

TRANSACTIONBOEK GBI

Uittreksel uit het

Verslag van werkzaamheden en
uitwerkingenboek

Werkgroep Gemeenschappelijk Backoffice Inkomensvoorziening

Utrecht

12 oktober 2014

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Vraagstelling	5
1.3	Werkwijze	5
2	Hoofdlijn GBI	7
2.1	Scope en afbakening	7
2.2	Inrichten	7
2.3	Verrichten	8
2.4	Uitgangspunten uitwerking	8
2.5	De knip	9
2.6	Dienstverleningsmodel aan klanten	9
2.7	Dienstverleningspakketten	10
2.8	Leeswijzer	11
3	Transactie 1: aanvraaglevensonderhoud	12
3.1	Uitgangspunten	12
3.2	Triggers	12
3.3	Proces / processtappen	13
3.4	Output	15
3.5	Differentiatie	15
3.6	Gegevensbronnen	16
3.7	Rollen (zie ook 2.3.7)	17
4	Transactie 2: Bijzondere bijstand	19
4.1	Algemeen	19
4.2	Trigger	19
4.3	Input / Proces output	19
4.4	Differentiatie	21
4.5	Efficiency	22

4.6	Rollen	23
5	Transactie 3 inkomstenverrekening	25
5.1	Algemeen	25
5.2	Input / trigger(s):	25
5.3	Proces	25
5.4	Output	26
5.5	Rollen	27
5.6	Efficiency	27
6	Transactie 4: wijziging woon-/leefomstandigheden	28
6.1	Algemeen	28
6.2	Triggers / gebeurtenissen	28
6.3	Proces	29
6.4	Differentiatie	31
6.5	Output	31
6.6	Rollen	32
7	Transactie 5: Berekenen en betalen	33
7.1	Algemeen	33
7.2	Trigger	33
7.3	proces	33
7.4	Differentiatie	34
7.5	Efficiency	34
7.6	Rollen	35
8	Transactie 6: Vorderingen	36
8.1	Algemeen	36
8.2	Trigger	36
8.3	Proces	36
8.4	Differentiatie	37
8.5	Efficiency	38

8.6	Rollen.....	38
9	transactie 7: Handhaving.....	39
9.1	Trigger.....	40
9.2	proces.....	40
9.3	Differentiatie	42
9.4	Efficiency.....	43
9.5	Rollen.....	43
10	Transactie / bouwsteen 8: BeeindigingSopdracht.....	45
10.1	Algemeen.....	45
10.2	Trigger.....	45
10.3	proces.....	45
10.4	Differentiatie	46
10.5	Efficiency.....	47
10.6	Rollen.....	47
11	Gevolgen PARTICIPATIEWET voor transactielijst.....	48
11.1	Algemeen.....	48
11.2	Bepaling recht en hoogte op basis van kostendelers norm	48
11.3	Alleenstaande ouder toeslag vervalt	49
11.4	Inkomsten vrijlating medische uren beperkt (WAJONG).....	49
11.5	nieuwe regeling maatregelen	49
11.6	BIJZONDERE BIJSTAND (VERVANGING BESTAANDE TRANSACTIE)	49
11.7	No risk polis (nieuwe transactie) PW	50
11.8	Individuele inkomenstoeslag (i.p.v. langdurigheidstoeslag) PW	50
11.9	No risk polis (nieuwe transactie) Algemeen	51
11.10	AAnvraag loonkostensubsidie (PW)	51

1 INLEIDING

1.1 AANLEIDING

In dit uittreksel wordt verslag gedaan van de uitvoering van de werkzaamheden van de werkgroep. Met dit uittreksel worden de werkzaamheden van de werkgroep voor deze fase ook afgerond.

In dit hoofdstuk staan de vraagstelling, werkwijze en de uitgangspunten voor de werkgroep beschreven.

1.2 VRAAGSTELLING

Aan de werkgroep is de volgende vraag gesteld:

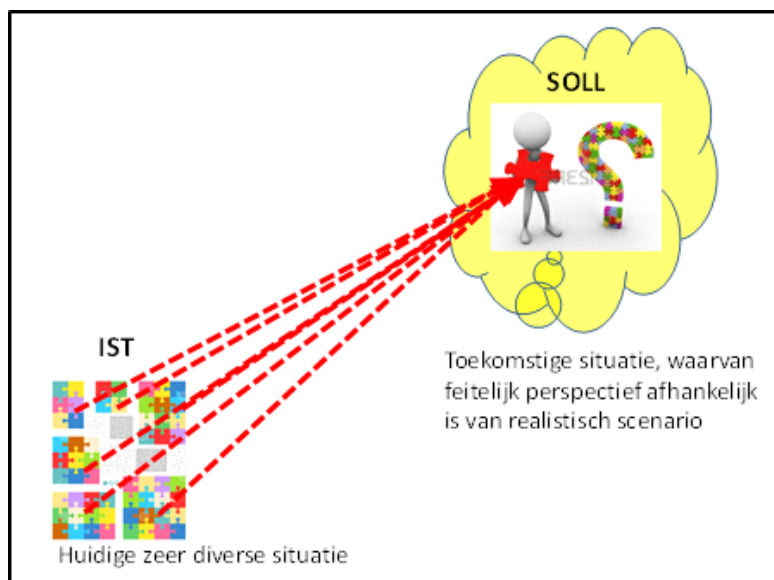
- Verdiepen van het gestandaardiseerde / gemoduleerde werkproces op basis van het materiaal (transacties/beslisregels) dat de klankbordgroep gemeenten (voorloper van de werkgroep) tot nu toe gemaakt heeft, ingestoken vanuit de vernieuwing/digitalisering en rekening houdend met de Participatiewet (zie ook “Rolling document vraagarticulatie WWB”;

Deze resultaten van de eerste vraag aan de werkgroep zijn hieronder uitgewerkt.

1.3 WERKWIJZE

De 53 transacties zijn op een interactieve werkwijze 8 transacties uitgewerkt. Telkens zijn die transacties door de werkgroep geselecteerd die in termen van tijdsbesteding (p) en/ of frequenties (q) de grootste som als uitkomst hadden. Daarmee wordt op hoofdlijnen ook het effect van de GBI meetbaar gemaakt.

De werkgroep heeft de toekomstige situatie beschreven, de SOLL situatie. Het heeft niet getracht om de huidige manier van werken binnen de gemeenten vast te leggen. Bekend is dat deze IST situatie afwijkt en een qua proces een grote diversiteit tussen gemeenten laat zien. Daar wordt niet de aandacht op gevestigd. Dat laat onverlet, en is voor de werkgroep essentieel, dat de differentiatie van beleid inzichtelijk moet worden gemaakt, zodat



beoordeeld kan worden of dat tot onmogelijke dan wel complexe automatiseringsvraagstukken leidt. Opdracht is om de toekomstige gewenste maar ook realistische situatie te schetsen en dus rekening te houden met differentiatie tussen gemeenten.

Bij elk van de transacties is de volgende indeling gehanteerd (zie bijlage 1).

- 1) Trigger van het proces
- 2) Input/ proces output
- 3) Differentiatie in proces
- 4) Deregulering
- 5) Efficiency
- 6) Rollen

Hieronder staat de uitwerking van de uitgangspunten opgenomen en daarna de uitwerking van de transacties.

2.1 SCOPE EN AFBAKENING

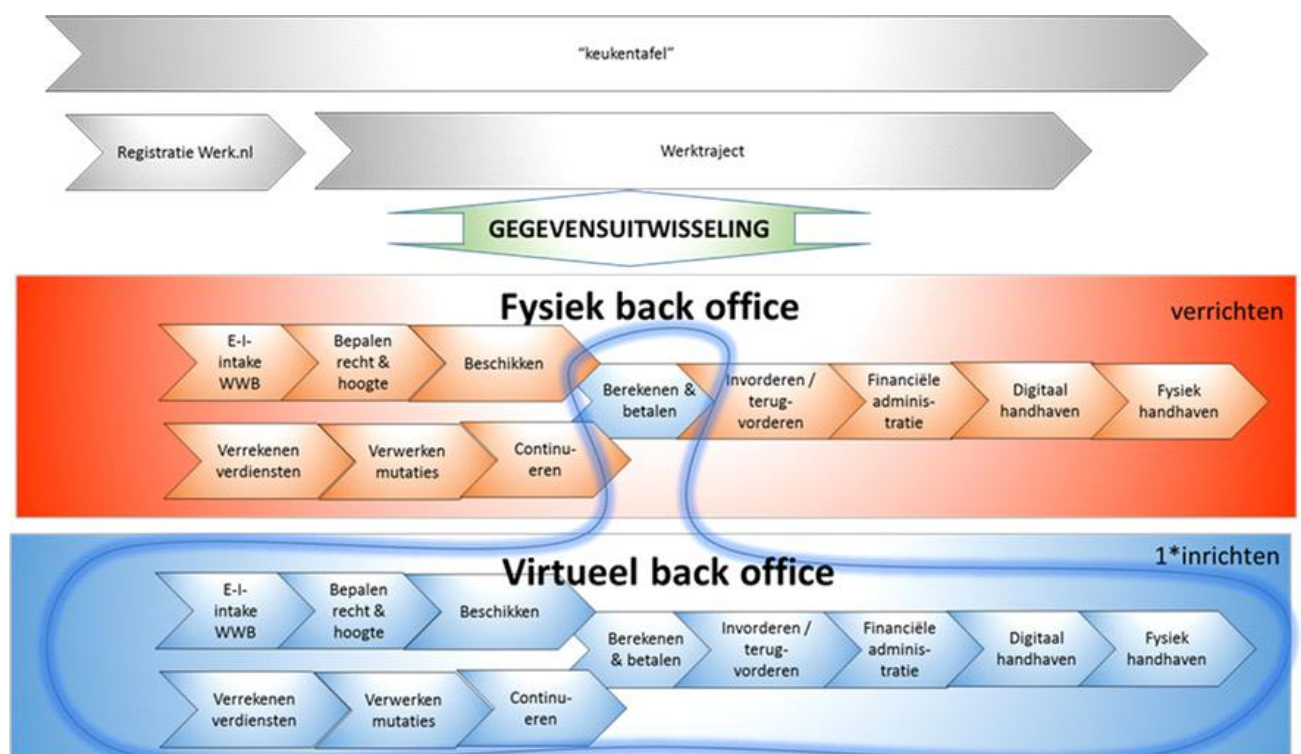
De GBI gaat over I-deel basispakket en pluspakketten en bevat het volgende:

- Landelijke uniforme basisfunctionaliteit gestandaardiseerd / gemoduleerd werkproces I-deel 1x inrichten en beschikbaar stellen aan gemeenten als faciliteit;
- Uitvoering (verrichten) procesblok Berekenen en Betalen in basisfunctionaliteit integreren en in landelijke backoffice organiseren, die het standaard werkproces beheert, uitvoert, optimaliseert en innoveert basispakket;
- Uitvoering (verrichten) procesblokken Intake, Beoordeling en Beslissing een keus laten zijn van gemeenten zelf (centrumgemeente en omliggende gemeenten maken bij voorkeur dezelfde keus) additioneel pakket voor gemeenten die dat willen.

Dus organiseren op dubbele schaal; combineren van lokale kennis en klantcontact met geconcentreerde uitvoering; reductie kwetsbaarheid en lagere uitvoeringskosten (zie ook rapport CPB 3D 04.09.2013).

2.2 INRICHTEN

De GBI houdt in: 1x inrichten, beheeren en innoveren van een gestandaardiseerd / gemoduleerd werkproces met een hoge digitaliseringsgraad. Deze dienstverlening omvat alle inkomens gerelateerde activiteiten zoals opgenomen in de transactielijst (zie rolling document vraagarticulatie WWB).



Het concept gaat uit van een integrale inrichting, dus ongeacht wie, waar welke activiteiten verricht.

Deze dienstverlening ondersteunt dus alle verrichtingsactiviteiten van zowel de GBI als de lokale of regionale inkomensactiviteiten. Qua inrichting is er geen harde knip, maar een “role based” mogelijkheid om activiteiten bij een organisatie of functionaris te beleggen, waarmee de facto de knip flexibel kan worden ingericht.

2.3 VERRICHTEN

Het GBI zal ten minste de taak “berekenen en betalen” verrichten, omdat deze taak dermate aan de geautomatiseerde verwerking is verbonden dat verbijzondering niet mogelijk is. Samen met inrichten vormen deze activiteiten het basispakket van de GBI. Naar keuze van gemeenten kunnen omliggende andere activiteiten uit het werkproces I-Wwb al dan niet overgedragen worden naar de GBI.

2.4 UITGANGSPUNTEN UITWERKING

Door de werkgroep zijn de volgende uitgangspunten voor de uitwerking van de transacties van de GBI benoemd en gehanteerd:

- 1) Efficiënter en goedkoper.
- 2) Transparantie/begrijpelijkheid voor de klant.
- 3) Processen volgens LEAN.
- 4) Informatie beveiliging en privacy.
- 5) Digitaal wat kan, fysiek wat moet. Keuze vrijheid: welke casus, wanneer zien” (m.b.v. de “kraantjes”).
- 6) Conformiteit met landelijke concepten, zoals met name Gemma en Stuff.
- 7) Integraliteit (het oogt voor de klant en medewerker als ware het een voorziening).
- 8) Beleid en managementdata: lokaal beschikken kunnen over (een afslag van) de dataverzamelingen).
- 9) Ontsluiting aan lokaal: verbinden met bijvoorbeeld DMS systemen.
- 10) Differentiatie van afhandeling op basis van klant-/risicoprofielen.
- 11) Geautomatiseerd afhandelen als het kan, realistisch op basis van 80-20 regel: (dynamisch ontwikkelen).
- 12) Meer kanalen strategie voor dienstverleningsconcept.
- 13) Digitaal proces leidend: aanvullende dienstverlening op digitaal proces (computer op werkplein; telefonische ondersteuning; begeleiding op werkplein). Digitaal indienen, maar ook digitaal verzenden. Ondersteuning voor geplande én ongeplande contacten. Elke gemeente geeft dat zelf lokaal vorm.
- 14) Zo vroeg mogelijk in het proces digitaliseren (inputmanagement); moet mogelijk zijn via centraal punt scan/ocr straat) én decentraal toevoegen.
- 15) Lokaal / decentrale rollen kunnen toewijzen aan functie/persoon.

- 16) Hergebruik en eenmalige uitvraag van gegevens (SUWI): aansluiting op knooppunten.
- 17) Het dienstverleningsconcept bepaalt de kop van het proces, daar moet veel flexibiliteit voor gemeenten aangeboden worden door de inrichting GBI.
- 18) Misschien transactie specifieke uitgangspunten zijn toch genoteerd:
 - Flexibele betaal termijnen; tussentijdse betalingen op zeggenschap gemeente, bijv. 1^e beschikking.
 - Inkomstenverrekening voor- én achteraf.

