

VIC Participatiewet

Tijdperiode: 1^{ste} half jaar 2020

18-9-2020

Uitkeringen

Proceseigenaar:	
Omschrijving proces:	Binnen het proces Uitkeringen vallen de volgende regelingen: Participatiewet, IOAW, IOAZ en BBZ. Dit rapport betreft de uitvoering van de Participatiewet in het 1 ^{ste} half jaar 2020.
Aanpak:	De steekproef is gebaseerd op de 4 belangrijkste processen binnen de Participatiewet. Dit zijn: - Het aanvraagproces - Het beëindigingsproces - Het heronderzoeksproces - Het terugvorderings/verhaalproces Afgesproken is dat er jaarlijks 25 aanvragen, 25 beëindigingsprocessen, 20 heronderzoeken en 20 terugvorderingsprocessen worden gecontroleerd. Dit half jaar zijn er 13 aanvragen (9 levensonderhoud en 4 bijzonder bijstand/individuele inkomenstoelag), 13 beëindigingsprocessen (9 l.o. en 4 b.b.), 10 heronderzoeken en 10 terugvorderingen onderzocht. De steekproef is uitgevoerd aan de hand van de door de medewerker applicatiebeheer aangemaakte query, waarin alle afgehandelde werkprocessen in Suite4GWS in een zelf te bepalen periode kunnen worden opgeroepen. De werkprocessen zijn op datum van afhandeling gerangschikt. Via een aselechte steekproef zijn de te onderzoeken dossiers gekozen. De controle is uitgevoerd m.b.v. het programma 'Kwaliteit in Controle' (KIC). In dit programma zijn alle van belang zijnde controlevragen opgenomen. De geconstateerde tekortkomingen worden per steekproefnummer in KIC verwerkt. Vervolgens zijn de resultaten in Key Control Dashboard (KCD) opgenomen en zijn de achterliggende stukken op de M-schijf geplaatst. Daarnaast is er een controle uitgevoerd specifiek gericht op de afhandeling van de wijzigingssignalen uit de Basisregistratie Personen (BRP). Het gaat hier om de afhandeling van de t/m juni automatisch aangemaakte werkprocessen n.a.v. wijzigingen in BRP. Er zijn 5 BRP-werkprocessen geselecteerd. Gekeken is of, indien van toepassing, de uitkering tijdig en op een juiste wijze is aangepast/beëindigd. Ook is er een controle uitgevoerd op de afhandeling van wijzigingssignalen die zijn binnengekomen via het Inlichtingenbureau. Ook hier gaat het om de afhandeling van de t/m juni automatisch aangemaakte werkprocessen n.a.v. signalen m.b.t. inkomen, autobezit, e.d. Er zijn 5 IB-werkprocessen geselecteerd. Gekeken is of het werkproces op een juiste wijze is opgepakt en afgehandeld.
Ontwikkelingen:	De Tozo-regeling vergt veel aandacht en capaciteit van de afdeling Sociaal Domein. Verder is er een reorganisatie in voorbereiding wegens het starten van De Binnenbaan per 1-1-2021.
Bevindingen:	Opzet en bestaan AO De risico's en beheersmaatregelen per proces zijn vóór de start van de controle besproken met de verantwoordelijk teammanager. Zie ook het 'Intakeformulier controle BUIG' waarin het gesprek met de teammanager is vastgelegd. De teammanager heeft vastgesteld dat de belangrijkste risico's en beheersmaatregelen zijn benoemd en dat er geen aanpassingen nodig zijn.

Het proces zelf, de risico's en beheersmaatregelen en de bijbehorende controlepunten zijn opgenomen in KCD. De beheersmaatregelen hebben betrekking op functiescheiding, controle op recht, controle op hoogte, controle op tijdigheid, re-integratietrajecten en dossiervorming.

Er is een lijncontrole uitgevoerd op het bestaan van de beheersmaatregelen Participatiewet. Zie voor het resultaat de volgende paragraaf.

