



Fonds Bijzondere Noden Amsterdam

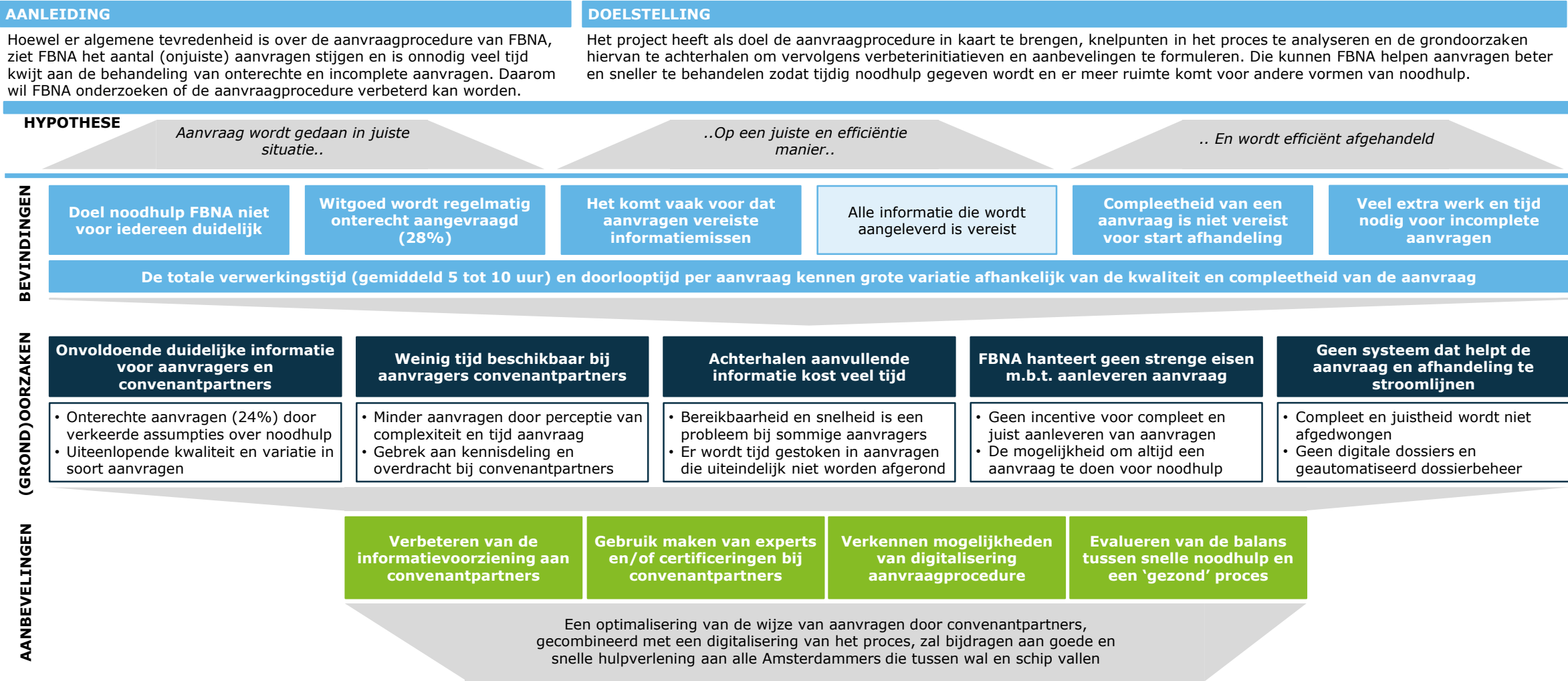
Verbeteren van de aanvraagprocedure

Eindrapportage

November 2018

Management samenvatting

Aanvragers zijn tevreden over de aanvraagprocedure, verbeterinitiatieven kunnen ervoor zorgen dat nog meer Amsterdammers (sneller) geholpen kunnen worden



Inhoudsopgave

Inleiding

3-7

- In de inleiding wordt de aanleiding en de context van het verbetertraject van FBNA en Deloitte beschreven
- Daarnaast wordt er de project charter en de project aanpak uiteen gezet

Aanvraagprocedure FBNA

8-10

- Hierin worden de voornaamste cijfers die de aanvragen en de procedure bij FBNA beschreven
- Een procestekening van de FBNA aanvraagprocedure is opgenomen, van het voorbereiden en indienen van de aanvraag tot aan het toekennen van noodhulp

Samenvatting bevindingen

11-17

- In quotes wordt een samenvatting geven van de bevindingen uit de interviews
- De hypotheseboom van het project wordt weergegeven, evenals de resultaten van de data analyses en de resultaten van de hypothese testen tijdens de workshops
- De grondoorzaken van knelpunten in de aanvraagprocedure van FBNA worden uiteengezet

Verbeterinitiatieven

18-24

- De verschillende verbeterinitiatieven die uit de workshops naar voren zijn gekomen worden uiteengezet
- Vervolgens wordt een prioriteit toegekend aan de initiatieven en worden ze in een roadmap geplaatst

Appendix

25-49

- De appendix bestaat uit drie afzonderlijke onderdelen:
 - 1) *Detail uitwerkingen hypotheses:* hierin worden de bevindingen voor elke hypothese in detail besproken, zowel op basis van de workshop resultaten als op basis van de data analyse resultaten
 - 2) *Data analyses:* hierin worden de data analyses die zijn uitgevoerd getoond, met een toelichting bij elke analyse
 - 3) *Overzicht interviews, workshops & documenten:* een overzicht wordt gegeven van alle interviews die zijn gehouden, de workshops (datum & aanwezigen), en de documenten/data die zijn gebruikt tijdens het project



Inleiding

Samenwerking FBNA & Deloitte

Om FBNA te helpen de aanvraagprocedure voor noodhulp te verbeteren heeft de Deloitte Impact Foundation tijd van haar consultants beschikbaar gesteld



Deloitte
IMPACT
FOUNDATION

Fonds Bijzondere Noden Amsterdam (FBNA)

FBNA verleent hulp aan cliënten in een financiële noodsituatie, waarbij een voorliggende voorziening niet, niet tijdig of onvoldoende beschikbaar is. Dit gebeurt al sinds 1936, toen de Stichting Samenwerking Bijzondere Noden Amsterdam (SSBNA) werd opgericht.

Publiek-private samenwerking

De basis van het werk van FBNA is de publiek-private samenwerking. Geld gevende fondsen en particuliere donateurs (o.a. via de Club van 100), dienst-/hulpverlenende organisaties, maatschappelijke organisaties en de lokale overheid zijn de pijlers die het Fonds dragen.

Noodhulp

Om in aanmerking te komen voor noodhulp, moet een aanvraag worden ingediend bij FBNA. Aanvragen voor noodhulp kunnen worden gedaan door dienst-/hulpverleners van organisaties en instellingen waarmee FBNA een convenant heeft gesloten. Dus niet door burgers zelf.

Deloitte - Making an impact that matters

Deloitte, het grootste accounts- en adviesbureau van Nederland, heeft als doel een impact te maken op haar klanten, medewerkers en de maatschappij.

Deloitte Impact Foundation

De Deloitte Impact Foundation stelt medewerkers van Deloitte in staat om hun kennis, energie en talenten toe te passen om de maatschappij te helpen op drie thema's: onderwijs, duurzame samenleving en maatschappelijke innovatie. Het doel is om per jaar 1% van de uren van Deloitte belangeloos in te zetten voor deze projecten, zoals in dit project voor FBNA.

Projecten

In het kader van de Deloitte Impact Foundation zijn al veel projecten ondersteund vanuit Deloitte, zoals de Ocean Clean-up en het Nationale Geld Examen. Maar ook veel kleinere organisaties en projecten worden ondersteund vanuit de Deloitte Impact Foundation. Alle medewerkers van Deloitte kunnen zelf een nieuw project aandragen dat hen raakt.

Project context

FBNA vraagt Deloitte om, met interne en externe stakeholders, de aanvraagprocedure in kaart te brengen, knelpunten te analyseren en verbeterinitiatieven te formuleren

Situatie

- Fonds Bijzondere Noden Amsterdam (FBNA) verleent hulp aan huishoudens in een financiële noodsituatie, waarbij een voorliggende voorziening niet, niet tijdig of onvoldoende beschikbaar is
- De noodhulp bestaat uit een monetaire gift (bijv. boodschappengeld) of de levering van witgoed in natura
- Aanvragen voor hulp door FBNA kunnen alleen worden gedaan door hulpverleners van convenantpartners (+/- 60 instanties)
- Vanaf 2016 is het aantal aanvragen gestegen, momenteel komen er ongeveer 1300 aanvragen binnen. Hiervan wordt ± 30% afgewezen
- De FBNA organisatie bestaat uit 5 medewerkers en wordt gefinancierd door subsidie van de gemeente Amsterdam. De giften worden betaald uit donaties door vermogensfondsen en particulieren

Uitdaging

- FBNA wil zo snel en goed mogelijk noodhulp blijven verlenen aan de profijtgroep, ondanks stijgend aantal aanvragen
- De aanvraagprocedure, voor zowel giften als witgoed, wordt ervaren als complex en tijdrovend: hulpverleners moeten veel informatie (bijlagen) aanleveren en verplicht een huisbezoek afleggen
- Het aantal incomplete aanvragen is hoog en incomplete aanvragen kosten meer verwerkingstijd: 4-5 uur verwerkingstijd in vergelijking met 1-2 uur voor een complete aanvraag
- Het aantal aanvragen neemt toe door grotere bekendheid van FBNA, o.a. door samenwerking met de gemeente in 'Witgoed bij nood'
- Er is onduidelijkheid over het doel van FBNA bij zowel Amsterdammers als hulpverleners. FBNA biedt noodhulp, in tegenstelling tot een voorliggende voorziening waar mensen aanspraak op kunnen maken als ze daar recht op hebben

Vraag

- In het kader van de Impact Foundation heeft Deloitte aangeboden om FBNA te helpen de aanvraagprocedure te verbeteren
- FBNA vraagt Deloitte om ondersteuning bij:
 - Het in kaart brengen van de huidige aanvraagprocedure
 - Analyseren van knelpunten in het proces die ervaren worden door interne en externe stakeholders
 - Het formuleren van verbeterinitiatieven om het aanvraagproces voor aanvragers te verduidelijken en te vereenvoudigen en het verwerken van de aanvragen door FBNA efficiënter te maken
 - Verbeteren verhouding van uitgekeerde fondsen t.o.v. de werkkosten

Project charter

Het doel van het project is de klanttevredenheid voor de FBNA aanvraagprocedure te verbeteren door de aanvraag eenvoudiger en sneller te maken

Project aanleiding

- FBNA ontvangt een toenemend aantal aanvragen, maar wijst ook een groot deel (~30%) af
- Aanvragen die binnenkomen zijn vaak incompleet, wat leidt tot een lange verwerkingstijd en veel iteraties in het proces
- De aanvraagprocedure wordt door aanvragers gezien als tijdrovend en complex
- Er is onduidelijkheid over wanneer mensen in aanmerking komen voor noodhulp door FBNA

Project doelstellingen

- Klantgerichter maken van het aanvraagproces voor de aanvrager
- Vereenvoudigen van de aanvraagprocedure
- Verkorten van de doorlooptijd van een aanvraag, zodat noodhulp sneller verleend kan worden
- Verder optimaliseren van verhouding uitgekeerde fondsen versus werkkosten FBNA

Scope

- De FBNA aanvraagprocedure – van invullen van de aanvraag tot goedkeuring of afwijzing van de aanvraag
- Alle categorieën aanvragen worden meegenomen in dit project

Project metrics*

Kwantitatieve metrics

- Doorlooptijd van de aanvraag (dagen)
- % aanvragen die in 1x juist zijn ingevuld (FTR)

Kwalitatieve metrics

- Tevredenheid van aanvragers over de FBNA aanvraagprocedure

Team

FBNA

- Marita Tolman (opdrachtgever)

Deloitte

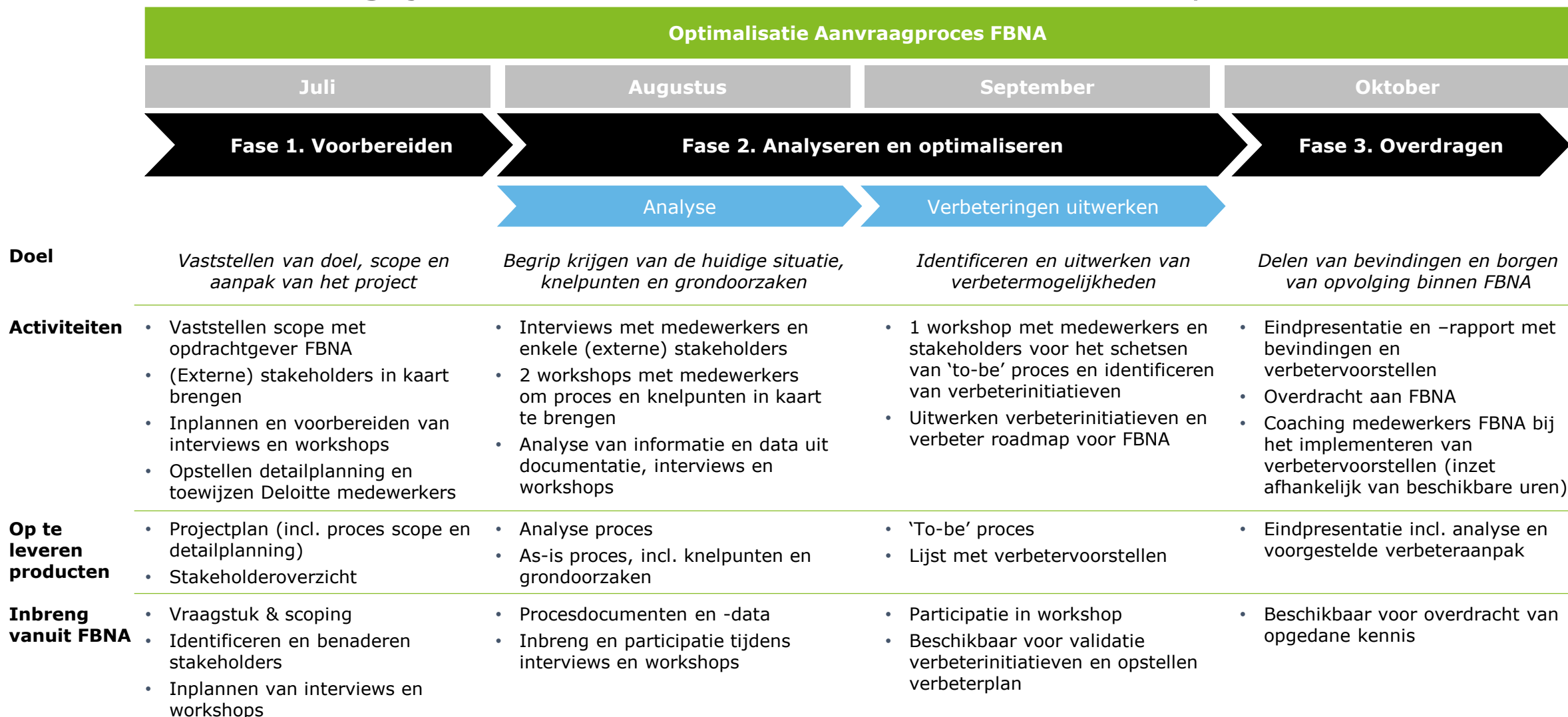
- Rob van Buuren (project manager)
- Anouk Scholte
- Karine van Hal
- Cindy van Dalen
- Natalie Brik