2.5 DE KNIP

Er is wel een (1^e) knip tussen zorg en werk enerzijds en inkomen anderzijds en ook een (2^e) knip tussen activiteiten in het I-deel die uit de aard beter lokaal dan bij het GBI kunnen worden belegd.

De 1^e knip heeft nog uitwerking. De bedoeling is om transactie voor transactie te bepalen waar de knip precies ligt en welke relatie er ingeregeld en onderhouden moet worden. Dit is opgenomen in de uitgewerkte transacties. Er ligt ook parallel een opgave voor de werkgroep architectuur.

Als gevolg van de analyse per transactie kan per activiteit worden bepaald of deze “warm” of “koud” is. Dit is de 2^e knip. Met warme activiteiten worden die activiteiten in het I-deel bedoeld die (1^e criterium) veel situationele kennis veronderstellen van de beoordelaar resp. waarbij ruime discretionaire bevoegdheden (2^e criterium) aan de beoordelaar zijn gekoppeld. De optimale schaal van deze activiteiten ligt laag d.w.z. bij regio, gemeenten of eventueel wijk of gebied. Ook speelt de vraag of de mate van complexiteit (eenvoudige GBI, complexe gemeente c.q. RSD: 3^e criterium), in een beperkt aantal opties naar keuze van gemeenten, een reden is om activiteiten al dan niet over te dragen naar de GBI. De inrichting moet in alle gevallen mogelijk maken om de rollen (mede) te scheiden bij deze knips, omdat dit de GBI in staat stelt om op termijn de “koude” uitvoerende taken op te schalen naar bovenlokaal niveau.

2.6 DIENSTVERLENINGSMODEL AAN KLANTEN

Een dienstverleningsconcept is een uitwerking van de wijze waarop processen, procedures, systemen, de organisatie en aansturing worden ingericht om diensten te kunnen verlenen aan – in dit geval – (mogelijke) cliënten voor de inkomensvoorziening. Op basis daarvan worden concrete randvoorwaarden/normen geformuleerd waar de dienstverlening aan moet voldoen. Het dienstverleningsconcept WWB gaat uit van een volgordelijkheid:

- Wat betreft de ingang naar de inkomensvoorziening staat de zelfredzaamheid aan een digitaal kanaal primair.
- Indien en voor zover cliënten niet (geheel) daartoe in staat zijn, kunnen ze daarbij telefonisch (of met chat) ondersteuning krijgen. Dezelfde functionaliteit staat ook de KCC medewerker ter beschikking.
- Indien persoonlijk contact nodig is dan wordt op verzoek van cliënt of de uitvoeringsorganisatie een afspraak gemaakt. Ten tijde van de afspraak staat de KCC medewerker dezelfde functionaliteit te beschikking.

- Parallel daaraan kunnen cliënten of de betreffende uitvoeringsorganisatie contact hebben over meervoudige problematiek (de “integraal regisseur” aan “de keukentafel”). De betreffende medewerker heeft een klantbeeld van de inkomensvoorziening ter beschikking en kan invloed nemen op de inkomensvoorziening via een digitaal bericht.

2.7 DIENSTVERLENINGSPAKKETTEN

Bij de verdieping van deze transactie zijn de volgende dienstverleningspakketten (mogelijk opschalen van uitvoerende taken / verrichten) voor de GBI onderkend:

1	Inputmanagement	Centrale postbus, het scannen en met OCR technieken uitlezen van mutatieformulieren en plaatsen in digitaal dossier resp. geautomatiseerd te verwerken invoerbericht
2	Administratieve intake/werkvoorbereiding	Het completeren van de invoerinformatie en bewijsstukken, indien en voor zover de geautomatiseerde verwerking tekortkomingen vaststelt, niet automatisch kunnen worden opgelost.
3	Verwerker “B” pakket	De handmatige verwerking van “koude” mutaties.
4	Controle op de geautomatiseerde verwerking	De periodieke analyse van de juistheid en verbeterbaarheid van de geautomatiseerde verwerking (optimaliseren van beslis- en rekenregels).
5	outputmanagement	Het produceren en logistiek afwerken van output, indien en voor zover die niet digitaal kan of is gewenst.

In het uittreksel staan acht transacties uitgewerkt: Aanvraag levensonderhoud, Aanvraag bijzondere bijstand, Inkomensverrekening, Wijziging woon- en leefomstandigheden, Berekenen en betalen, Vorderingen, Handhaving en Beëindigingsopdracht. Deze acht transacties worden ook in deze volgorde in dit uitwerkingen boek beschreven.

In de uitwerking van de bovenstaande acht transacties onderkennen wij een aantal werkstromen die een verschillende inzet/ gebruik van een geautomatiseerd systeem met zich mee brengt.

- **Geautomatiseerd:** We onderkennen een werkstroom die – in principe vanuit de aard van de beoordeling – volledig geautomatiseerd verwerkt kan worden (throughput automation). Dit is aangeduid met A.
- **Grotendeels geautomatiseerd:** We onderkennen een werkstroom, die vanuit de aard wel grotendeels maar niet of niet volledig geautomatiseerd kan worden verwerkt, maar waarvoor geen persoonlijk contact met verdiscontering van lokale kennis nodig is (“koude” activiteiten). Deze activiteiten lenen zich in principe voor toewijzing aan een GBI, maar kunnen ook lokaal worden uitgevoerd. We duiden deze aan:
 - Met B als altijd toewijzing aan een “koude” medewerker nodig is;
 - Met A-B als een groot deel eenduidig te onderkennen casussen geautomatiseerd kan worden afgedaan, maar een restgroep moet door een medewerker worden overgenomen.
- **Met inherent noodzakelijk Klantcontact:** Werkstroom C, of A-C, of A-B-C is overeenkomstig, maar het betreft werkzaamheden die uit de aard toegewezen moeten worden aan een medewerker met lokale kennis die in staat is persoonlijk contact te leggen (“warme” activiteiten).

4.1 UITGANGSPUNTEN

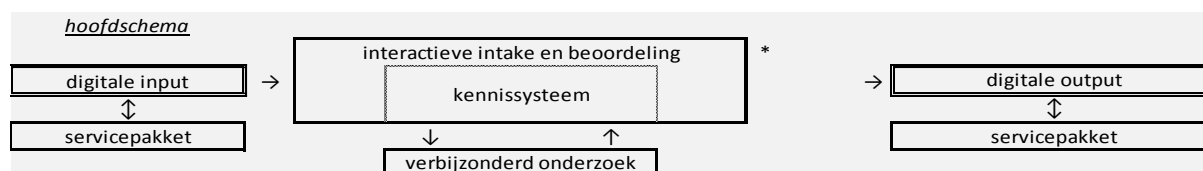
Uitgangspunt van de werkgroep is verantwoord vertrouwen. Dat wil zeggen dat de informatie van de aanvrager primair wordt gebruikt in het proces, maar dat er controlestappen in het proces zijn ingebouwd om de juistheid van de verkregen informatie te verstrekken.

Dat wil niet zeggen dat de verantwoordelijkheid voor de gegevensverzameling en verstrekking uitsluitend bij de aanvrager wordt belegd. Vanuit het principe van eenmalige gegevensuitvraag worden de binnen de publieke sector (dus binnen- én buitengemeentelijke) voorhanden gegevens primair gebruikt en aanvullend benodigde informatie uitgevraagd. Dat kunnen ook gegevens zijn die beschikbaar zijn vanuit het oogpunt van bestrijding van misbruik of oneigenlijk gebruik (t.b.v. risico-profielen).

Omdat de formele informatieplicht bij de aanvrager blijft berusten (zie jurisprudentie) dient een klant bij de beschikking altijd feedback te krijgen over de gebruikte gegevens om in staat te zijn de juistheid te beoordelen (feedback-lus sluiten).

Er is sprake van een interactieve intake en beoordeling. D.w.z. dat “het kennissysteem” afhankelijk van de situatie aanvullende informatie nodig heeft en verzamelt door hergebruik van publieke bronnen of uitvraag bij de aanvrager. Waar het in de traditionele aanpak via de eWWB voor een efficiënt proces nodig was om de maximale informatie uit te vragen, wordt in de nieuwe situatie de minimale informatie uitgevraagd.

Hoofdproces



4.2 TRIGGERS

De start van het proces wordt gekenmerkt door de melding via WERK.NL. Dienstverlening zorgt ervoor dat klanten hierna worden verwezen en zo nodig begeleiding en ondersteuning ontvangen. Zie ook het dienstverleningsconcept zoals dat in hoofdstuk 1 is beschreven.

Dak- en thuislozen en weggelopen kinderen zijn onderdeel van de kring van rechthebbenden, maar een categorie, die extra aandacht vergt. Dat leidt in principe niet tot een ander proces, maar tot een gesprek (bijzonder onderzoek) aan de voorkant. Bij dit bijzonder onderzoek zijn ook aanvullende onderzoeksaspecten van toepassing, zoals sociale binding met gemeente (kan je niet met gegevens vaststellen) en contact met maatschappelijk middenveld.

De opstart van het proces kan ook lopen op initiatief van maatschappelijke organisaties als gemeenten (regiogemeenten) afspraken hebben gemaakt met ketenpartners: sommige gemeenten hebben dat bewust via maatschappelijke organisaties georganiseerd. Daar verschillende gemeenten dus van elkaar.

4.3 PROCES

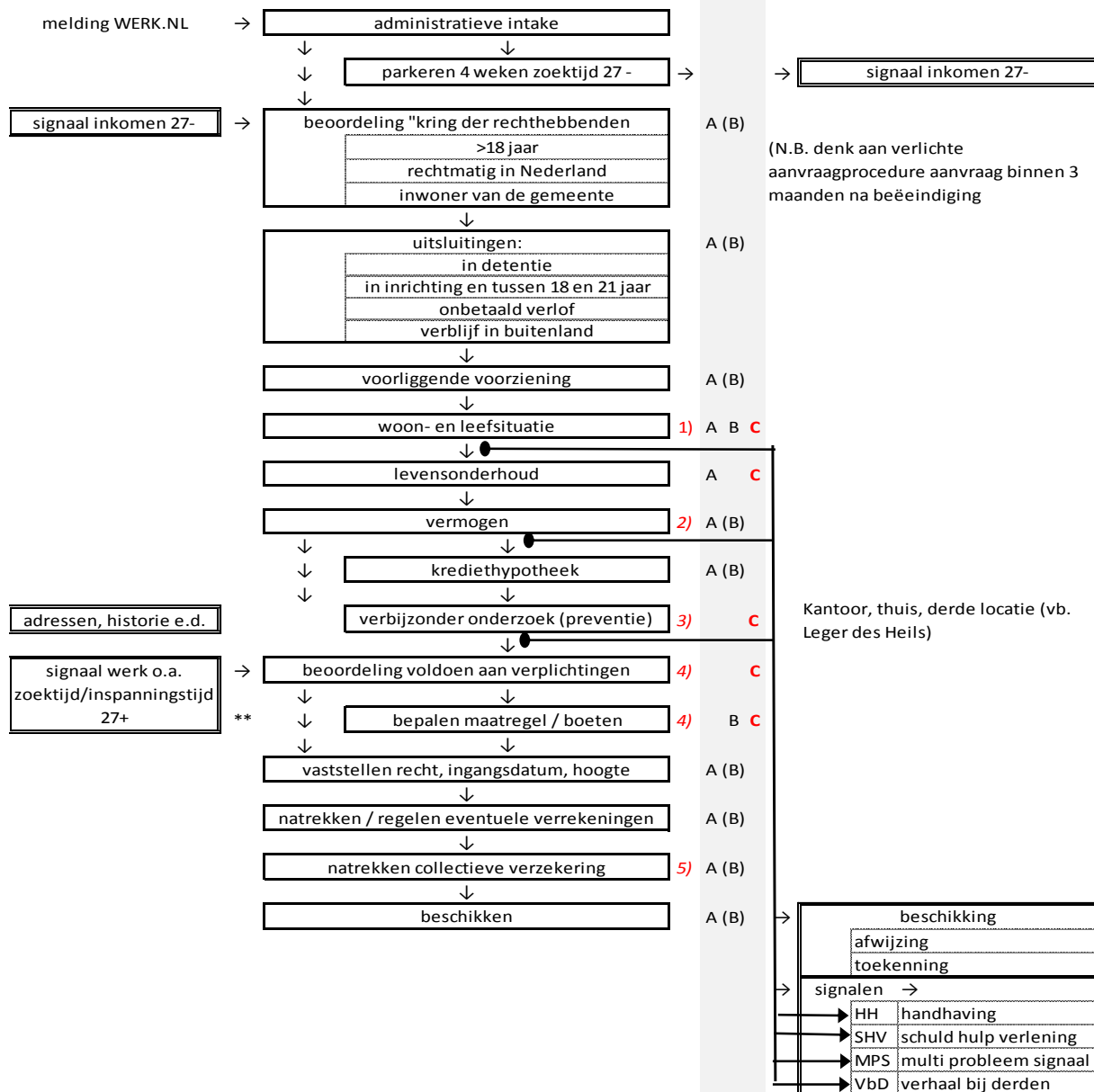
Uitgangspunt van het onderstaande proces is dat niet alle klanten meer door Inkomensconsultanten worden gezien. Als dat wel zo is dan is dat met gerichte agenda.

In eerste instantie worden gegevens - in lijn met de vraag- en antwoord logica van het “kennissysteem” - gegenereerd uit beschikbare gegevensbronnen. Dit vanzelfsprekend om te voorkomen dat klanten gegevens nogmaals moeten aanleveren, maar ook om te voorkomen dat daar fouten in kunnen ontstaan (kwaliteit van de gegevens). Verder worden de aangeleverde gegevens van de klant gebruikt, en op ‘logica’ vergeleken met de gegevens die de klant heeft aangeleverd. Tevens wordt er een risico profiel opgesteld om te bepalen of gericht onderzoek nodig is dan wel klantcontact gewenst/noodzakelijk is. Dat risicoprofiel wordt met lokale input (van wijken en gebouwen) opgesteld.

Het proces kent slechts enkele processtappen. Er is sprake van relatief eenduidige activiteitenblokken binnen de claimafhandeling. Deze kunnen als bouwstenen hergebruikt worden in transacties, die op grond van gewijzigde omstandigheden aanleiding geven tot een herbeoordeling.

In de gewenste situatie is er geen sprake van een uitgebreide intake. Intakeproces en beoordeling vinden – zo veel mogelijk digitaal ondersteund – plaats in een dialoog / interactie.

uitwerking in bouwstenen



Opmerkingen

Toelichting a) t/m g): hieronder staan de belangrijkste aandachtspunten bij het bovenstaande proces opgenomen.