Lijncontrole

Er heeft een lijncontrole plaatsgevonden op het bestaan van de bovengenoemde beheersmaatregelen.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de teammanager Werk en Inkomen over de in de lijn uitgevoerde controles. Het gespreksverslag is verwerkt in het 'intakeformulier controle BUIG', terug te vinden in het controledossier. De in KCD opgenomen risico's en beheersmaatregelen worden onderkend door de teammanager en bevatten geen onjuistheden.

De kwaliteitsmedewerkers voeren per 4 maanden een controle uit op het werk van de gecertificeerde medewerkers. De resultaten van deze controles worden opgenomen in een controleverslag die wordt aangeboden aan het management-overleg van het Sociaal Domein. De meest recente rapportage is opgenomen op de M-schijf.

De per 1 januari en 1 juli in Suite ingevoerde nieuwe normen zijn gecontroleerd door de medewerker Kwaliteit van WZI. Deze controle is vastgelegd op de normenlijst (normen zijn afgevinkt en de bladen zijn geparafeerd). De lijsten zijn opgenomen in KCD.

De senior medewerker FZ voert steekproefsgewijs controles uit op de invoer in Suite door de financieel medewerkers. Deze controle is op advies van VIC geïntensiveerd en beter zichtbaar gemaakt. Afsproken is dat de senior medewerkers elk kwartaal een overzicht van de gecontroleerde processen opstellen. Dit is voor wat betreft het eerste half jaar ook gebeurd. Zie de stukken op de M-schijf onder Follow up.

Verder is voor elk proces (aanvraag, beëindiging, heronderzoek en terugvordering) 1 lijncontrole uitgevoerd. De dossiers die gekozen zijn voor de lijncontrole staan aangegeven in KCD. Voor deze dossiers geldt dat alle vragen op de KIC checklist zijn beantwoord en zijn onderbouwd door toevoeging van de bijbehorende stukken in het controle-dossier op de M-schijf.

Uit de lijncontrole komt dat de beheersmaatregelen m.b.t. functiescheiding, recht, hoogte, tijdigheid, trajecten en dossiervorming bestaan.

Controle op werking

Participatiewet levensonderhoud

Aanvragen

Er zijn 9 aanvragen Participatiewet levensonderhoud gecontroleerd. Gecontroleerd is of de beheersmaatregelen werken. Dit betekent: controle op juiste toepassing functiescheiding, op juiste vaststelling van recht op en hoogte van de uitkering (aanvraag, voorliggende voorziening, vermogens- en inkomensberekening, woonsituatie, startdatum), op de aanwezigheid van een trajectplan (indien van toepassing) en op volledigheid van het digitale dossier. Daarnaast wordt gekeken of de aanvraag tijdig is afgehandeld (binnen 8 weken), of de gegevensinvoer in Suite juist is en of (indien van toepassing) verhaalonderzoek is opgestart.

Bevindingen:

Bij 2 aanvragen (A-10 en A-11) ontbreken belangrijke stukken in het klant dossier.

- Bij A-10 ontbreken alle aanvraagdocumenten, zodat de rechtmatigheid nog niet kan worden vastgesteld. Tijdens de 2^{de} halfjaarcontrole zal gekeken worden of de documenten inmiddels zijn toegevoegd en dan zal ook de VIC op dit dossier worden afgerond.
- Bij A-11 ontbreken de tijdens de intake gebruikte prints van BRP en Suwinet. Via recente prints van BRP en Suwinet kan echter worden vastgesteld dat de uitkering rechtmatig is verstrekt.

De overige 7 aanvragen l.o. zijn juist en tijdig afgehandeld.

Conclusie is dat de beheersmaatregelen m.b.t. het aanvraagproces over het algemeen goed werken. Er zijn wel enkele tekortkomingen m.b.t. de dossiervorming geconstateerd.

Beëindigingen

Er zijn 9 beëindigingen Participatiewet levensonderhoud gecontroleerd. Gecontroleerd is of de beheersmaatregelen werken. Dit betekent: controle op juiste toepassing functiescheiding, op juiste vaststelling van recht op uitkering (juiste einddatum), op tijdige afhandeling na bekend worden wijziging in woon- of inkomenssituatie en op volledigheid van het digitale dossier. Verder wordt gekeken of het vakantiegeld is uitbetaald of verrekend met de openstaande schuld, of er (indien van toepassing) een terugvorderingsbrief is gestuurd met de totale schuld en het aflossingsbedrag, en of de gegevensinvoer in Suite juist is.