Aangevuld met deelnemers van FBNA en partnerorganisaties in interviews en workshops

** Dit zijn voorbeelden van metrics die kunnen worden gebruikt om verbetering meetbaar te maken, momenteel worden er niet op deze manier gemeten.*

Project aanpak

Dit project is uitgevoerd in de periode juli-oktober 2018 met sterke betrokkenheid van FBNA en haar belangrijkste stakeholders in interviews en workshops





Aanvraagprocedure FBNA

Feiten & cijfers aanvraagprocedure

Per jaar worden er momenteel ruim 1200 aanvragen voor noodhulp ingediend bij FBNA door veel verschillende organisaties



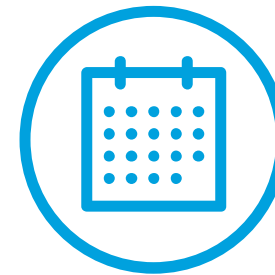
1264

Aanvragen in 2017



76%

Toegekende aanvragen



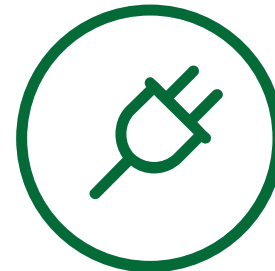
0-250 dagen

Variatie in doorlooptijd*



78

Verschillende instanties hebben aanvragen gedaan**



Categorie aanvragen

60% witgoed

28% regulier

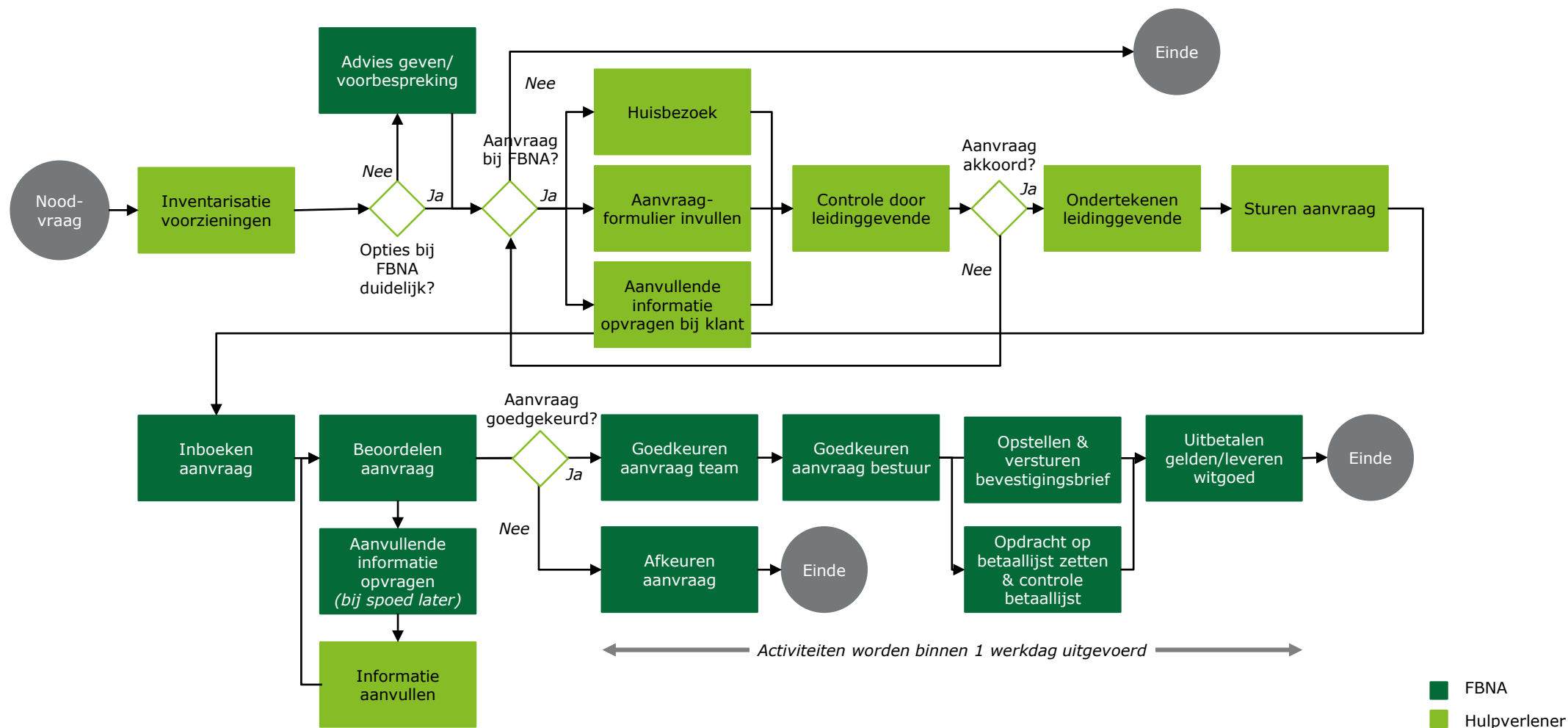
13% combinatie

* Gebaseerd op data uit het GIOP systeem die is ontvangen voor dit onderzoek, waarin einddatum de datum is van administratieve afhandeling die in veel gevallen verschilt van datum waarop noodhulp is toegekend/uitgekeerd

** Aantal organisaties o.b.v. benaming in administratie, mogelijk zijn organisaties dubbel geteld door gebruik van verschillende benamingen voor dezelfde organisatie

Procesmap aanvraagprocedure

Voor dit verbetertraject is alleen gekeken naar de FBNA aanvraagprocedure, van het voorbereiden en indienen van de aanvraag tot aan het toekennen van noodhulp





Samenvatting bevindingen

Goede punten gehoord in interviews

FBNA wordt ervaren als een kundige en servicegerichte partij, die zorgvuldig de aanvraagprocedure afhandelt en goed bereikbaar is voor vragen en advies

Soms zijn wij in staat om sneller in te springen dan voorliggende voorzieningen, maar dit is afhankelijk van de situatie. Alles wat binnenkomt is maatwerk, en bij de gemeente werkt het meer volgens bepaalde regels.
– *Behandelaar FBNA*

Hoewel de aanvraag best veel werk is, er wordt veel gevraagd, vinden wij dat wel redelijk voor een fonds.
– *Maatschappelijk werker*

De aanvraagprocedure wordt zorgvuldig doorlopen door de behandelaars van FBNA. Aanvragen worden zelden ten onrechte goedgekeurd.
– *Bestuurslid FBNA*

Wij werken op een 'ouderwetse' manier, maar het loopt wel allemaal heel strak. Het is een hele plezierige werkomgeving.
– *Behandelaar FBNA*

Ik zou een 9 geven aan de hulpverlening van FBNA, we zijn echt supertevreden. Als ze binnen een dag gaan reageren, zou het een 10 worden.
– *Leidinggevende convenantpartner*

Als FBNA nieuwe manieren zou vinden om de profijtgroep te helpen, dan heb ik vertrouwen dat er vanuit de fondsen extra geld beschikbaar komt.
– *Bestuurders fonds*

Afgelopen maanden gaan de aanvragen bij FBNA heel goed, bij mij in ieder geval. Het loopt soepel en alle aanvragen zijn toegekend!
– *Maatschappelijk werker*

Eigenlijk hoeft er wat ons betreft aan de kant van FBNA zelf niets te veranderen. De formulieren zijn helder en het is duidelijk waarom wij deze moeten invullen. Het antwoord op een verzoek komt meestal snel.
– *Maatschappelijk werker*

Klantmanagers zijn tevreden over FBNA, als er vragen zijn komt er snel een antwoord. Ze zijn goed bereikbaar.
– *Leidinggevende gemeente*

Ik vind de samenwerking met FBNA heel erg prettig. Ze zijn een klein bureau, maar het feit dat ze zeggen: 'Bel ons voordat je een aanvraag doet.' – dat is een service die je bij de meeste andere fondsen niet ziet. En het werkt ook goed, want zo kun je veel aanvragen die geen kans maken eruit filteren.
– *Leidinggevende Convenantpartner*

Verbeterpunten gehoord in interviews

De perceptie heerst dat de aanvraagprocedure arbeidsintensief is door de hoeveelheid aan te leveren stukken en veelvoorkomende afstemming bij incompleetheid

Ik denk dat de hulpverlener best veel tijd kwijt is met het invullen van een aanvraag. Als ze telefonisch contact hebben en de cliënt alle documenten moeten mailen, dan gaat er denk ik heel wat tijd overheen.
- *Leidinggevende Convenantpartner*

We werken op een ouderwetse manier.
Het inboeken is tijdrovend.
- *Behandelaar FBNA*

Zijn alle vereiste bijlagen bij een aanvraag daadwerkelijk nodig? Dit is de grootste reden dat aanvragen terugkomen of uiteindelijk niet worden ingediend.
- *Leidinggevende Convenantpartner*

De aanvraagprocedure is arbeidsintensief, omdat er veel informatie nodig is om een goede inschatting van de situatie te kunnen maken.
- *Bestuurslid FBNA*

Er mag wat meer nadruk op een spaarplan liggen en de aanpak mag wat bestendiger, meer aandacht voor de lange termijn.
- *Leidinggevende Convenantpartner*

Ik denk dat de zichtbaarheid van FBNA niet overal even goed is voor hulpverleners. Als je die kan verbeteren kan je meer mensen helpen.
- *Fondsenwerver Convenantpartner*

Hulpverleners weten niet goed waarvoor ze bij het fonds terecht kunnen en wat ze nodig hebben voor de procedure. Dit uit zich in aanvragen met alleen een BCC-formulier.
- *FBNA behandelaar*

Wat ik heb gehoord is dat collega's het niet doen omdat ze het teveel werk vinden. We vragen daarom de MaDi om de aanvraag te doen.
- *Klantmanager gemeente*

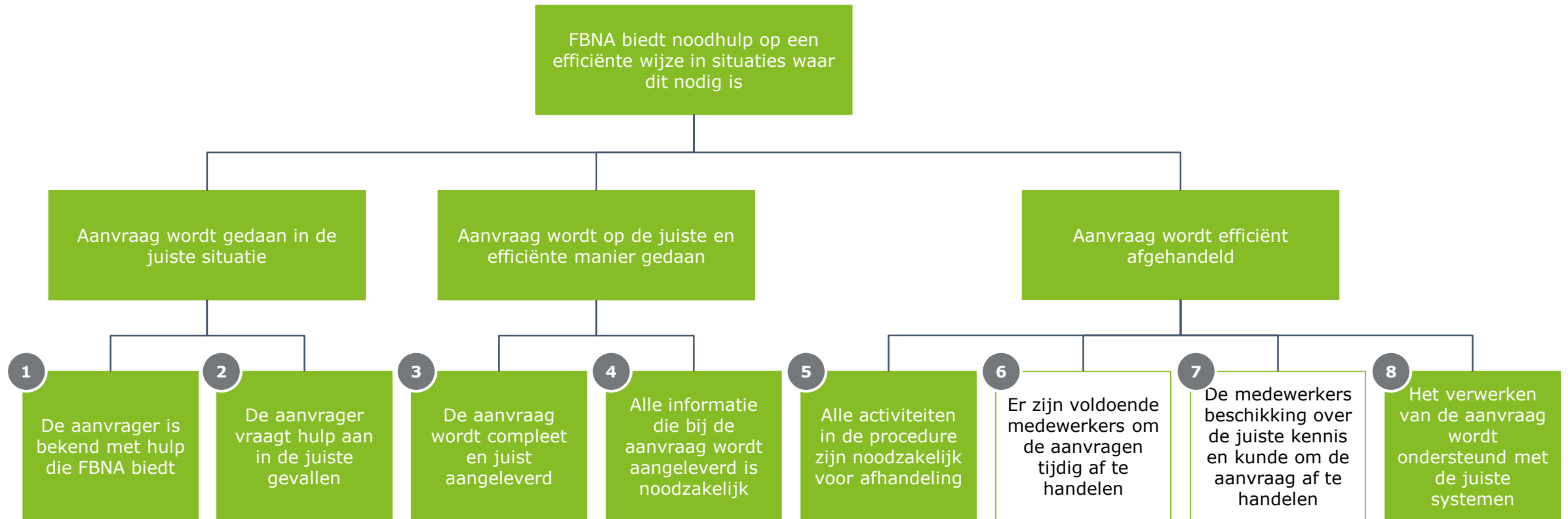
Voor kleinere bedragen is de aanvraagprocedure eigenlijk te uitgebreid.
- *Bestuurslid FBNA*