- Denk aan verlichte aanvraagprocedure aanvraag binnen 3 maanden na beëindiging.
- Er zijn ook situaties dat het proces niet (geheel) wordt doorlopen vanwege bijzondere situaties, te denken valt aan een situatie waar huisuitzetting dreigt. In het kader van broodnood wordt dan een voorziening/ voorschot verstrekt vooruitlopend op een eventuele beschikking. Dit wordt soms verrekend, maar kan ook een eenmalige schenking zijn. Het betreft situaties waar altijd een (warm) contact met de klant aan ten grondslag ligt. Wij merken dit als separate transacties aan (vergt andere trigger).

- Voor het bovenstaande proces geldt dat er een wettelijke maximale termijn is van vier weken. Na deze periode moet een voorschot worden verstrekt. Dit is als het ware de interne klok van het proces. Als een klant voldoet aan de inspanningsverplichting, een signaal dat door de werkconsultanten wordt verstrekt, dan wordt een voorschot blind verstrekt. Wij merken dit als een separate transactie aan op basis van een eigenstandige trigger.
- Signaal inkomen: vergelijk met activeringscode Nijmegen, waarbij de werkdienst aan klant een activeringscode verstrekt waarmee de aanvraag levensonderhoud alsnog kan worden doorgezet..
- Sommige gemeenten organiseren groepsbijeenkomsten om klanten te informeren over rechten én plichten. We merken dit als een secundaire activiteit aan en werken dit niet verder uit.
- Hersteltermijn: op verschillende momenten in het proces kan de klant worden gevraagd om gegevens aan te leveren (omdat ze niet geleverd zijn, dan wel extra worden uitgevraagd). Dit leidt ertoe dat de procedure in eerste instantie wordt opgeschort. De uiteindelijke consequenties voor het niet leveren is dat een uitkering niet wordt verstrekt. De tussenstappen zijn echter verschillend per gemeente.

4.4 OUTPUT

De output bestaat uit een beschikking en eventueel een of meerdere signalen voor derden.

De beschikking is afwijzend of toekennend en dient altijd goed gemotiveerd zijn. Na dit proces starten andere processen zoals berekenen en betalen. . De signalen zijn zowel binnengemeentelijk als buitengemeentelijk en betreffen elektronische berichten. Er zijn (nog) geen interne signalen onderkend voor het beheer van de inkomensvoorziening, wel is het zo dat er iets van een trigger wordt gemaakt voor latere acties.

4.5 DIFFERENTIATIE

De behoefte aan differentiatie betreft de volgende activiteiten:

- Sommige gemeenten kiezen ervoor om de groep 27+ te differentiëren naar afstand tot de arbeidsmarkt, waarbij de categorie beperkte afstand tot de arbeidsmarkt de facto conform 27- wordt behandeld. Dit is een goed beheersbare differentiatie.
- Indien (nog) geen nieuwe inwoner, wel al aanvraag levensonderhoud in behandeling nemen.
- Woon- en leefsituatie: verlagingen (volgens Participatie Wet, minder complex). De systematiek van zog. verlagingen is gebaseerd op de nieuwe bepalingen volgens de Participatie Wet. Door de structuur die hierin is voorzien is dit minder complex dan de huidige situatie en Vanuit oogpunt van complexiteit een goed beheersbare differentiatie.
- Risicoprofiel: bij het opstellen van een risicoprofiel wordt gebruik gemaakt van specifieke lokale gegevens, welke ook gedurende de jaren kunnen wijzigen. Dat betekent dat er differentiatie tussen gemeenten bestaat en zal blijven bestaan maar dat het wel gestandaardiseerd kan worden.
- vermogen: afwijkende regels vermogensbepaling met name op historische gronden. 1e. Vermogensbepaling. Zoals eerder vastgesteld bij de inkomstenverrekening zijn er lokaal afwijkende regels voor de vermogensbepaling. Deze regels zijn vaak op historische gronden lokaal gemaakt om een eenduidige uitvoering te borgen, maar zelden of nooit zijnde verschillen gebaseerd op expliciete beleidsdoelstellingen. Er wordt ruimte voor verdere harmonisering aanwezig geacht.

- Gerichte opdracht verbijzonderd onderzoek: (kraantje) afwijkende bedrijfsvoering: gemeenten kiezen voor altijd (100%) of selectief op grond van voortdurend te verbeteren beslisregels. Verbijzonderd onderzoek. Er zijn verschillende inzichten tussen gemeenten of in alle gevallen verbijzonderd onderzoek nodig is. Het gaat dan vooral ook om "zachte" kenmerken van de aanvrager en de situatie te kunnen doorgronden en daarvoor is indringend persoonlijk contact met verdiscontering van lokale kennis, ervaring en context noodzakelijk. Dit kan worden opgelost door in de behoefte aan een afwijkende bedrijfsvoering te voorzien door "een kraantje", oftewel gemeenten kiezen altijd (100%) of selectief op grond van voortdurend te verbeteren beslisregels of de aanvrager wordt opgeroepen voor een persoonlijk gesprek.
- beoordelen voldoen aan verplichtingen: voor wat betreft maatregelen lokale regels, minder diversiteit binnen vaste structuur door participatiewet. De Participatiewet laat weliswaar ruimte voor lokale regels ten aanzien van sanctiewaardig gedrag en de op te leggen maatregel of boete, maar zorg tevens voor minder diversiteit binnen een vaste structuur. Er is daarom sprake van een goed beheersbare differentiatie.
- Wachtijd 4 weken: sommige gemeenten kiezen ervoor om, met het oog op het motiveren van de klant, voor de afhandeling minimaal 4 weken in acht te nemen. Doorlooptijd: Het proces van toekenning kan sneller plaatsvinden, ook nu kan dat al zo zijn. Er wordt door gemeenten voor gekozen om de periode van vier weken te handhaven vanwege het psychologische effect naar de klant. In deze periode kan de klant dan ook werkelijk laten zien dat aan de verplichting om te solliciteren wordt voldaan. In de wijze waarop hiermee wordt omgegaan verschillen gemeenten, maar dat hoeft geen effect te hebben op het uiteindelijk proces. Alleen het versturen van de uiteindelijke beschikking verschilt.

4.6 GEGEVENSBRONNEN

Hieronder staan de verschillende bronnen in het proces opgenomen. Waar mogelijk wordt van beschikbare bronnen waarmee een koppeling kan worden gelegd. Op enkele onderdelen zijn er nog wensen voor het ontwikkelen van/ ontsluiten van bronnen. Daarnaast blijft het op onderdelen nodig om gegevens van klanten te vragen.

Activiteit	<u>gegevensbron</u>
Aanloop	
• vaststellen wie iemand is?	SUWI-bestand/ GBA-V / DIGD (WERKPUNT.NL)
• Kring van rechthebbenden	GBA-V
Uitsluiting:	
• In detentie/ voortvluchtig	IB (Dienst Justitiële Inrichtingen) (status- <u>wens</u>)
• In inrichting tussen 18/21	GBA-V / Zorgverzekeraar (<u>wens</u>) / anders klant
• Onbetaald verlof	SUWINET – polis – actualiteitsprobleem/ anders klant
• Verblijf in buitenland	Klant
• ZZP	KvK
Voorliggende voorziening	
• (Pre) pensioenen	IB – polis (wens)/ klant
• Werknemersverzekering	UWV
• Volksverzekeringen	SVB
• Belastingen (kindgebonden budget)	Belastingdienst
• Buitenlands pensioenen	Klant

• Oneigenlijk ontslag	Klant
Woon en leefsituatie	GBA-V (gekoppeld aan de BAG en de WOZ/ Klant (wens)
• Inkomsten situatie	Idem
• Eigen Vermogen	Belastingdienst (aantal bankrekeningen en saldo 31/12), Actueel banksaldo (klant) RDW/ vermogen buitenland (klant), kadaster (woningregister), WOZ, handelsregister, verhuisbewegingen, negatief vermogen BKR
Verbijzonderd onderzoek	geen (Medewerker krijgt gericht opdracht)
Beoordeling verplichtingen	
• Juist informatie	geen (Beoordelaar)
• Arbeidsmarktgedrag	Werk consulent (lokaal beleid via werklijn)
• Inlichtingen plicht/ wijzigingen	geen (Beoordelaar)
• Medewerkingsplicht	geen (Beoordelaar)
Boete en maatregel	geen (beoordelaar)
Aanvraagdatum	Geen nieuwe bronnen
Bepalen eerste ingangsdatum	Klant moet aangeven

- **Informatieverstrekking/ gebruik Inlichtingenbureau (IB)**

Om te voorkomen dat er informatie binnenkomt die ook op een andere wijze kan worden verkregen/ of al binnen is, worden alleen die gegevens gevraagd die nog niet beschikbaar zijn.

Er blijft bij klanten de plicht om informatie te verstrekken. Maar het is de vraag in hoeverre het in de uitvoering doorwerkt. Als er wijzigingen optreden worden aanpassingen gedaan. Een klant kan daarop reageren. Dit lijkt erg op de manier waarop de belastingdienst omgaat met het voorinvullen van de aangifte. Sluiten van de feedback lus, om het probleem van de informatieplicht te beperken.

- **Standaardisering van de loonstroken**

Nu gaat er nog veel capaciteit zitten in het opvragen van loonstroken, klanten nabellen voor de herinnering voor aanlevering ervan, beoordelen en verwerken. Dit kost veel tijd omdat de Polis niet kan worden gebruikt, netto gegevens ontbraken tot dusverre, en het uitgangspunt dat het inkomen met de meest recente gegevens dient te worden bepaald. Hiervoor is het nodig om de loonstroken maandelijks op te vragen. Standaardisatie kan helpen om het te kunnen automatiseren. Het laatste inzicht is dat de netto gegevens nu wel beschikbaar zijn, rest echter het punt dat de gegevens onvoldoende actueel zijn.

4.7 ROLLEN (ZIE OOK 2.3.7)

De generieke beschrijving van de rollen is als volgt: bij elk van de transacties is gekeken welk van de processtappen geautomatiseerd uitgevoerd kunnen worden, door de – al dan niet bij de GBI ondergebrachte - backoffice of onlosmakelijk bij de gemeente of in het lokale samenwerkingsverband moeten worden uitgevoerd, en welke processtappen lokaal moeten worden uitgevoerd.

Onderkende rollen: A=automatisch; B=backoffice “koude”, C=professional “warm”, D=ondersteunende functies).

Met “warme” worden taken bedoeld, waar de lokale kennis en het fysieke contact met een klant een belangrijke rol voor de uitvoering speelt. Dit laatste speelt bijvoorbeeld bij de transactie fysieke handhaving.

Toegepast op de bovenstaande transactie worden de volgende rollen onderscheiden.

- Client: zelfservice via digitale kanaal
- B-rollen:
 - administratief medewerker voor de uitvoering van de volledigheidscntrole
 - administratieve medewerker deskundige op belastingen/ loonstroken
 - inkomensconsulent / beslisser (in het kader van functiescheiding dient dat een andere medewerker te zijn)
- C-rollen:
 - optioneel servicemedewerker lokaal
 - Inkomensconsulent voor de (warme) klantcontacten
- D-rollen:
 - Verificatie medewerker voor steekproef (afhankelijk van taakvolwassenheid van de inkomensconsulent, controlebeleid en risicoprofiel in te stellen tussen 1 tot 100%).
- Raadpleger (verschillende “need to know”-rollen incl. ketenpartners)

5 TRANSACTIE 2: BIJZONDERE BIJSTAND

5.1 ALGEMEEN

Deze transactie is onderhevig aan wijzigingen door de Participatiewet. Als gevolg van de participatiewet mogen er geen generieke verstrekkingen meer worden gedaan. Individueel moet worden bepaald of er recht bestaat op bijzondere bijstand. Dit heeft als het goed is een verlaging van de grote geldstroom tot gevolg. Er worden daardoor naar verwachting minder verstrekking gedaan, maar de uitvoeringskosten zullen als gevolg daarvan zonder aanpassingen omhoog gaan (>30%). Aan de andere kant geeft de participatiewet ook meer ruimte aan gemeenten, zo is de inkomensgrens losgelaten. De uitdaging wordt nog meer om de juiste balans te vinden tussen de uitkeringslast (grote geldstroom) en de uitvoeringskosten (kleine geldstroom).

Het betreft een transactie, die onderhevig is aan wijzigingen als gevolg van de Participatiewet. Op hoofdlijnen is de transactie gelijk aan de aanvraag levensonderhoud. Dat geldt met name voor de niet WWB klanten. Naar verwachting bestaat de populatie uit 50% WWB klanten en 50% niet- WWB klanten zijn mensen met een laag inkomen.

Bijzondere bijstand kan worden verstrekt voor duurzame goederen, sociaal, maatschappelijke en medisch zorg, financiële transacties en verstrekking levensbehoefte. Toekenningen kunnen eenmalig zijn (bijvoorbeeld koelkast) of periodiek zijn (bijvoorbeeld eerste levensbehoefte). Het merendeel betreft incidentele verstrekkingen.

5.2 TRIGGER

Het proces wordt primair geïnitieerd door de klant door een aanvraag.

Daarnaast kan vanuit aanpalende (Zorg of maatschappelijke) sector een advies worden gegeven, dat aangemerkt kan worden als een ambtshalve aanvraag. Dat advies varieert van gemeenten tot gemeente en kan bijvoorbeeld een advies zijn, een dwingend advies of een gemandateerd besluit. Dat mandaat ligt dan vaak bij maatschappelijke organisaties.

Voor de dienstverlening is het belangrijk om de uitkomsten van het proces goed en begrijpelijk te motiveren, teneinde reclame of bezwaar te voorkomen.

5.3 INPUT / PROCES OUTPUT

Hieronder staat het proces op hoofdlijnen aangegeven.

