



# Simpel Switchen in Wijchen

## Scan parttime werk



# Simpel Switchen in Wijchen



## Aanleiding

- De directe aanleiding om de scan parttime werken aan het college en de raad voor te stellen is een motie die raadsbreed is aangenomen over kleine bijverdiensten in de bijstand. De vraag naar deze scan is voortgekomen vanuit de gemeente Wijchen. \

## Doel van de scan

- In deze scan is de klantreis en interne procesreis binnen de gemeente Wijchen m.b.t. spoor 1 (in- en uitstroom) en 2 (parttime werk) van Simpel Switchen bestudeerd en in kaart gebracht. Er zijn interviews gehouden met medewerkers van de gemeente en klanten die een uitkering van de gemeente ontvangen en daarnaast parttime werken. In dit rapport worden de klantreis en procesreis naast en over elkaar gelegd. Dit belicht de sterke punten in de huidige werkwijze van de gemeente Wijchen en vat samen waar er ruimte is voor verbetering op verschillende punten binnen het uitkeringsproces: de aanvraag, het ontvangen van de uitkering en de (gedeeltelijke) uitstroom uit de bijstand.

# Simpel Switchen in Wijchen



## Wat is Simpel Switchen?

Simpel Switchen is ingericht aan de hand van 4 sporen:

1. Vanuit de uitkering werken – en weer terugvallen
2. Beter inzicht in de gevolgen van beginnen met werken
3. Meedoen op de best passende plek
4. Continuïteit in begeleiding en integrale ondersteuning

De gemeente Wijchen heeft aangegeven zich te willen verdiepen in Spoor 1 en 2: de in- en uitstroom in de bijstand en de tijd er tussenin.



---

## • Inhoud van dit rapport •



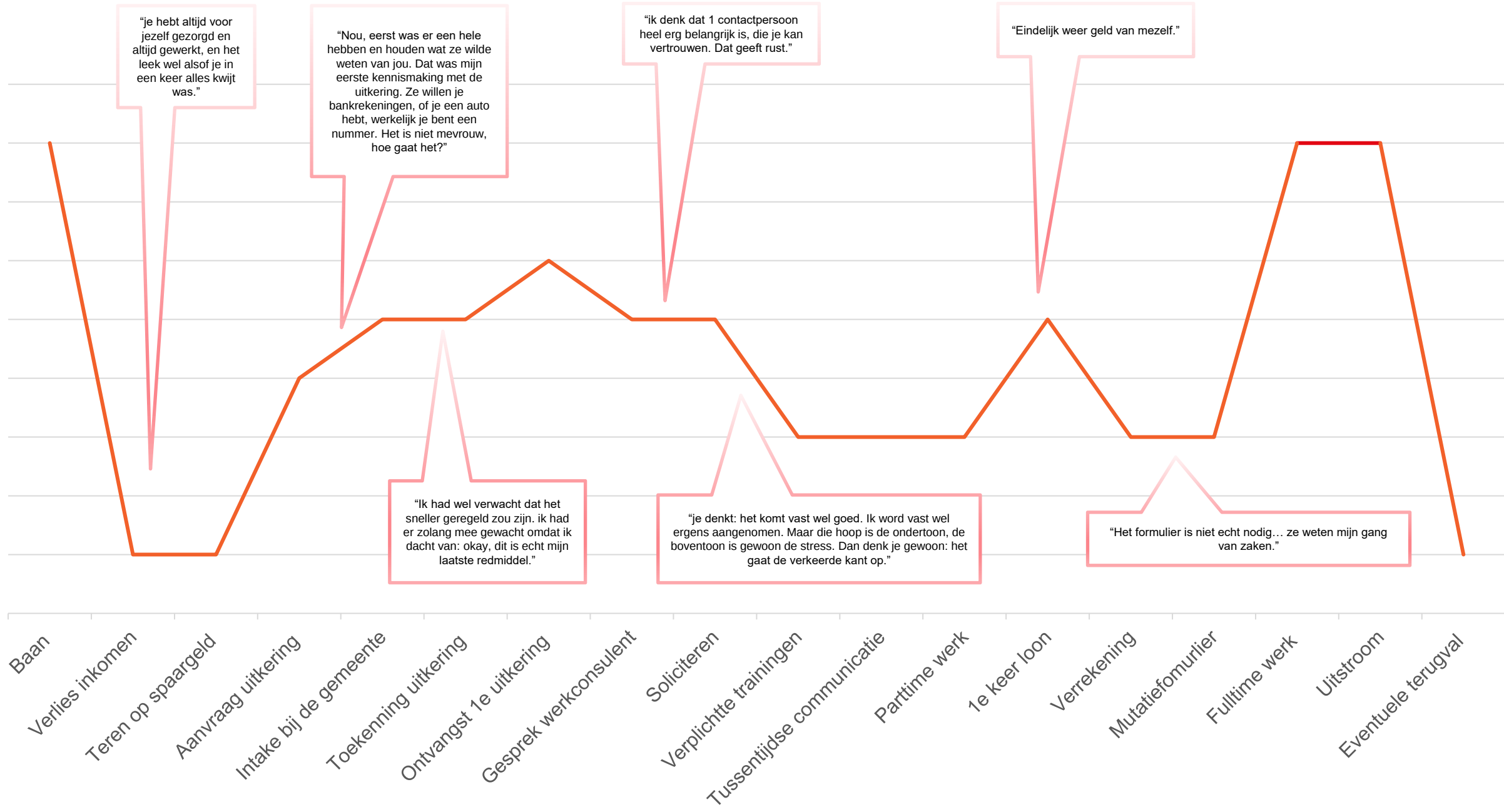
- De rode draad in de klantbeleving
- De klantreis binnen de gemeente Wijchen
- De procesreis binnen de gemeente Wijchen
- Langs de meetlat
- Het advies
- Richting Participatie in balans