Als de aanvraag niet compleet is, komt het voor dat we meerdere malen contact hebben over een aanvraag en informatie moeten aanleveren.
- *Klantmanager gemeente*

Dossiers worden niet compleet aangeleverd, terwijl we veel aanvullende informatie nodig hebben om een goede beoordeling te kunnen maken. Als daar bijvoorbeeld uit blijkt dat een spaarrekening wordt achtergehouden, dan wordt de aanvraag o.b.v. de aanvullende informatie afgewezen.
- *FBNA behandelaar*

Hypotheseboom

Op basis van de interviews zijn hypotheses voor de analyse fase opgesteld, zes hypotheses zijn geselecteerd voor verdere onderzoek naar verbetermogelijkheden



*Buiten scope
van dit project*

Samenvatting data analyses

Op basis van de geselecteerde hypothesen hebben we analyses gedaan op toekenningen en doorlooptijd van aanvragen en verschillen tussen convenantpartners

Aanvragen & toewijzingen

- 76% van alle onderzochte aanvragen werd toegekend
- Witgoed aanvragen hebben gemiddeld een iets lager percentage toekenningen dan reguliere aanvragen (72 vs. 78 %)
- Bijna 40% van de afgewezen aanvragen wordt bestempeld als 'geen nood'
- Het lijkt dat er in 2018 meer aanvragen zijn toegekend (89%) dan in 2017 (72%). Er zijn echter nog veel dossiers uit 2018 (26%) die niet administratief zijn afgesloten waardoor dit percentage mogelijk vertekend is

Doorlooptijd

- De gemeten doorlooptijd is administratieve doorlooptijd zoals geregistreerd in GIOP. Bij toegekende aanvragen wordt noodhulp vaak veel eerder verleend dan datum van afsluiten
- Opvallend is de grote variatie van de doorlooptijd, 0-250 dagen
- De gemiddelde administratieve doorlooptijd van een aanvraag is 49 dagen. Dit is hoog doordat aanvragen vaak pas na lange tijd administratief afgesloten
- Bij witgoed aanvragen is er een groot verschil tussen de doorlooptijd van afgewezen aanvragen (33 dagen) en toegekende aanvragen (53 dagen). Daaruit blijkt dat behandeling en afhandeling van een witgoed aanvraag een lange doorlooptijd kent
- Ter vergelijking, bij reguliere aanvragen is er een veel kleiner verschil tussen de gemiddelde doorlooptijd van afgewezen aanvragen (41 dagen) en toegekende aanvragen (38 dagen)

Verschillen tussen convenantpartners

- Er is een groot verschil tussen de verdeling van het type aanvragen (witgoed, regulier en combi) tussen de convenantpartners
- Er lijkt een positief verband te zijn tussen de hoeveelheid aanvragen die een convenantpartner doet en het aantal aanvragen dat wordt toegekend
- Uit de analyse blijkt geen verband tussen de hoeveelheid aanvragen van een convenantpartner en de doorlooptijd van de aanvragen. Het is mogelijk dat dit verband er wel is, maar deze conclusie wordt beïnvloed door de manier waarop nu doorlooptijd gemeten kan worden (zie onder 'doorlooptijd')

* De gedetailleerde data analyses zijn terug te vinden in de appendix (slides 34-46)

Hypothese resultaten overzicht

Op basis van de data analyse en aanvullende informatie uit de workshops zien we voor 5 van de 6 onderzochte hypothesen verbetermogelijkheden

Hypothese	Resultaat*	Bevindingen
1 De aanvrager is bekend met hulp die FBNA biedt		• Verschil in verdeling van het type aanvragen duidt erop dat convenantpartners een ander beeld hebben bij het type hulp dat FBNA biedt • Betere bekendheid zou ervoor kunnen zorgen dat convenantpartners die dat nu nog niet doen, gebruik maken van zowel de witgoed als reguliere noodhulp
2 De aanvrager vraagt hulp aan in de juiste gevallen		• ~25% van de aanvragen afgewezen, hiervan wordt 39% gekwalificeerd als 'geen nood' • Van de aanvragen in de categorie 'geen nood' is 64% een aanvraag voor witgoed, dit bevestigt het idee dat witgoed vaker onterecht wordt aangevraagd • Onbekendheid met of onjuist beeld van de FBNA aanvraagprocedure leidt tot het niet doen of doorschuiven van aanvragen
3 De aanvraag wordt compleet en juist aangeleverd		• Bij veel aanvragen ontbreekt aanvullende informatie • Aanvragen van partners die veel aanvragen doen kennen geen kortere doorlooptijd, ervaring lijkt geen garantie voor betere aanvragen • Aanvullende informatie is lastig en tijdrovend om te verkrijgen, houding van cliënt of bewindvoerder bemoeilijkt dit in sommige gevallen
4 Alle informatie die bij de aanvraag wordt aangeleverd is noodzakelijk		• Aanvragers erkennen het belang van de aan te leveren informatie • Zonder informatie kan situatie niet voldoende beoordeeld worden door FBNA • Hoewel niet aangemerkt als knelpunt en daarom niet verder onderzocht, is het raadzaam om nut en noodzaak van gevraagde documenten kritisch te blijven afwegen
5 Alle activiteiten in de procedure zijn noodzakelijk voor afhandeling		• Grote variatie in gemiddelde doorlooptijd per aanvraag, witgoed of gecombineerde aanvragen kennen een langere gemiddelde doorlooptijd • Tussen convenantpartners, maar ook tussen verschillende aanvragen per convenantpartner is er variatie in doorlooptijd, wat duidt op rework in het proces • Onvolledige aanvragen leiden tot extra werkzaamheden voor aanvrager en FBNA (nabellen, extra contact met cliënt etc.)
8 Het verwerken van de aanvraag wordt ondersteund met de juiste systemen		• Op dit moment wordt er geen gebruik gemaakt van automatisering om te zorgen voor betere aanlevering van aanvragen of snellere afhandeling • Huidige systeem biedt nauwelijks management informatie om te sturen

Grondoorzaken van de belangrijkste knelpunten

In de workshops zijn 5 belangrijkste grondoorzaken naar voren gekomen die knelpunten in de huidige aanvraagprocedure veroorzaken

Grondoorzaak

Gerelateerde bevindingen / knelpunten

Informatie

Onvoldoende duidelijke informatie voor aanvragers over hulp FBNA

- Er komen onterechte aanvragen binnen (m.n. Witgoed) omdat cliënt en hulpverleners denken dat FBNA een voorziening biedt, dit leidt tot onnodig werk in afhandeling door FBNA
- Opvallend verschil in hoeveelheid / verdeling aanvragen tussen convenantpartners (nadere verdieping interessant)
- Uiteenlopende kwaliteit en compleetheid van aanvragen die binnenkomen

Tijd tekort

Weinig tijd beschikbaar bij aanvragers convenantpartners

- Aanvragers dienen in sommige gevallen onterecht geen aanvraag in door perceptie van complexe / tijdrovende aanvraag
- Gebrek aan kennisdeling en overdracht binnen convenantpartners leidt tot incomplete of langsepende aanvragen, ook leidt meer ervaring bij een convenantpartner niet tot een korter doorlooptijd door betere aanvragen

Aanvullende informatie

Achterhalen aanvullende informatie kost veel tijd

- Lange gemiddelde doorlooptijd wordt vooral veroorzaakt door het moeten achterhalen van aanvullende informatie, waarbij vaak meerdere contactmomenten tussen de FBNA behandelaar, aanvrager en cliënt nodig zijn
- Complementeren van aanvragen kost soms weken/maanden, terwijl urgentie voor noodhulp blijft bestaan. Dit kan zelfs leiden tot intrekken aanvraag door cliënt door onbegrip/ontevredenheid

Aanlevereisen

FBNA hanteert geen strenge eisen m.b.t. aanleveren van de aanvraag

- Geen stimulans voor aanvragers om aanvraag altijd compleet en juist in te leveren, aanvrager wordt niet 'opgevoed' voor het juist indienen van volgende aanvraag
- Onjuiste/onvolledige aanvragen leiden tot extra werk in het behandelen/beoordelen van de aanvraag (nabellen, extra contact met cliënt etc.) die terug te zien is in lange doorlooptijd, ook bij aanvragen van ervaren convenantpartners

Systeem

Er is geen systeem dat helpt de aanvraag en afhandeling te stroomlijnen

- Compleetheid en juistheid van een aanvraag wordt nu niet afgedwongen d.m.v. een digitaal systeem
- Papier dossiers zijn foutgevoelig en bewerkelijk (handmatig invullen, scannen, mailen, printen)
- Momenteel ontbreekt de functie van automatisch dossier-/voorraadbeheer en management informatie (bv. automatische waarschuwing bij dossiers die lang openstaan)



Verbeterinitiatieven

Verbeterinitiatieven

De workshops hebben geleid tot tien verbeterinitiatieven, die helpen om 4 van de 5 grondoorzaken aan te pakken

Grondoorzaken

Informatie

Onvoldoende duidelijke informatie voor aanvragers over hulp FBNA

Tijd tekort

Weinig tijd beschikbaar bij aanvragers convenantpartners

Aanvullende informatie*

Achterhalen aanvullende informatie kost veel tijd

Aanlevereisen

FBNA hanteert geen strenge eisen m.b.t. aanleveren van de aanvraag

Systeem

Er is geen systeem dat helpt de aanvraag en afhandeling te stroomlijnen

Persoonlijk

Quick
Reference
Card

Incidentele
voorlichting

Vast
inloop-
spreekuur

FBNA-experts
bij partners

Wijziging
handtekening
eis

Digitaal

E-learning
+ testje

Succesvolle
dossiers
showcases

Digitaal
Forum

Alleen
complete
aanvragen
toestaan

App/
digitaal
portaal

* Voor het verbeteren van aanvullende informatie zijn geen verbeterinitiatieven benoemd, omdat dit niet in de directe invloedssfeer van FBNA ligt

Verbeterinitiatieven

Verbeterinitiatieven die bijdragen aan de eerste grondoorzaak, onvoldoende duidelijke informatie voor convenantpartners / aanvragers over hulp FBNA

	Initiatief	Hypothese	Uitleg
A	Quick Reference card	1	- Een duidelijke poster bij de convenantpartners waarop de belangrijke zaken over FBNA worden samengevat - De Quick Reference Card hangt op een aanwezige plek bij de convenantpartner waar alle medewerkers het kunnen zien - De Quick Reference Card kan ook online worden geplaatst of gedeeld
B	Incidentele voorlichting	1,2	- Nieuwe partners en FBNA komen samen om kennis uit te wisselen over het doel van FBNA en de stappen in de aanvraagprocedure - Bestaande partners worden 3x per jaar getraind door FBNA, zo wordt gezorgd dat alle aanvragers op de hoogte zijn van de procedure en eventuele wijzigingen - Dit heeft als doel het vergroten van kennis bij partners over het doel van FBNA en hoe de procedure in elkaar zit
C	Vast inloopsprek uur	1,2,3	- FBNA stelt een vast uur per week (of per 2 weken) in, waarbij aanvragers langs kunnen komen met vragen over de procedure - Vast onderdeel van dit inloopsprek uur is een korte presentatie over het doel en de procedure van FBNA - Dit moet er voor zorgen dat FBNA de drempel voor vragen stellen verlaagt - Een-op-een contact zorgt voor een betere uitwisseling van informatie in vergelijking met bellen, hierdoor zullen convenantpartners beter op de hoogte zijn
D	E-learning en test	1,2	(Toekomstige) aanvragers moeten online een e-learning volgen waarin ze aan de hand worden genomen in alle stappen van de aanvraagprocedure - Na deze e-learning moet een testje gemaakt worden om aan te tonen dat de aanvrager de procedure begrijpt en heeft onthouden - De kans dat een aanvraag verkeerd wordt ingediend wordt op deze manier aanzienlijk verminderd
E	Succesvolle dossiers tonen	2	- Online worden voorbeelden gegeven van aanvragen die succesvol zijn geweest, dit dient als informatie voor de aanvrager - In deze voorbeelden wordt de situatie van de cliënt uitgelegd inclusief de redenen voor toekenning, daarnaast wordt ook het aanvraagproces in detail toegelicht - Het aanvraagproces wordt minder abstract en het wordt duidelijker voor de aanvrager hoe de aanvraag ingediend moet worden
F	Digitaal Forum	2,3	- Een online platform om vragen te stellen over de aanvraag en procedure - Hier kunnen medewerkers van FBNA reageren, maar ook medewerkers van andere organisaties - Hierdoor wordt de kennisdeling tussen de convenantpartners vergroot

Grondoorzaak

Informatie

Tijd tekort

Aanvullende informatie

Aanlevereisen

Systeem

Verbeterinitiatieven

Verbeterinitiatieven die bijdragen aan de overige grondoorzaken; tekort aan tijd, aanlevereisen en systeem

