



Proces:

Behandelen Uitkeringsaanvraag

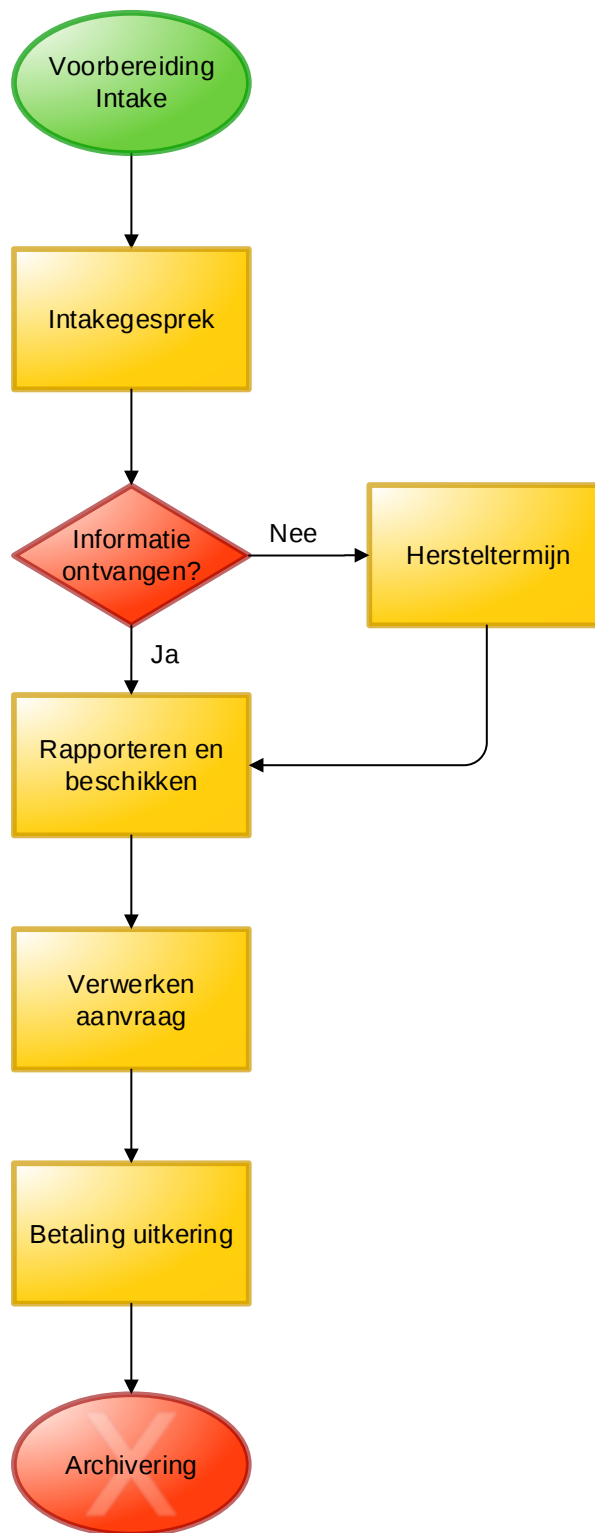
Datum: 26-2-2018
Naam: Laborijn
Versie 01 revisie 1
Status: Goedkeuring

Inhoudsopgave

1. Behandelen Uitkeringsaanvraag	3
1.1. Voorbereiding Intake	6
1.2. Intakegesprek	6
1.3. Informatie ontvangen?	7
1.4. Hersteltermijn	7
1.5. Rapporteren en beschikken	8
1.6. Verwerken aanvraag	9
1.7. Betaling uitkering	9
1.8. Archivering	9
2. Appendices	10
2.1. KI16-03 Uitkeringsaanvraag	10

1. Behandelen Uitkeringsaanvraag

Proces nr.	P1-030
Proces	<i>Uitkeringsintake, Rapporteren, beschikken en betalen. Dit wordt binnen 4 weken gerealiseerd.</i>
Omschrijving	<i>De aanvraag wordt onderzocht, de bevindingen worden gerapporteerd en dit resulteert in een advies en besluit. Het advies wordt verwerkt door UA waarna de betaling kan plaatsvinden.</i>
Resultaat	<i>Tijdige en correcte rapportage op basis waarvan de uitkering kan worden verstrekt en voldaan. of worden afgewezen, buiten behandeling worden gesteld.</i>
Toepassingsgebied	<i>Alle nieuwe aanvragen.</i>
Risico's en verpillingen	• <i>Besluit foutief nemen, advies wordt foutief verwerkt door UA,</i> • <i>Langer dan 4 weken doorlooptijd om besluit te nemen.</i>
Aandachtspunten	<i>juridische kaders van die toetselementen zijn duidelijk zodat de consulent als het ware begeleid wordt bij zijn denkproces om te komen tot het juiste besluit.</i>
Procesbeheerder	