De bijzondere bijstand omvat verschillende typen verstrekkingen. De hoofdgroepen zijn:

- 1e. Wonen/duurzame gebruiksgoederen
- 2e. Sociaal maatschappelijke zorg
- 3e. Medische verstrekkingen
- 4e. Financiële transacties
- 5e. Opvang

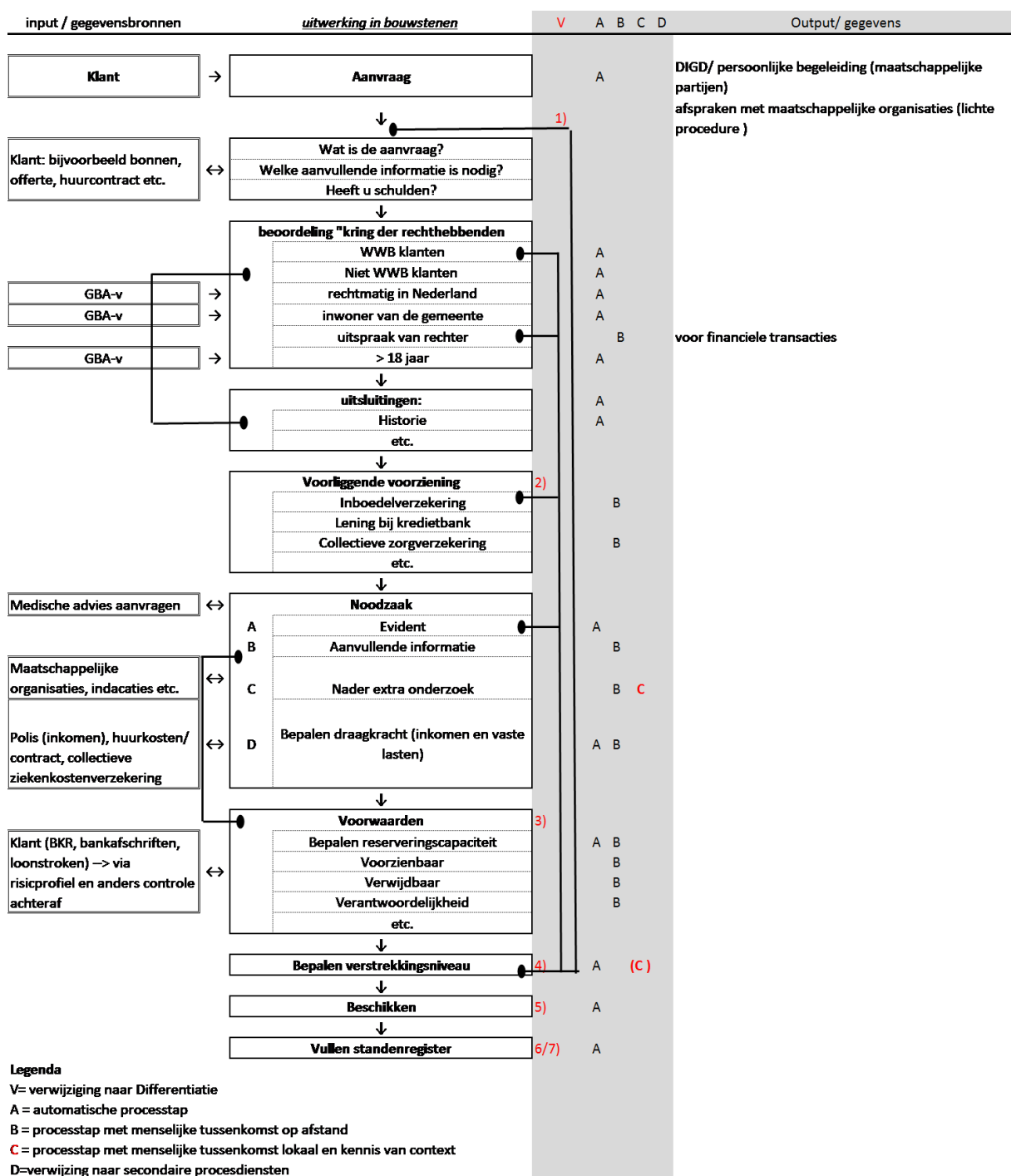
6e. Directe levensbehoeften (broodnood).

De procesgang wijkt niet af, maar de inhoudelijke toetsing op nut en noodzaak wel. Hierna zijn twee types nader toegelicht.

Een innovatie kan zijn om voor sommige verstrekkingen een verlichte beoordeling toe te passen. Bijv. op basis van eerdere vertrekking van een koelkast 6 jaren geleden vindt geen onderzoek plaats of de betreffende koelkast daadwerkelijk stuk is, maar wordt de noodzaak op grond van interne historische gegevens aannemelijk geacht.

Een tweede innovatie is de “tweede kans procedure”. Hiermee wordt bedoeld dat er een – relatief strenge – administratieve beoordeling plaatsvindt en de klant laagdrempelig kan verzoeken om de zaak nogmaals te beoordelen. Op dat moment wordt altijd een gesprek (nader onderzoek) gepland met een lokale professional (categorie C).

Hieronder staat het proces van de bijzondere bijstand:



5.4 DIFFERENTIATIE

Hieronder zijn de verschillen van de verstrekking van de algemene bijstand opgenomen.

- Sommige gemeenten kennen naast een reguliere procedure ook een lichte procedure. Dit is een procedure waarbij op basis van een indicatie van een maatschappelijke organisatie door de gemeente kleine verstrekkingen (€ 150,--) aan een individu worden gedaan (bijvoorbeeld een winterjas voor kinderen). Hiermee worden verstrekkingen individueel gedaan, conform de eisen

van de participatiewet, waarbij de uitvoeringskosten voor de gemeente laag blijven (een 'best practise').

- In de voorzieningen (materiele verstrekkingen) verschillen de gemeenten. Zo verstrekt de ene gemeente wel een computer terwijl een andere gemeente dat niet doet. Wel is er een groot gemene deler te vinden. Naar verwachting is ongeveer 90% gelijk. Dit is in een digitale omgeving op te lossen door per gemeente een lijst vast te stellen en digitaal in te voeren.
- Gemeenten stellen verschillende vermogenseisen bij het toekennen van bijzondere bijstand. Dit is digitaal op te lossen in een digitaal systeem.
- Bij een materiele verstrekking verschillen de gemeenten in de hoogte van het bedrag. Ook zijn er gemeenten die geen bedrag maar juist goederen ter beschikking stellen. Dit kunnen nieuwe materiele goederen bij een bepaalde afnemer zijn of tweede hands goederen bij een kringloopwinkel. Dit is in een digitale omgeving op te lossen (wel of geen bedrag, nieuwe of andere verstrekkingen).
- In de beschikking verschillen de gemeente in de voorwaarden. Sommige gemeenten geven bij de verstrekking van materiele verstrekkingen een lening anderen doen dat 'om niet'.
- Gemeenten stellen verschillende voorwaarden aan bewijsstukken, sommige vragen om bonnen toe te sturen bij materiele verstrekkingen. Anderen verstrekken op basis van vertrouwen of vragen juist aan de klanten om de bonnen te bewaren zodat een controle achteraf kan worden gedaan. Ondanks dat dit digitaal kan worden gefaciliteerd, is standaardisatie voor het beperken van de uitvoeringskosten wenselijk.
- Ondanks dat gemeenten zoveel als mogelijk de kansloze aanvragen willen voorkomen worden de uiteindelijke aanvragen van bijzondere bijstand uiteindelijk afgewezen of toegekend. Gemeenten gaan met deze afwijzingen verschillend om. Sommige gemeenten versturen alleen een besluit, de andere een toelichting en een besluit weer een ander neemt eerst contact op voorafgaand aan het toesturen van een besluit. Een digitaal systeem kan faciliteren wat gedaan moet worden.
- Het type artikel kan van gemeente tot gemeente verschillen (bijv. computer wel of niet), maar dit is een goed hanteerbare differentiatie.

Er zijn drie varianten voor afhandeling, nl.:

- (1) Tegemoetkoming aan klant uitbetalen;
- (2) Tegemoetkoming aan een "losse" leverancier uitbetalen;
- (3) Tegemoetkoming aan een via een mantelovereenkomst verbonden leverancier uitbetalen.

5.5 EFFICIENCY

Hieronder staan de mogelijke efficiency voor gemeenten benoemd:

- Ondanks dat het beleid van gemeenten voor bijzondere bijstand verschillend is, proberen gemeenten zoveel mogelijk kansloze aanvragen te voorkomen. Een digitaal systeem (interactieve intake) kan dat ondersteunen en leiden tot alleen die aanvragen die ook een hoge slagingskans kennen.

- In het proces wordt nu veel tijd besteed aan het bepalen van de draagkracht. Dit vindt veelal nog handmatig plaats. Dit is een proces dat geautomatiseerd kan worden.
- Samenwerking met maatschappelijke organisaties voor kleine verstrekkingen waardoor een lichte procedure kan worden gevolgd
- De collectieve zorgverzekering is geen wettelijke regeling. Gemeenten die de regeling toepassen besparen veel uitvoeringskosten met name ook op bijzondere bijstand. Dit wordt uitgewerkt als 'best practice'.
- De ondersteunende processen zijn nog niet allemaal in kaart gebracht en kunnen ook nog leiden tot efficiency: minder post/ verantwoording naar ministerie/ WMO – zorg.

Uit het capaciteitsmodel komt naar voren dat de behandeling van een aanvraag bijzondere bijstand gemiddeld 164 minuten kost. Op basis van het herontwerp van deze aanvraag bijzondere bijstand kan deze tijdsbesteding teruggebracht worden naar gemiddeld 80 minuten. Dit is een besparing van gemiddeld 84 minuten per aanvraag (50%).

Het gebruik van geautomatiseerde bestanden en het gebruik van andere methoden voor toekenning van bijzondere bijstand (zoals gebruik van maatschappelijke organisaties voor beoordeling individuele gevallen) zorgen ervoor dat de gemeentelijke werkbelasting drastisch kan worden beperkt.

Bij Wonen/duurzame gebruiksgoederen

Voor asielzoekers is informatie vooraf gewenst van COA, waardoor nut en noodzaak etc. niet nader onderzocht worden. Voor nieuwe woonsituatie is een huurcontract nodig.

De historie van verstrekkingen is een belangrijk voor efficiëntere afhandeling, maar in de huidige praktijk niet altijd goed te ontsluiten.

Bij verstrekking sociaal maatschappelijke zorg

Het gaat om een laag financieel belang qua grote geldstroom, maar een arbeidsintensief werkproces.

Maatschappelijk partners kunnen een ketenpartner zijn voor de gemeenten bijvoorbeeld doordat zij de casus beoordelen en de mogelijkheid krijgen om een (individuele) aanvraag te doen. Daarmee beoordeling deze maatschappelijke organisaties dan de nut en noodzaak.

Medische reden vaak aan de orde (afvallen bijv.). dan vraagt "Inkomen" een medisch attest op.

Uit detentie kan aanleiding zijn, daarvoor is de wens van signaal van DJI d.t.v. IB gewenst, want dit is er nu niet.

Het kan voor beoordeling van plausibiliteit belangrijk zijn om het dossier van "3D's" te kunnen inzien. Innovatie door meer te organiseren via maatschappelijke organisaties.

De besparing zit hem in het weg digitaliseren van administratieve rompslomp en minder in de geautomatiseerde inhoudelijke beoordeling.

5.6 ROLLEN

Voor de uitvoering zijn de volgende rollen nodig:

- Client: zelfservice via digitale kanaal
- B-rollen:
 - administratief medewerker voor de uitvoering van de volledigheidscntrole
 - administratieve medewerker
 - inkomensconsulent/beslisser (in het kader van functiescheiding dient dat een andere medewerker te zijn)
- C-rollen:
 - optioneel servicemedewerker lokaal
 - inkomensconsulent voor de (warme) klantcontacten
- D-rollen:
 - Verificatie medewerker voor steekproef (afhankelijk van taakvolwassenheid van de inkomensconsulent, controlebeleid en risicoprofiel in te stellen tussen 1 tot 100%),
- Raadpleger (verschillende “need to know”-rollen incl. ketenpartners).

6 TRANSACTIE 3 INKOMSTENVERREKENING

6.1 ALGEMEEN

De inkomstenverrekening is een arbeidsintensief proces dat op zich zelf leent voor “koude” afhandeling en dat in de huidige situatie matig tot slecht is ondersteund. M.a.w. een grote potentiële doelmatigheidswinst en vermoedelijk goed te digitaliseren en automatiseren, ook concentratie van de taak in een gespecialiseerd back office kan efficiency bevorderen. Is uit de aard van de problematiek een potentieel pluspakket.

6.2 INPUT / TRIGGER(S):

- Inkomstenformulier van cliënt
- Gegevensuitwisseling andere uitkeringen met UWV
- Gegevensuitwisseling andere uitkeringen met SVB
- Gegevensuitwisseling met grote uitzendbureaus
- Handhavings- of fraudeopdracht

Kanaaluitwerking voor inkomstenformulier:

Voorkeurkanaal is digitaal indienen web applicatie, identificatie via digiD, loonstrook als bijlage (foto smartphone) → eventueel faciliteren van mensen die dat niet kunnen.

Papieren kanaal, zo vroeg mogelijk in proces digitaliseren, middels digitale herkenning van formulieren), gegevens uitlezen en structureren met OCR .

Verder is het rechtstreeks toegang krijgen tot de Polisadministratie, net als SVB, een wens indien IB de aangeleverde gegevens niet verrijkt. Daarbij komt dat als de GBI zich verder ontwikkelt daarmee de IB zich verder moet gaan ontwikkelen om de meerwaarde te laten zien.

6.3 PROCES

Intake:

controle op volledigheid: bewijsstuk, ondertekening

Verwerking:

Één processtap, weliswaar ingewikkeld “sometje”, maar eenvoudig proces.

Handelingen:

- Uitlezen netto bedrag (dit bepaalt de moeilijkheidsgraad: uitlezen juiste netto bedrag uit alle verscheiden loonstroken). De bruto benadering is eenvoudiger dan de netto benadering.
- Aanvullende informatie betrekken (uitkeringsberekening voorgaande perioden)

- herberekenen, was->wordt, vaststellen nieuwe hoogte, vaststellen te weinig, gelijk of teveel. O.a. omrekenen van 4 weken periode naar maand (systematiek Enschede). De bruto benadering is eenvoudiger dan de netto benadering.
- Beoordelen verplichting wisselende inkomsten
- Beoordeling beëindigingssituatie
- Beoordeling vrijlatingsregeling
- Beoordeling bericht werkaanvaarding naar werkconsulent.

Dit proces vindt primair geautomatiseerd plaats. Uitval wordt toegewezen aan rol “verwerker inkomsten”. Dit zal een leercyclus zijn waarbij de software steeds beter wordt afgesteld om 80% af te kunnen handelen.

Verificatie

Iedere berekening moet steekproefsgewijs aan verificatie worden aangeboden. Deze rol mag per case qua persoon niet overeenkomen met de verwerkingsrol. Het moet mogelijk zijn om de steekproef persoonsafhankelijk bij de “verwerker inkomsten”-rol in te stellen tussen 0% en 100% (bijv. bij inwerken nieuwe medewerkers 100%).

Herstelloop

Als de inkomstenopgaven niet verwerkbaar is dan kan het nodig zijn om een voorlopige korting te doen en de gegevens opnieuw te vragen: hiervan moet de voortgang bewaakt worden.

Controleprocessen

Deze zijn als separate transacties gedefinieerd. Ter controle de volgende aantekeningen:

- Teruggave inkomstenbelasting
- Inkomsten volgens polis administratie (is dit niet conform IB?)
- Signaal IB Inlichtingen Bureau
- Signaal werkconsulent
- Handhavings- en fraude onderzoek.

6.4 OUTPUT

- Beslissing verplichte maandelijkse inkomstenopgave bij wisselende inkomsten
- Beëindigingsbeslissing.
- Beslissing vrijlatingsregeling

- Bericht werkaanvaarding
- Vaststelling teveel genoten uitkering

6.5 ROLLEN

- Client: zelfservice via digitale kanaal (burger in hoedanigheid uitkeringsgerechtigde)
- B-rollen:
 - Intaker (werkvoorbereider, administratieve ondersteuning)
 - Verwerker inkomsten
 - Verificateur
- C-rollen:
 - N.v.t.
- D-rollen:
 - N.v.t.
- Raadpleger: (verschillende “need to know” rollen).

