigJaar ● GemiddeldeVJ





Tijdigheid ziek-en herstelmeldingen

Gemeente Amsterdam





Tijdigheid probleemanalyse

Gemeente Amsterdam

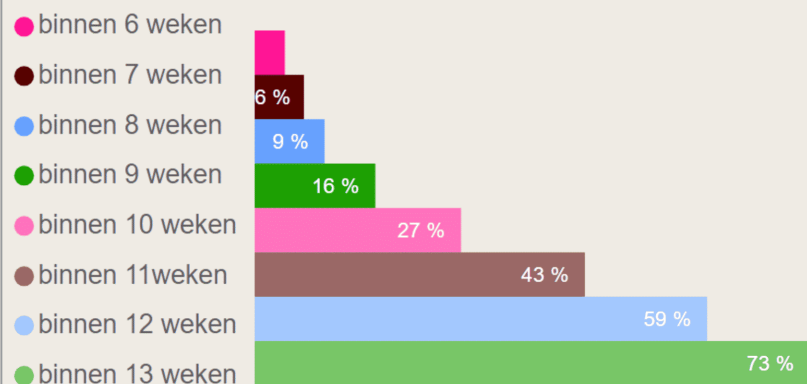
Totaal aantal probleemanalyses

479

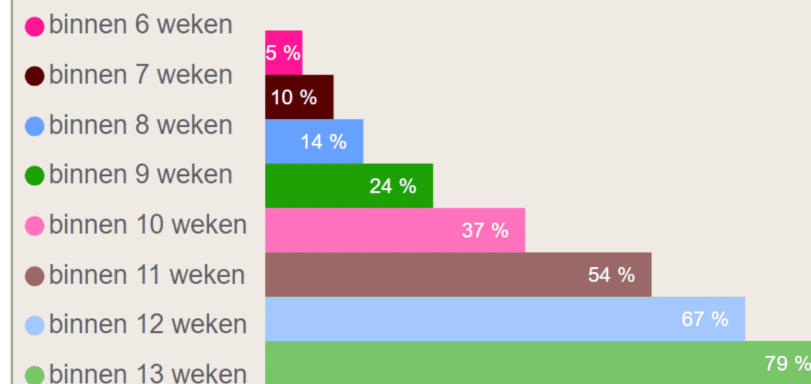
Uitvoering gemiddeld op dag

78

Tijdigheid probleemanalyse na 1e AO dag



Tijdigheid probleemanalyse na melding





Tijdigheid Inzetbaarheidsprofiel

Gemeente Amsterdam

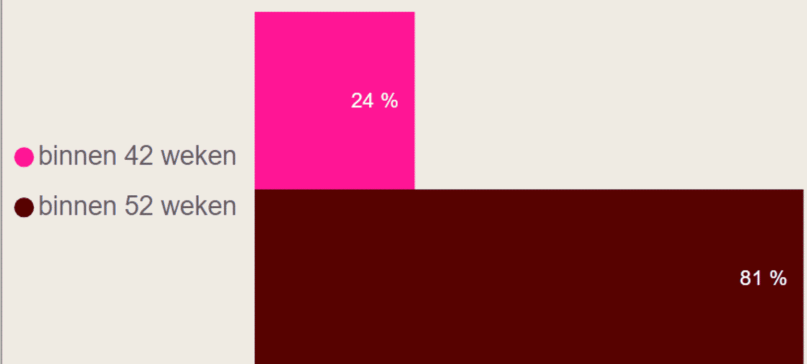
Totaal aantal IZP

148

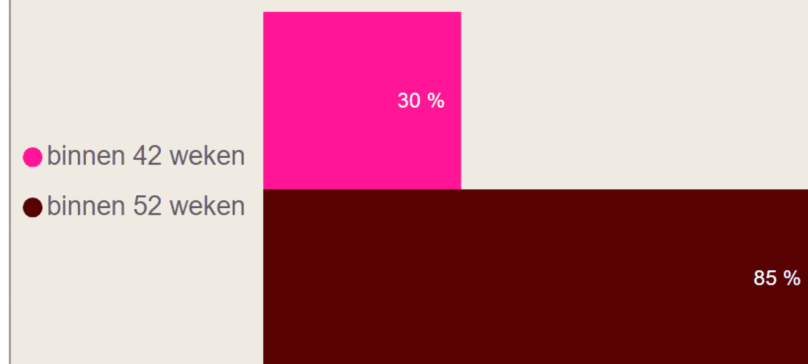
Uitvoering gemiddeld op week

45

Tijdigheid na 1e AO week



Tijdigheid na melding



Vooral bij de IZP en AO leveren wij maatwerk en stellen wij de actie uit totdat het toegevoegde waarde heeft