Figuur 1 Processchema

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
Waarmee	4-Procesoptimalisatie		Fasering Procesmanagement
Waarmee			Namen Laborijn medewerkers
Waarom	KI16-03 Uitkeringsaanvraag		IMP Actiepunten
Wanneer	4 werkweken		Algemene Dienstverleningstermijnen
Wie			MT Laborijn
Wie			Namen Laborijn medewerkers

Procesbeheer	
Beheer Frequentie	3-kwartaal
% gereed	95
Planning	KW1-2018
Laatste wijziging	17-1-2018
Ontwerpstatus	Goedkeuring
Verantwoordelijk	
Kwaliteits Coord.	
Procesbeheerder	
Prioriteit	4-kritisch
Procestype	Primair
Proces impact	D=Maximaal
Procesman. fase	4-Procesoptimalisatie
WG leden	
Opmerking	
Startdatum	
Datum Gereed	19-1-2018

1.1. Voorbereiding Intake

Vanuit de melding wordt door de frontoffice een intake inkomen ingepland (incl. spreekkamer) met een Consulent IMP en er wordt een werkproces opgeboekt en in de werkvoorraad van de desbetreffende consulent gezet.

Op basis van beschikbare informatie wordt het intakegesprek voorbereid. Hierbij dient gedacht te worden aan:

- Raadplegen SUWI;
- Raadplegen BRP;
- Etc. (bewijsstukken worden bijna nooit meer van tevoren aangeleverd)

Er wordt geïnventariseerd of de informatie, voor zover bekend, compleet is en welke zaken nog toegelicht moeten worden door de inwoner. Dit wordt meegenomen in het intakegesprek.

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 <u>Consulent inkomen - maatschappelijke participatie</u>	Verantwoordelijk	Rollen - IMP
 Waarmee	 <u>Suite4Inkomen</u>		Suite4WIZ (GWS)
 Waarmee	 <u>Inkomen, uitkeringen en Werk</u>		Waarmee - ICT systemen
 Waarmee	 <u>SUWI</u>	Lezen	Ondersteunende applicaties
 Waarmee	 <u>BRP (GBA)</u>	Lezen	Ondersteunende applicaties
 Waarmee	 <u>Schulinck</u>	Lezen	Ondersteunende applicaties
 Waarheen	 <u>Intakegesprek</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Wanneer	 <u>5 werkdagen</u>		Algemene Dienstverleningstermijnen

1.2. Intakegesprek

Tijdens het intakegesprek worden alle stukken doorgenomen.

Het aanvraagformulier is ingevuld en onderstaande documenten neemt de inwoner in ieder geval mee voor de intake.

- Bankafschriften;
- Geldige legitimatie;
- Bewijs van inkomsten en middelen.

Er zijn verschillende uitkomsten mogelijk.

1. Er wordt geen aanvraag ingenomen omdat er bijvoorbeeld geen recht bestaat op een uitkering of omdat de inwoner niet verschenen is voor de aanvraag/intake. Dit wordt gerapporteerd in het werkproces intake onder "rapportage intake inkomen 27+". Het werkproces wordt vervolgens afgehandeld en afgeboekt;
2. Na het doornemen van de aanvraag en de aanwezige bewijsstukken wordt wel een aanvraag ingenomen.
 - De inwoner heeft niet alle noodzakelijke stukken meegenomen. Er wordt een eerste termijn brief afgegeven (incidenteel verstuurd) waarin afgesproken wordt welke informatie de inwoner nog dient in te leveren en binnen welke termijn (in principe één week). De brief wordt doorgenomen met de inwoner. Het werkproces Intake wordt afgeboekt en een werkproces aanvraag wordt opgeboekt door de consulent IMP. **Dit dient opgeboekt te worden op de datum van intake.**

Let op: als er sprake is van bewindvoering stuur je de brief ook naar de bewindvoerder. Er wordt **niet** mondeling, telefonisch of per mail gevraagd om ontbrekende gegevens aan te leveren! Voor een eventuele afwijzing of buiten behandeling stelling is het namelijk noodzakelijk dat de gegevens via de officiële weg zijn opgevraagd.

