

o. Use case Bepalen Dienstverlening

Deze use case beschrijft de start van de Dienstverlening voor een Burger in het 'Werk en Participatie' domein. Er wordt een eerste Burgerprofiel opgesteld, een Doelstelling bepaald en wordt de Burger verwezen naar een Regisseur.

Burgers die een beroep doen op een Bijstandsuitkering of die vallen onder de inburgeringswet zijn verplicht zich te melden voor Dienstverlening bij Werk en Participatie. Een Burger kan echter ook een beroep doen op Dienstverlening als hij of zij geen aanspraak maakt of recht heeft op een Bijstandsuitkering.

In scope van deze use case de zijn de tegels melding en diagnostiek, alleen voor dat deel dat nodig is om te komen tot de Doelstelling.



1. Actoren

- *Burger* is de afnemer van Dienstverlening
- *Professional* die verantwoordelijk is voor de intake van de burger

2. Basic flow outline

De use case start zodra een *burger* zich aanmeldt voor Dienstverlening

1. Het *systeem* haalt gegevens op uit Authentieke bronnen
2. Het *systeem* stuurt een Signaal naar de *burger* met uitleg over de Dienstverlening, zoals Zoekperiode

3. Het *systeem* zet Opdrachten en Instrumenten voor de *burger* klaar zoals PPS, opdracht vul profiel aan (oa. taaleis vragen)
4. Instrumenten en Opdrachten worden uitgevoerd zoals beschreven in de use case <<UC05 Uitvoeren activiteiten>>
5. De *professional* verwerkt het Resultaat van de Instrumenten en Opdrachten in het Burgerprofiel, zoals Competenties, Vaardigheden, Leefgebied en Belemmeringen
6. De *professional* legt vast dat een intakegesprek is gepland

{Basis burgerprofiel aangemaakt}

7. De *professional* en Burger hebben een Contactmoment waarin het Burgerprofiel wordt aangescherpt/aangevuld voor de specifieke situatie van de Burger
8. De *professional* bepaalt in samenspraak met de Burger de Doelstelling, zoals een Zoekperiode, Werk vinden, voorkomen van isolatie, onder de mensen zijn, in beweging komen
9. De *burger* neemt kennis van de Doelstelling en gaat hiermee akkoord
10. De *professional* draagt de Burger over aan de Regisseur voor het vervolgtraject
11. Einde basic flow

3. Alternatieve flows

3.1 De burger heeft geen BRP-profiel

Als er geen BRP-profiel beschikbaar is dan worden de Persoonsgegevens tijdelijk in het systeem vastgelegd totdat het BRP-profiel wel beschikbaar is.

3.2 Hernieuwd Dienstverlening-advies nodig

Als tijdens de arbeidsontwikkeling of begeleiding na plaatsing blijkt dat de Dienstverlening niet passend is dan kan het nodig zijn opnieuw een Doelstelling te bepalen.

4. Praktijkvoorbeeld

Onderstaande praktijkvoorbeeld beschrijft in een eerste, generieke aanzet, beeldend hoe de use case doorlopen kan worden.

Esther heeft enige tijd geleden haar baan verloren en heeft een aanvraag bijstandsuitkering gedaan. Hierdoor is ze verplicht om zo snel mogelijk weer aan het werk te komen of, als dat niet mogelijk is, te participeren in de maatschappij. Haar traject start met een mail van de gemeente Den Haag waarin aan Esther uitleg wordt gegeven over de vervolgstappen. Zo wordt Esther gevraagd om een set van vragen (PPS) te beantwoorden, zodat kan worden bepaald welke Dienstverlening het beste bij haar past. Esther neemt kennis van de uitleg en vult de PPS en aanvullende vragen in.

Frits is consultant bij de brede intake en ziet dat Esther zich heeft aangemeld voor werk of participatie. Hij neemt kennis van de PPS en antwoorden op de vragen en vult hier het burgerprofiel op aan. Gegevens zoals opleiding en werkervaring zijn al automatisch ingevuld doordat het systeem een koppeling heeft met onder andere UWV en DUO.

Frits neemt hierna contact op met Esther en plant een afspraak voor een intakegesprek. In het intakegesprek vraagt Frits door op het burgerprofiel, toetst de gegeven antwoorden op realiteit en vult dit

aan. Hiermee wordt de specifieke situatie van Esther zo goed mogelijk eenduidig en herkenbaar weergegeven.

Frits merkt dat Esther gemotiveerd is om weer aan de slag te gaan, maar moeite heeft met het opstellen van een goed CV en zichzelf te presenteren in een gesprek. Op basis hiervan bepaalt Frits samen met Esther de doelstelling 'Bemiddelen' en dat ze door een werkconsulent geholpen zal worden met solliciteren. Esther stemt in met dit advies waarna overdacht plaatsvindt naar werkconsulent Johan.