	Initiatief	Hypothese	Uitleg
G	FBNA-experts bij partners	2,3	- Binnen de partnerorganisatie is worden er experts aangewezen in FBNA aanvragen - Deze expert dient als een aanspreekpunt binnen de organisatie voor andere medewerkers die ook aanvragen willen doen - Op deze manier kan de medewerker die dichtbij de cliënt staat de aanvraag blijven doen, maar wordt de aanwezige kennis binnen de convenantpartner (beter) belegd en gedeeld in de organisatie
H	Wijziging hand-tekeningeis	5	- Het afschaffen van de verplichte handtekening van een leidinggevende van de convenantpartner zou veel tijd kunnen besparen en de facto niet veel verschil maken in de controle van de aanvraag - Wanneer de zaak in het team wordt besproken (4 ogen principe), dan zou deze eis kunnen vervallen - Op deze manier wordt er tijd gewonnen in de aanvraagprocedure
I	Alleen complete aanvragen toestaan	3,5	- Het afdwingen van de compleetheid van een dossier is een mogelijkheid in een digitaal aanvraagproces - Dit betekent dat een aanvraag pas kan worden ingediend als alle velden ingevuld zijn en alle documenten geüpload - Dit resulteert in veel minder werk voor FBNA in het nabellen van incomplete dossiers en een kortere doorlooptijd voor het toekennen van de noodhulp in urgente situaties
J	App/ digitaal portaal	3,5	- Het mogelijk maken om op een website of app een aanvraag in te dienen - Zo kan de aanvrager overal, ook bij de klant thuis, de aanvraag indienen. Dit zorgt ervoor dat het voor de aanvrager makkelijker wordt om tijd te vinden voor de aanvraag. Ook is de communicatie tussen aanvrager en cliënt makkelijker wanneer ze elkaar een-op-een zien tijdens de aanvraag - Het digitaliseren biedt veel mogelijkheden voor extra functionaliteiten - Alle betrokkenen kunnen aanvullende informatie aanleveren - Online is inzicht in de status van de aanvraag - Het digitaliseren biedt veel mogelijkheden voor het verbeteren van de transparantie, juistheid in aanvragen

Grondoorzaak

Informatie

Tijd tekort

Aanvullende informatie

Aanlevereisen

Systeem

Prioritering

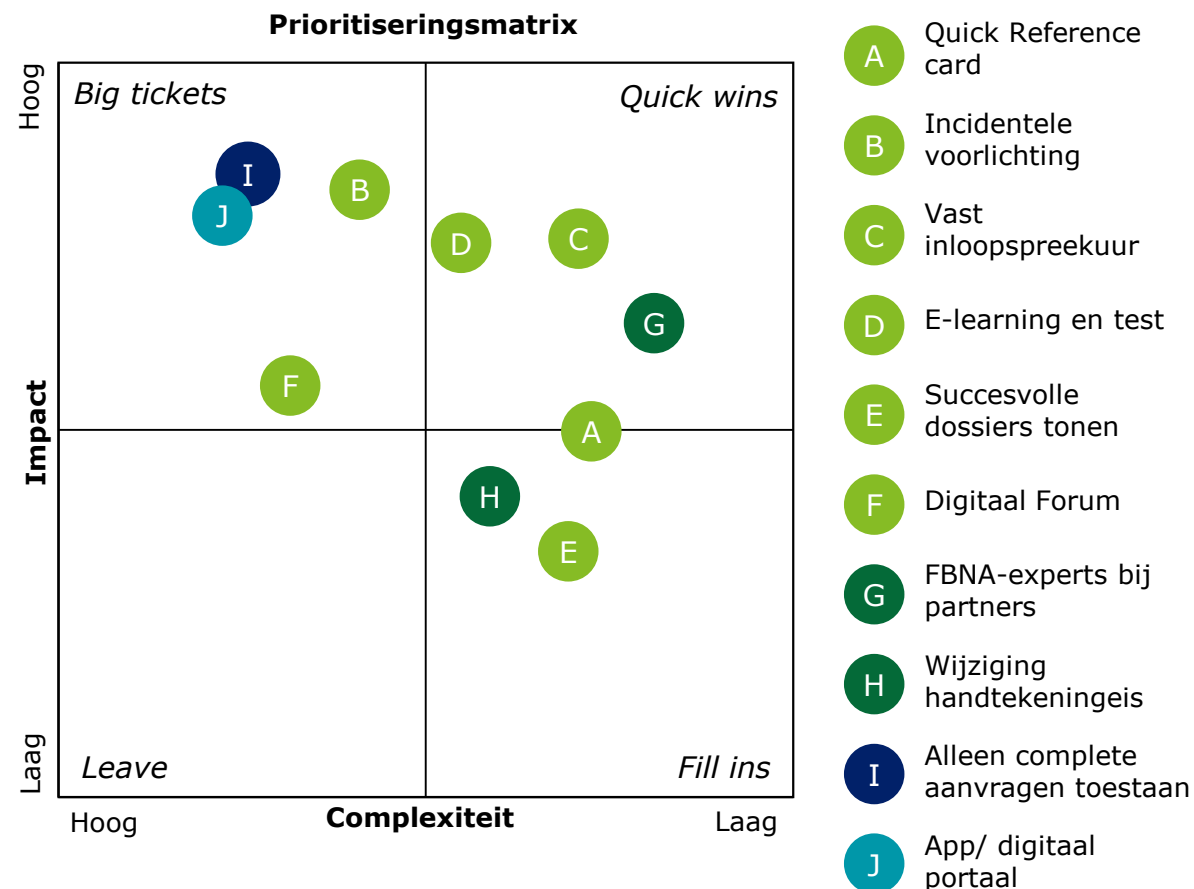
De verbeterinitiatieven zijn geprioriteerd aan de hand van de complexiteit van het initiatief en de positieve impact die het kan hebben op het aanvraagproces

Uitleg prioriteringsmatrix

- Alle initiatieven zijn beoordeeld op complexiteit en impact voor FBNA
- Complex betekent dat het voor FBNA veel werk of geld kost om te ontwikkelen of te implementeren
- Als een initiatief een hoge impact heeft betekent dit een duidelijke verbetering op het aanvraagproces; het aanvraagproces wordt makkelijker, sneller of meer klantgericht

Categorieën in Prioriteringsmatrix

- **Quick Win**
Wanneer een initiatief een lage complexiteit heeft en een hoge impact is dit een 'quick win', dit idee is makkelijk in te voeren en zal het aanvraagproces verbeteren
- **Big Ticket**
Wanneer een initiatief hoog scoort in complexiteit en hoog in impact is dit een 'big ticket', dit idee kost meer tijd om uit te werken en in te voeren maar zal wel een positieve impact hebben op de aanvraagprocedure
- **Fill ins**
Wanneer een initiatief laag scoort in complexiteit en laag in impact, is dit een 'fill in'. Dit zijn de ideeën waar je mee aan de slag kan als er tijd over is maar geen prioriteit hebben
- **Leave**
Wanneer een initiatief in de categorie hoge complexiteit en lage impact valt is dit een 'leave'



Grondoorzaak

Informatie

Tijd tekort

Aanvullende informatie

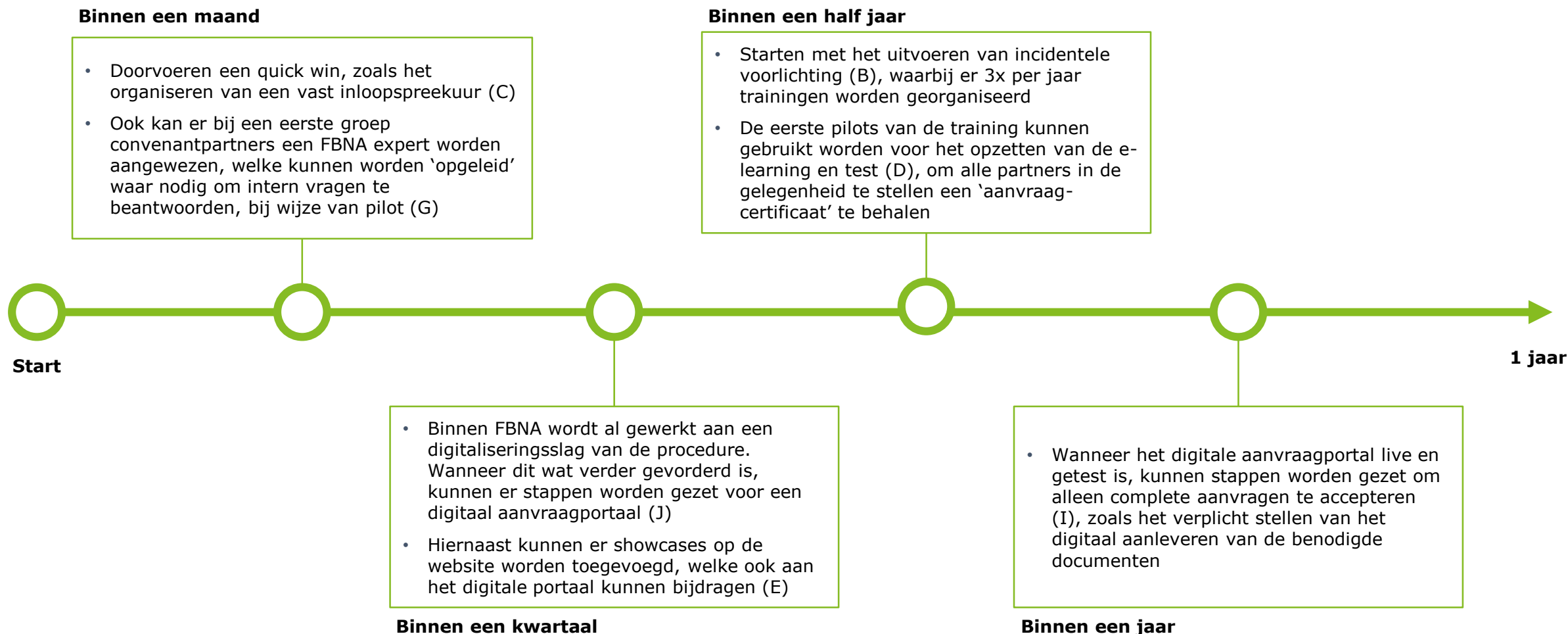
Aanlevereisen

Systeem

Roadmap

Voorbeeld roadmap

De verbeter roadmap start met het doorvoeren van quick wins, maar omvat ook het implementeren van verbeteringen op de lange termijn



Aanvullende aanbevelingen

Naast de verbeterinitiatieven die op basis van de grondoorzaken zijn geïdentificeerd, zijn een aantal aanvullende aanbevelingen voor FBNA geformuleerd



1



Goede balans houden tussen baten en werklast

Het is aan te bevelen om continu af te wegen of additionele informatie, en het werk dat daarmee gepaard gaat, leidt tot een beter oordeel van de aanvraag. Zeker bij lage bedragen kan overwogen worden om met minder informatie toe te kennen, zodat tijd en moeite van FBNA en aanvrager in een goede verhouding blijven met toegekende noodhulp. Zo kan bijvoorbeeld ingezet worden op meer directe toekenning met verantwoording achteraf/steekproefsgewijs, zoals bij de Simpod-kaart.



2



Ruimte voor nieuwe projecten

Wanneer de verwerkingstijd per aanvraag verkort wordt, komt er meer ruimte vrij om te besteden aan nieuwe projecten of voor invulling van de signalerende rol die FBNA heeft. In samenwerking met (nieuwe) convenantpartners kan het bereik onder de doelgroep worden vergroot door noodhulp te verlenen op andere manieren dan via de traditionele aanvraag. Zo kan FBNA nog meer Amsterdammers in nood van hulp voorzien.



3



Continue verbeteren om proces beheersbaar te houden

Door regelmatig de performance van de aanvraagprocedure te analyseren (bijvoorbeeld Doorlooptijd, Percentage toekenningen en Afwijsredenen) ontstaat een goed beeld van de effectiviteit van de aanvraagprocedure. Dan kan er tijdig worden bijgestuurd waar nodig en de impact van verbeterinitiatieven gemeten worden. Op deze manier blijft het proces, ook met een toenemend aantal aanvragen, beheersbaar en houdt FBNA ruimte om in te zetten op andere manieren van noodhulp verlenen.



Appendix

- 1) Detail uitwerkingen hypotheses*
- 2) Data analyses*
- 3) Overzicht interviews, workshops & documenten*



1. Detail uitwerkingen hypotheses

Hypothese test plan

De geselecteerde hypothesen zijn nader onderzocht in de workshops (kwalitatief) en met data analyse (kwantitatief) om verbetermogelijkheden te identificeren

Hypothese	Deep-dive knelpunten & grondoorzaken in workshop		Data analyse
	Workshop 1	Workshop 2	
1 De aanvrager is bekend met hulp die FBNA biedt			Aantal en type aanvragen per convenantpartner
2 De aanvrager vraagt hulp aan in de juiste gevallen			- Analyse op afwijsredenen % afgewezen aanvragen per categorie % afgewezen aanvragen per convenantpartner
3 De aanvraag wordt compleet en juist aangeleverd			- Doorlooptijd per aanvraag per aanvraag categorie - Doorlooptijd per aanvraag per convenantpartner
4 Alle informatie die bij de aanvraag wordt aangeleverd is noodzakelijk			Tijdsbesteding voor het indienen van een aanvraag
5 Alle activiteiten in de procedure zijn noodzakelijk voor afhandeling			- Doorlooptijd per aanvraag per aanvraag categorie - Doorlooptijd per aanvraag per convenantpartner - Analyse urenbesteding
8 Het verwerken van de aanvraag wordt ondersteund met de juiste systemen			

Hypothese detail uitwerking

H1: De aanvrager is bekend met de hulp die FBNA biedt

Conclusie: deels onjuist

Conclusie

De groep aanvragers die nu een groot deel van de aanvragen aanlevert, zijn over het algemeen goed op de hoogte van de hulp die FBNA biedt. Met name de Witgoed bij Nood is welbekend bij aanvragers, waardoor niet alle aanvragers weten dat FBNA ook noodhulp kan bieden voor andere doelen.

Daarnaast is er een groot aantal instanties die relatief weinig aanvragen instuurt. Door gebrek aan relevante informatiebronnen, informatievoorziening tijdens het inwerken van nieuwe hulpverleners en beperkte zorgvuldigheid van het doornemen van de beschikbare informatie door hoge werkdruk, zijn niet alle hulpverleners bekend met het doel en missie van FBNA.