Bevindingen:

- Bij B-5 is de beëindigingsbeschikking die in het dossier is opgenomen niet ondertekend.
- Bij B-11 staat de einddatum van de uitkering niet goed geregistreerd in Suite. Als einddatum staat de datum van beëindiging (1-5) en niet de datum van intrekking (18-2) opgenomen. Dit is gemeld aan de financieel medewerker, waarna de einddatum in Suite alsnog is aangepast. Dit heeft verder geen financiële gevolgen omdat de uitkering toch al tot 1-5 was verstrekt en de periode van 18-2 t/m 30-4 is opgeboekt als vordering.

Vastgesteld is dat de overige 7 beëindigingen l.o. juist en tijdig zijn afgehandeld.

Conclusie is dat de beheersmaatregelen m.b.t. het beëindigingsproces over het algemeen gewerkt. Wel zijn er enkele tekortkomingen m.b.t. de ondertekening van een beschikking en m.b.t. de registratie in Suite geconstateerd, echter zonder verdere financiële gevolgen.

Heronderzoeken

Er zijn 10 JGO's gecontroleerd. Gecontroleerd is of de beheersmaatregelen werken. Dit betekent: controle op juiste toepassing functiescheiding, op tijdige afhandeling na bekend worden wijziging in woon- of inkomenssituatie, op rapportage over de voortgang van het traject en op volledigheid van het digitale dossier.

Bevindingen:

- Bij H-3 en H-7 zijn de tijdens het JGO gebruikte prints van BRP en Suwinet niet opgenomen in het dossier. Via recentere prints kon echter vastgesteld worden dat de conclusies van de heronderzoeksrapporten juist zijn.
- Bij H-7 is de ontheffing van de actieve arbeidsverplichtingen verlopen. Dit is gemeld aan de betreffende klantmanager, waarna er alsnog een verlengingsbeschikking naar de klant is gestuurd.

- Bij H-10 wordt in het heronderzoeksrapport niets gezegd over de nog openstaande vordering leenbijstand waarop op dit moment niet wordt afgelost. Dit is gemeld aan de betreffende klantmanager, waarna de vordering via een beschikking is omgezet naar een gift wegens het succesvol afronden van een schuldhulpverleningstraject.

Vastgesteld is dat de overige 7 heronderzoeken op een juiste en volledige wijze zijn afgehandeld.

Conclusie is dat de beheersmaatregelen m.b.t. het heronderzoeksproces over het algemeen werken. Wel zijn er tekortkomingen geconstateerd m.b.t. de volledigheid van het heronderzoek en m.b.t. de dossiervorming.

Terugvordering/verhaal

Er zijn 10 terugvorderingen bekeken. Gecontroleerd is of de beheersmaatregelen werken. Dit betekent: controle op juiste toepassing functiescheiding, op de juiste hoogte van de uitkering/terugvordering (juiste terugvorderingsbedrag opgenomen in beschikking) en op volledigheid van het digitale dossier.

Bevindingen:

- Bij T-6 is het maandelijkse aflossingsbedrag verrekend met een andere openstaande vordering van de klant. Dit is gemeld aan de medewerker FZ, waarna de maandelijkse aflossing is overgezet naar de juiste vordering. Dit wordt niet gezien als financiële fout, omdat de inhouding wel heeft plaatsgevonden en uiteindelijk alle vorderingen afgelost moeten worden.
- Bij T-10 is er een verschil tussen het verstrekte bedrag en het in Suite opgeboekte vorderingsbedrag van 0,40. Na melding is het terugvorderingsbedrag in Suite aangepast.

Vastgesteld is dat de overige 8 terugvorderingen op een juiste en volledige wijze zijn afgehandeld.

