

# De uitvoering van de participatiewet t.b.v. gemeente Brielle en de rol van de ICT

*Hoe worden de vragen van de klanten uit Brielle verwerkt en uitgevoerd?*

## **De huidige uitvoering in de praktijk**

De vragen van de klanten uit Brielle kunnen heel verschillend zijn. Soms willen ze gewoon informatie of formulieren toegestuurd krijgen. De vragen worden voornamelijk telefonisch en schriftelijk afgehandeld. Voor het cluster Terugvordering En Verhaal (TEV) betreft het betalingsregelingen, uitleg over vorderingen, de hoogte van aflossingsbedragen, informatie of het toesturen van formulieren. Voor team 1 van afdeling Inkomen gaat het bij werkende klanten om vragen over de uitkeringsspecificatie. Wanneer de klanten echt op kantoor moeten komen gaat het om rechtmatigheidonderzoeken en normwijzigingen bij samenwoning en deze zijn op één hand te tellen.

Inmiddels weten de klanten de klantmanager goed te vinden en andersom ook. Betrokkenen willen vaak zaken telefonisch af handelen of dat de formulieren opgestuurd worden met een retourenvelop. De samenwerking is tot op heden op deze manier goed.

In de afgelopen jaren is men op huisbezoek geweest vanwege de rechtmatigheid van een uitkering en een keer bij een vrouw, omdat ze terminaal was.

Met het oog op de toekomst, worden de klanten uit Brielle nu al geadviseerd om alles digitaal aan te leveren en willen zij het ook digitaal retour ontvangen.

Bij team 2 (Jongeren en Complex) stellen de klanten van Brielle inhoudelijk geen andere vragen dan de klanten van Nissewaard.

Wat vraagt men zoal:

- Wanneer wordt de uitkering gestort?
- Hoe is de korting van inkomsten berekend?
- Wanneer krijg ik mijn uitkeringsspecificatie?
- Hoe kan ik bezwaar indienen en wie kan mij daar bij helpen?
- Ik wil graag een afspraak maken?
- Hoe kan ik de IMT aanvragen en wanneer wordt die uitbetaald.
- Kan ik een voorschot op mijn uitkering krijgen.
- Ben ik verplicht om te werken voor Voorne-Putten werkt!
- Doet Nissewaard ook de schuldhulpverlening voor Brielle?
- Hoe is mijn uitkering samengesteld?
- Waar kan ik toeslagen aanvragen.
- Hoe kan ik digitaal mijn inkomsten gegevens of een mutatie doorgeven?
- Digitaal doorgeven lukt niet, wat nu?
- Waarom moet ik toestemming voor vakantie aanvragen?
- Hoe lang duurt het voordat mijn aanvraag rond is en ik geld ontvang?
- Hoe werkt de collectieve ziektekostenverzekering en kan ik daar aan meedoen?
- Kan ik bijstand aanvragen voor: kosten tandarts, bril, kunstgebit, dierenarts, schoolboeken kinderen, bezoek ziekenhuis, bewindvoering en kosten rechtshulp, inboedel etc.
- Waar kan ik een fraude tip kwijt?

Voor de teams is het ondoenlijk om te inventariseren hoeveel vragen er per uitkeringsgerechtigde uit de gemeente Brielle worden gesteld. Er wordt niet per klant bijgehouden wie er heeft gebeld. Het is wel zo dat bij meervoudige problematiek en vanwege binnen de persoon gelegen factoren dit per persoon extreem veel kunnen zijn. Ook in team 2 worden de vragen van alle klanten in Nissewaard en Brielle voornamelijk telefonisch en schriftelijk afgehandeld.

Op dit moment zit er 1 dakloze uit Brielle in De Boeg. Het aantal plaatsingen is zeker niet meer geweest dan 5. Voor wat betreft de Intensieve Sluitende Aanpak (ISA) klanten (het zijn niet alleen ex-gedetineerden) zijn er op dit moment 4.

De vluchtelingen die in Brielle gehuisvest worden hoeven niet naar het Plein Werk en Inkomen te komen. De aanmelding, het indienen van de aanvraag levensonderhoud en inrichtingskosten lopen via de mail. Wellicht dat dit in de toekomst zal wijzigen, wanneer het aanvraagproces volledig gedigitaliseerd zal worden. Verwacht wordt dat deze groep mensen hulp nodig hebben bij het digitaal aanvragen. Het kan wellicht groepsgewijs op het Plein Werk en Inkomen in een groepsruimte worden gedaan. Hoe het één en ander vorm zal krijgen, daarover wordt met Vluchtelingen werk Brielle en Nissewaard, samen met onze kwaliteitsmedewerker Danny Heijnen op 10-8 a.s. een afspraak gemaakt.