Uitkomsten workshop 1



Data analyse

- In 2017 zijn er 1264 aanvragen gedaan en in 2018 t/m juni 624 aanvragen
- 84 verschillende convenantpartners hebben aanvragen gedaan bij FBNA vanaf jan. 2017
- Overgrote deel (bijna 60%) van de aanvragen zijn voor Witgoed, 30% voor regulier en 10% voor een combinatie
- 20% van deze convenantpartners zorgt voor 80% van de aanvragen
- Aantallen aanvragen en spreiding van het soort aanvragen verschillen per convenantpartner, wat lijkt te duiden op een ongelijke mate van bekendheid met noodhulp die door FBNA wordt aangeboden

Hypothese detail uitwerking

H2: De aanvrager vraagt hulp aan in de juiste gevallen

Conclusie: deels onjuist

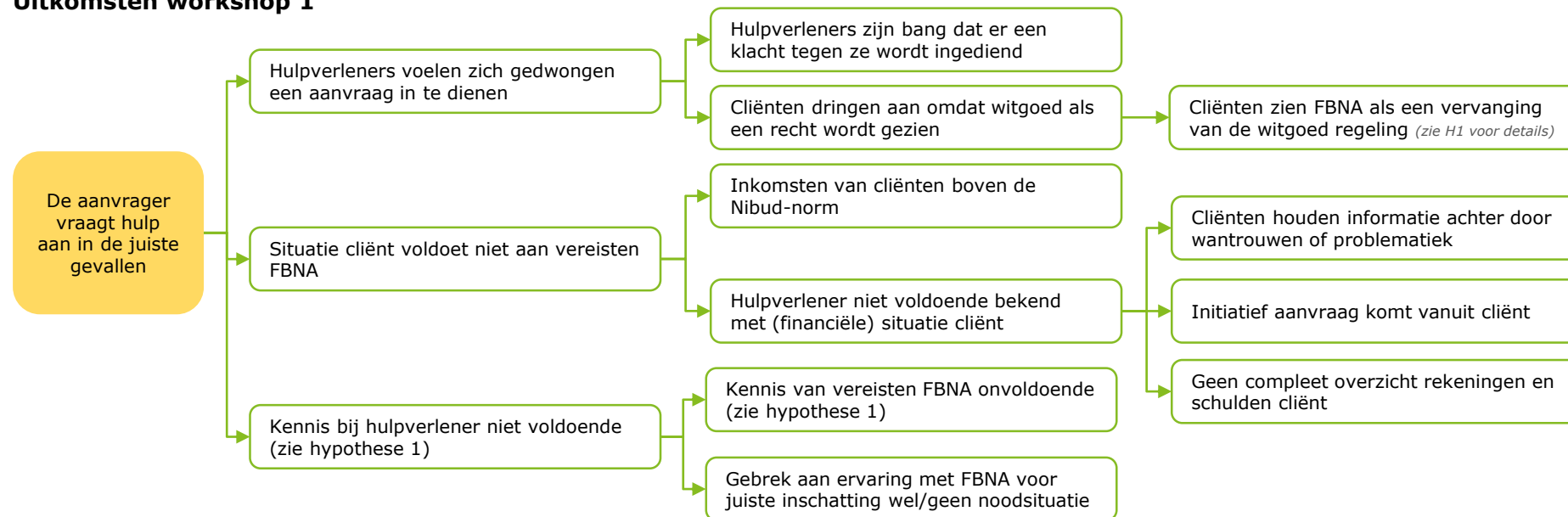
Conclusie

Een kwart van de aanvragen (24%) wordt gedaan voor situaties waarvoor deze niet bedoeld is. Dit kan gebeuren, omdat hulpverleners zich gedwongen voelen om een aanvraag in te dienen door cliënten, de situatie van de cliënt niet aan de vereisten voldoet, en/of de kennis van de hulpverlener niet voldoende is.

Opvallend is dat Witgoed aanvragen relatief het vaakst onterecht worden aangevraagd, dit sluit aan bij de beleving dat er veel onduidelijkheid is over de Noodhulp in Natura.

Uit de analyse op afwijsredenen is gebleken dat 'Geen nood' de meest voorkomende reden voor afwijzen is. Dit suggereert dat aanvragers niet altijd weten in welke gevallen FBNA wel of juist niet noodhulp kan bieden.

Uitkomsten workshop 1



Data analyse

- Van alle onderzochte aanvragen is 24% afgewezen
- De hoofdreden voor het afwijzen is 'geen nood', 39% van de afgewezen aanvragen wordt om deze reden afgewezen
- Andere veel voorkomende redenen zijn 'aanvraag ingetrokken' (15%), 'meer dan 3 maanden open' (12%) en 'al voorzien' (9%)
- Voorbeelden van redenen tot afwijzing in de categorie overig die soms voorkomen zijn 'vaker aanvraag gedaan' en 'voorliggende voorziening beschikbaar'

Hypothese detail uitwerking

H3: De aanvraag wordt compleet en juist aangeleverd

Conclusie: onjuist

Conclusie

Aanvragen worden niet altijd compleet aangeleverd. Deze conclusie blijkt uit zowel interviews als workshop 2.

Het niet volledig aanleveren van aanvragen is ook terug te zien in de lange doorlooptijd van aanvragen; het opvragen van aanvullende informatie kan leiden tot een aantal extra weken doorlooptijd.

De oorzaak ligt vaak bij het gebrek aan tijd of kennis van de hulpverlener: Men weet niet wat nodig is en/of heeft onvoldoende tijd om alle benodigde informatie boven water te krijgen is. De houding van cliënt en eventuele bewindvoerder speelt hierin ook een rol.

Leidinggevendens controleren niet altijd in voldoende mate op juistheid en compleetheid voor het ondertekenen van de aanvraag, ook hier lijken gebrek aan kennis en tijd de oorzaak.

Uitkomsten workshop 1&2



Data analyse

- Doorlooptijd is met gemiddeld 49 dagen aan de lange kant, dit wordt met name veroorzaakt door wachttijd bij het aanvullen van incomplete aanvragen
- Meer ervaring met aanvragen doen door convenantpartners leidt niet tot kortere doorlooptijd, dat kan worden verklaard door de andere factoren (complexe situaties, medewerker van cliënt/bewindvoerder) die van invloed te zijn op volledigheid en daarmee doorlooptijd van de aanvraag

Hypothese detail uitwerking

H4: Alle informatie die bij de aanvraag wordt aangeleverd is noodzakelijk

Conclusie: juist

Conclusie

Zowel door aanvragers en FBNA medewerkers wordt aangegeven dat de documenten die nu worden uitgevraagd, bijdragen aan de beoordeling van de aanvraag. Er wordt op dit moment al maatwerk geleverd bij dossiers waarbij niet alle documenten aangeleverd kunnen worden.

Hoewel niet wordt aangegeven dat er nu teveel informatie wordt gevraagd om een goede inschatting te kunnen maken, is het van belang om nut en noodzaak van gevraagde documenten af te blijven wegen.

FBNA kan, o.b.v. de heroverweging, het initiatief nemen om met de vermogensfondsen in gesprek te gaan over de benodigde 'bewijslast' voor het goedkeuren van een aanvraag.

Uitkomsten workshop 1



Data analyse

- Het invullen van een aanvraag en verzamelen van de documentatie kost 4 tot 5 uur
- Er kunnen tot 8 verschillende documenten gevraagd worden om de aanvraag compleet te maken
- De aanvraag moet ondertekend zijn door 3 verschillende personen: Cliënt, hulpverlener en leidinggevende

Hypothese detail uitwerking

H5: Alle activiteiten in het proces zijn noodzakelijk voor afhandeling

Conclusie: onjuist

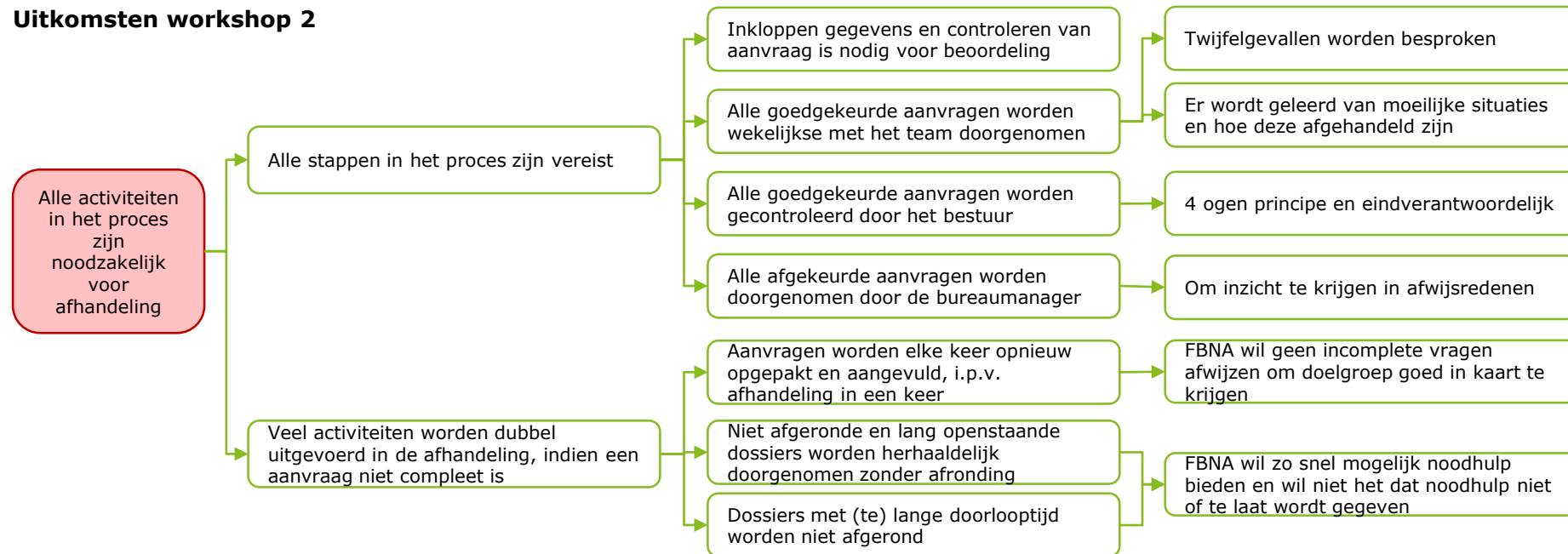
Conclusie

Alle stappen in het proces voegen waarde toe en zijn vereist, o.a. om een goede inschatting van de situatie te kunnen maken om de kwaliteit van de beoordeling te waarborgen.

Er is echter sprake van herhaling van activiteiten per aanvraag (rework) op het moment dat een aanvraag niet compleet is. Een aanvraag wordt dan meerdere keren doorgenomen, aangevuld en weer beoordeeld. Hoe vaker dit wordt gedaan, hoe meer tijd hiermee wordt verspild. Deze activiteiten zijn niet noodzakelijk, indien de aanvraag goed wordt ingediend.

Optimalisatie van het proces is mogelijk door het reduceren van het aantal keer dat een dossier wordt opgepakt zonder af te ronden.

Uitkomsten workshop 2



Data analyse

- Bevindingen workshop 2 o.b.v. voorbeeld dossiers: Een compleet en simpel dossier vraagt totaal ongeveer 4 uur procestijd (tijd die besteed wordt door FBNA medewerkers aan het dossier). Bij een complex, incompleet dossier is dat 6-7uur, oftewel 2-3 uur die besteed wordt aan niet noodzakelijke activiteiten die voorkomen kunnen worden, zoals verhelderen en compleet krijgen dossier
- Er is een grote variatie in de doorlooptijd van de aanvragen. Een lange doorlooptijd kan veroorzaakt worden door herhaaldelijk contact tussen FBNA en aanvrager voor verzoek tot extra informatie. De grote variatie in de doorlooptijd insinueert dat veel activiteiten in het proces van beoordelen van aanvraag regelmatig dubbel uitgevoerd worden

Hypothese detail uitwerking

H8: Het verwerken van de aanvraag wordt ondersteund met de juiste systemen

Conclusie: onjuist

Conclusie

Tijdens de workshops en interviews is beperkt gekeken naar de manier waarom digitale middelen / systemen nu worden ingezet in het proces. Voornamelijk omdat FBNA al bezig is met oriënteren op een nieuw systeem.

Wel is duidelijk geworden dat het huidige systeem niet ondersteunt bij verwerken van aanvragen. Beoordeling en administratie wordt nu in een papieren dossier bijgehouden.

Een systeem dat helpt om aanvragen centraal en op eenzelfde wijze te beheren en bijvoorbeeld een signaal kan geven bij het verstrijken van data of ontvangst van nieuwe informatie kan de afhandeling versnellen en vergemakkelijken.

Benoemde knelpunten en grondoorzaken zijn belangrijke input bij de keuze van een nieuw systeem.