Conclusie is dat de beheersmaatregelen m.b.t. het terugvorderingsproces over het algemeen werken. Wel zijn er enkele tekortkomingen m.b.t. de registratie in Suite geconstateerd. Het financiële verschil is echter zo klein (0,40), dat besloten is dit niet als financiële fout te bestempelen en dus ook geen extra controle uit te voeren.

Bijzondere Bijstand

Aanvragen BB

Er zijn 3 aanvragen Bijzondere Bijstand en 1 aanvraag Individuele inkomensvoetbedrag gecontroleerd. Gecontroleerd is of de beheersmaatregelen werken. Dit betekent: controle op juiste toepassing functiescheiding, op juiste vaststelling van recht op en hoogte van de uitkering (aanvraag, voorliggende voorziening, draagkrachtberekening, noodzakelijkheid, startdatum) en op volledigheid van het digitale dossier. Daarnaast wordt gekeken of de aanvraag tijdig is afgehandeld (binnen 8 weken) en of de gegevensinvoer in Suite juist is.

Bij 1 aanvraag BB (A-6) zijn de documenten behorend bij de aanvraag niet aangetroffen in het klantdossier. Dit is gemeld aan de betreffende klantmanager, waarna de documenten alsnog zijn aangeleverd en de rechtmatigheid kon worden vastgesteld.

Vastgesteld is dat de overige 3 aanvragen tijdig en juist zijn afgehandeld.

Conclusie is dat de beheersmaatregelen m.b.t. het aanvraagproces bijzondere bijstand over het algemeen werken. Er is wel een tekortkoming m.b.t. de dossiervorming geconstateerd.

Beëindigingen BB

Er zijn 4 beëindigingen Bijzondere Bijstand gecontroleerd. Gecontroleerd is of

de beheersmaatregelen werken. Dit betekent: controle op juiste toepassing functiescheiding, op juiste vaststelling van recht op uitkering (juiste einddatum), op tijdige afhandeling na bekend worden van de wijziging en op volledigheid van het digitale dossier. Verder wordt gekeken of er (indien van toepassing) een terugvorderingsbrief is gestuurd met de totale schuld en het aflossingsbedrag, en of de gegevensinvoer in Suite juist is.

Bevindingen:

- Bij B-6 staat in de beschikking een verkeerde zin opgenomen, namelijk dat betrokkene vanaf 1-8-2019 geen recht meer heeft op BB, dit moet zijn vanaf 1-9-2019. Dit heeft verder geen consequenties omdat in het beslisformulier en in een andere zin in de beschikking wel de juiste einddatum staat opgenomen.
- Bij B-7 is de beëindiging van de maandelijkse BB-verstrekking niet goed in Suite verwerkt: de einddatum is niet in Suite gezet, waardoor de maandelijkse verstrekking is doorgelopen. Dit is gemeld aan de medewerker FZ en de klantmanager, waarna de einddatum alsnog in Suite is gezet en er een nieuwe beëindigings- en terugvorderingsbeschikking is verstuurd. Het te veel verstrekte bedrag is teruggevorderd. Dit is een financiële fout.

Vastgesteld is dat de overige 2 beëindigingen BB juist en tijdig zijn afgehandeld.

Conclusie is dat de beheersmaatregelen m.b.t. het beëindigingsproces bijzondere bijstand niet in alle gevallen voldoende hebben gewerkt. Omdat er een financiële fout is geconstateerd, zal de steekproef op de beëindiging bijzondere bijstand worden uitgebreid met 15 dossiers. Hierover zal worden gerapporteerd in de VIC-rapportage 2^{de} half jaar 2020.

Controle op afhandeling signalen BRP

Er is een controle uitgevoerd specifiek gericht op de afhandeling van de wijzigingssignalen uit de Basisregistratie Personen (BRP). Het gaat hier om de afhandeling van de t/m juni automatisch aangemaakte werkprocessen n.a.v. wijzigingen in BRP. Er zijn 5 werkprocessen gecontroleerd. Gekeken is of indien van toepassing, de uitkering tijdig is aangepast/beëindigd.

Vastgesteld is alle 5 gecontroleerde werkprocessen n.a.v. wijzigingen in BRP op een juiste wijze en tijdig zijn afgehandeld.

Conclusie: vastgesteld is dat de beheersmaatregelen werken.