Tijdigheid spreekuur actueel oordeel

Gemeente Amsterdam

Totaal aantal spreekuren actueel oordeel

58

Gemiddeld uitgevoerd in week

74

Uitgevoerd binnen 86 weken

34 %

Week 91 wordt aangepast naar week 93
Week 93 is 95% tijdig

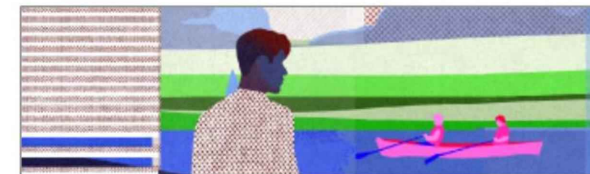
Uitgevoerd binnen 91 weken

~~90 %~~

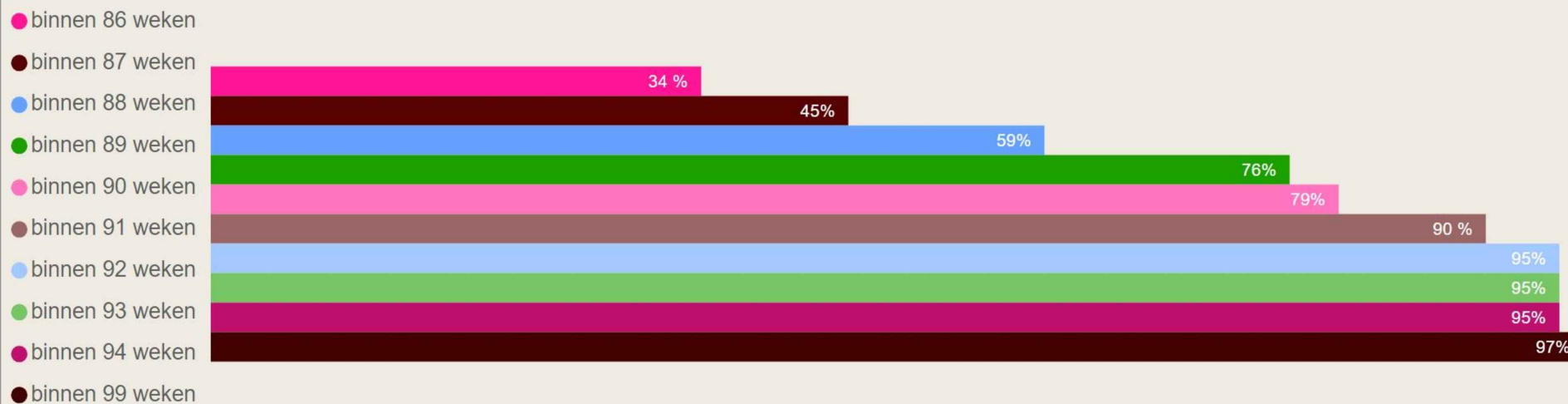
Vooraf bij de IZP en AO leveren wij maatwerk en stellen wij de actie uit totdat het toegevoegde waarde heeft