Uitkomsten workshop 2



Data analyse

- Geen data analyse gedaan voor deze hypothese



2. Data analyses

Facts & figures data analyse

De data analyses zijn uitgevoerd op een set van 1679 afgeronde aanvragen in de periode januari 2017 – juni 2018

Dataset



De geanalyseerde data betreft aanvragen in de periode januari 2017 t/m juni 2018

- De dataextract is eind augustus 2018 uit het GIOP system gehaald
- Er is gekozen om aanvragen van maanden juli en augustus (laatste 60 dagen) niet mee te nemen in de analyse. Deze cut-off is gesteld op 60 dagen, omdat de gemiddelde doorlooptijd 49 dagen is, dossiers van juli en augustus zouden dus veelal nog niet afgerond zijn en daarmee een vertekend beeld geven in de analyses



Alleen dossiers waarvan de doorlooptijd, de convenantpartner en het resultaat van de toewijzing bekend is, zijn meegenomen in de analyse



De geanalyseerde dataset bevat 1679 complete dossiers

- 1224 dossiers uit 2017
- 455 dossiers uit 2018



60% van de geanalyseerde aanvragen betreft witgoed, 28% regulier en 12% een combinatie aanvraag

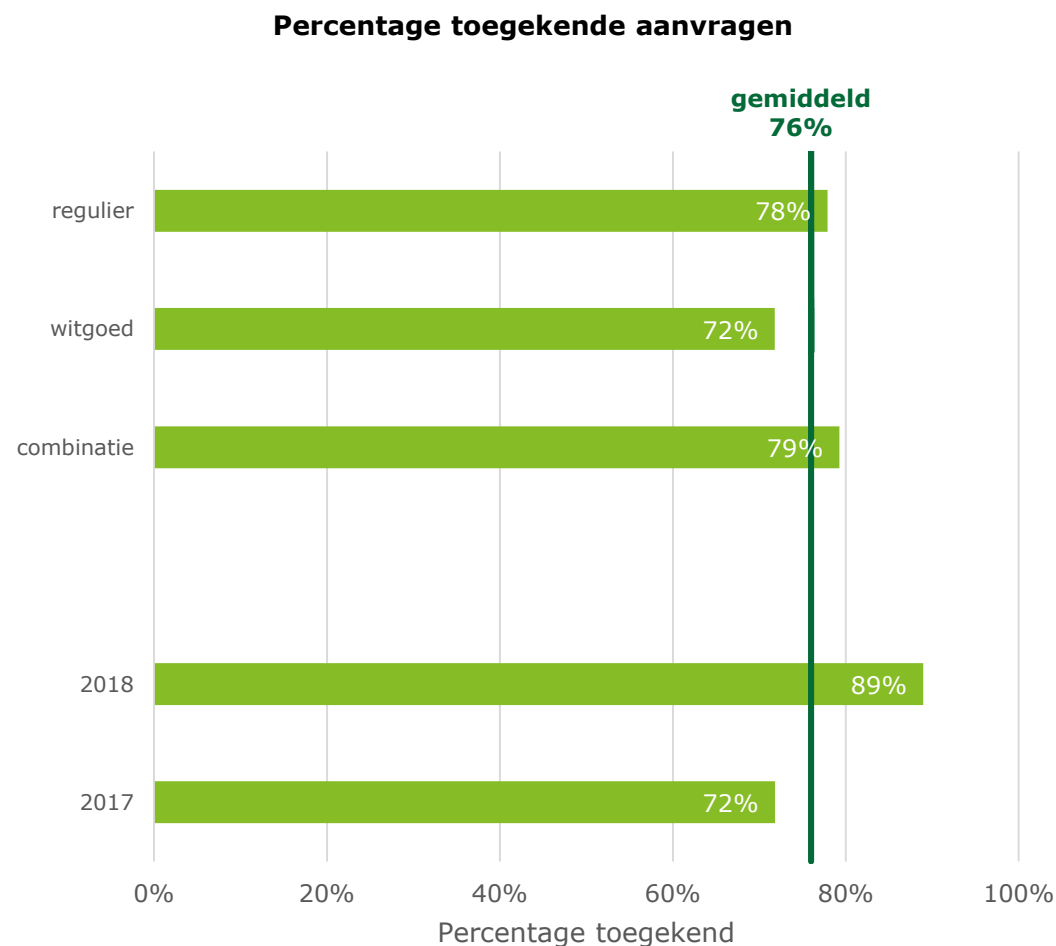
Definities



De doorlooptijd is berekend in het aantal kalenderdagen verschil tussen aanvraagdatum en afgeronde datum

Toegekende aanvragen

Gemiddeld 76% van de aanvragen wordt toegekend. Witgoed aanvragen wordt het minst toegekend (72%), verschillen zijn klein

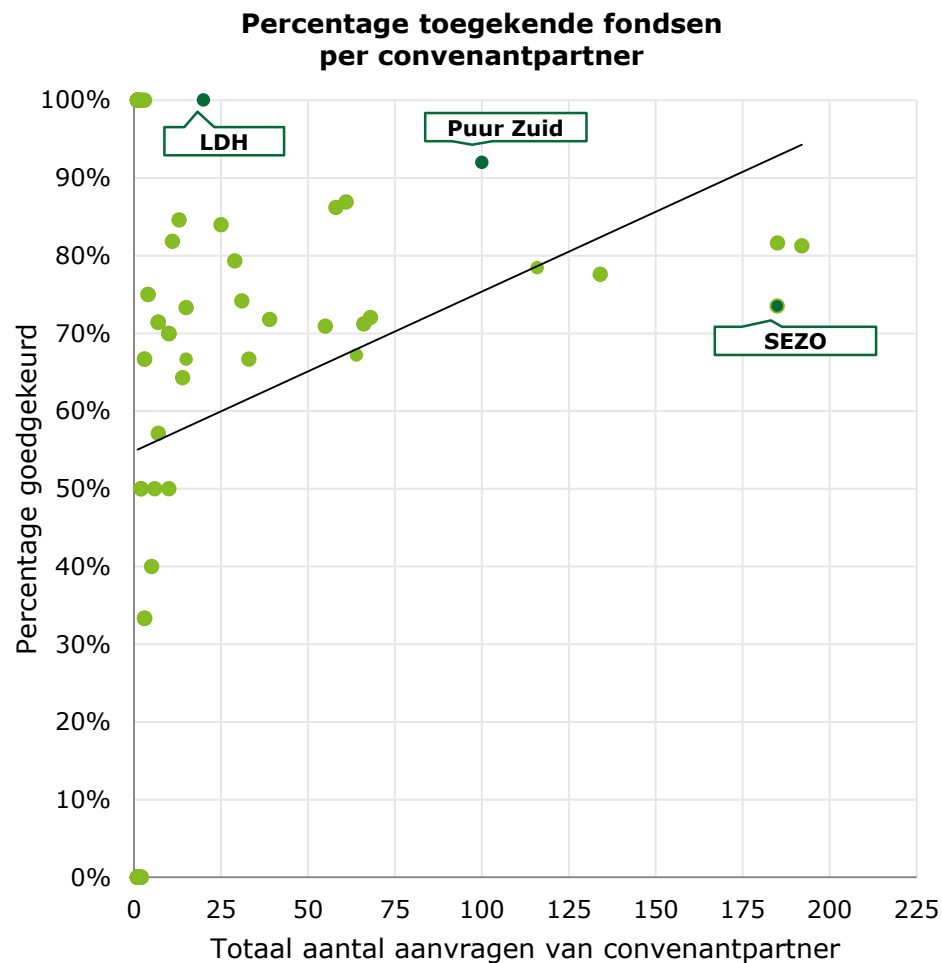


Bevindingen

- Van alle onderzochte aanvragen is 76% toegewezen
- Per categorie is gekeken naar het percentage toegekende aanvragen over de gehele periode. De gecombineerde aanvragen worden het vaakst toegekend, in 79% van de gevallen
- De reguliere aanvragen (78%) en witgoed aanvragen (72%) worden net iets minder vaak toegekend, maar de verschillen zijn minimaal
- In 2018 lijkt het aantal toegewezen aanvragen met 89% hoger dan in 2017 (72%), maar deze vergelijking is mogelijk vertekend door het hoge aantal openstaande aanvragen in 2018 (26%) die niet zijn meegenomen in deze analyse

Percentage toekenningen

Het percentage toekenningen lijkt toe te nemen naarmate een convenantpartner meer aanvragen doet

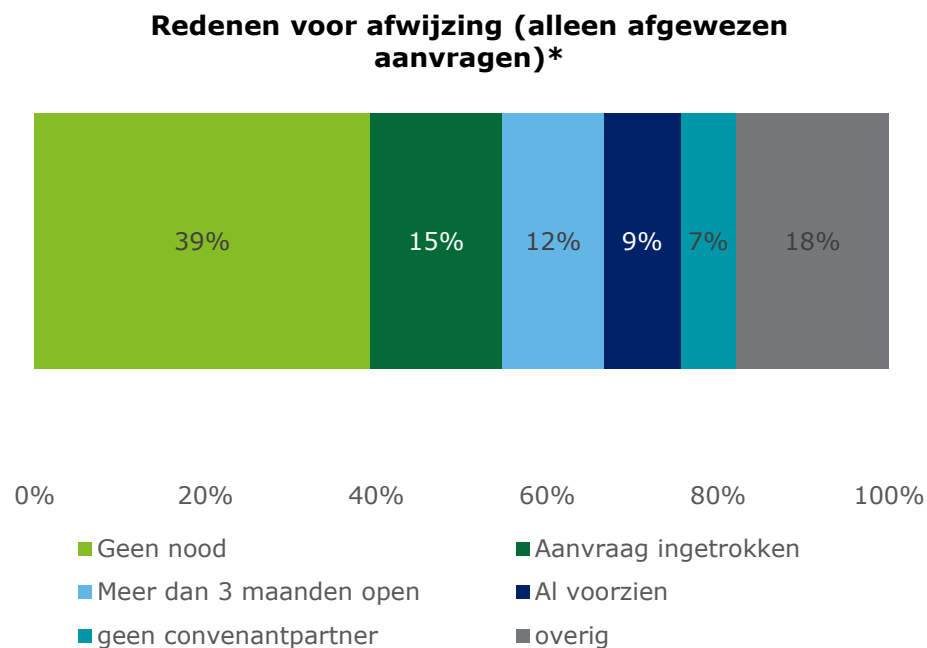


Bevindingen

- Het percentage toekenningen neemt toe met het aantal aanvragen per partner
- LDH (100%) en PuurZuid (92%) zijn voorbeelden van convenantpartners die goed scoren, zij hebben een hoog percentage toegekende aanvragen
- Mogelijk leidt het hebben van meer ervaring met aanvragen tot een hogere kans van toekennen, omdat men ervaren heeft in welke situatie en op welke manier de aanvraag succesvol kan zijn
- SEZO is een voorbeeld van een organisatie die veel aanvragen doet, maar een lager percentage toekenning heeft (73%). Het is interessant om nader te onderzoeken waarom dit zo is

Reden afwijzing

Reden voor afwijzing is in meeste gevallen 'geen nood', de tweede reden is het intrekken van de aanvraag



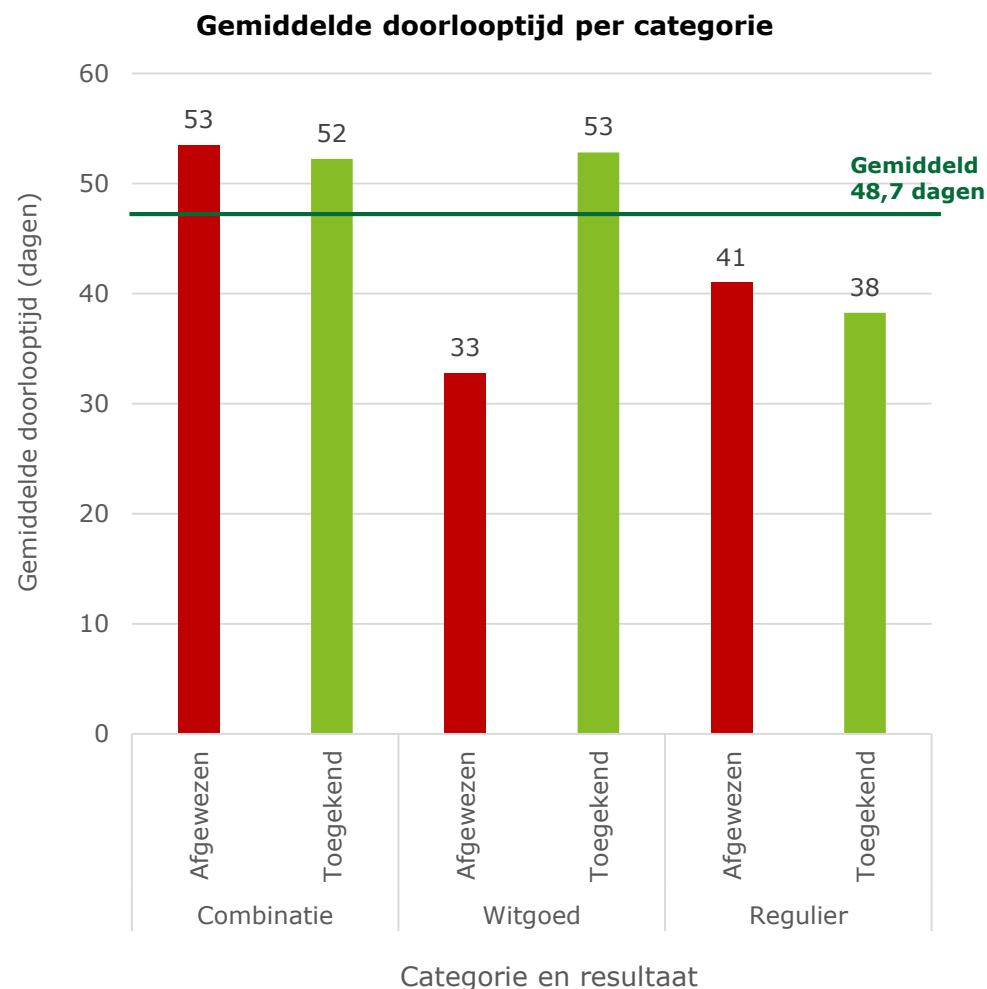
**De categorieën die gebruikt worden voor de reden voor afwijzing zijn geclassificeerd door Deloitte, o.b.v. afwijsredenen zoals aangegeven in overzicht Bureau manager FBNA*

Bevindingen

- De hoofdreden voor het afwijzen is 'geen nood', 39% van de afgewezen aanvragen wordt om deze reden afgewezen
- Andere veel voorkomende redenen zijn 'aanvraag ingetrokken', 'meer dan 3 maanden open' en 'al voorzien'
- Voorbeelden van reden tot afwijzing in de categorie overig die soms voorkomen zijn 'vaker aanvraag gedaan' en 'voorliggende voorziening beschikbaar'