Controle op afhandeling signalen IB

Er is een controle uitgevoerd specifiek gericht op de afhandeling van wijzigingssignalen die zijn binnengekomen via het Inlichtingenbureau. Ook hier gaat het om de afhandeling van de t/m juni automatisch aangemaakte werkprocessen n.a.v. signalen m.b.t. inkomen, autobezit, e.d. Er zijn 5 werkprocessen gecontroleerd. Gekeken is of het werkproces op een juiste wijze is opgepakt en afgehandeld.

Bij 3 van 5 gecontroleerde werkprocessen (Z-2, Z-3 en Z-4) zijn de vervolgacties niet tijdig afgehandeld. Bij Z-2 en Z-4 staan de vervolgwerkprocessen nog in behandeling. Tijdens de 2^{de} halfjaarcontrole zal gekeken worden of de werkprocessen inmiddels zijn afgehandeld en dan zal ook de VIC op deze dossiers worden afgerond.

Conclusie: de signalen worden op een juiste wijze opgepakt en afgehandeld. Wel zijn nog niet alle (vervolg)werkprocessen geheel afgehandeld. Op een later moment worden deze werkprocessen opnieuw bekeken.

Follow-up: Reacties op rapportages Participatiewet 2^{de} half jaar 2019 zijn ontvangen en ook besproken tijdens het startgesprek. De adviezen zijn overgenomen/worden onderzocht.

Conclusie: Uit deze halfjaarlijkse controle is gebleken dat de uitvoering van de Participatiewet over het algemeen goed verloopt.

Er is wel 1 financiële fout geconstateerd:

- Bij 1 beëindiging bijzondere bijstand (B-7) is de beëindiging niet op een correcte wijze in Suite verwerkt, waardoor de maandelijkse verstrekking 2 maanden na de beëindigingsdatum is doorgelopen.

De fout is met de betreffende medewerker FZ en met de klantmanager besproken, waarna de einddatum in Suite is geregistreerd en de terugvordering van de te veel verstrekte uitkering in gang is gezet.

Omdat de financiële fout is geconstateerd bij de beëindiging bijzondere bijstand, zal er op dit onderdeel een extra controle worden uitgevoerd in het 2^{de} half jaar 2020. De bevindingen zullen worden opgenomen in de 2^{de} half jaarrapportage.

Verder zijn nog de volgende tekortkomingen geconstateerd (zonder directe financiële gevolgen):

- Dossiervorming: niet alle benodigde documenten zijn terug te vinden in de klantdossiers (A-6, A-10, A-11, H-3, H-7).
- Verwerking in Suite: de besluiten zijn niet juist verwerkt in Suite (B-11, T-6, T-10)
- Beschikking: beschikking is niet ondertekend (B-5) of er staat een fout in de beschikking (B-6)
- Volledigheid onderzoek: verlopen ontheffing (H-7) en geen onderzoek naar nog openstaande vordering (H-10)
- Tijdigheid: signalen Inlichtingenbureau zijn niet tijdig/nog niet afgehandeld (Z-2, Z-3 en Z-4).

De herstelacties m.b.t. deze tekortkomingen zijn in gang gezet. Tijdens de 2^{de} half jaarcontrole zullen de nog openstaande zaken opnieuw worden bekeken.

Advies

1. Tijdens deze controle zijn een financiële fout en meerdere tekortkomingen m.b.t. de verwerking van Participatiewet-besluiten in Suite geconstateerd. Geadviseerd wordt de in dit rapport opgenomen bevindingen te bespreken met de FZ-medewerkers en ook om meer tijd in te plannen voor de controles van de senior medewerkers FZ op de werkzaamheden van de medewerkers FZ.
2. Geadviseerd wordt bij de klantmanagers aandacht te vragen voor de dossiervorming, met name voor wat betreft de tijdens de aanvraag/het heronderzoek gebruikte screenprints BRP en Suwinet.
3. Ten slotte wordt geadviseerd de klantmanagers te wijzen op het belang van het tijdig afhandelen van de signalen van het Inlichtingenbureau.

Reactie afdeling via KCD