# De Klantreis

Optimalistic  
social development

# Klantreis: emotioneel



# De Emotielijn



In de bijstand terecht komen, erdoor heen navigeren en proberen daar weer uit te klimmen is een emotioneel proces voor een klant die vaak heen en weer schommelt tussen momenten van spanning en opluchting. Ook al is de reis van elke klant uniek, er is vaak een rode draad te vinden in een algemene emotielijn. Deze gaat regelmatig samen met een aantal specifieke schakelmomenten.

- Verlies inkomen: het verlies van inkomen kan verschillende oorzaken hebben naast het wegvallen van werk (bv. Een scheiding, verlies van een dierbare, etc.). In de eerste periode bevindt een klant zich vaak nog in een periode van shock. In het geval van verlies van een baan is na de eerste schrik de moraal vaak nog hoog. De gedachte snel nieuw werk te kunnen vinden en spaargeld om nog even op te teren bieden een gevoel van rust. Hoe langer het duurt om nieuwe werk te vinden, echter, hoe meer de spanning toeneemt.
- Intake gemeente: veel klanten zien de bijstand als een laatste vangnet en vragen pas een uitkering aan als de nood (en stress) hoog zijn. Dit betekent dat ze met veel spanning bij de gemeente aankloppen, vaak ook niet wetend wat er staat te gebeuren en hoe het proces zal lopen. Dit moment is cruciaal. Een vast contactpersoon en goed bereikbaar functioneert als een boei om aan vast te houden en brengt een gevoel van opluchting. Is dit niet het geval, dan blijft de klant op een hoog stressniveau. De periode tussen de eerste intake en de toekenning van de uitkering wordt vaak beschreven als de meest stressvolle periode, deze wachttijd heeft dus ook veel impact op de emotionele gesteldheid van een klant.
- Solliciteren: ook het proces van solliciteren gaat gepaard met gemengde gevoelens. Aan de ene kant biedt het nieuwe hoop en nieuwe kansen, maar omgaan met (herhaaldelijke) afwijzingen kan ook ontmoedigen. Training en bemiddeling vanuit de gemeente kan hierbij helpen, maar wanneer deze niet aansluiten bij wat de klant nodig heeft, hebben deze een averechts effect en voelt een klant zich onbegrepen en/of niet serieus genomen.
- Tussentijdse communicatie: wanneer een klant 1 contactpersoon heeft en deze via direct toegankelijke kanalen (bv. WhatsApp) kan bereiken wordt tussentijdse communicatie vooral als rustgevend en ondersteunend ervaren. Wanneer communicatie voornamelijk formeel en onpersoonlijk is (bv. In brieven en beschikkingen), wordt contact vanuit de gemeente eerder als spannend en stressvol ervaren. De mate van stress gaat ook gepaard met de hoeveelheid administratieve handelingen. Hoe meer er van de klant verwacht wordt, hoe meer de angst toeneemt om iets verkeerd te doen waardoor de klant de uitkering kan verliezen.
- (Parttime) werk: het vinden van nieuw werk biedt nieuwe hoop voor de toekomst. Vooral de kans op volledige uitstroom uit de bijstand brengt een gevoel van moed en blijdschap. Parttime werk, en de verrekening die daarmee gepaard gaat, kan echter wel demotiverend zijn voor klanten die het moeilijk vinden om de lange-termijn kansen voor ogen te houden.

Voor de verhalen achter deze emotielijn, kijk op <https://www.loontwerken.nu/voornick>

# Simpel Switchen In Wijchen



## De klantreis:

Er zijn in totaal 4 interviews gehouden met klanten van verschillende achtergronden binnen Wijchen. Deze interviews geven het beeld dat Wijchen het op een aantal punten beter doet op de klantreis dan de gemiddelde gemeente in Nederland. Klanten benoemen op de drie onderzochte schakelmomenten vooral positieve punten. De volgende slide geeft inzicht in de ervaringen van klanten rondom parttime werken in Wijchen.



# Klantreis: ervaringen

| Instroom                                                                                                    | In de bijstand                                                                                                                                                                                                                                             | Uitstroom                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| + De informatie op de website wordt als helder en goed vindbaar ervaren                                     | + Informeel en persoonlijk contact via persoonlijk email-adres en/of telefonische communicatie wordt erg gewaardeerd (Bij de vraag wat de klant doet wanneer hij/zij een vraag heeft was de eerste reactie voornamelijk: persoonlijk mailen en/of bellen.) | + Het proces verloopt soepel intern en extern. |
| + Klanten ervaren een vast contactpersoon als een boei in de branding. Het biedt stabiliteit en vertrouwen. | + Er is goede en snelle reactie op vragen vanuit de klant. De gemeente wordt over het algemeen als goed bereikbaar gezien.                                                                                                                                 | + Er is altijd een contactmoment bij uitstroom |
| + een instroompakket met heldere uitleg over formulieren, spelregels en beschikbare regelingen ondersteunt  | + Er wordt meegedacht over wat voor werk/studie het beste past bij de klant                                                                                                                                                                                |                                                |
| + klanten hebben het gevoel dat ze tijdig te horen krijgen of de uitkering is toegekend of afgewezen        | + De klant voelt zich gekend en gezien door de gemeente en ervaart door het hebben van 1 contactpersoon in vergelijking met andere gemeenten weinig verwarring/onzekerheid                                                                                 |                                                |
| + klanten ervaren dat klantmanagers vanaf het begin oog hebben voor multiproblematiek                       | - Het werkformulier (en deze niet digitaal kunnen inleveren) wordt als overbodige administratie ervaren                                                                                                                                                    |                                                |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |



# De procesreis

Optimalistic  
social development

# Simpel Switchen in Wijchen



## De procesreis:

Naast de klantreis, is ook de procesreis binnen de gemeente Wijchen bestudeerd en geanalyseerd. Door middel van interviews met inkomensconsulenten, werkconsulenten, managers en medewerkers van de uitkeringsadministratie is het gemeentelijk uitkeringsproces in kaart gebracht.

Op de volgende slide vindt u een visualisatie van dit proces waarna we inzoomen op een aantal specifieke onderdelen die een uitgebreidere toelichting vereisen.



# De procesreis



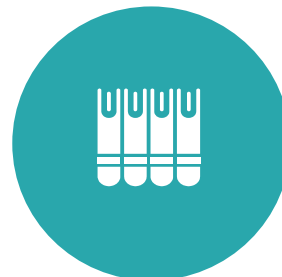
Online/  
telefonische  
aanmelding



1<sup>e</sup> intake door  
ondersteuners  
(telefonisch)



Officiële aanvraag  
(5 werkdagen) +  
aanmelding  
werkbedrijf



Aanvraag in  
algemene  
verzamelbak  
intake



Screening door  
fraudepreventie +  
verslag naar  
inkomensconsulent



Intake  
inkomensconsulent +  
toekenning uitkering  
(+/- 2 weken)



Ondertussen in  
gesprek met  
werkbedrijf  
Nijmegen



Maatwerk +  
dienstverlenings-  
gesprek plannen  
(richting parttime  
werk)



Tussentijdse  
communicatie (evt.  
meelopen met  
participatiecoach  
als stap naar  
parttime werk)



Parttime werk



Maandelijks  
werkformulier  
+ loonstrookje



(Fulltime)  
werk en  
uitstroom



# De procesreis

## De instroom

| Processtap | Aanpak binnen Wijchen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Melding    | <ul style="list-style-type: none"><li>○ De kant meldt zich via de website of telefonisch</li><li>○ Inkomensondersteuners nemen contact op met de klant, onderzoeken de aanleiding van de melding, en stemmen af of een aanvraag grond heeft</li><li>○ Zo ja, dan krijgt de klant een aanvraagformulier + overzicht van in te leveren bewijsstukken thuis gestuurd en wordt gelijk bekeken of deze klant ook bij het werkbedrijf moet worden aangemeld. Het aanvraagformulier kan alleen fysiek worden ingeleverd.</li><li>○ Klanten onder de 27 jaar worden gelijk naar het werkbedrijf doorgestuurd. Als ze na 4 weken nog geen werk hebben, verstrekt het werkbedrijf een aanvraagformulier en wordt de jongere direct gelinkt aan een inkomensconsulent</li><li>○ De aanvraag dient binnen 5 werkdagen fysiek aangeleverd te worden, deze datum geldt als de eerste meldingsdatum. Als de aanvraag na 10 dagen nog niet binnen is wordt de aanvraag afgeboekt. De klant wordt hier niet over geïnformeerd.</li><li>○ Wanneer de aanvraag is ingediend komt deze terecht in de algemene verzamelbak intake en verdeeld onder de verschillende inkomensconsulenten op basis van hun caseload en beschikbaarheid.</li></ul> |



# De procesreis

## De instroom

| Processtap | Aanpak binnen Wijchen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanvraag   | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Voor de aanvraag aan een inkomensconsulent wordt toebedeeld bekijkt de fraudepreventiemedewerker de aanvraag en maakt een verslag van eventuele aandachtspunten voor de inkomensconsulent</li><li>○ De aanvraag komt bij de inkomensconsulent terecht. Deze bekijkt of de aanvraag compleet is en vraagt eventueel missende documenten op.</li><li>○ De klant wordt uitgenodigd voor een intakegesprek (van max 1 uur).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Intake     | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Tijdens de intake bespreekt de inkomensconsulent het te verwachten traject met de klant</li><li>○ De rechten en plichten worden aan de klant uitgelegd m.b.v. een spelregeldocument dat ondertekend door de klant in het dossier wordt toegevoegd</li><li>○ De klant krijgt een naleespakketje waarin verschillende minimaregelingen worden uitgelegd, deze worden tijdens het intakegesprek ook met de klant doorgenomen.</li><li>○ Ongeveer 2-3 weken na de intake krijgt de klant te horen of de uitkering is toegekend (hoewel regelmatig tijdens het intakegesprek al enige indicatie aan de klant wordt gegeven van de te verwachten uitkomst. Voor dringende aanvragen kan de uitkering sneller worden toegekend)</li></ul> |