Doorlooptijd

De doorlooptijd voor de gecombineerde categorie is gemiddeld het langst, witgoed is het grootst in aantal aanvragen

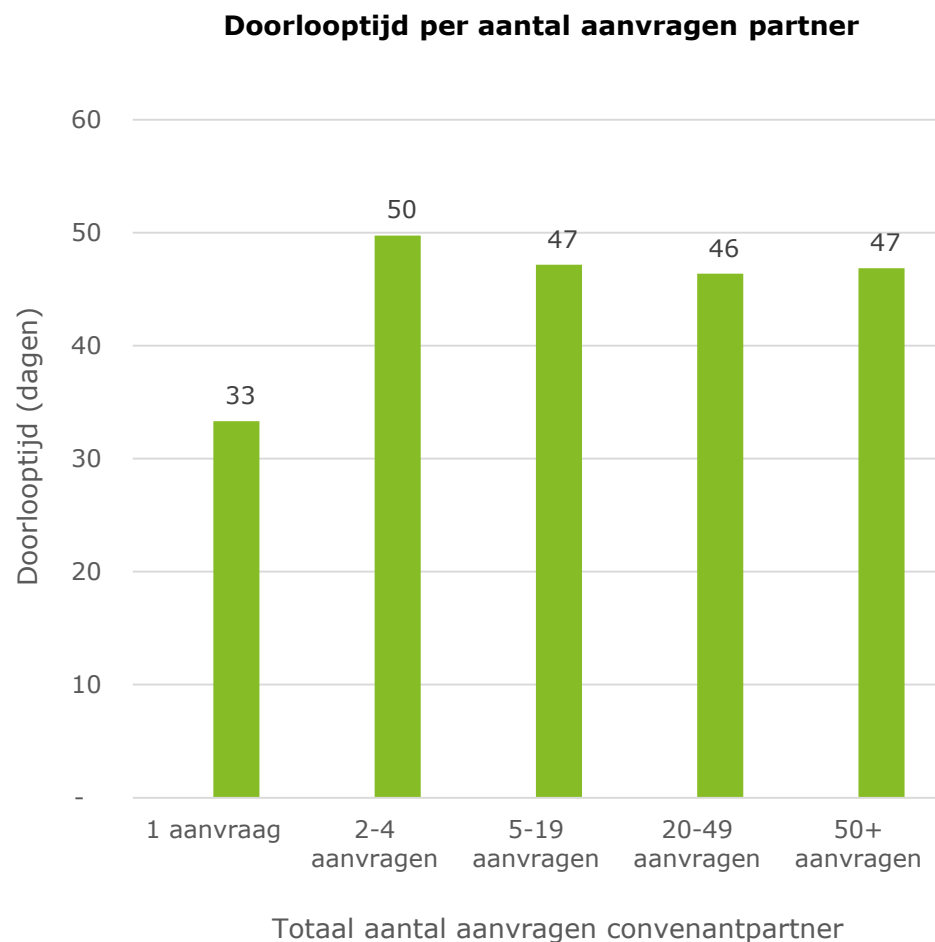


Bevindingen

- De gemiddelde doorlooptijd voor het beoordelen en afhandelen door FBNA van een aanvraag is 48,7 dagen
- Voor de categorieën samen is de gemiddelde doorlooptijd van afgewezen aanvragen korter (46,3 dagen) dan van toegewezen aanvragen (49,3 dagen)
- Witgoed aanvragen die worden afgewezen kennen gemiddeld de kortste doorlooptijd (33 dagen), terwijl goedgekeurde witgoed aanvragen juist de langste gemiddelde doorlooptijd (53 dagen) hebben
- Mogelijk is bij een witgoed aanvraag snel duidelijk als die onterecht is aangevraagd, terwijl bij een toegekende aanvraag de afhandeling (incl. levering) langer duurt dan bij overige aanvragen
- Bij reguliere en combinatie aanvragen is er nauwelijks verschil in doorlooptijd tussen toegekende en afgewezen aanvragen
- Gemiddeld duren reguliere aanvragen het kortste (43 dagen)

Doorlooptijd

Er is geen duidelijk verband te zien tussen de doorlooptijd en het aantal aanvragen dat een convenantpartner doet

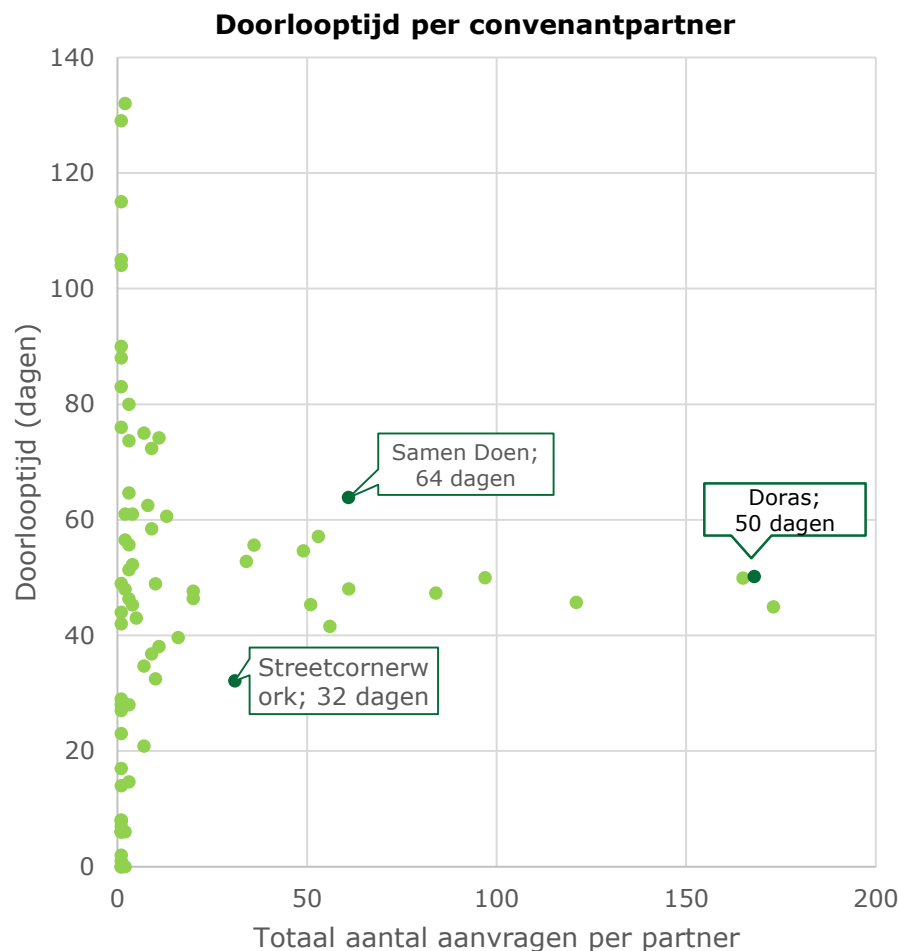


Bevindingen

- Er zijn nauwelijks verschillen in doorlooptijd tussen convenantpartners die meer of minder aanvragen doen. Het lijkt dat doorlooptijd niet positief wordt beïnvloed door ervaring bij de convenantpartner, hoewel dit misschien wel verwacht zou worden
- De doorlooptijd is kort voor partners die 1 aanvraag hebben gedaan. Dit komt doordat er een aantal van deze aanvragen binnen 1 dag zijn afgewezen, bijvoorbeeld met de reden 'geen convenantpartner'

Doorlooptijd

Het merendeel van de convenantpartners heeft een aanvraag doorlooptijd tussen 40-60 dagen, ervaring heeft geen positieve invloed

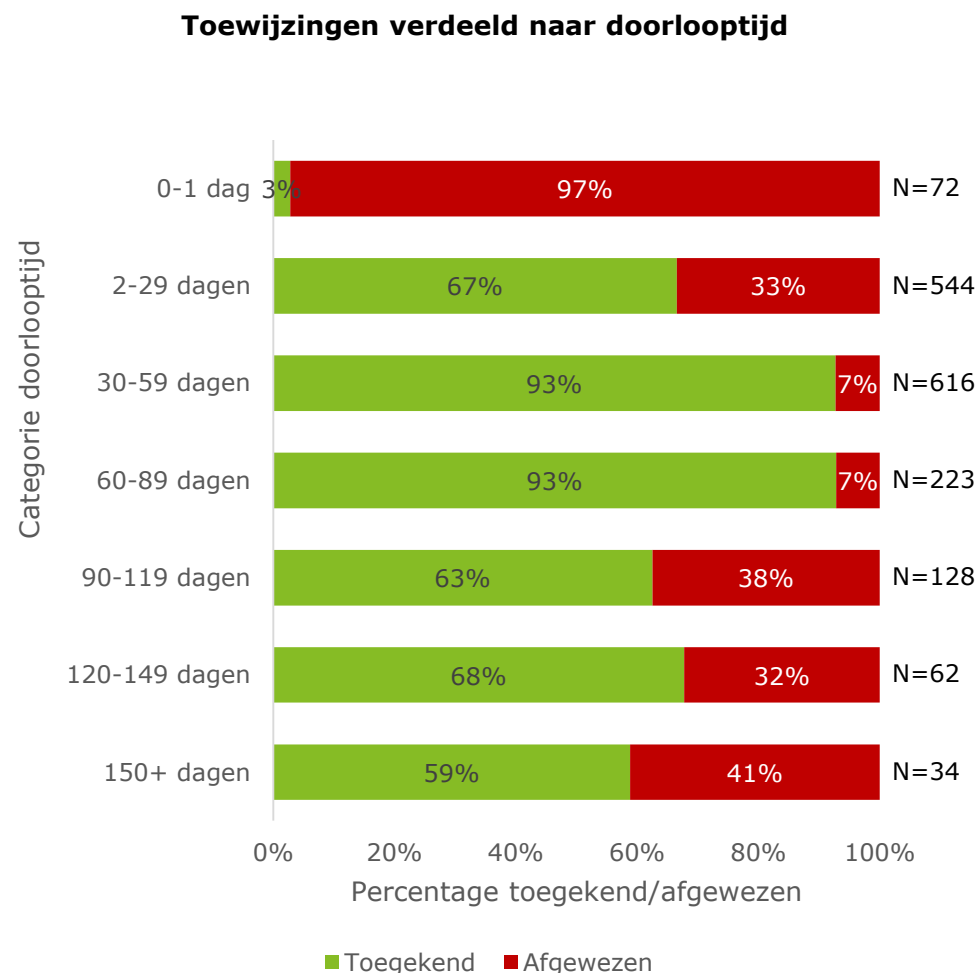


Bevindingen

- Het gros van de aanvragers kent een gemiddelde doorlooptijd tussen de 40 en 60 dagen, terwijl er grote verschillen zijn in het aantal aanvragen
- Streetcornerwork en Altra zijn voorbeelden van partners die goed scoren, zij hebben een relatief korte doorlooptijd terwijl ze in de betreffende periode meerdere aanvragen hebben gedaan
- Bijvoorbeeld Doras heeft in de betreffende periode 168 aanvragen gedaan, maar heeft toch een doorlooptijd van 50 dagen. Het zou interessant zijn om nader te onderzoeken waarom bij een partij met relatief veel ervaring toch een langer dan gemiddelde doorlooptijd is

Doorlooptijd

De meeste aanvragen worden na een doorlooptijd van 30-59 dagen toegekend, ook na 3 maanden worden er nog aanvragen toegekend

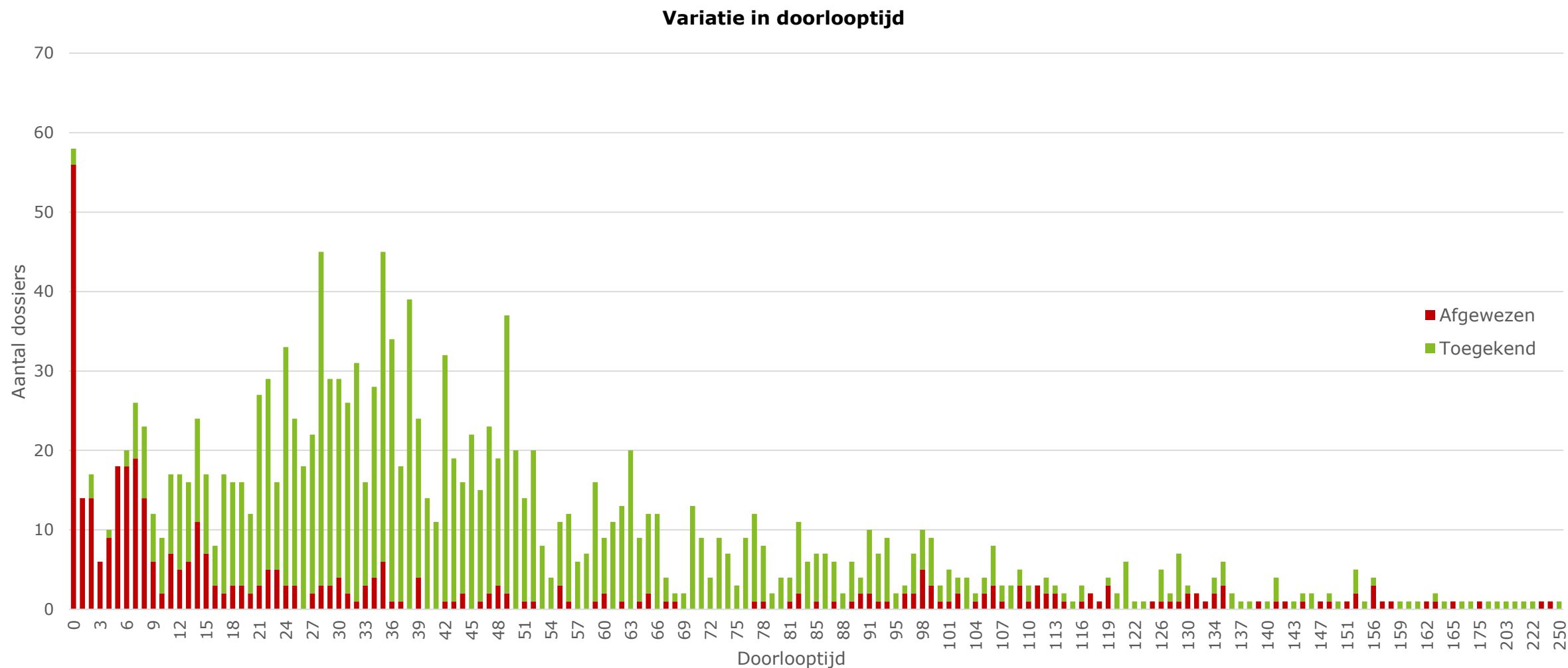


Bevindingen

- Aanvragen die direct worden afgehandeld, worden in bijna alle gevallen afgewezen. Een goedkeuring van een aanvraag kost bijna altijd meer dan 2 dagen
- Absoluut gezien worden de meeste aanvragen tussen de 30-59 dagen goedgekeurd (572 aanvragen van de 1679 aanvragen)
- Ook na 3 maanden worden nog dossiers goedgekeurd, terwijl FBNA aangeeft dat een dossier maximaal 3 maanden open blijft