6.6 EFFICIENCY

We hebben ruwe informatie van 3 gemeenten die ons een indicatie geeft over de capaciteitsvraag die verbonden is aan deze transactie.

De algemene beelden zijn als volgt.

- De informatie is met reserves te bekijken, omdat de uitvoering anders belegd is binnen gemeenten en meer of minder afdelingen of teams een bijdrage leveren aan de transactie, bijv. de afdeling logistiek/DIV of Financiële dienstverlening.
- De capaciteitsvraag voor inkomstenverrekeningen is een fractie van 3-6% van de formatie voor van de inkomensvoorzieningen. Hoewel beperkt is dat gezien de grote diversiteit aan te verrichten transacties bovengemiddeld (gemiddeld is ca. 2%). Een groter beslag lijkt slechts van toepassing op aanvraag levensonderhoud (eerste claimbeoordeling), die naar eerste inschattingen ongeveer 20% van de capaciteitsvraag voor de uitvoering van de inkomensvoorziening vergt. Daarmee is bevestigd dat de prioriteitstelling voor inkomstenverrekening een juiste is.
- Als we de capaciteitsvraag vergelijken met de specifieke capaciteit voor dit type werk (afdeling uitkeringsverzorging) dan is de capaciteitsvraag meer dan 50% voor slechts 20% van het bestand. Dat duidt op een interessant besparingspotentieel.

Let op: dit gaat over uitkeringsadministratie en niet de integrale behandeltime / kosten.

7 TRANSACTIE 4: WIJZIGING WOON-/LEEFOMSTANDIGHEDEN

7.1 ALGEMEEN

De wijziging woon-/ leefomstandigheden is een arbeidsintensief proces dat op zich zelf leent voor “koude” afhandeling. De ondersteuning van de systemen is nog beperkt waardoor er nog veel handmatig wordt gedaan. De klant hoeft alleen aan te leveren de administratieve handelingen worden ook nog vaak door medewerkers van de gemeente. M.a.w. een grote potentiële doelmatigheidswinst door klanten zelf meer te laten doen en het proces verder te digitaliseren en te automatiseren.

7.2 TRIGGERS / GEBEURTENISSEN

Deze transactie wordt gekenmerkt door het grote aantal gebeurtenissen in de persoonlijke levenssfeer, die van invloed kunnen zijn op recht, duur en/of hoogte. Er zijn slechts drie bronnen, waar de informatie vandaan komt c.q. kan komen, nl. klant, GBA-V en IB (Inlichtingen Bureau).

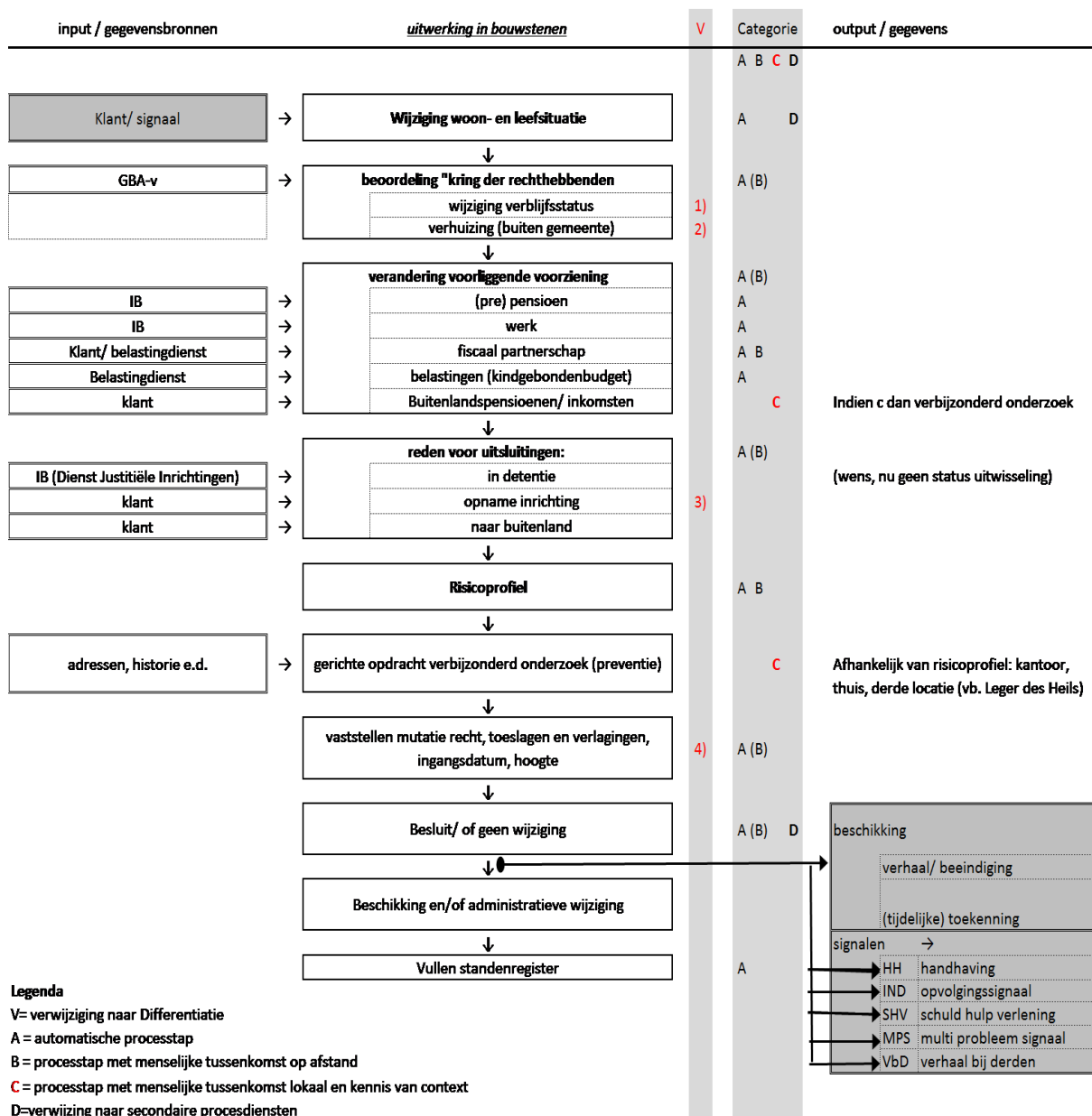
Per gebeurtenis is vastgesteld wat de verwerking kan zijn (zie hierna).

Nr.	Triggers / gebeurtenissen	Bron(nen)	verwerkingsprincipe	aantekening
1	Wijziging inwonenden (bij/af)	Formeel: GBA-V Informeel: klant	A-B-C	
2	Overlijden inwonende	GBA-V	A	
3	Geboorte kind	GBA-V	A-C	
4	Wijziging relatie (aanvang/beëindiging)	Formeel: GBA-V Informeel: klant	A A	
5	Kind of klant wordt 18 jaar	Interne gegevens	A	
6	Kind of klant wordt 21 jaar	Interne gegevens	A (B)	
7	Wijziging studie (beginnen / stoppen)	DUO d.t.v. IB	A	Traagheid van doorleveren informatie verhindert goed gebruik

8	Wijziging inwonende kinderen (in/uit)	GBA-V	A	
9	Detentie klant	IB	A	Traagheid van doorleveren verhindert goed gebruik (nu vaak controlesignaal i.p.v. primair signaal)
10	Detentie inwonenden	Klant	A-B	
11	Ziekenhuisopname klant	Klant	B	
12	Fiscaal partnership	Klant (nagaan of uitwisseling met fiscus haalbaar is)	B	
13	Binnengemeentelijke verhuizing	GBA-V	A-B-C	
14	Buitengemeentelijke verhuizing	GBA-V	A	
15	Opname inrichting	Klant	C	
16	Wijziging verblijfstitel	GBA-V	A-B	(contact IND)

7.3 PROCES

De procesgang is eenvoudig en volgt de generieke structuur.



Hieronder staat een korte toelichting op het bovenstaande proces.

Het is nodig om de input op volledigheid en juistheid te controleren, bijv. authenticatie en bewijsstukken. Naar de inzichten kan dit grotendeels automatisch, maar er zal in voorkomende gevallen inschakeling van een administratief ondersteuning nodig zijn.

Voorkeurkanaal is digitaal indienen web applicatie, identificatie via DigiD, bewijsstukken als bijlage (foto smartphone). Eventueel faciliteren van mensen die dat niet kunnen. Als aanvullend kanaal een mutatieformulier, dat “op de kop van het proces” wordt gedigitaliseerd en uitgelezen.

Het wordt nodig geacht om achteraf de kwaliteit (incl. rechtmatigheid) van de geautomatiseerde verwerking te controleren en aldus een proces van continue verbetering toe te passen.

7.4 DIFFERENTIATIE

We onderkennen de volgende differentiaties.

- Controversieel is of de afnemersindicatie voor inwonende wel of niet mag worden geplaatst. Onderzoek is nodig of dit eenduidig niet mag, dan is deregulering aan te bevelen. Als dit wel mag dan is “demistificering” nodig en moet de voorziening voor uitwisseling van indicaties aangepast worden
- Ook signaal als er een mutatie is op “mijn” adres als uitkeringsgerechtigde doorgeven aan uitkeringsadministratie. Dit signaal wordt niet generiek ondersteund (wel soms lokaal geregeld)
- T.a.v. ziekenhuisopname klant bestaan lokale verschillen in wachttijd. Dat leidt op zichzelf niet tot onbeheersbare complexiteit.
- Toeslagen en verlagingen: gemeenten kunnen daarop zowel qua type als qua waarde (%) op variëren. De variatie wordt kleiner – en ook hanteerbaar geacht – omdat de Participatiewet vanaf 1/1/2015 zorg draagt voor minder ruimte en waar ruimte is voor een specifieke inkadering

7.5 OUTPUT

We onderkennen de volgende output, die in verschillende mix kunnen voorkomen (en/of):

1	Beschikking	De formele vastlegging van de beslissing op de herbeoording van recht, duur, hoogte als gevolg van de nieuwe informatie.
2	Signalering zorg	Het doorleiden van een (geautomatiseerd) bericht, indien de gewijzigde informatie relevant is voor het zorgdomein.
3	Signalering werk	Het doorleiden van een (geautomatiseerd) bericht, indien de gewijzigde informatie relevant is voor het werkdomein.
4	Signalering leerplicht	Het doorleiden van een (geautomatiseerd) bericht, indien de gewijzigde informatie relevant is voor de leerplicht.
5	Continuering	De vervolgactiviteit, indien is vastgesteld dat recht, duur, hoogte ongewijzigd zijn, waarvoor een separaat vervolgtransactie is gedefinieerd.
6	Herberekening	De vervolgactiviteit, indien is vastgesteld dat recht, duur, hoogte wijzigen en herberekening, eventuele terugwerkende kracht berekening resp. berekening van tegoed of teveel genoten uitkering aan de orde is, waarvoor een separaat vervolgproces is gedefinieerd.
7	Verhaal onderhoudsplicht	De vervolgactiviteit, indien is vastgesteld dat de gemeente de bijstand kan terugvragen van anderen, meestal de ouders

		of (ex) echtgenoten of geregistreerde partners die onderhoudsplichtig zijn, waarvoor een separaat vervolgproces is gedefinieerd.
8	Beëindigingsopdracht	De vervolgactiviteit, indien is vastgesteld dat er geen recht bestaat op de inkomensvoorziening, voor het beëindigen van de uitkering, afwikkelen van eventueel resterende verplichtingen en vorderingen e.d., waarvoor een separaat vervolgproces is gedefinieerd.
9	Opvolgingssignaal nalatenschap n.a.v. overlijden klant	Het opvoeren van een (geautomatiseerd) bericht, indien op termijn controle op de afwikkeling van een nalatenschap van een overleden klant aan de orde is.
10	Handhavingssignaal	Het doorleiden van een (geautomatiseerd) bericht, indien de gewijzigde informatie aanleiding is om een beoordeling te vragen van een handhavingsdeskundige.

7.6 ROLLEN

We onderkennen de volgende rollen:

1	Administratieve intake	Al eerder gedefinieerd. Is geen contextafhankelijk rol (iedere administratieve ondersteuner mag deze rol vervullen).
2	Verwerker "B"	Al eerder gedefinieerd. Is wel contextafhankelijk (de verwerker moet geautoriseerd zijn voor deze transactiesoort).
3	Verwerker "C"	Al eerder gedefinieerd. Is wel contextafhankelijk (de verwerker moet geautoriseerd zijn voor deze transactiesoort).
4	Fiatteerder.	Al eerder gedefinieerd. Is wel contextafhankelijk (de verwerker moet geautoriseerd zijn voor deze transactiesoort).
5	Raadpleger	Al eerder gedefinieerd. Is niet contextafhankelijk. Is wel afhankelijk van doelbinding.