# De procesreis In de bijstand

| Processtap                | Aanpak binnen Wijchen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richting werk             | <ul style="list-style-type: none"><li>○ De inkomensconsulent bekijkt of de klant richting (parttime) werk kan bewegen. Als dit het geval is wordt deze aangemeld bij het werkbedrijf. Mocht de klant dit niet aan kunnen dan krijgt deze vrijstelling van sollicitatieplicht en wordt er een gesprek ingepland voor over een paar maanden om de stand van zaken te bekijken.</li><li>○ Klanten die wel aan de slag willen maar nog niet de stap naar werk kunnen maken worden doorverwezen naar participatiecoaches. Deze coaches kijken vooral naar zinvolle tijdsbesteding als opstapje naar parttime werken.</li></ul>    |
| Tussentijdse communicatie | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Na de intake wordt er een dienstverleningsgesprek ingepland voor 3, 6 of 12 maanden na de intake, afhankelijk van de situatie van de klant. Tijdens dit gesprek wordt bekeken of de klant gebruik maakt van de beschikbare minimaregelingen en wat de volgende te zetten stappen zijn.</li><li>○ Over het algemeen spreken inkomensconsulenten hun klanten vaker dan eens per jaar door wijzigingen in de situatie van de klant of eventuele vragen. Klanten in Wijchen weten hun inkomensconsulenten snel te vinden m.b.v. persoonlijke telefoonnummers en emailadressen.</li></ul> |



# De procesreis In de bijstand

| Processtap                  | Aanpak binnen Wijchen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parttime werk               | <ul style="list-style-type: none"><li>○ De melding dat een klant is gaan werken komt bij de inkomensconsulent terecht via de klant zelf of vanuit een automatische melding van het werkbedrijf.</li><li>○ Aan de hand van deze melding wordt een fysiek of telefonische gesprek met de klant ingepland waarin de gevolgen op de uitkering en het verrekenproces worden uitgelegd. Daarnaast is de klant vanaf nu ook verplicht om maandelijks het werkformulier (via post of aan de balie) en het loonstrookje (via post, aan de balie of via de mail) in te leveren.</li><li>○ Het werkformulier wordt in de laatste week van de maand naar de klant opgestuurd. Hierop staat vermeld wanneer deze ingeleverd moet zijn. Wanneer een klant dit vergeet wordt er enkele dagen later een herinneringsbrief gestuurd. Zo kan de klant alsnog de nodige informatie inleveren voor de uitbetalingsdatum, de 14<sup>e</sup> van de maand.</li></ul> |
| (Fulltime) werk & Uitstroom | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Wanneer een klant uitstroomt uit de bijstand is er altijd een contactmoment met de klant. Dit gebeurt via e-mail, telefonisch of fysiek afhankelijk van de wensen van de klant. Tijdens dit gesprek en in de eindbeschikking wordt de klant gewezen op de eventuele gevolgen op toeslagen, etc.</li><li>○ De uitkering wordt gedurende de proefperiode (4 weken) geblokkeerd. Als de klant dan nog aan het werk is wordt de uitkering beëindigd. Wanneer de klant toch terugvalt in de bijstand is er geen verkorte aanvraagprocedure. De klant zal opnieuw het aanvraagproces moeten doorlopen, maar krijgt wel dezelfde inkomensconsulent toegewezen waar mogelijk.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                        |



# Langs de meetlat

Optimalistic  
social development

# Langs de meetlat



## Langs de meetlat:

In deze scan worden de klantreis en de procesreis over elkaar heen gelegd om zo te bekijken welke schakelpunten soepel verlopen en waar er wellicht ruimte is voor verbetering.

De volgende slides gaan verder in op de toetsingspunten die in deze scan worden gebruikt, veel voorkomende valkuilen in dit proces en de mate waarin Wijchen deze valkuilen ondervangt.



## Algemene constatering:

- Uit verschillende gesprekken is gebleken dat het huidige werkproces binnen de gemeente Wijchen in vergelijking met andere gemeenten sterk mensgericht is. Medewerkers geven blijk van een ruime taakopvatting: er wordt opvallend veel met de klant meegedacht en maatwerk geleverd indien nodig.
  - *Een voorbeeld: “we zien de klant niet als nummers maar als mensen die afhankelijk zijn van jou. We willen weg van een beleid van wantrouwen en echt kijken naar wat de klant kan.”*
  - *En klanten ervaren dit ook: “ik vond het echt fijn hoe er gekeken werd naar mijn mogelijkheden, er was echt ruimte voor wat ik wel of niet aankon.”*
- De focus in de organisatie ligt op stapsgewijs aan het werk, gebaseerd op wat mogelijk is voor de klant. Ook in collegiaal contact en overleg wordt de focus gelegd op de mogelijkheden van de klant boven procedures en processen.