Tijdigheid actueel oordeel Gemeente Amsterdam



Tijdigheid actueel oordeel





Hybride Werken

Gemeente Amsterdam

Aantal contactmomenten

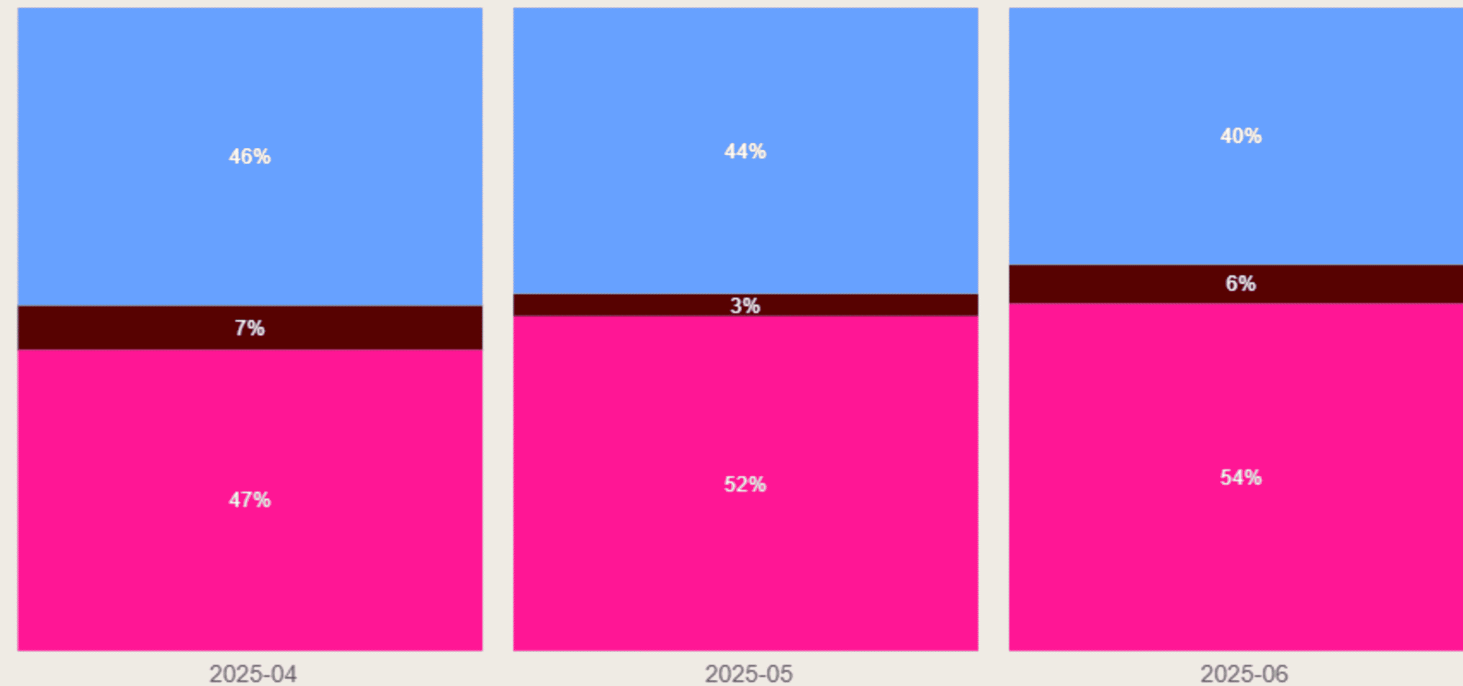
1.414

Alle selecti...

ARTS

POB

Hybride werken



● Fysiek ● Telefonisch ● Video

We zien al een stijging fysieke consulten, we verwachten een nog hogere score over enkele maanden (team uitbreiding). Momenteel ondersteunen collega's elders uit het land ons om de tijdigheid te halen, zij voeren video consulten uit.