8 TRANSACTIE 5: BEREKENEN EN BETALEN

8.1 ALGEMEEN

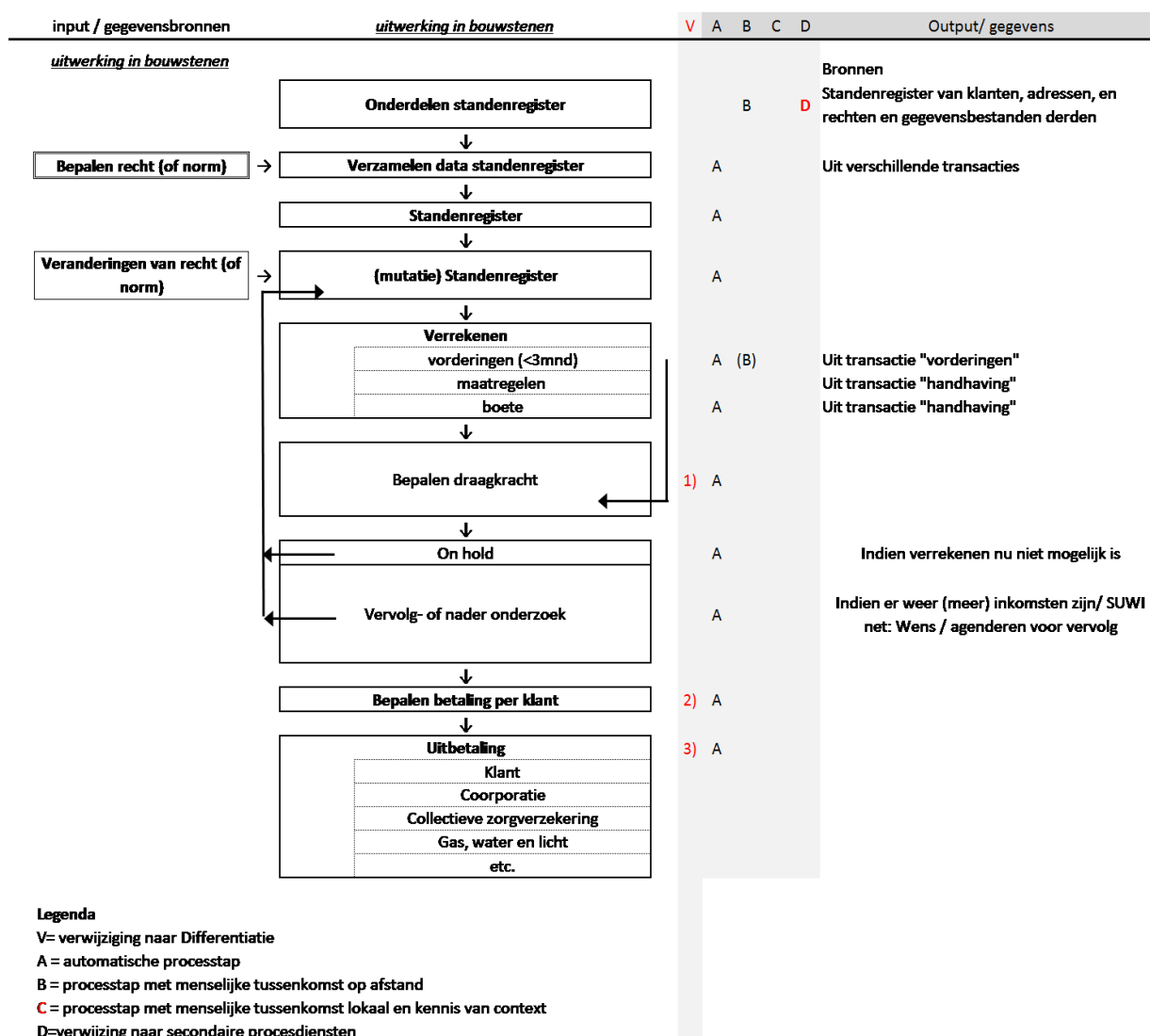
De transactie van berekenen en betalen is een bouwsteen welke past op verschillende andere transacties, bijvoorbeeld aanvraag levensonderhoud en bijzondere bijstand.

8.2 TRIGGER

Het doorlopen van een transacties als aanvraag levensonderhoud leidt tot een besluit. Naar aanleiding van dat besluit wordt maandelijks een berekening gemaakt en overgegaan tot betalingen. Naar de aanvraag levensonderhoud kunnen ook andere transacties tot berekenen en betalen leiden.

8.3 PROCES

Hieronder staat op hoofdlijnen het proces opgenomen:



8.4 DIFFERENTIATIE

Hieronder staan de verschillen per gemeenten:

- De feitelijke datum van betaling verschilt per gemeenten. Veelal is de datum van uitbetaling gekoppeld aan het operationele beleid, bijvoorbeeld van de zekerheid van de hoogte van de inkomsten (van de maand ervoor).
- Betaalbaarstelling. Binnen gemeenten wordt op verschillende manieren omgegaan met de betaalbaarstelling van uitkeringen. Er moet een keuze worden gemaakt op welke wijze daar mee omgegaan wordt: GBI, GBI of gemeente, gemeenten. Ook in een toekomstige situatie moet de mogelijkheid er zijn om daar verschillend mee om te gaan: door GBI, door gemeente of gezamenlijk!

8.5 EFFICIENCY

De volgende mogelijkheden voor efficiency zijn gesignaleerd:

- Berekenen met terugwerkende kracht kosten nu veel tijd. Veelal worden daar nog eigen Excel bladen gebruikt.
- Verantwoording aan SZW: door de GBI kan een standaard rapportage over de uitvoering van de werkzaamheden worden opgesteld, deels kwantitatief (hoeveelheden en financiële omvang) en deels kwalitatief (toezicht activiteiten). Het is vervolgens aan elk van de deelnemende gemeenten om daar een stuk eigen rapportage aan toe te voegen.

8.6 ROLLEN

Voor de uitvoering is een beperkte formatie nodig.

- Client: zelfservice betaalgegevens via digitale kanaal
- B-rollen (kan ook D-rol zijn)
 - Administratieve kwaliteitscontroles, en vierkantsvergelijkingen.
 - Verrekenen van de individuele gevallen (in beginsituatie naar verwachting nog vaak handmatige berekeningen))
- C-rollen:
 - n.v.t.
- D-rollen:
 - Ontwikkelen van een standenregister (inrichtingsfunctie)
- Raadpleger: diverse “need to know”-rollen

9 TRANSACTIE 6: VORDERINGEN

9.1 ALGEMEEN

Vorderingen ontstaan als gevolg van mutaties op de verkregen rechten, welke niet met toekomstige uitkeringen van een persoon kunnen worden verrekend, bijvoorbeeld omdat de aflossingscapaciteit te laag is. Dit kan ook komen omdat er geen uitkering meer is, dan wel bij niet-klanten moeten worden verhaald.

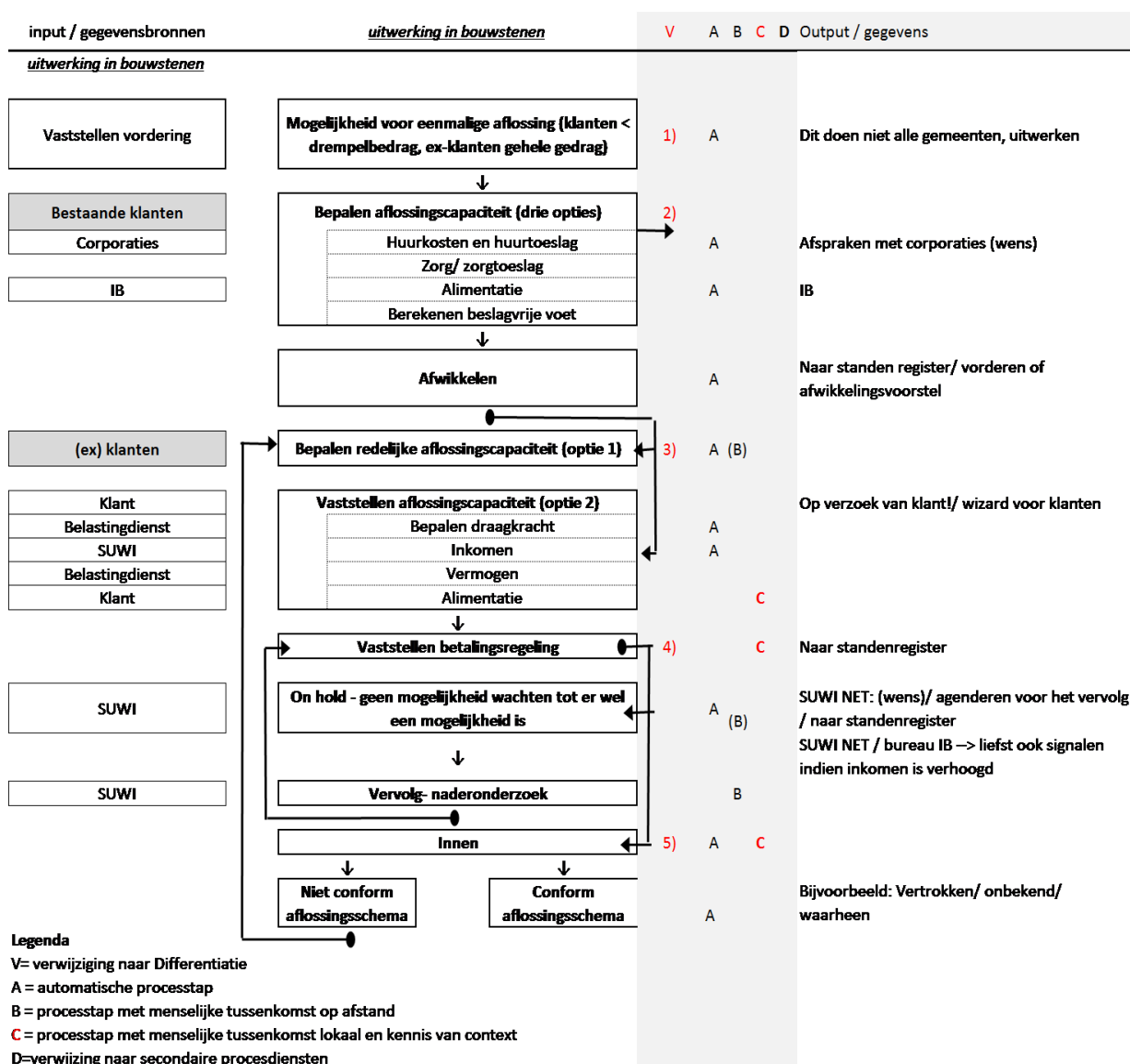
9.2 TRIGGER

De belangrijkste trigger voor een vordering is een wijziging van het inkomen (bijvoorbeeld door tijdelijke inkomsten) dan wijzigingen in de leefomstandigheden (verhuizing, scheiding etc) (zie hiervoor ook 18.2) Hierdoor ontstaat vaak een verschil in de hoogte van de reeds toegekende uitkering en/of komt het recht op een uitkering soms te vervallen.

Bij bestaande klanten worden vorderingen (n.a.v. inkomen) zoveel als mogelijk voorkomen door het te verrekenen met de bestaande uitkering. Indien dat niet in een keer mogelijk is, wordt dat in de volgende maanden verrekend met de uitkeringen. Bij ex-klanten is dat niet mogelijk en ontstaat na een mutatie (uit het verleden) direct een vordering.

9.3 PROCES

Het proces ziet er als volgt uit:



9.4 DIFFERENTIATIE

De volgende differentiaties worden onderkend:

- Gemeenten gaan verschillend om met de communicatie van een vastgestelde vordering. Sommige gemeenten vragen altijd eerst het gehele bedrag terug. Als een klant vervolgens vraagt om betaling in termijnen dan wordt daarvoor een voorstel gedaan. Hoer dat wordt gedaan is weer verschillend. Zie daarvoor punt 2. Andere doen op basis van de bekende gegevens een voorstel voor aflossing.
- Als verrekenen niet mogelijk is bij bestaande klanten berekenen gemeenten de afloscapaciteit. Er zijn daarbij drie opties om te komen tot de afloscapaciteit: een forfaitaire verrekening, berekening op basis van een aflossingspercentage of berekenen van de beslagvrijevoet. Deze laatste sluit het meest aan bij de wettelijke grondslagen, maar de andere worden door verschillende gemeenten in eerste instantie toegepast, daarna pas de wettelijke berekening van de beslagvrijevoet.

- Bij ex-klanten is het niet mogelijk om in te vorderen en wordt door de meeste gemeenten het totale bedrag direct opgelegd. Pas in tweede instantie wordt op basis van een vraag van de ex-klant een betalingsregeling getroffen. Dat kan op basis van redelijkheid op basis van aangeven van een klant of op basis van een berekening. Dat laatste kost meer capaciteit.
- Als een betalingsregeling wordt getroffen, dan wordt er door verschillende gemeenten eerst contact opgenomen met de ex-klant om het voorstel te bespreken. Dit om aanvullend werk te voorkomen.
- Bij het innen van de openstaande vordering (m.n. te late betalingen) wordt door de gemeenten verschillend gewerkt, zo wordt soms langs gegaan met een pinautomaat voordat het naar de incasso gaat.

9.5 EFFICIENCY

De volgende efficiency maatregelen zijn er mogelijk:

- In het proces kan het zijn dat er tijdelijk geen mogelijkheden voor verrekening of aflossing mogelijk zijn. Als er een extern signaal komt bij wijzigingen van het inkomen/ leefsituatie dan wordt daarmee het interne proces efficiënter omdat doelgerichter gewerkt kan worden.
- Als met corporaties afspraken gemaakt kunnen worden over het verstrekken van huurgegevens dan wordt daarmee het interne proces vereenvoudigd.
- Voor niet of ex- klanten wordt, indien het niet mogelijk is om in één keer af te lossen, de aflossingscapaciteit berekend. Het kost de gemeenten minder tijd als er een betalingswizard beschikbaar is waarmee de niet- of ex klanten deze zelf berekenen. Daarmee wordt veel voorwerk gedaan, op basis waarvan de gemeenten een besluit kan nemen (instemmen of niet) dan wel een eigen voorstel kan doen.

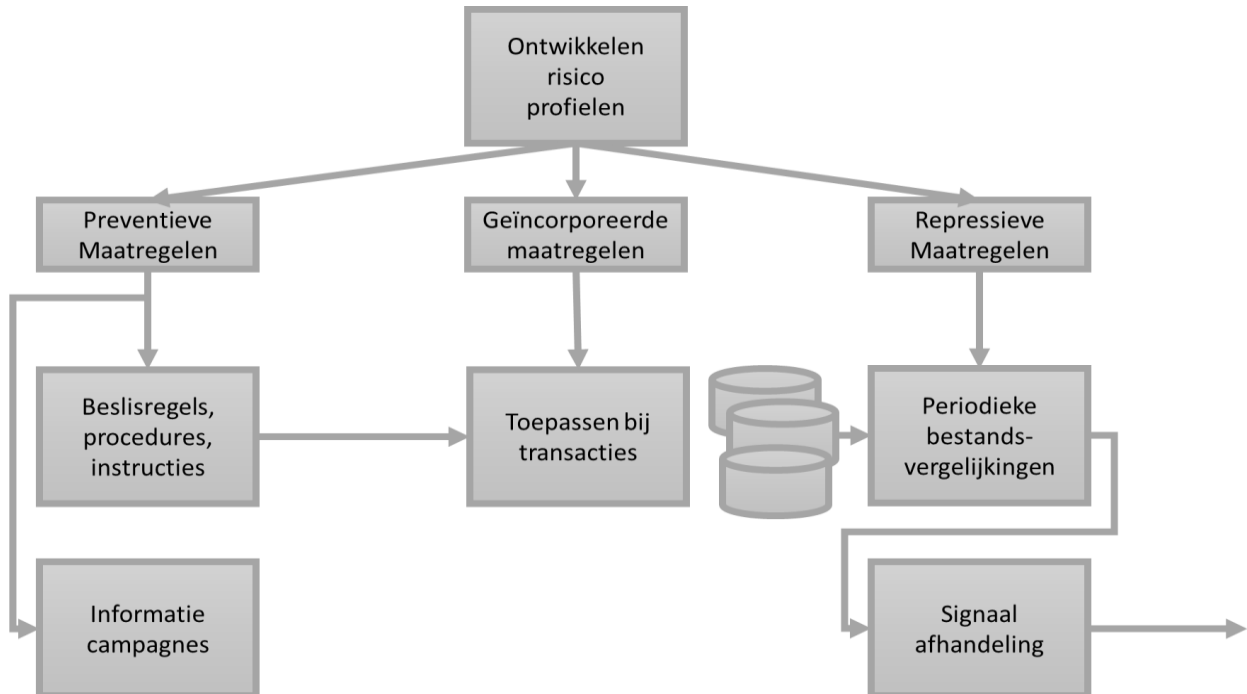
9.6 ROLLEN

Voor de uitvoering zijn de volgende rollen nodig:

- Client: zelfservice afbetalingsregeling via digitale kanaal
- B-rollen
 - beslisser
- C-rollen:
 - (gemeente): voor de (warme) klantcontacten
- Raadplegen: diverse “need to know”-rollen incl. ketenpartners.

