

Bijlage I: Achtergronden ontwikkeling GBI

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en hebben daarbij slechts op een beperkt aantal onderdelen ruimte voor lokaal beleid. Toch is er veel diversiteit in de wijze waarop de uitvoering van de inkomensverstrekking (het I-deel) is vormgegeven, afhankelijk van de inrichting van werkprocessen, de mate van automatisering en handmatige werkzaamheden die moeten worden verricht en het ICT-systeem. Al met al zijn de kosten van het proces van inkomensverstrekking door bijna 400 (deels regionaal samenwerkende) gemeenten relatief hoog.

De afgelopen twee jaar onderzochten 12 gemeenten¹, samen goed voor bijna 50% van het klantenbestand van de Participatiewet, of en hoe dit proces van inkomensverstrekking door samenwerking en vergaande digitalisering doelmatiger en rechtmatiger te organiseren is door het 1*inrichten van het werkproces voor het inkomensdeel in plaats van in iedere gemeente afzonderlijk. Dat deden zij met betrokkenheid van SVB, UWV, SZW, VNG en KING als kennispartners resp. adviseurs.

Als uitgangspunt is gehanteerd dat samenwerking en digitalisering moet bijdragen aan:

- Beheersing van de grote geldstroom;
- De mogelijkheid voor gemeenten om meer tijd vrij te maken voor de cliëntgebonden warme taken (inkomen, handhaving, zorg en werk);
- Een juiste balans in grootschalig organiseren in de backoffice en kleinschalig uitvoeren in de frontoffice zoals ook het geval is bij de drie decentralisaties en de uitvoering van andere wettelijke taken (zoals RUD's).

De resultaten van het project tot nu toe zijn positief en perspectiefrijk. Hieronder werken wij de onderzoeksresultaten kort uit.

Schets van het eindbeeld

De 12 gemeenten werken toe naar een eindsituatie waarin sprake is van een gestandaardiseerd werkproces voor de uitvoering van het inkomensdeel van de Participatiewet². Gemeenten worden daarin vergaand met een standaard werkproces en ICT ondersteund vanuit één Gezamenlijke, landelijke virtuele Backoffice Inkomensvoorziening, de GBI.

De GBI is een slimme werkomgeving. Het standaard werkproces is zo ingericht, dat elke gemeente de ruimte voor lokaal beleid die de Participatiewet nog biedt op zijn eigen manier kan blijven invullen. De uitvoering van taken rondom de inkomensvoorziening waarvoor persoonlijk contact met de klant nodig is blijft gewoon in de gemeente gebeuren, door bijvoorbeeld inkomensconsulenten. Tussen de deelnemende gemeenten is er overeenstemming over wat deze persoonlijke contacten zijn en wat de gemeente dus zelf blijft uitvoeren. Op termijn is het mogelijk om naar keuze “koude processen” onder te brengen in de GBI. Koude processen zijn processen waarin geen klantcontact plaatsvindt.

Om te komen bij dit eindbeeld van de GBI is het nodig om, met een vastgestelde proces-, applicatie- en informatiearchitectuur, onderdelen van het werkproces Inkomensvoorziening één

¹ De 12 gemeenten zijn: Amsterdam, Den Bosch, Den Haag, Eindhoven, Emmen, Enschede, Groningen, Nijmegen, Rotterdam, Tilburg, Utrecht en Zwolle.

² Het werkdeel en zorgdeel valt buiten de GBI.

voor één in te richten en te implementeren in de gemeenten. Gelijktijdig dient te worden gestart met het adequaat beheer en het door-ontwikkelen van deze componenten. Daarvoor denken wij dat een relatief kleine hoogwaardige organisatie nodig is, die dit proces kan aanjagen en regisseren en de ontwikkelde onderdelen van het werkproces kan beheren en door ontwikkelen. De komende periode wordt een business plan opgesteld voor deze organisatie, waarvan de gemeenten eigenaar worden.

Of op de langere duur met deze kleine hoogwaardige organisatie kan worden volstaan, hangt af van de ambities die de gezamenlijke gemeenten hebben in het eindperspectief. Wanneer ervoor wordt gekozen voor het gezamenlijk aanjagen, regievoeren en beheren van elders ontwikkelde systemen lijkt een dergelijke organisatie voldoende. Uitgangspunt is wel dat de ontwikkelde producten in eigendom worden verkregen. Wanneer de ambitie van de gezamenlijke gemeenten is zelf systemen en applicaties te gaan ontwikkelen en bouwen is het eigendom zeker gesteld, maar is ook een andere type organisatie nodig. Bovendien nemen naar verwachting de investeringslast en risico's dan toe.