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

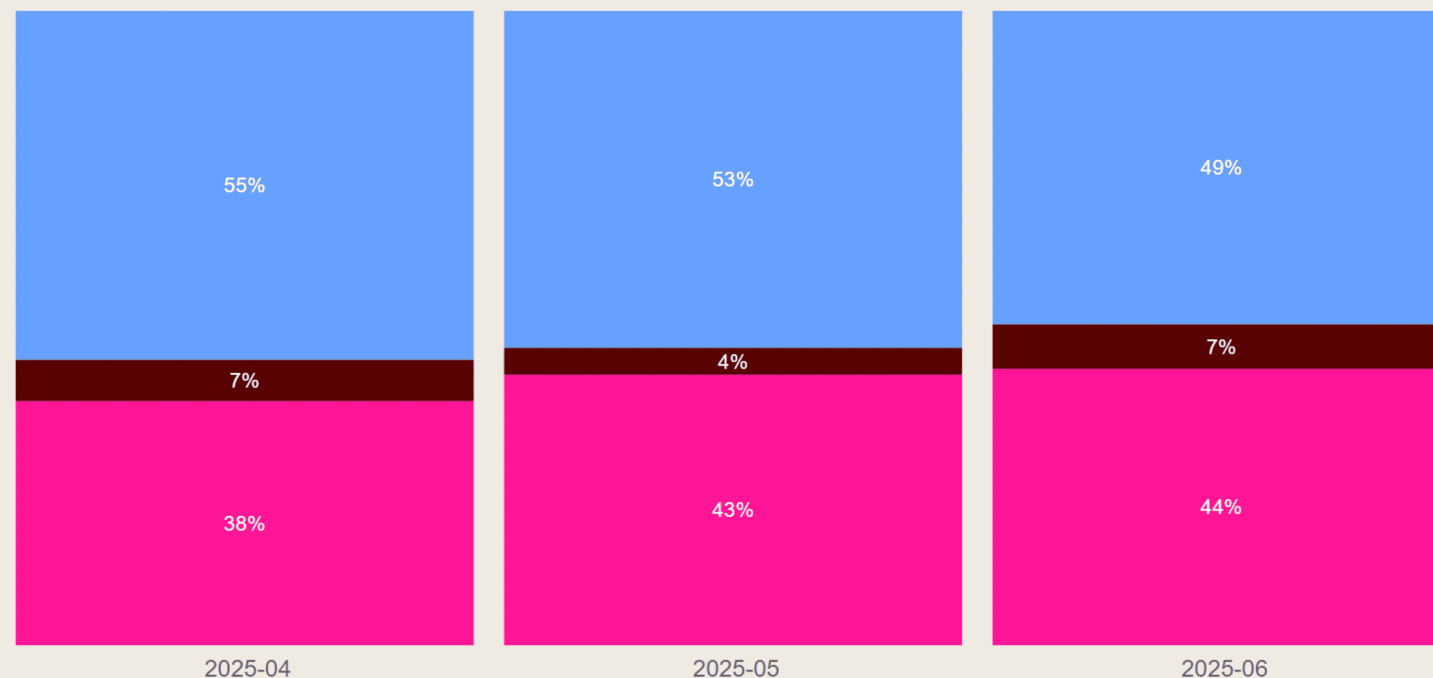
3.032

Alle selecti...

ARTS

POB

Hybride werken



We zien al een stijging fysieke consulten, we verwachten een nog hogere score over enkele maanden (team uitbreiding).

Momenteel ondersteunen collega's elders uit het land ons om de tijdigheid te halen, zij voeren video consulten uit.