10.1 ALGEMEEN

Hieronder staan de hoofdlijnen van handhaving schematisch weergegeven.



Handhaving is het sluitstuk als preventieve maatregelen niet hebben gewerkt en er toch onrechtmatige toekenning heeft plaatsgevonden. Gemeenten willen zich richten op het voorkomen dat gehandhaafd moet worden.

Preventieve maatregelen

De focus ligt bij gemeenten op het voorkomen (preventie). Dit wordt gedaan door (nieuwe) klanten duidelijke informatie te verstrekken over de voorwaarden voor het verkrijgen van een uitkering en klanten te wijzen op de rechten en plichten als een uitkering wordt toegekend. Dit kan bijvoorbeeld via een reclame campagne (bijvoorbeeld 'Weet hoe het zit? Van de UWV') of specifieke brieven aan de klanten. Maar preventie is ook negatieve berichtgeving bijvoorbeeld over bepaalde handhavingszaken. Het is echter een boodschap die herhaald moet worden; onrechtmatigheden ontstaan vaak heel geleidelijk. Om deze communicatie echt goed te doen missen de gemeenten de middelen. Samenwerking kan ervoor zorgen dat deze middelen wel voldoende beschikbaar zijn en ook de juiste kanalen aan te boren.

Geïncorporeerde maatregelen

In de processen van de gemeenten zitten verschillende stappen om onrechtmatige toekenning van uitkeringen te voorkomen. Dit is in de verschillende transacties geïncorporeerd. : controle vragen,

bestandsvergelijkingen en steeds meer het gebruik van risicoprofielen. Dat laatste is bijna bij alle gemeenten in ontwikkeling.

Er liggen duidelijke kansen om bij de ontwikkeling van deze profielen te komen tot een gezamenlijke kennisontwikkeling. Risicoprofielen moeten op de doelgroepen afgestemd zijn om deze goed te kunnen gebruiken in zowel de preventie (welke informatie en informatiekkanalen te gebruiken?), de protectie (welke vragen te stellen om er achter te komen) als het feitelijk aanpakken (welke mogelijkheden zijn er om het te incasseren?).

Repressieve maatregelen

Daar waar sprake is van onrechtmatig handelen wordt gehandhaafd. Dit is het sluitstuk als alle andere instrumenten niet gewerkt hebben.

10.2 TRIGGER

Digitale handhaving:

<i>deelproces</i>	<i>trigger</i>
Profielen ontwikkelen:	Periodieke expertsessies(her)definiëren mogelijke profielkenmerken (verbanden).
Digitale handhaving:	Periodieke Bestandsvergelijkingen:
Fysieke handhaving:	Ontvangen signaal uit verschillende signaalbronnen, waaronder digitale handhaving

10.3 PROCES

Profielen ontwikkelen

Het proces “profielen ontwikkelen” gaat erom vanuit materie kennis, ervaring, de learning loop” met de effectiviteit en efficiency van afhandeling van handhavingssignalen verbeterde profielen op te stellen en aannemelijk te maken dat de voor de profilering benodigde gegevens / gegevensbronnen relevant en proportioneel zijn in relatie tot de privacy-rechten van potentieel betrokkenen. De uitkomst is een aldus gevalideerd profiel.

Digitale handhaving

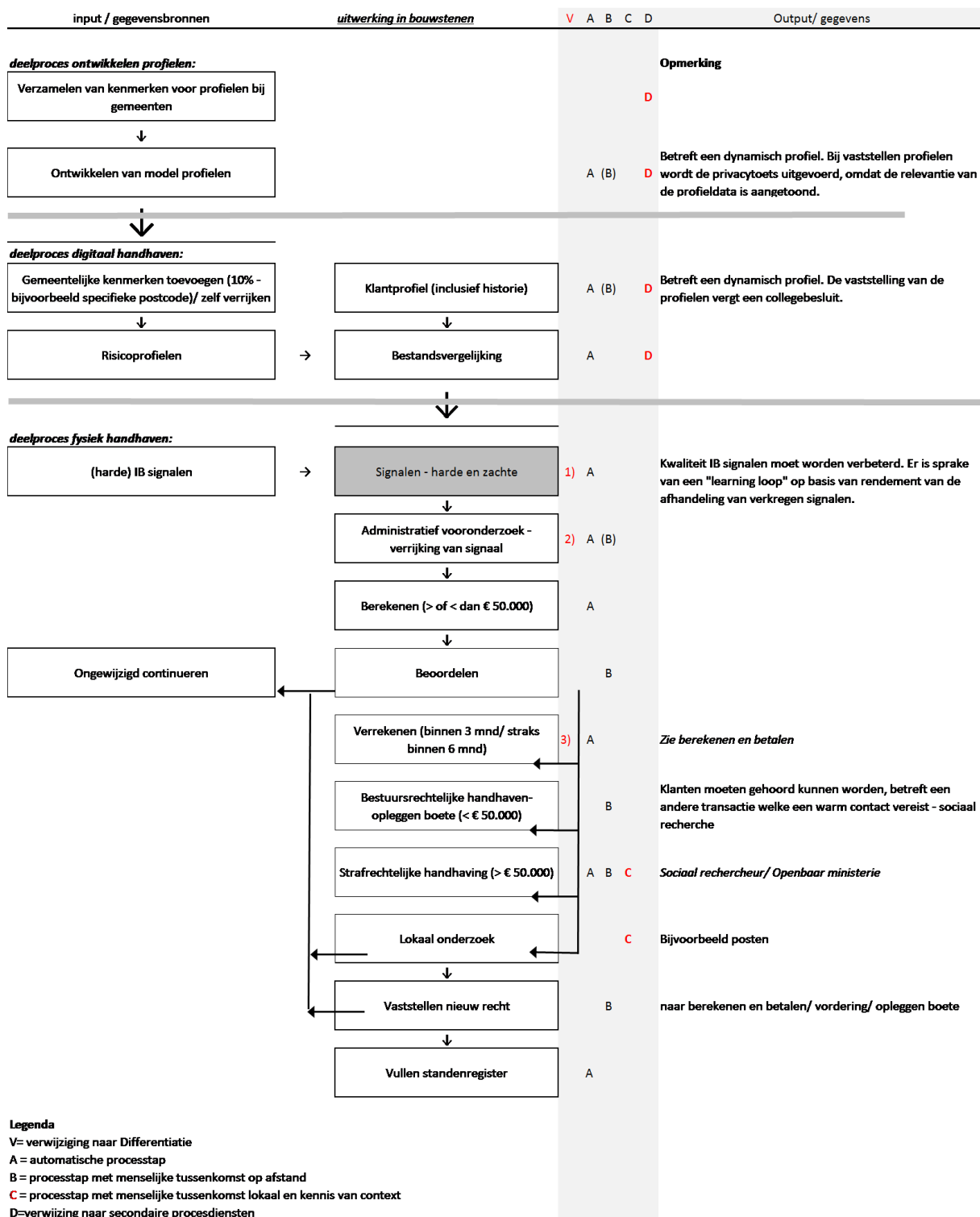
Het digitale handhavingproces draagt systematisch zorg voor het ontsluiten en vergelijken van gegevensbronnen om met behulp van gevalideerde profielen handhavingssignalen op te stellen en in behandeling te stellen bij de betreffende handhaver of opsporingsambtenaar.

Fysieke handhaving

De trigger voor de fysieke handhaving is een signaal. Daarbij wordt onderscheidt gemaakt tussen harde en zachte signalen. De harde signalen zijn afkomstig van het Inlichtingenbureau. Zachte signalen kunnen afkomstig zijn van de werkconsulent, een anonieme tip etc.

Zowel voor harde als zachte signalen moet nader onderzoek plaatsvinden. De harde signalen moeten op de juistheid van de gegevens worden gecontroleerd. Geconstateerd is dat de kwaliteit van de gegevens van het IB nog sterk verbeterd kunnen worden. Veel van de gegevens blijken na een controle nu nog niet hard te zijn. Er worden bijvoorbeeld geen eenduidige definities voor de afsluiting van een maand gehanteerd waardoor na correctie veel van de (harde) signalen afvallen.

Hieronder staat schematisch het proces van handhaving:



10.4 DIFFERENTIATIE

De belangrijkste differentiaties in het proces zijn:

- Het IB levert een brede data set van gegevens op, waaruit de gemeenten relevante informatie moeten filteren. Belangrijkste reden is dat gemeenten verschillende informatie van de IB vraagt,

waardoor uiteindelijk de breedste set van gegevens wordt aangeleverd. Door het werken met model risicoprofielen en bestandsvergelijkingen wordt de complete set van data gebruikt, waardoor differentiatie wordt geëlimineerd.

- Kwijtschelding kruimelbedragen, gemeenten hanteren niet allemaal het beleid om kruimelbedragen kwijt te schelden. In een systeem kan aan deze differentiatie worden verwerkt
- Waar mogelijk wordt door gemeenten verrekend, in plaats van dat er een administratieve boete wordt opgelegd. In een geautomatiseerd systeem kan deze differentiatie worden opgenomen.

10.5 EFFICIENCY

Hieronder staan de mogelijke efficiency maatregelen genoemd:

- Veel van de signalen worden nu nog handmatig uitgezocht. Door het gebruik van datamining moet het mogelijk zijn om risicoprofielen te ontwikkelen waardoor de beperkte capaciteit zo optimaal mogelijk wordt ingezet.
- Als de betrouwbaarheid van gegevens, definities worden aangescherpt en de actualiteit van loongegevens kan worden verbeterd, zorgt dat ervoor dat er minder 'filters' op de aangeleverde data van IB moeten worden toegepast. Dit levert minder uitval, en nader onderzoek op.
- Uit de systemen kunnen verschillende signalen komen. Er wordt bij gemeente maar beperkt gebruik gemaakt van de mogelijkheden om gestandaardiseerd signalen op te pakken, door middel van formats. Elke gemeenten heeft daar wel aanzetten toegemaakt, maar veelal beperkt.
- Er wordt gewerkt met risicoprofielen, door periodieke evaluatie kunnen de resultaten daarvan leiden tot een leercurve en een steeds verder gaande mate van automatisering.
- Er is behoefte aan kennis, kennisontwikkeling, borging van kennis etc. Bijvoorbeeld op het gebied van de internationale handhaving en het gebruik van het IBF (bijvoorbeeld het roze boekje) maar ook om risicoprofielen te ontwikkelen en daarop interne processen in te richten. Binnen gemeenten is daar vaak de mogelijkheid niet toe dan wel zeer beperkt. Samenwerking levert daarvoor meer op tegen minder kosten.
- Als kengetal wordt gehanteerd dat elke euro dat aan de handhaving wordt besteed voor handhaving ongeveer € 1,30-1,50 oplevert. Het betreft opgelegde bedragen, en niet de feitelijke opbrengsten.

10.6 ROLLEN

Hieronder staan de rollen voor de uitvoering van de transactie nader uitgewerkt.

- Client: n.v.t.
- B- rollen:
 - Administratief medewerker: Beoordelaar
 - Administratie medewerker: Opleggen van een boete (andere functionaris zijn dan de beoordelaar)

- C-rollen:
 - Handhaver
 - sociaal onderzoeker:
- D- rol:
 - competence center voor ontwikkeling van de risicoprofielen
- Raadpleger: diverse “need to know”-rollen incl. ketenpartners.

11.1 ALGEMEEN

Met de beëindigingsopdracht worden de werkzaamheden bedoeld om een verkregen recht van een uitkering te stoppen.

Voorafgaand aan een beëindiging wordt veelal onderzoek gedaan welke kunnen leiden tot voortzetting, aanpassing of beëindiging. Dit onderzoek is niet in de transactie ‘beëindiging’ opgenomen.

Hiermee komt de werkgroep tot het volgende inzicht.

In de huidige praktijk wordt vaak het begrip beëindigingsonderzoek gebruikt. Bij de analyse van transacties blijkt dat er geen zelfstandige trigger is, die aanleiding is voor een beëindigingsonderzoek. Dat zit bijv. in aanvaarding werk, fraude, wijziging woon- en leefomstandigheden. Wel blijkt dat bij al deze transacties een zelfde “bouwsteen” terugkomt, nl. onderzoeken wat de consequenties zijn van het voorgenomen stopzetten van de uitkering. Deze “bouwsteen” is uitgewerkt onder de noemer “beëindigingsonderzoek”.