# Langs de meetlat

## De instroom

| Toetsingspunten    |                                                                                                                                       | Valkuilen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Proces binnen Wijchen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanvraag           | Is informatie over de aanvraag makkelijk vindbaar op de website? (Is het duidelijk voor de klant) welke documenten worden opgevraagd? | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het is niet duidelijk waar/hoe een uitkering aan te vragen</li> <li>○ Er is geen hulp voor klanten die moeite hebben met het volledig indienen van een aanvraag</li> <li>○ Het aanvraagformulier is onduidelijk waardoor deze vaak de eerste keer niet volledig is</li> <li>○ Er worden veel documenten opgevraagd die de gemeente elders kan opvragen – dit voelt invasief voor de klant</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Klanten weten informatie goed te vinden (telefonisch of via de site)</li> <li>+ Klanten die moeite hebben met de aanvraag worden doorverwezen naar de formulierenbrigade</li> <li>- Wanneer klanten niet binnen 10 dagen het aanvraagformulier inleveren, wordt de aanvraag afgeboekt zonder de klant in te lichten</li> <li>+/- er wordt een oplegger meegestuurd met het aanvraagformulier, maar er wordt meer opgevraagd dan nodig is en het formulier is alleen fysiek in te leveren</li> </ul> |
| Toekenningstermijn | Op welke termijn en hoe wordt de klant geïnformeerd over de toekenning/afwijzing van een aanvraag?                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Een (te) lange toekenningstermijn</li> <li>○ Onduidelijkheid over wanneer de klant iets te horen krijgt over toezegging/afwijzing van de uitkering</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>+/- De gemiddelde toekenningstermijn bij DW bedraagt ongeveer 4-5 weken na meldingsdatum, ong. 2-3 weken na het intakegesprek. Er is een voorschot beschikbaar voor mensen voor wie deze termijn te lang duurt.</li> <li>+ Vaak hebben klanten al bij de intake met de klantmanager een indruk over een eventuele toezegging/afwijzing.</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| Intake             | Wie doet de intake? Wat wordt er tijdens de intake verteld? Krijgt de klant informatie mee om thuis nog na te lezen?                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Een online/telefonische intake voelt afstandelijker voor de klant dan een gesprek op locatie</li> <li>○ Welke informatie verstrekt wordt kan sterk wisselen tussen inkomensconsulenten</li> <li>○ Wanneer klanten geen naslagwerk meekrijgen kan het zijn dat veel belangrijke informatie ook weer vergeten wordt</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ De intake vindt over het algemeen fysiek plaats</li> <li>+/- M.b.v. van een spelregeldocument en een 'welkomspakketje' waarin de minimaregelingen worden toegelicht zijn alle klanten voorzien van dezelfde informatie en wordt universele gespreksvoering gewaarborgd. De informatie is echter vooral tekstueel en de nadruk wordt in de schriftelijke communicatie veelal gelegd op de plichten.</li> </ul>                                                                                       |

# Langs de meetlat

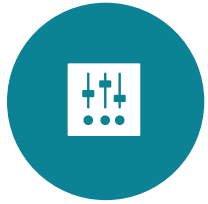
## In de bijstand

| Toetsingspunten              |                                                                                                                                                                                                  | Valkuilen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Proces binnen Wijchen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tussentijds communicatie     | Wie heeft er op welke momenten contact met de klant? Wat wordt er besproken? Via welke communicatiekanalen gebeurt dit? Is de communicatie proactief of reactief?                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Te weinig contact, de klant voelt zich vergeten</li> <li>○ Brieven zijn onbegrijpelijk (door taalgebruik), dit levert veel spanning op voor de klant</li> <li>○ De gemeente voelt onbereikbaar (door een algemeen nummer/KCC, geen vast contactpersoon, terugbelverzoeken, etc)</li> <li>○ Klanten voelen zich slecht geïnformeerd en voelen zich vaak overvallen door plichten en verwachtingen</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Inkomensconsulenten plannen contactmomenten in naar de behoefte van de klant</li> <li>+ Brieven worden als begrijpelijk ervaren</li> <li>+ Bij vragen weten klanten inkomensconsulenten te vinden en krijgen snel antwoord</li> <li>+ Klanten voelen zich goed geïnformeerd</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sturing naar (deeltijd) werk | Hoe sterk wordt er gestuurd op parttime werk? Hoe is de rolverdeling tussen werk-inkomen? Wie communiceert naar afdeling inkomen dat de klant is gaan werken?                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Klanten worden te weinig/te veel gestuurd richting parttime werk</li> <li>○ Er wordt weinig geluisterd naar de wensen/talenten/mogelijkheden van de klant</li> <li>○ Gat werk/inkomen: de afdeling inkomen komt niet (op tijd) te weten dat de klant is gaan werken</li> </ul>                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Er wordt sterk gestuurd naar het kunnen (en de wensen/verlangens) van de klant. Hulp van participatiecoaches wordt aangeboden als een stap richting werk.</li> <li>+ Weinig mensen vallen in het gat werk/inkomen door automatische signalen vanuit het werkbedrijf wanneer een klant is begonnen met werk</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Na start (deeltijd) werk     | Hoe en door wie wordt de klant geïnformeerd over verrekenmethodes, vrijlating, vakantiegeld en (on)belastbare posten? Moeten er werk/mutatief formulieren en/of loonstrookjes worden ingeleverd? | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De gekozen verrekenmethode brengt de klant in financiële problemen</li> <li>○ De klant is niet (goed) geïnformeerd over de manier van verrekenen, vrijlating, vakantiegeld en (on)belastbare posten (bv. reiskostenvergoeding, eindejaarsuitkering, etc.)</li> <li>○ De klant moet onnodig informatie aanleveren</li> <li>○ De inleverkanalen voldoen suboptimaal in gebruikersgemak</li> <li>○ Hoe wordt er omgegaan met te laat ingeleverde loonstroken?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>+/- Wijchen kent 1 verrekenmethode: op de maand verrekenen. Deze is gekozen om parttime werken soepel te laten verlopen en ruimte te laten voor verrekenen voor de uitbetaaldatum.</li> <li>+/- Klanten snappen het concept van verrekenen (incl. vakantiegeld) maar zijn niet altijd ingelicht over vrijlating. Verder worden klanten ook niet proactief gewezen op de verrekening van een evt. eindejaarsbonus</li> <li>- Klanten moeten werkformulier én loonstrook aanleveren. Dit wordt als overbodig ervaren.</li> <li>- Dat het werkformulier niet digitaal kan worden ingeleverd wordt als storend ervaren.</li> </ul> |