● Fysiek ● Telefonisch ● Video

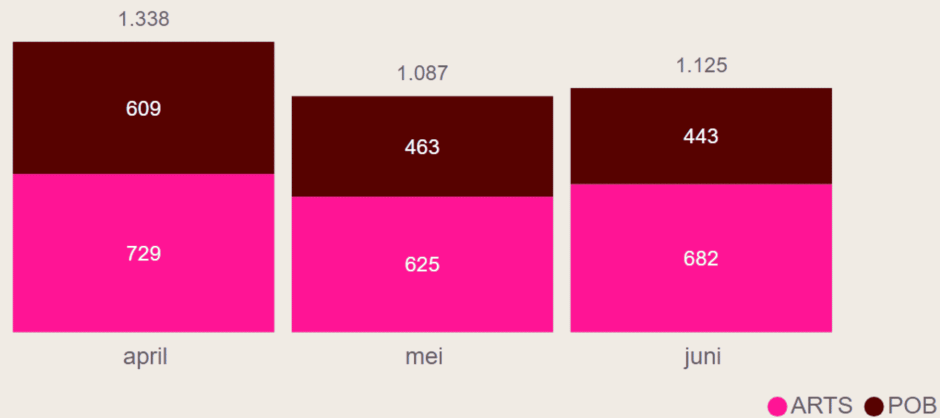


Realisatie

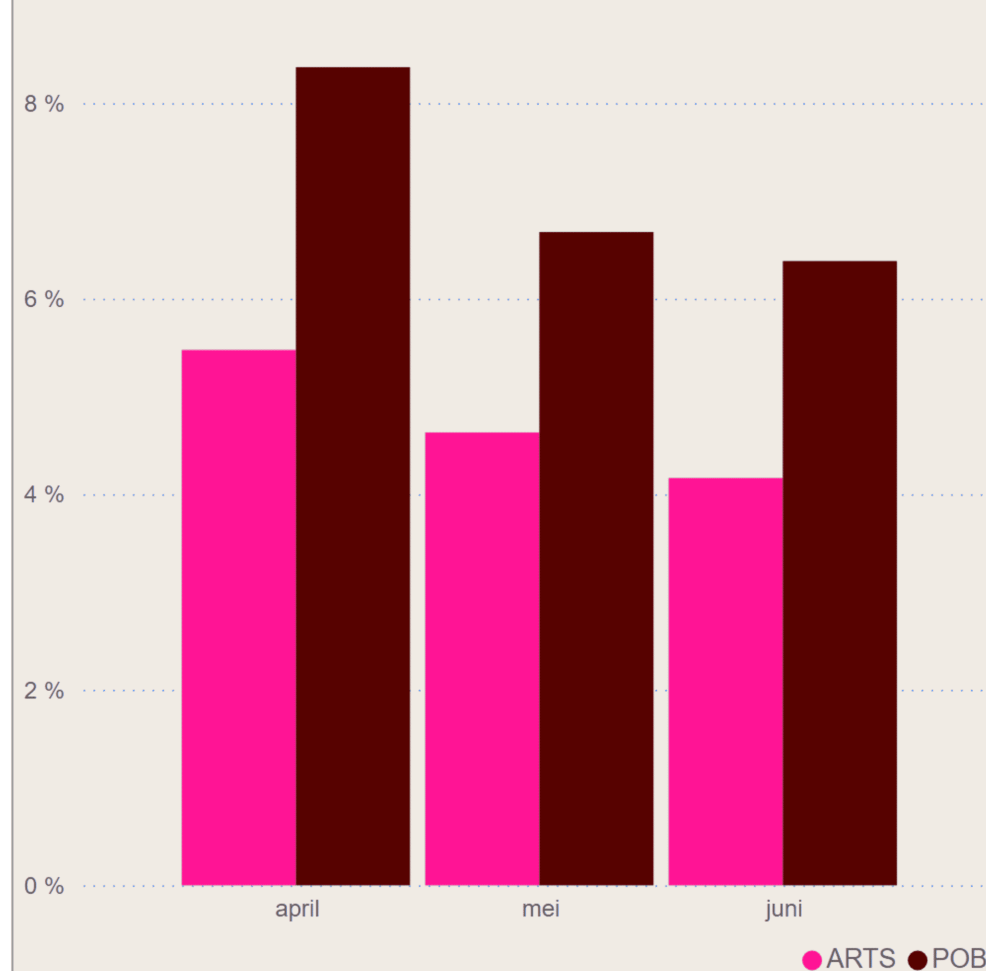
Gemeente Amsterdam

Inspanning van Amsterdammers (sturing door leidinggevende) en inzet van arts/POB door na te bellen resulteert in een daling van no show