Bevindingen tot nu toe

De eerste resultaten van het onderzoek naar de GBI waar processen 1* worden ingericht zijn positief. Er zijn 50 deelprocessen geïdentificeerd waarop gemeenten kunnen samenwerken. Van deze 50 transacties zijn in eerste instantie de 8 transacties die de hoogste uitvoeringskosten kennen geselecteerd voor verdere uitwerking.

Twee ervan worden op dit moment al uitgewerkt, waarbij we ons concentreren op standaardisatie en digitalisering: de Aanvraag levensonderhoud (ALO) en Digitaal handhaven. Het komend halfjaar worden deze twee deelprocessen via verschillende tussenstappen verder verdiept zodat deze in 2016 kunnen worden geïmplementeerd bij de deelnemende gemeenten. Daarnaast worden de komende maanden andere onderdelen van het werkproces Inkomensvoorziening bij de kop gepakt om te gaan ontwikkelen.

Het levert substantiële besparingen, een hogere kwaliteit van dienstverlening en verbetering van de rechtmatigheid op

- Er is onderzocht welke besparingen te realiseren zijn op de Aanvraag levensonderhoud (ALO), één van de transacties met vermoedelijk het grootste besparingspotentieel, wanneer deze uitgevoerd zou worden op basis van de ontwikkelde aanpak met vergaande digitalisering. De besparingen zijn dan substantieel te noemen.
- De consultants krijgen vanuit de GBI gerichte informatie en aandachtspunten aangereikt voor hun contact met cliënten; zij kunnen gericht acteren.
- De rechtmatigheid van de uitvoering verbetert doordat de GBI gestandaardiseerd werken mogelijk maakt en daarmee in delen van het proces interpretatieverschillen door consultants beperkt. Dit draagt bij aan beheersing van de grote geldstroom.

Samenhang met werk en zorg blijft geborgd

- Gemeenten blijven de warme contacten in het proces van inkomensvoorziening zelf uitvoeren; ook het werk-deel van de Participatiewet blijft in zijn geheel bij gemeenten. In de warme contacten met cliënten kunnen gemeenten vanuit de inkomensvoorziening ook de samenhang met werk en 3D aan de keukentafel blijven borgen.

Technisch is het mogelijk

- Vergaande digitalisering van delen van het werkproces Inkomensvoorziening is goed mogelijk, met ruimte voor eigen gemeentelijke beleidsruimte. Er zijn al voorbeelden in het land waar het concept van de ALO zoals opgenomen in het transactieboek werkt.
- Gemeenten kunnen vooralsnog gebruik blijven maken van hun eigen IT-omgeving en hun huidige systemen. Verbinding met de gezamenlijke GBI wordt gerealiseerd door koppelingen. Op langere termijn kan de doorontwikkeling van de GBI impact hebben op de eigen gemeentelijke ICT-omgeving. Om daar beter zicht op te krijgen wordt met de gemeenten reeds gewerkt aan een proces- en informatiearchitectuur waarin dit vraagstuk verder wordt uitgewerkt.
- Het is grotendeels een technische operatie. Om de risico's te beperken is er een realistisch invoeringsscenario om de GBI in geleidelijke stappen te ontwikkelen: de verschillende delen van het werkproces Inkomensvoorziening worden één voor één ontwikkeld, en bij de deelnemers geïmplementeerd. Dat maakt het mogelijk om al op korte termijn besparingen te realiseren zonder al te grote risico's te lopen.

Waardevolle bijvangst van het proces tot nu toe:

- Naast bovengenoemde resultaten heeft het onderzoek ook geleid tot een plaats waar gemeenten elkaar ontmoeten en kennis delen.
- Deelnemers hebben aan het ministerie van SZW gevraagd of het mogelijk is om te komen tot brutoering van de bijstandsuitkering. Zoals bekend is dit een politiek gevoelig punt, aangezien de uitkering een sociaal minimum garandeert. Naar aanleiding van dit verzoek is SZW een onderzoek naar de mogelijke inkomenseffecten van de brutoering gestart. Gelijktijdig is een onderzoek gestart naar de effecten van de brutoering op de uitvoeringskosten. In 2015 worden van beide onderzoeken de uitkomsten verwacht.