

o. Use case Bepalen Maatregel

Deze use case beschrijft het uitvoeren van het proces om te komen tot het bepalen van een Maatregel. Dit proces noemen wij 'Verzuimaanpak'.

Een Maatregel is een Instrument dat ingezet kan worden als een Professional Werk & Participatie, Inburgering of Inkomen Maatregelwaardig gedrag constateert bij een Burger. Het doel is te zorgen voor gedragsverandering, zodat de Burger gestimuleerd wordt alsnog de verplichtingen na te komen die voortvloeien uit de Participatiewet en/of de nieuwe Wet Inburgering.

De use case start met het constateren van Maatregelwaardig gedrag en eindigt met een besluit. De use case kan ook eerder worden afgesloten, als de professional Verzuimaanpak bij het beoordelen van het signaal tot de conclusie komt dat de aanmelding onterecht is.

1. Actoren

- *Burger* is de persoon die dienstverlening nodig heeft
- *Regisseur* is de professional die verantwoordelijk is voor de dienstverlening aan de burger en de burger aanmeldt voor het instrument 'Verzuimaanpak'
- *Uitvoerder* is de professional die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het maatregelproces.
- In voorkomende gevallen kan de rol van regisseur worden uitgevoerd door een andere medewerker.

2. Basic flow outline

De use case start zodra de regisseur maatregelwaardig gedrag heeft geconstateerd bij de burger

- | | |
|--------------------------|--|
| Aanmelding | 1. De <i>regisseur</i> doet een aanmelding voor het Instrument 'Verzuimaanpak'
{Burger aangemeld voor instrument verzuimaanpak} |
| Onderzoek | 2. De <i>uitvoerder</i> raadpleegt het <i>systeem</i> om vast te stellen of de Burger de afspraken is nagekomen op basis van de afgesproken Activiteiten en of er sprake is van ander Maatregelwaardig gedrag.
3. De <i>uitvoerder</i> stelt vast of er voldoende onderbouwing is voor de aanmelding van het Instrument 'Verzuimaanpak' en legt dit vast met een toelichting.
{Voldoende onderbouwing vastgesteld} |
| Hoor/
wederhoor | 4. De <i>uitvoerder</i> maakt een afspraak met de <i>burger</i> voor een Hoor- wederhoorgesprek
5. De <i>uitvoerder</i> doet verslaglegging van het Hoor-wederhoorgesprek
{Verslag hoor-wederhoor vastgelegd} |
| Vaststellen
Maatregel | 6. De <i>uitvoerder</i> onderbouwt en stelt vast dat er sprake is van Maatregelwaardig gedrag
7. De <i>uitvoerder</i> stelt de hoogte van de Maatregel vast
8. Einde basic flow |

3. Alternatieve flow outlines

3.1 Aanmelding onterecht

1. De *uitvoerder* stelt na het onderzoek vast dat de aanmelding onterecht is, en legt dit vast met een toelichting

3.2 Wanneer sprake is van recidive start motiveringstraject

1. De *uitvoerder* stelt na het onderzoek vast dat sprake is van recidive en het Instrument 'Motivering' moet worden gestart, en legt dit vast met een toelichting
2. De *uitvoerder* doet een aanmelding voor het Instrument 'Motivering'
3. Vanuit motiveringstraject kan het maatregelproces vervolgd worden in de basic flow (bij vaststellen Maatregel)

3.3 Onvoldoende onderbouwing, er wordt geen Maatregel opgelegd

1. De *uitvoerder* stelt vast dat er niet voldoende onderbouwing is voor de aanmelding van het Instrument Verzuimaanpak en legt dit vast met een toelichting.
2. De basic flow stopt.

3.4 No show Hoor-wederhoorgesprek zonder afmelding

1. De *uitvoerder* legt vast dat Burger zonder afmelding niet is verschenen bij het Hoor/wederhoorgesprek.
2. De basic flow wordt vervolgd bij 'vaststellen Maatregel', zonder nieuwe afspraak voor een Hoor-wederhoorgesprek

3.5 No show Hoor-wederhoorgesprek met afmelding

1. De *uitvoerder* legt vast dat burger met afmelding niet is verschenen bij het hoor/wederhoorgesprek
2. Bij geldige afmelding wordt een nieuwe Afspraak gemaakt
3. De basic flow wordt vervolgd bij Hoor-wederhoor, na het maken van de nieuwe afspraak

4. Praktijkvoorbeeld

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

Harry is een Regisseur Participatie. Hij spreekt burgers met een bijstandsuitkering om te kijken in hoeverre ze begeleid kunnen worden naar (vrijwilligers)werk of bijvoorbeeld hulpverlening nodig hebben. Mevr. Westkanaal is zo'n burger. Harry heeft haar uitgenodigd voor een afspraak voor een HalloWerkDag op 17 juni.

Zoals vermeld in de uitnodiging, is deze afspraak een verplichte afspraak. Komt een burger, zonder afmelding, niet op een verplichte afspraak dan kan het zijn dat de bijstandsuitkering tijdelijk verlaagd wordt met een Maatregel.

Op 17 juni blijkt mevr. Westkanaal tijdens de afspraak niet aanwezig. Harry bekijkt nog of de uitnodiging juist verstuurd is. Ook kijkt hij of hij een notitie ziet dat mevrouw zich afgemeld heeft. Dit is niet het geval. Harry meldt mevr. Westkanaal aan bij de uitvoerder Verzuimaanpak.

Meryam (uitvoerder Verzuimaanpak) haalt de melding uit de werkbak en checkt de uitnodiging en of er geen bericht van mevr. Westkanaal te vinden is. Ook Meryam ziet geen afmelding. Mevr. Westkanaal zou volgens de regels van de Participatiewet een Maatregel krijgen. In dit geval een korting van eenmalig 30% op de bijstandsuitkering van juli. Meryam nodigt mevr. Westkanaal daarom uit. Ze wil eerst haar kant van het verhaal horen, voordat ze een Maatregel oplegt. Dit gebeurt via een hoor- wederhoorgesprek, waarvoor mevrouw wordt uitgenodigd.

Tijdens het hoor- wederhoorgesprek met Meryam, geeft mevr. Westkanaal aan dat ze de uitnodiging van HalloWerkDag inderdaad heeft ontvangen. Maar omdat ze wat chaotisch is, is ze de afspraak helemaal vergeten. Meryam bespreekt met mevrouw wat het Maatregelbeleid inhoudt: bij het missen van een verplichte afspraak, wordt gekort op de uitkering. En een maatregel wordt iedere keer hoger, als je weer een afspraak niet nakomt.

Mevrouw Westkanaal schrikt hiervan. Hier had ze niet bij stilgestaan toen ze de uitnodiging ontving. Meryam bespreekt met haar hoe ze kan voorkomen dat ze een volgende afspraak mist. Ook wijst Meryam mevrouw op de nieuwe afspraak die al is verstuurd. Ze geeft mevrouw een kopie van de afspraak mee als extra reminder en een brochure van het maatregelbeleid.

Het is de eerste keer dat mevr. Westkanaal een afspraak mist. Daarom legt Meryam geen Maatregel op, het gesprek wordt afgedaan als 'verzuimgesprek'. Dit wordt eenmalig gevoerd met burgers als extra waarschuwing. Harry ontvangt een bericht over de afhandeling van de aanmelding en een week later spreekt hij mevr. Westkanaal alsnog.