# Langs de meetlat

## De uitstroom

| Toetsingspunten       |                                                                                                       | Valkuilen                                                                                                                                        | Proces binnen Wijchen                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informatievoorziening | Hoe wordt de klant geïnformeerd over de veranderingen na uitstroom uit de bijstand (bv op toeslagen)? | <ul style="list-style-type: none"><li>De klant is onvoldoende geïnformeerd over de (financiële) gevolgen van uitstroom uit de bijstand</li></ul> | + Bij uitstroom is er altijd een contactmoment waarin de gevolgen van uitstroom worden besproken (effect op toeslagen, eventuele terugval als het werk niet lukt, etc.). Afhankelijk van de wensen van de klant vindt dit gesprek telefonisch, via email of fysiek plaats. |
| Terugval              | Is er een verkorte aanvraag voor klanten die terugvallen in de bijstand?                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Bij terugval moet de klant opnieuw een volledige aanvraag indienen</li></ul>                               | +/- De uitkering wordt gedurende de proefperiode van een maand geblokkeerd en daarna beëindigd. Er is geen verkorte aanvraag bij terugval.                                                                                                                                 |

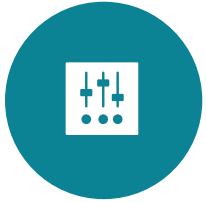


# Advies Vasthouden

## Voor Wijchen betekent dit:

- Allereerst dat jullie goed bezig zijn. In de werkwijze is op cruciale punten stress-sensitieve dienstverlening verankerd die het risico op inkomensonzekerheid en financiële problemen voor klanten minimaliseert. Hou vooral vast aan deze verschillende boeien die de klant rust bieden:
  - Een persoonlijke intake m.b.v. de gemeentelijke ondersteuners
  - Een brede intake waarbij ondersteuning en hulpverlening proactief worden aangeboden, verder kijkend dan alleen het financiële plaatje
  - Als een klant eenmaal een uitkering krijgt: 1 contactpersoon die te bereiken is via een direct nummer/emailadres, die in elke brief worden genoemd
  - Het actief stimuleren van klanten om zich te beroepen op hun rechten en gebruik te maken van beschikbare regelingen
  - Een tussenstap richting werk m.b.v. participatiecoaches
  - Startgesprek met uitleg over inkomstenverrekening bij start op parttime werk
  - Uitstroomgesprek en mogelijkheid van drempelloze terugkeer in de uitkering in de eerste maand na uitstroom

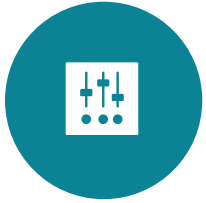
# Advies Bespreken



## Punten om nader te bespreken:

- Tijdens de aanvraag:
  - Het aanvraagformulier is erg lang en er wordt veel informatie opgevraagd waarover de gemeente via andere kanalen (Suwinet, BRP) al kan beschikken. *(Tip: ga na hoeveel % van de aanvragen de eerste keer niet compleet worden ingeleverd en welke documenten veelal missen, kunnen deze ergens anders worden opgevraagd? Gebruik hiervoor de toolkit '[Snelle Aanvraag, Snel Besluit](#)')*
  - Het aanvraagformulier online beschikbaar maken. Zo kunnen veel gegevens al van tevoren worden ingevuld, hoeft er minder opgevraagd te worden en kan er gebruik gemaakt worden van routing zodat het aanvraagformulier aanzienlijk kan worden ingekort.
  - Overweeg de klant meer dan 5 dagen te geven om de aanvraag in te dienen en de klant te bellen wanneer de aanvraag dreigt te worden afgeboekt omdat het deze niet binnen 10 dagen is ingeleverd.
  - Het aanvraagproces is nu erg tekstueel ingesteld. De schaarstetheorie laat zien dat mensen die langdurig onder (financiële) druk staan, slechter functioneren en moeilijker informatie opslaan. Maak meer gebruik van visualisaties (bv. filmpjes, infographics, etc.)
  - Ook al heeft Wijchen een kortere toekenningstermijn dan de wettelijke 8 weken. Kijk eens naar de toolkit '[Snelle Aanvraag, Snel Besluit](#)'. Met behulp van een aantal simpele checks kan een inkomensconsulent een aanvraag sneller goedkeuren. Dit vermindert de kans dat de klant in financiële problemen komt.