- Alle informatie is compleet, beoordeling kan plaatsvinden. Het werkproces Intake wordt

afgeboekt en een werkproces aanvraag wordt opgeboekt door de consulent IMP. **Dit dient opgeboekt te worden op de datum van intake.**

Als de aanvraag wordt ingenomen, wordt tevens een klantenmap aan de inwoner overhandigd.

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 <u>Inwoner/ werkzoekende</u>	Participerend	Inwoner en netwerk
 Wie	 <u>Consulent inkomen - maatschappelijke participatie</u>	Verantwoordelijk	Rollen - IMP
 Waarmee	 <u>Aanvraagformulier uitkering</u>	Lezen	Docs IMP
 Waarheen	 <u>Informatie ontvangen?</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarvandaan	 <u>Voorbereiding Intake</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Wanneer	 <u>1 werkdag</u>		Algemene Dienstverleningstermijnen

1.3. Informatie ontvangen?

Is de informatie zoals benoemd in de brief die bij het intakegesprek is meegegeven ontvangen?

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 <u>Consulent inkomen - maatschappelijke participatie</u>		Rollen - IMP
 Waarheen	 <u>Rapporteren en beschikken</u>	Ja	Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarheen	 <u>Hersteltermijn</u>	Nee	Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarvandaan	 <u>Intakegesprek</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag

1.4. Hersteltermijn

Na het aflopen van de eerste termijn controleer je of alle gevraagde gegevens zijn ingeleverd. Als alle informatie binnen is, handel je zo snel mogelijk de aanvraag af.

Als de gevraagde informatie niet (allemaal) is ingeleverd, stuur je een hersteltermijn aan de inwoner. Dit gebeurt altijd per brief! (dus niet mondeling, telefonisch of per mail).

Deze hersteltermijn wordt vastgesteld op 10 werkdagen, tenzij van te voren duidelijk is dat deze termijn niet gehaald wordt (bijvoorbeeld bij vertaling documenten). In de schriftelijke hersteltermijn wordt in ieder geval opgenomen;

- Welke informatie nog ingeleverd dient te worden;
- Vóór welke datum deze informatie in het bezit van Laborijn moet zijn.

De hersteltermijn heeft een opschortende werking voor de afhandelingstermijn van de aanvraag (je dient dus ook de beslistermijn in je werkproces op te schuiven).

Na afloop van de hersteltermijn wordt bekeken of de gevraagde gegevens zijn aangeleverd. Indien de gegevens nog niet of niet volledig binnen zijn, wordt er contact opgenomen met de inwoner. De hersteltermijn kan dan verlengd worden (wederom per brief!).

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 <u>Consulent inkomen - maatschappelijke participatie</u>	Verantwoordelijk	Rollen - IMP
 Waarmee	 <u>Smart Documents</u>		Inkomen, uitkeringen en Werk
 Waarmee	 <u>Suite4Inkomen</u>		Suite4WIZ (GWS)
 Waarmee	 <u>Schulinck</u>		Ondersteunende applicaties
 Waarheen	 <u>Rapporteren en beschikken</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarvandaan	 <u>Informatie ontvangen?</u>	Nee	Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarom	 <u>2 werkweken</u>		Algemene Dienstverleningstermijnen

1.5. Rapporteren en beschikken

Wanneer de hersteltermijn is afgelopen, zijn er verschillende uitkomsten mogelijk:

Wel recht

Indien er recht op uitkering bestaat, wordt door de Consulent IMP de ingangsdatum en hoogte van de uitkering bepaald. Ook dient gekeken te worden of er inhoudingen op de uitkering plaats moeten vinden.

De Consulent IMP tekent de beschikking, kopieert deze en verstuurt het origineel aan de aanvrager, waarna het rapport doorgefaseerd kan worden naar de Uitkeringsadministratie voor de verwerking van de aanvraag.

De rapportages en beschikkingen van consulenten die niet gecertificeerd zijn worden getoetst door de Medewerker kwaliteit. Zie hiervoor het proces [Toetsing Rechtmatigheid](#)

Geen recht

Indien de inwoner geen recht heeft op een uitkering dan vindt een afwijzing plaats, Afhankelijk van de situatie wordt dit in een persoonlijk gesprek toegelicht. De Consulent IMP maakt het rapport en de afwijzingsbeschikking op. In de beschikking dient duidelijk gemotiveerd te worden wat de reden van afwijzing is (art. 3:46 Awb).