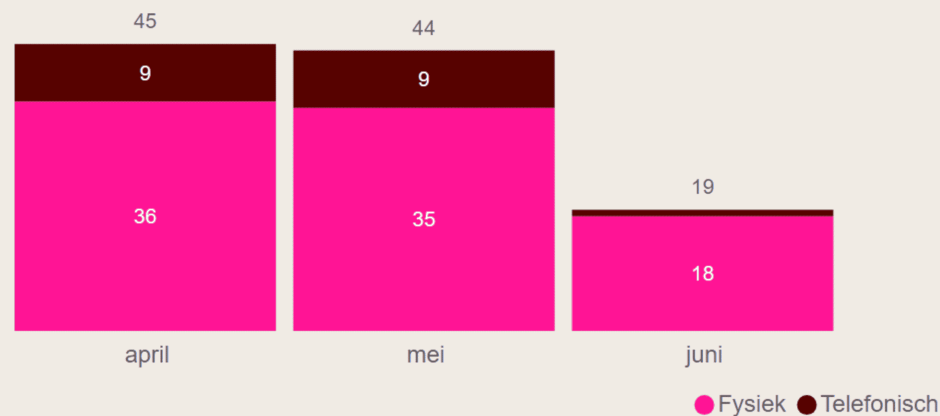
Bestede uren



% NoShow



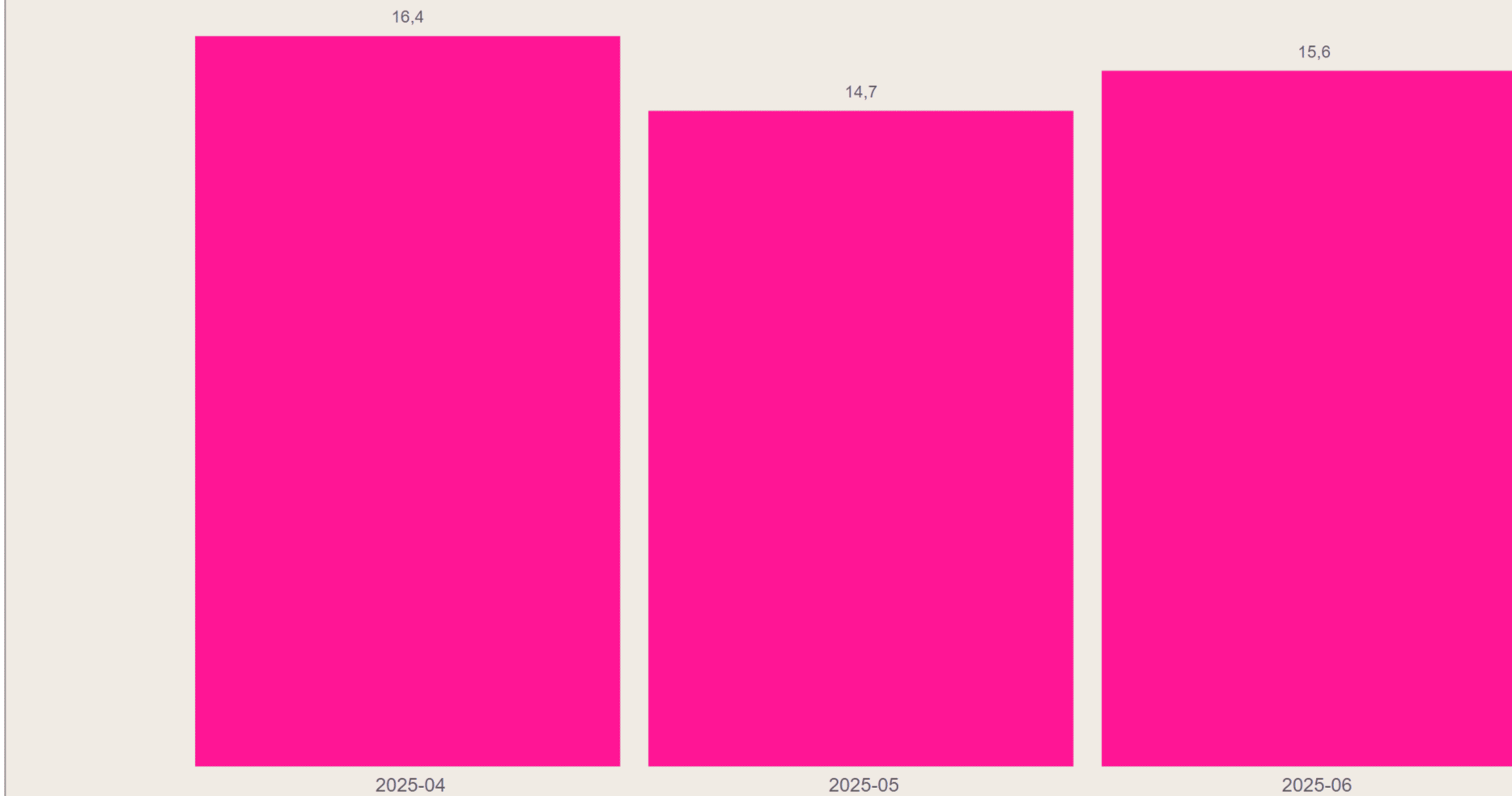
SU Preventief





Preventief SU moment Gemeente Amsterdam

Verschil tussen SU-moment en registratiemoment





Tijdigheid geprotocolleerde actie

Gemeente Amsterdam

GeenVDV

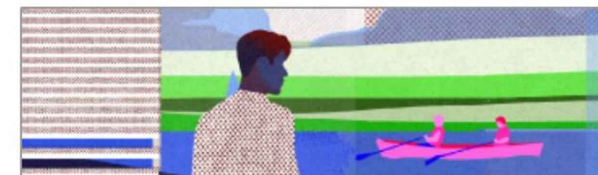
VDV

Aantal 1e Acties

AantalDagenTenVroegsteGepland	Ja	Nee	Totaal
<input type="checkbox"/> 0		476	476
VDV Direct - Bellen werkgever: Intake arbeidsverzuim (POB)		241	241
VDV Direct - Bellen werknemer: Intake arbeidsverzuim (POB)		235	235
<input type="checkbox"/> 14	11	116	127
VDV Dag 015 - Gesprek: Gesprek intake arbeidsverzuim (POB)	11	116	127
<input type="checkbox"/> 34	37	126	163
VDV Dag 035 - Gesprek: Intake arbeidsverzuim (POB)	37	126	163
<input type="checkbox"/> 83	65	25	90
<input type="checkbox"/> 608	2		2
Totaal	115	743	858