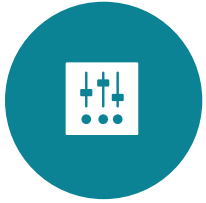
# Advies Bespreken



## Punten om nader te bespreken:

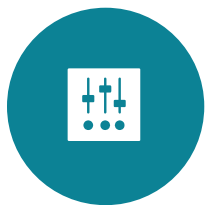
- In de communicatie:
  - Er lijkt discrepantie tussen de manier van werken van consulenten en de (schriftelijke) communicatie. Bijvoorbeeld:
    - Tijdens de intake wordt het spelregelformulier gebruikt om de klanten te informeren over de rechten en plichten binnen de bijstand. In gesprek met de consulent wordt veel nadruk gelegd op de rechten die een klant heeft en de beschikbare ondersteuning, terwijl het spelregelformulier vooral ingaat op de plichten van de klant.
    - In de praktijk lijkt er ruimte te zijn om de aanvraag later dan 5 werkdagen in te leveren, maar dit komt niet terug in de schriftelijke communicatie.

# Advies Bespreken



## Punten om nader te bespreken:

- Het digitaal kunnen inleveren van het werkformulier. Overweeg of het in alle gevallen nodig is om het werkformulier én het loonstrookje op te vragen.
- Nu wordt 4-wekelijks loon omgerekend naar de maand, een mogelijk verschil wordt aan het einde van het jaar verrekend. Dit gaat tegen het transactiebeginsel in. Overweeg [Surplus](#) voor klanten die 4-wekelijks uitbetaald krijgen. – een systeem waarbij een klant die parttime werkt alle inkomsten op 1 dag binnenkrijgt en zo meer financiële stabiliteit ervaart. Ter ondersteuning van deze ontwikkeling is het goed het [klantervaringsonderzoek](#) over Surplus eens door te nemen.
- Ontwikkel een ‘verkorte aanvraag’ voor mensen die toch weer terugvallen in de bijstand nadat ze volledig zijn uitgestroomd. Dit vermindert de angst en onzekerheid voor de klant in deze overgang en ondersteunt het ‘loslaten van het vangnet’. Voor een voorbeeld verwijzen we naar de [gemeente Lelystad](#).



# Advies Samenvattend

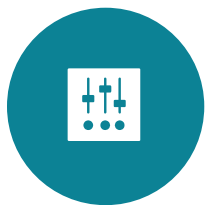
## Voor Wijchen betekent dit:

- Dat de ruimte om belangrijke schakelmomenten te verbeteren vooral ligt bij:
  - Het (nog) sneller kunnen toekennen van een uitkering
  - Het versimpelen en versnellen van de aanvraag
  - De toon van de schriftelijke communicatie in lijn brengen met de toon van de persoonlijke communicatie door consulenten
  - Digitalisering (van het werkformulier) en versimpeling van de informatie die maandelijks door de klant moet worden ingeleverd
  - Puntjes op de i in het verrekenproces:
    - Omgaan met 4-wekelijkse inkomsten
    - Klanten pro-actief informeren over verrekening eindejaarsuitkering
    - Klanten proactief informeren over vrijlating
  - Een 'soepele' terugstroom in de bijstand voor klanten die terugvallen na uitstroom



# Participatie in balans

Optimalistic  
social development

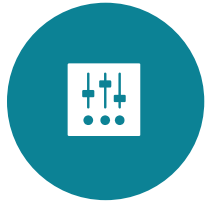


# Participatiewet in Balans

Uit een overheidsanalyse is zijn de volgende problemen met de huidige Participatiewet naar voren gekomen:

- De ondersteuning is beperkt
- Het sanctieregime is streng
- De bestaanszekerheid is te complex

**De komende jaren zullen er daarom een aantal wetswijzigingen doorgevoerd worden in het kader van de Participatiewet in Balans. Het doel: werken moet altijd lonen. Wat betekent dit voor Wijchen?**



# Participatiewet in Balans

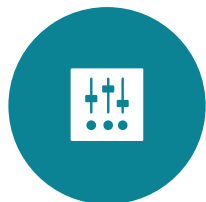
**Het ministerie van SZW werkt aan de volgende wijzigingen:**

**1. Verruimen van de bijverdiengrenzen**

- a) Van een vrijlating van 25% gedurende een half jaar naar een basisvrijlating van 15% gedurende een jaar voor iedereen tussen de 18 en AOW-gerechtigde leeftijd. Dit is een harmonisering van de verschillende vrijlatingsregels (voor o.a. alleenstaande ouders, medische urenbeperking, stimuleringspremie etc.)
- b) Mogelijkheden tot verlengen van de inkomensvrijlating
- c) Verbreden van de doelgroep met jongeren tot 27 jaar

**2. Aanpassing van het transactiesysteem**

- a) Bedragen worden straks alleen nog verwerkt in de maand waarin ze zijn ontvangen. Bijvoorbeeld: eindejaarsuitkering, 5<sup>e</sup> week bijschatten bij 4-wekelijks loon, etc.
- b) Dit is een harmonisering met de werkwijze/ registratiewijze van de belastingdienst en het UWV. Daarmee zorgt het uiteindelijk voor minder problemen omdat organisaties dezelfde bedragen tot een fiscaal jaar gaan rekenen.
- c) Uitzondering op deze regel is de maand van instroom en de maand van uitstroom uit de bijstand. In die maanden kan de gemeente wél terugkijken of vooruitkijken om eventuele eerdere of latere inkomsten te kunnen toerekenen aan de bijstandsperiode.