## **De toekomst**

*De afdeling Inkomen is geruime tijd bezig om de aanvraag voor een uitkering nog dichter bij de klant te brengen. Via de digitale snelweg kan de klant thuis de aanvraag indienen.*

### **1. Snelbalie IMT**

De snelbalie is een digitale dienstverlening waarmee op een snelle en efficiënte manier aanvragen Individuele Minima Toeslag (IMT) kunnen worden afgehandeld.

Met de Snelbalie worden gegevens met behulp van het Burgerservicenummer van de aanvrager opgehaald uit het Digitaal Klanten Dossier (DKD). Een burger kan dat op ieder willekeurig moment vanuit huis opvragen met behulp van het DigiD. Daarnaast verzorgt de snelbalie een uniforme, correcte en volledige documentvorming in de eigen applicatie GWS4all.

Bijkomend voordeel is de verkorte duur van afhandeling waar de burger mee te maken krijgt, wat zal leiden tot minder klachten en bezwaarschriften.

De snelbalie IMT is in het eerste kwartaal 2017 *gerealiseerd!*

### **2. Snelbalie levensonderhoud**

Met de module Snelbalie Levensonderhoud worden de digitale kansen, de e-dienstverlening mogelijk gemaakt. Dit beoogt een efficiënt en klantvriendelijk werken. Ook de inwoners van gemeente Brielle kunnen van deze dienstverlening gebruik maken. De inzage op mogelijk recht is voor belanghebbende snel te zien en aanvragen kunnen sneller in behandeling worden genomen. Deze doelstellingen vallen samen met het herontwerpen en eerder digitaliseren van de dienstverlening en het optimaliseren van de processen.

Met de Snelbalie LO van Centric kan de burger digitaal met behulp van Digid een aanvraag LO indienen. Het betreft een online applicatie die op elke werkplek gebruikt kan worden zolang er een verbinding is met Gemnet. Dit wordt mogelijk gemaakt door de ondersteuning van een vragenboom waarin het

landelijke en gemeentelijke beleid is verwerkt. De snelbalie biedt de mogelijkheid om de Quickscan en aanvraagprocedure te combineren. Daarna kan de intake of het proces om tot een beschikking voor de klant en een rapportage voor de eigen administratie te komen versneld worden. Een solide poort houdt veel werk tegen in de “backoffice”.

*Realisatie* wordt in het derde kwartaal 2017 verwacht.

### **3. Snelbalie bijzondere bijstand**

Met de snelbalie bijzondere bijstand wordt op een snelle en efficiënte manier de drie veel voorkomende vormen van Bijzondere Bijstand (BB) afgehandeld. Het gaat hierbij om de eigen bijdrage Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, rechtsbijstand en bewindvoerderskosten.

*Realisatie* wordt in het vierde kwartaal 2017 verwacht.

### **4. Mijn Inkomen**

De module “Mijn Inkomen” van Centric biedt de burger een applicatie waarin de belangrijkste zaken op inkomensgebied aan de burger worden getoond. Zo worden de jaaropgaven en uitkeringsspecificaties via deze module digitaal aangeboden. Tevens heeft de burger de mogelijkheid om wijzigingen door te geven aan de gemeente. Deze module is nauw verbonden met de Suite4Werk en Inkomen.

*Realisatie* wordt eind september/begin oktober 2017 verwacht.

### **Conclusie**

De aanvragen en vragen in het kader van de Participatiewet voor klanten van Brielle worden grotendeels telefonisch en schriftelijk afgehandeld. De huisbezoeken vinden voornamelijk plaats vanwege meervoudige problemen waar het team Complex tegen aan loopt en in samenwerking of op verzoek van de zorgregisseur. En natuurlijk vanwege de handhaving, maar ook voor de toekomstige activiteiten in het kader van de themacontroles en de dienstverlenende gesprekken.

In de toekomst wordt het voor de klanten van Brielle alleen maar gemakkelijker, wanneer thuis digitaal de aanvraag ingediend kan worden.