% Tijdigheid

NaamUitvoeringsregel	% Tijdig
VDV Dag 015 - Gesprek: Gesprek intake arbeidsverzuim (POB)	8,7 %
VDV Dag 035 - Gesprek: Intake arbeidsverzuim (POB)	22,7 %
Week 012 - Spreekuur: Probleemanalyse (Arts)	72,2 %
Week 87 - Spreekuur: Actueel oordeel (Arts)	100,0 %
Totaal	13,4 %





Tijdigheid terugkoppelingen

Gemeente Amsterdam

Norm terugkoppeling

48



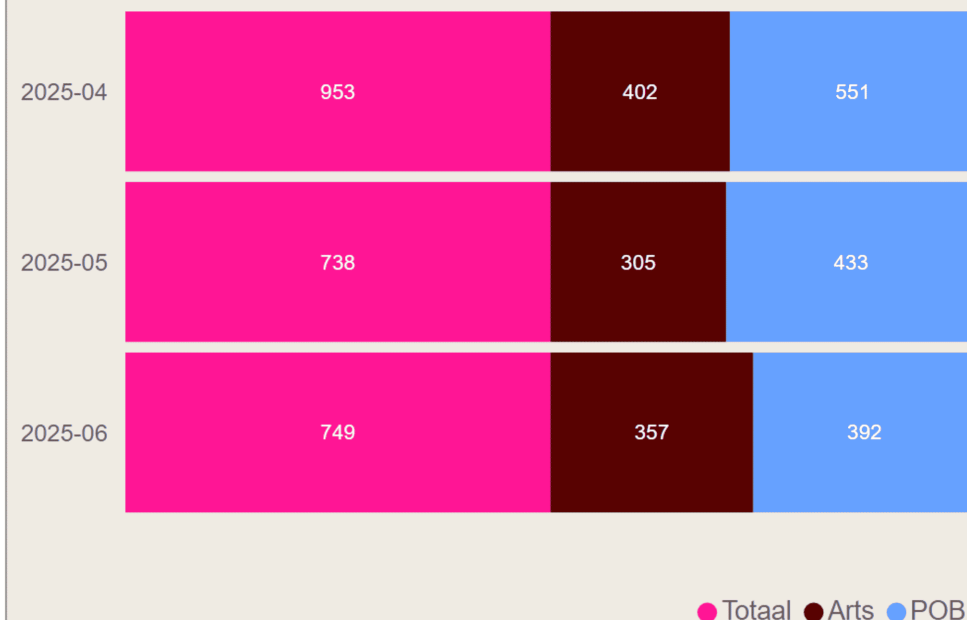