De Consulent IMP tekent de beschikking, kopieert deze en verstuurt het origineel aan de aanvrager, waarna het rapport doorgefaseerd kan worden naar de Uitkeringsadministratie voor de verwerking van de aanvraag.

De rapportages en beschikkingen van consulenten die niet gecertificeerd zijn worden getoetst door de Medewerker kwaliteit. Zie hiervoor het proces [Toetsing Rechtmatigheid](#)

Buiten behandelingstelling

Als de hersteltermijn is afgelopen en je hebt niet alle gegevens ontvangen om het recht op bijstand te kunnen beoordelen, dan stel je de aanvraag buiten behandeling. In dit geval wordt de beschikking getekend door de teamleider IMP.

Intrekken

De inwoner kan er zelf voor kiezen of in overleg met de consulent ervoor kiezen de aanvraag niet door te zetten c.q. in te trekken. Hiertoe wordt een speciaal formulier ingevuld. Zie voor dit formulier de kast bij de afdeling Inkomen.

Wanneer de gegevens compleet zijn en er vier weken verstreken zijn, moet er een voorschot verstrekt worden! Zie hiervoor het proces [*Bepalen recht op voorschot](#)

Het werkproces aanvraag wordt doorgefaseerd met de juiste afhandelingscode.

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 Consulent inkomen - maatschappelijke participatie		Rollen - IMP
 Waarmee	 Smart Documents		Inkomen, uitkeringen en Werk
 Waarmee	 Suite4Inkomen		Suite4WIZ (GWS)
 Waarmee	 Schulinck		Ondersteunende applicaties
 Waarheen	 Verwerken aanvraag		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarvandaan	 Hersteltermijn		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarvandaan	 Informatie ontvangen?	Ja	Behandelen Uitkeringsaanvraag

1.6. Verwerken aanvraag

Als de aanvraag is afgewerkt en de beschikking is verzonden, dan wordt deze verwerkt door de uitkeringsadministratie. Deze verwerkt het advies van de rapportage in de Suite.

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 <u>Medewerker financieel/uitkeringsadministratie</u>	Uitvoerend	Rollen - IMP
 Waarmee	 <u>Suite4Inkomen</u>		Suite4WIZ (GWS)
 Waarheen	 <u>Betaling uitkering</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarvandaan	 <u>Rapporteren en beschikken</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag

1.7. Betaling uitkering

Nadat de aanvraag verwerkt is, wordt de betaalopdracht klaargemaakt door de Uitkeringsadministratie en in een beveiligde omgeving opgeslagen. De feitelijke betaling wordt uitgevoerd door de financiële administratie.

Gezien de gewenste doorlooptijd van 4 weken van het proces uitkeringsaanvraag dient de uitkeringsadministratie dagelijks de afgewerkte aanvragen te verwerken en te zorgen voor betaling. Hiermee wordt o.a. het verstrekken van voorschotten tot een minimum teruggebracht.

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 <u>Financieel medewerker</u>	Verantwoordelijk	Rollen - BDV
 Waarmee	 <u>Key2Financien</u>		Financieel
 Waarmee	 <u>Suite4Inkomen</u>		Suite4WIZ (GWS)
 Waarheen	 <u>Archivering</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarvandaan	 <u>Verwerken aanvraag</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag
 Waarom	 <u>Informatiebeveiliging</u>		Waarom - Laborijn Achtergronden

1.8. Archivering

De Medewerker Archief bergt de stukken op in het archief en sluit het (werk)proces.

Relatiecategorie	Naam	Kenmerk	Van
 Wie	 <u>Medewerker Archief</u>		Rollen - IMP
 Waarvandaan	 <u>Betaling uitkering</u>		Behandelen Uitkeringsaanvraag

2. Appendices

2.1. KI16-03 Uitkeringsaanvraag

Actiepunten voor implementatie

Opsteller	M.S.
Datum	5 juli 2017
laatste wijziging	11-01-2018
Onderwerp	Uitkeringsaanvraag

Implementatie actiepunt	Omschrijving en oplossing	Wanneer en wie?
1	Lijst in te leveren bewijsstukken op site Laborijn/werk.nl	
2	Schriftelijk kenbaar maken aan inwoner dat er geen aanvraag tot stand is gekomen	
3		
4		
5		
6		
7		
8		