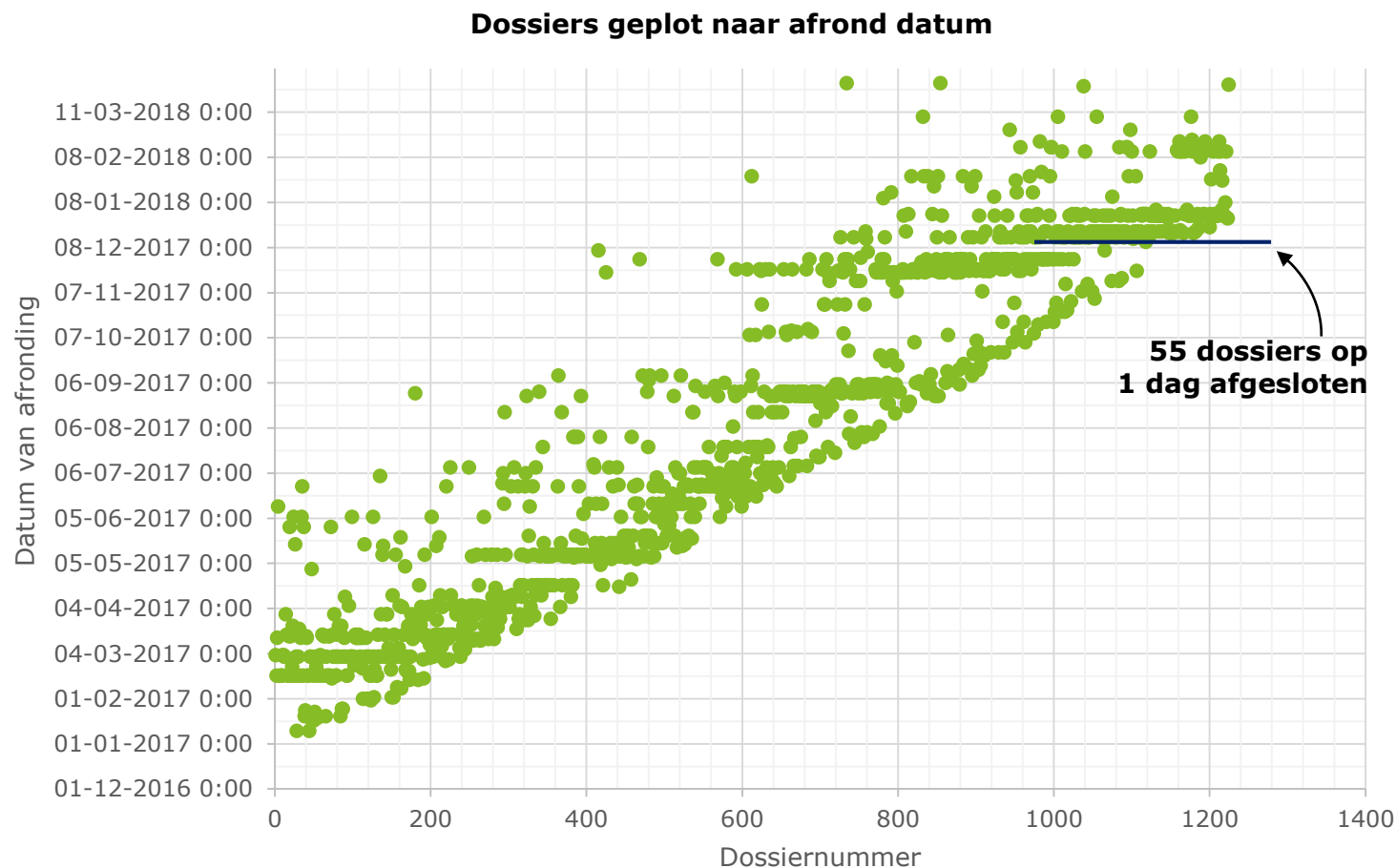
Variatie in doorlooptijd

Er is een grote variatie te zien tussen alle dossiers in de lengte van de doorlooptijd



Doorlooptijd

Er worden op bepaalde dagen veel dossiers afgerond, op andere dagen worden er vrijwel geen dossiers afgerond

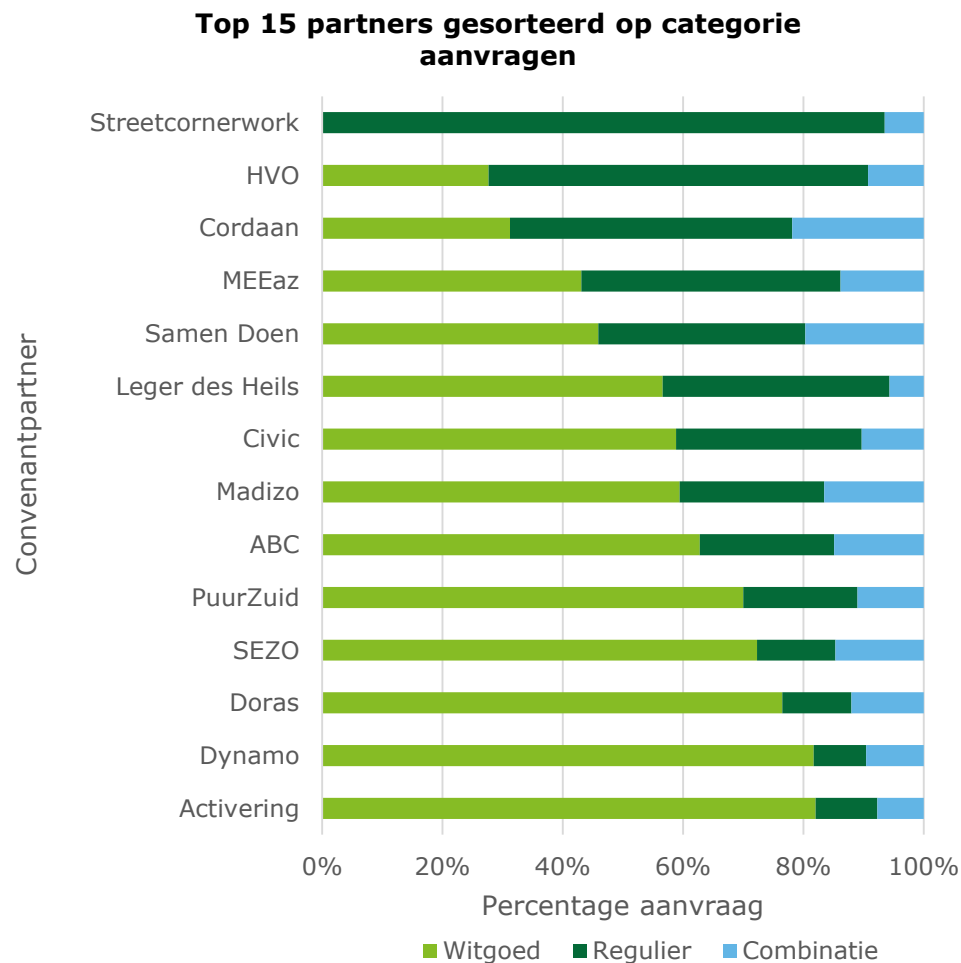


Bevindingen

- Hoewel de aanvraagdata erg verspreid is over het jaar, zijn de data van afgesloten dossiers niet eerlijk verdeeld over het jaar
- Met 1264 dossiers per jaar worden er gemiddeld 6 dossiers per werkdag afgesloten
- De horizontale lijnen geven aan dat er op 1 dag verschillende dossiers worden afgerond
- Er zijn verschillende dagen terug te vinden waarin er >50 dossiers worden afgesloten

Soort aanvraag per partner

Er zijn duidelijke verschillen tussen de type aanvragen die convenantpartners doen bij FBNA



Bevindingen

- In het overzicht zijn de 15 convenantpartners opgenomen die de meeste aanvragen doen
- Opvallend is dat de verdeling van het type aanvragen verschilt per partner. Het lijkt erop dat convenantpartners FBNA voor verschillende soorten hulp benaderen
- Convenantpartners als Dynamo en Gemeente Amsterdam ('Activering') doen bijna alleen maar vragen voor witgoed, terwijl Streetcornerwerk geen enkele witgoed aanvraag doet
- Het zou interessant kunnen zijn om nader te onderzoeken dat de verschillen voortkomen uit verschil tussen kennis bij de convenantpartners, of verschillen in behoeften van de profijtgroep

Interessante convenantpartners

We hebben voor FBNA 4 convenantpartners geselecteerd die 'het goed doen' op doorlooptijd en toekenning om te leren van hun aanpak

Aanbevelingen

In gesprek gaan met specifieke convenantpartners kan helpen om rijkere informatie te krijgen. Goed presterende partners zouden een inspiratiebron kunnen zijn voor best practices. Op basis van de analyses zijn de volgende partners daarvoor geschikt:

- Streetcornerwork (korte doorlooptijd, gemiddeld percentage toegekende aanvragen)
- Altra (korte doorlooptijd, gemiddeld percentage toegekende aanvragen)
- LDH (hoog percentage toegekende aanvragen, gemiddelde doorlooptijd)
- PuurZuid (hoog percentage toegekende aanvragen, gemiddelde doorlooptijd)

Ook zou een gesprek met minder goed presenterende partners een duidelijker beeld over de knelpunten kunnen geven.





3. Overzicht interviews, workshops & documenten

1) Overzicht interviews & workshops

Overzicht interviews

	Naam	Functie & organisatie
1.	Jozine van der Knaap	Behandelaar FBNA
2.	Truus Cloudt	Behandelaar FBNA
3.	Caroline Smakman	Fondsenwerver Spirit
4.	Annemieke Sprenger & Frieda de Pater	Bestuursleden FBNA
5.	Hanneke Dirkzwager	Leidinggevende PuurZuid
6.	- Tanja Overbeek - Arthur Verlaan	- Beleidsadviseur Gemeente Amsterdam - Teammanager Gemeente Amsterdam
7.	- Hayad Laoikili - Natali Wehl	Klantmanagers Gemeente Amsterdam

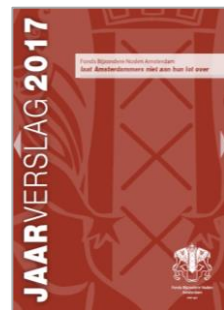
Overzicht workshops & deelnemers

	Datum	Deelnemers	Facilitators
Workshop 1 – Deelproces aanvragen	Maandag 3 september	- Jozine v.d. Knaap (FBNA) - Kitty Trilsbeek (FBNA) - Natali Wehl (Klantmanager gem A'dam) - Tom Datema (VIA) - Richard Baij (ABC-West)	Karine & Cindy
Workshop 2 – Deelproces afhandelen	Dinsdag 25 september	- Marita Tolman (FBNA) - Jozine v.d. Knaap (FBNA) - Truus Cloudt (FBNA) - Annemieke Sprenger (Bestuurslid FBNA) - Richard Baij (ABC-West)	Anouk & Rob
Workshop 3 – Brainstorm verbeter-initiatieven	Dinsdag 16 oktober	- Brechtje Raat (FBNA) - Jozine v.d. Knaap (FBNA) - Marita Tolman (FBNA) - Manon Verlaan (PuurZuid) - Richard Baij (ABC-West) - Tanja Overbeek (beleidsadviseur gem A'dam) - Natali Wehl (Klantmanager gem A'dam)	Karine, Natalie & Rob

2) Overzicht gebruikte documenten en data

Documenten

- Jaarverslag FBNA 2017
- 'Cijfers witgoed in natura 2018 Q1'
- '16 11-01 Evaluatie bijna een jaar witgoed via FBNA def'



Data uit GIOP systeem

Het GIOP systeem is het registratiesysteem wat FBNA gebruikt om o.a. het volgende bij te houden van de aanvragen:

- Datum binnenkomst
- Datum afgerond
- Toekenning/afwijzing
- Bedrag
- Partner
- Reden

De geanalyseerde data betreft aanvragen in de periode januari 2017 t/m juni 2018

Het dataextract is eind augustus 2018 uit het GIOP systeem gehaald

Overzicht aanvragen (Excel)

Het overzicht aanvragen is het bestand wat door FBNA wordt bijgehouden met de details van de aanvragen.

Hierin staat o.a.:

- Categorie van de aanvraag
- Stadsdeel
- Convenantpartner
- Omschrijving van de aanvraag
- Bedrag
- Afwijzingsredenen (wanneer relevant)

Het overzicht aanvragen van 2017 en 2018 t/m juni is gebruikt



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.nl/about to learn more about our global network of member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 245,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte Network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.