Aantal uitgevoerd

2.440

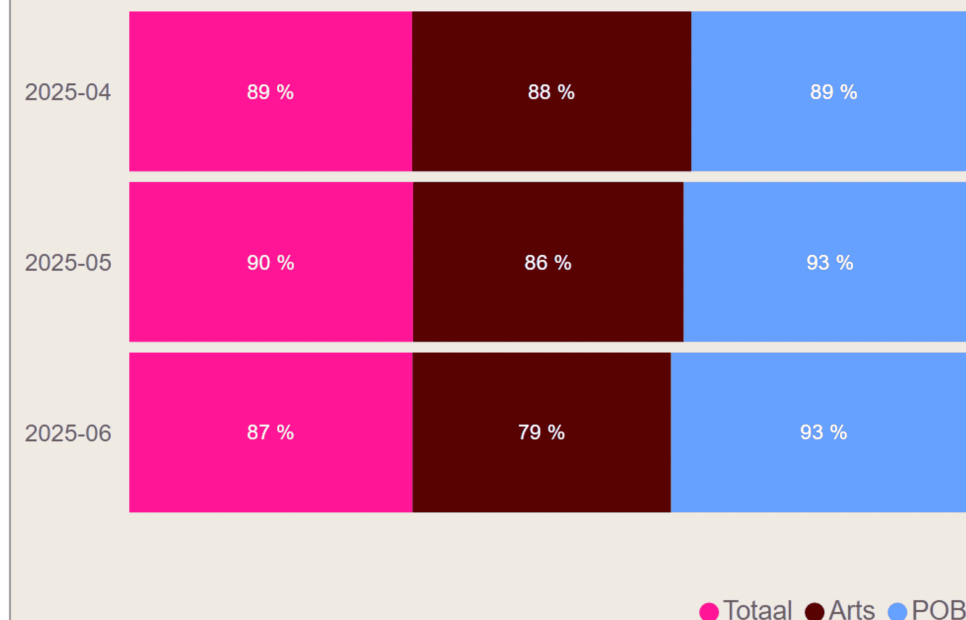
%Terugkoppeling tijdig

88 %

Aantal tijdig , Arts, POB

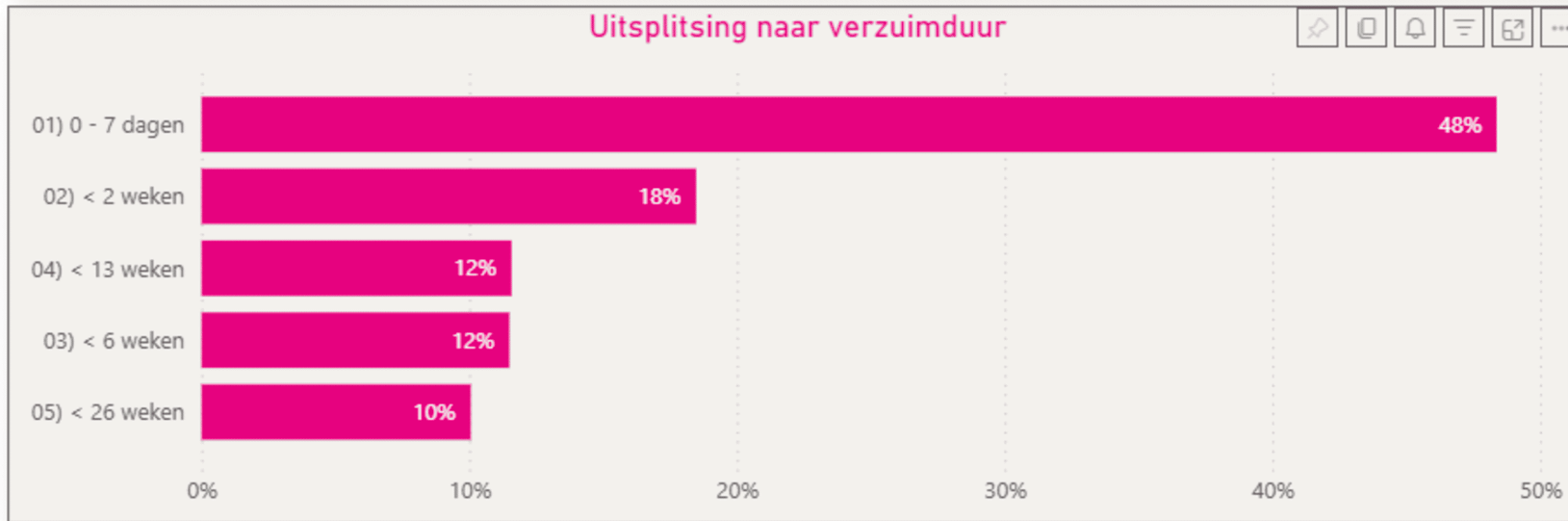
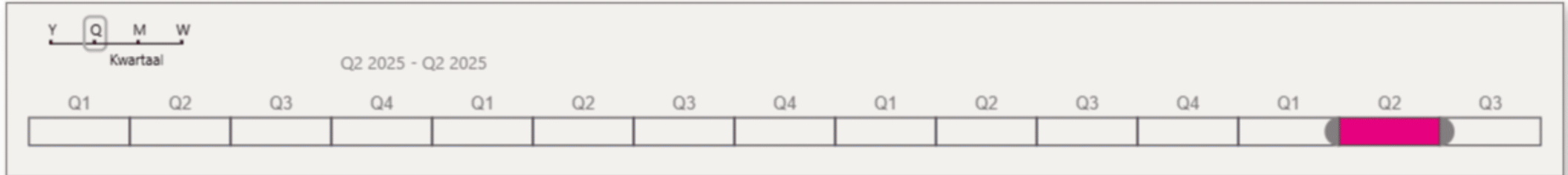


Percent tijdig, Tijdig arts, Tijdig POB





Online-uitvraag en Verzuimduurvoorspeller



2.495
VerstuurdWG

69 %
ResponseWG

1,01
Response tijd (Dgn)

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.