11.2 TRIGGER

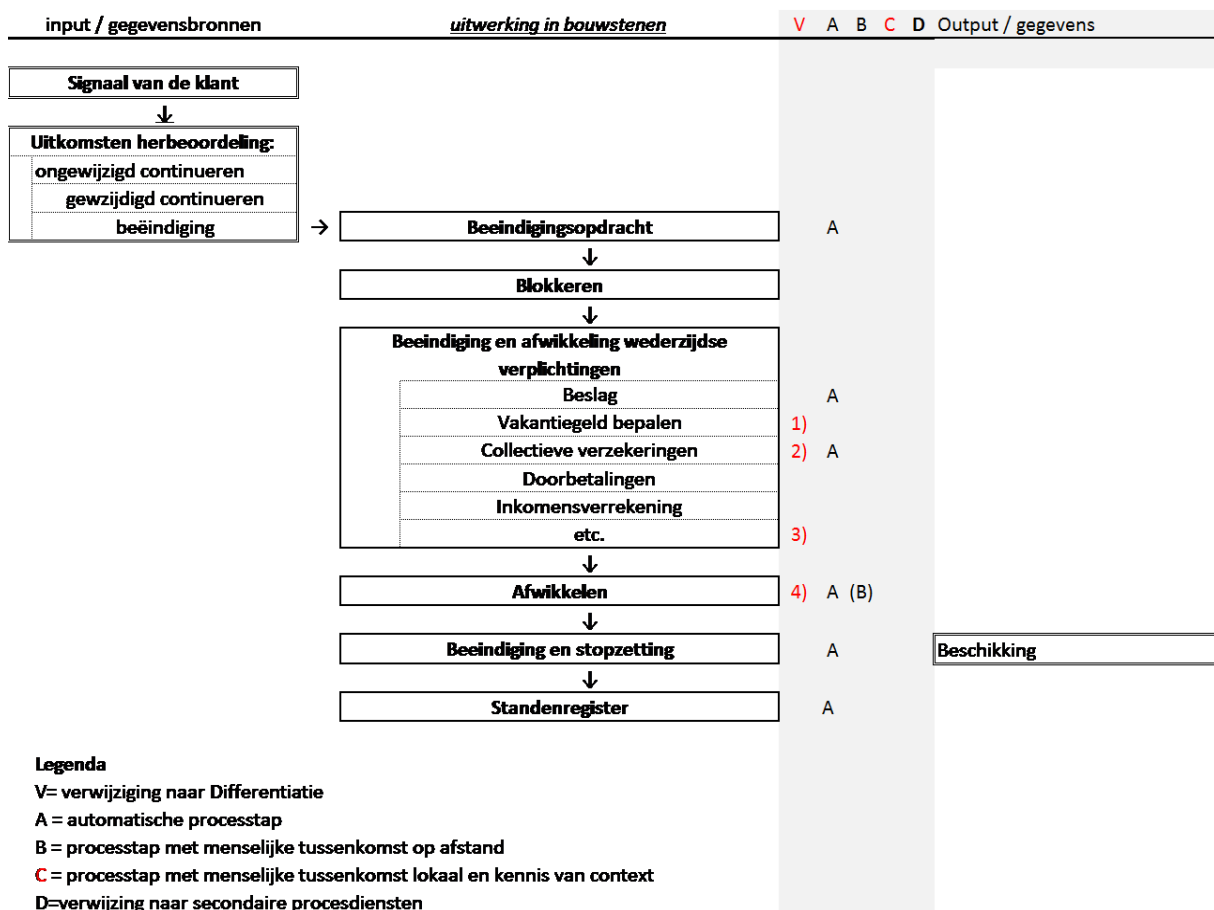
Beëindigingsonderzoeken starten dus naar aanleiding van een onderzoek, bijvoorbeeld naar aanleiding van een fraude onderzoek, maar natuurlijk ook op verzoek van een klant, bijvoorbeeld doordat wordt aangegeven dat:

- Wijzigingen leef woonsituatie: Overlijden, Verhuizing, Detentie, Samenwonen
- Verkregen werk of starten van eigen bedrijf
- Ziekte/ arbeidsongeschiktheid
- Geen bericht

Bovenstaande wijzigingen geven aanleiding om een beëindigingsonderzoek. Dit zijn niet de intrekking (naar verleden toe).

11.3 PROCES

Hieronder staat het proces van een beëindigingsonderzoek opgenomen.



11.4 DIFFERENTIATIE

Hieronder staat de belangrijkste differentiatie tussen de gemeenten opgenomen:

- Verrekenen van vakantiegeld: Er bestaat verschil tussen de wijze waarop met vakantiegeld bij een beëindiging wordt omgegaan. Er zijn gemeenten die vakantiegeld met een vordering verrekenen, terwijl andere gemeenten dat niet doen. Daarnaast worden vakantiegelden direct bij de laatste termijn uitbetaald, bij andere gemeenten wordt de reguliere termijn gehandhaafd. Dit is goed in een systeem op te lossen.
- Collectieve verzekering: Als gemeenten een collectieve hebben wordt deze bij een beëindiging afgemeld. Bij sommige gemeente mag nog gebruik gemaakt worden van de collectieve verzekering. Dit is dan afhankelijk van het inkomen, daarvoor is het nodig dat de gemeente de toekomstige inkomsten kent. Dit is goed in een systeem op te lossen.
- Verrekening kruimelbedragen: Als er bij een beëindiging nog een klein bedrag openstaat van een vordering wordt dat bedrag door verschillende gemeenten afgeboekt. Sommige gemeenten doen dat niet. Verder verschilt de hoogte van het kruimelbedrag. Dit is goed in een systeem op te lossen (wel niet kruimelbedragen en hoogte).

- Vertraging beëindiging. Sommige gemeenten wachten tot de inkomsten van de klant bekend zijn, voordat tot een beëindiging wordt overgegaan. Dan worden uitkeringen wel geblokkeerd, maar niet beëindigd. Dit wordt met name gedaan omdat klanten vaak wisselende inkomsten hebben, en zodoende voorkomen wordt dat een beëindiging te vroeg wordt gedaan.

11.5 EFFICIENCY

Voor de uitvoering van de werkzaamheden is, gezien de vergaande mogelijkheden om het proces te automatiseren, beperkte formatie nodig. Daarvoor is het nodig dat verrekeningen worden geautomatiseerd, veel meer dan dit nu het geval is.

11.6 ROLLEN

Voor de uitvoering van de taken zijn een beperkt aantal rollen nodig.

B- rol:

- Administratief medewerker: verificatie onderzoek door middel van steekproeven.

12.1 ALGEMEEN

De Participatiewet heeft voor “Inkomen” tot gevolg dat sommige transacties op onderdelen anders worden ingevuld, sommige transactie vervallen en sommige transacties nieuw zijn. Het betreft de volgende wijzigingen:

- Bepaling recht en hoogte op basis van kostendelersnorm;
- Alleenstaande oudertoeslag vervalt;
- Inkomsten vrijlating medische uren beperkt (Wajong);
- Nieuwe regeling maatregelen;
- Bijzondere bijstand (vervanging bestaande transactie).

In de volgende paragrafen worden deze wijzigingen toegelicht, alsmede twee nieuwe transacties. De effecten en de nieuwe transacties zijn kort aangestipt om een gevoel te krijgen van de impact. De nieuwe transacties betreft de volgende.

- individuele inkomenstoeslag (i.p.v. langdurigheidstoeslag);
- no risk polis
- aanvraag loonkostensubsidie.

12.2 BEPALING RECHT EN HOOGTE OP BASIS VAN KOSTENDELERS NORM

Dit is een wijziging die impact heeft op de volgende bestaande transacties, i.c.:

- Aanvraag levensonderhoud;
- Wijziging woon- en leefomstandigheden.

Effecten zijn duidelijke regels en afhankelijk van nieuwe informatie met name over medebewoners. De informatie betreft:

- Medebewoners (beweging op adressen van klanten);
- Student of niet.

Qua medebewoners is de GBA-V een mogelijke bron. Bij gemeenten speelt de discussie of het qua privacy mag en of IB dat technisch gaat ondersteunen (geen bestaande informatiedienst). SVB gaat her overigens wel doen.

Voor het bepalen of iemand student is vormt DUO de bron. IB ondersteunt die uitwisseling niet. SVB heeft een rechtstreekse toegang tot DUO.

12.3 ALLEENSTAANDE OUDER TOESLAG VERVALT

Dit is een wijziging die impact heeft de volgende op bestaande transacties, i.c.:

- Aanvraag levensonderhoud;
- Wijziging woon-men leefomstandigheden.

Dit betreft alleen een overgangsisssue. De overgangsregeling is heel ingewikkeld (dan moet de alleenstaande regeling worden doorbetaald alleen voor 2015)

12.4 INKOMSTEN VRIJLATING MEDISCHE UREN BEPERKT (WAJONG)

Het betreft een nieuwe doelgroep, mensen die een medische uren beperking vanuit (Wajong). De doelgroepbepaling wordt door UWV gedaan.

12.5 NIEUWE REGELING MAATREGELEN

De nieuwe regeling van maatregelen geeft veel regelvrijheid voor diversiteit van gemeenten). Het betreft een processtap, die in veel transacties terugkomt.

Er is sprake van een processtap zonder autonome aanvraag of afhandeling. De processtap betreft:

- Onderkennen van de feiten / bepalen maatregelwaardig gedrag
- Vaststellen van duur en hoogte van de maatregelen (sanctie op uitkering, i.c boete):
- Verlagen van de norm: schoolverlaters en dak en thuislozen (geen woonlasten en/of wennen aan het inkomen) (differentiatie) hoogte 5 of 10 of 15% // duur schoolverlater 10 maanden of 12 maanden!
- Verlaging van de 21 en 22 jarigen vervalt en alle toeslagen vervallen!
- Effectueren van de maatregel

Zoals gezegd geeft de nieuwe regeling gemeenten veel regelvrijheid. Die betreft:

- De feiten waarop maatregelen wel of niet worden getroffen;
- De duur en hoogte van de te treffen maatregel.

12.6 BIJZONDERE BIJSTAND (VERVANGING BESTAANDE TRANSACTIE)

Deze transactie is onderhevig aan wijzigingen door de Participatiewet. Als gevolg van de participatiewet mogen er geen generieke verstrekkingen meer worden gedaan. Individueel moet worden bepaald of er recht bestaat op bijzondere bijstand. Dit heeft als het goed is een verlaging van de grote geldstroom tot gevolg. Er worden daardoor naar verwachting minder verstrekking gedaan, maar de uitvoeringskosten zullen als gevolg daarvan zonder aanpassingen omhoog gaan (>30%). Aan de andere kant geeft de participatiewet ook meer ruimte aan gemeenten, zo is de inkomensgrens losgelaten. De uitdaging wordt nog meer om de juiste balans te vinden tussen de uitkeringslast (grote geldstroom) en de uitvoeringskosten (kleine geldstroom).

12.7 NO RISK POLIS (NIEUWE TRANSACTIE) PW

De gemeente kan werkgevers stimuleren mensen met een arbeidshandicap aan te nemen door het verstrekken van een no-riskpolis of premiekorting aan de werkgever. Werkgever draagt geen financieel risico bij ziekte van een (voormalig) WWB klant. Dit is vastgelegd in de Regeling indicatiestelling no risk polis en premiekorting CWI. De gemeente heeft hiervoor een indicatiestelling van het UWV nodig. Het gaat om personen die aan een aantal kenmerken voldoen. De financiële last wordt genomen uit het I budget, maar er zijn ook mogelijkheden om dit te herverzekeren. De claim legt werkgever bij de betreffende verzekeraar.

De exacte vormgeving van de uitvoering is nog niet te definiëren. Het is een nieuwe ontwikkeling maar er ligt naar verwachting wel een dominante rol voor het werkbedrijf.

12.8 INDIVIDUELE INKOMENSTOESLAG (I.P.V. LANGDURIGHEIDSTOESLAG) PW

Dit is een nieuwe transactie a.g.v. de Participatiewet, die in de plaats komt van langdurigheidstoeslag. Bij de individuele inkomensloosheid moet aan alle voorwaarden voldoen. Maar daarnaast zal de gemeente beoordelen of de klant echt niet in staat is om de inkomenssituatie te verbeteren.

Het is door de werkgroep alleen op hoofdlijnen bekeken, de transitie is verder niet uitgewerkt.

Trigger

De trigger kan zowel op aanvraag als ambtshalve zijn.

proces

Doelgroep wordt door gemeente bepaald.

Niet per categorie/ maar individueel van verfijning van categorie naar groepskenmerken die individueel te beoordelen zijn.

Differentiatie

De gemeente dient een verordening op te stellen. De GBI zou hierin een belangrijke uitvoerende rol kunnen spelen, met name voor de WWB groep/ en bekende klanten.

De differentiatie raakt de volgende aspecten:

- Hoogte van de bedragen;
- Andere doelgroep op basis van zachte normen:
 - Langdurig
 - Laag inkomen
 - Voldoende inspanning naar vermogen gewerkt aan inkomenssituatie.
 - Geen maatregelen opgelegd.

12.9 NO RISK POLIS (NIEUWE TRANSACTIE) ALGEMEEN

Het betreft een nieuwe transactie als gevolg van de invoering van de participatiewet.

De gemeente kan werkgevers stimuleren mensen met een arbeidshandicap aan te nemen door het verstrekken van een no-riskpolis of premiekorting aan de werkgever. Werkgever draagt geen financieel risico bij ziekte van een (voormalig) WWB klant. Dit is vastgelegd in de Regeling indicatiestelling no risk polis en premiekorting CWI. De gemeente heeft hiervoor een indicatiestelling van het UWV nodig. Het gaat om personen die aan een aantal kenmerken voldoen. De financiële last wordt genomen uit het I budget. De claim legt werkgever bij de betreffende verzekeraar.

De kosten worden uit het I-deel gefinancierd. Er zijn hier twee uitvoeringsmodaliteiten. Bij sommige gemeenten worden de werkzaamheden uitgevoerd door het werkbedrijf. Bij andere gemeenten worden de werkzaamheden door de I consultants uitgevoerd. Daarvoor worden dan signalen van signalen van het werkbedrijf ontvangen. E.e.a. is afhankelijk van het ordeningsprincipe van de gemeente. Bovenstaande kan onderdeel uitmaken van de GBI!

Trigger / proces / output

Verstrekken ambtshalve (werkbedrijf) of op aanvraag

De voornaamste processtappen zijn:

- Administratieve intake
- Doelgroep bepaling (beperkte groep) (door werkconsultanten)
- Verstrekken polis

De output is de aan werkgever verstrekte polis.

Differentiatie

- Regionaal niveau afgestemd (i.v.m. werkbedrijven)
- Verordening moet door gemeenten worden opgesteld (differentiatie)
- Facultatief niet verplicht.

12.10 AANVRAAG LOONKOSTENSUBSIDIE (PW)

Algemeen

Dit betreft een nieuwe transactie die voortvloeit uit de Participatiewet die per 1-1-2015 inwerking treedt. Als een klant bij een werkgever aan het werk kan, maar , dan wordt dat aangevuld door sociaal; bepaling hoe hoog de subsidie wordt door werk bepaald! Met een AMVB wordt bepaald wie dat gaat vaststellen, dat is nog onbekend.

De aanvrager is de klant. De subsidie wordt versterkt aan de werkgever, die daarmee het tekort aan loonwaarde van de betreffende klant krijgt gesubsidieerd vanuit het budget voor de

inkomensvoorziening. Het betreft derhalve een bruto-bruto voorziening, die wordt betaald uit het I budget. Inkomen heeft in het proces alleen invloed op uitbetaling. De subsidie wordt alleen aan de werkgever uitbetaald.

De kosten worden uit het I-deel gefinancierd. Er zijn hier twee uitvoeringsmodaliteiten. Bij sommige gemeenten worden de werkzaamheden uitgevoerd door het werkbedrijf. Bij andere gemeenten worden de werkzaamheden door de I consultants uitgevoerd. Daarvoor worden dan signalen van signalen van het werkbedrijf ontvangen. E.e.a. is afhankelijk van het ordeningsprincipe van de gemeente.

Trigger

Volgt het generieke model, digitale aanvraag door klant met aanvullende service.

Werkorder van het betreffende werkbedrijf

Proces

Intake Registratie

Beschikken / subsidieverstrekking

Proces binnen een werkbedrijf:

Trigger: aanvraag van klant

Proces:

- Doelgroep bepaling (door UWV nieuwe uitwisseling).
- Loonwaarde bepaling (op basis van functie bij werk)

Output: werkorder voor inkomensafdeling.

Transactie periodieke herbeoordeling loonkostensubsidie

De toegekende loonkostensubsidie moet periodiek worden herbeoordeeld op situatie, loonwaarde en indexering e.d.