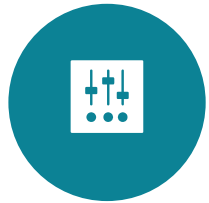


# Participatiewet in Balans

**Het ministerie van SZW werkt aan de volgende wijzigingen:**

## 3. Het verrekenen van inkomsten vereenvoudigen

- a) Verrekenen op basis van de Polisadministratie wordt mogelijk gemaakt. Voor klanten van wie de looninformatie op tijd via de polisadministratie beschikbaar is (dit geldt inmiddels voor zo'n 60% van de klanten), mogen geen loonstroken meer worden opgevraagd. Deze klanten zijn bovendien uitgezonderd van de actieve inlichtingenplicht. *Tip: Abonneer alvast op de OIB-signalen van het Inlichtingen Bureau*
- b) Een uniforme manier van nettoloon berekenen. De manier die het Inlichtingen Bureau hanteert wordt de norm.
- c) (On)belaste vergoedingen:
  - Geen enkele onbelaste vergoeding wordt nog verrekend
  - Universele manier van vakantiegeld verrekenen. Opgebouwd vakantiegeld bij de werkgever wordt binnen de gemeente verrekend met opgebouwd vakantiegeld over de uitkering, het verschil wordt gestort in mei. Vakantiegeld wordt dus niet meer gedurende het jaar ingehouden. Dit om meer transparantie en duidelijkheid te geven over wijze van verrekening bij de eindafrekening
  - Wijziging verrekening van eindejaarsuitkering & Individueel Keuze Budget. Er wordt straks niets meer verrekend wat nog niet is ontvangen. De eerste 8% van het IKB wordt verrekend als het vakantiegeld, het overige deel mag alleen verrekend worden als het als nettoloon wordt uitbetaald. Dat is te zien in de polisadministratie. Als het niet als nettoloon wordt uitbetaald, mag het niet verrekend worden.

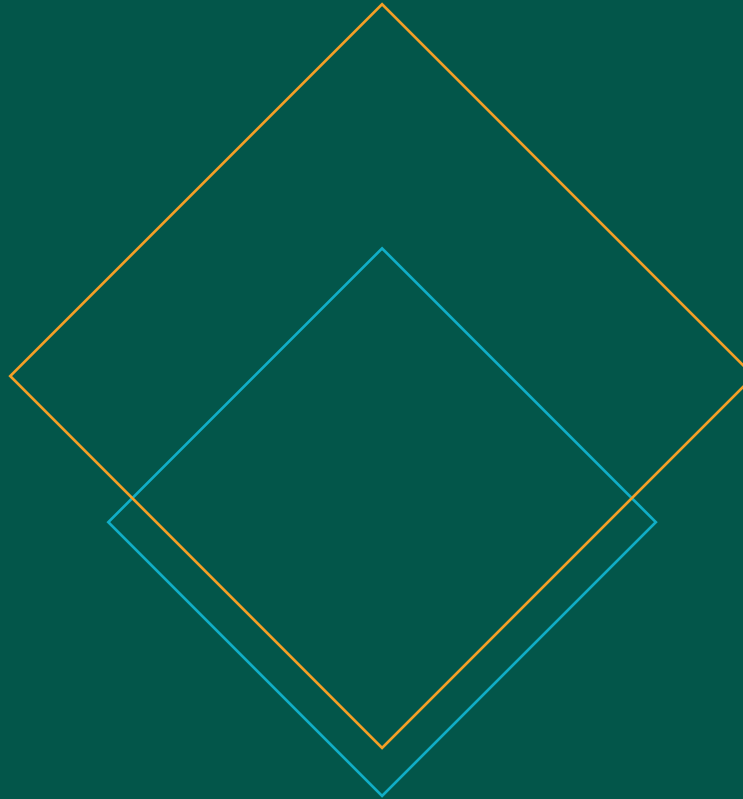


# Participatiewet in Balans

## Het ministerie van SZW werkt aan de volgende wijzigingen:

4. Aanpassing van aanvraagdatum = ingangsdatum
  - Dit betekent een discretionaire bevoegdheid om in schrijnende gevallen bijstand met terugwerkende kracht voor in beginsel maximaal drie maanden toe te kennen voor de eerste meldingsdatum.
5. Ontvangsten uit giften tot € 1200 per jaar & incidentele hobbymatige verkoop
  - In de huidige Participatiewet worden giften in het kader van de middelentoets (inkomen en vermogen) beoordeeld. Hierdoor geldt voor ondersteuning als boodschappen en andere als 'giften' ervaren ontvangsten in natura een ander beoordelingskader. De nieuwe vrijlatingsregel geldt voor zowel financiële giften als giften in natura. Als het totaal aan giften boven het wettelijke bedrag uitkomt, moet het wel gemeld worden.
6. Verplichtingen in participatiewet toespitsen op het individu & eigenstandig vormgeven van participatie
  - Het huidige te rigide verplichtingssysteem zorgt ervoor dat bijstandsgerechtigden voor wie werk (nog) buiten beeld is hun participatie niet zelf vorm kunnen geven.
  - Daarom een generieke verplichting tot participatie op basis waarvan de bijstandsgerechtigde zich moet inspannen voor arbeidsinschakeling, meewerken aan re-integratie-activiteiten en als dit (nog) niet mogelijk is het verrichten van andere vormen maatschappelijke participatie. Dit kan het volgen van een opleiding zijn, het verrichten van mantelzorg of andere vormen van maatschappelijk van belang zijnde activiteiten.

➤ En nog meer... <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-ef36b4303b634a71871d63e79a217286f836dffc/pdf>



**Joke Hansum**

**Optimalistic**  
[www.optimalistic.nl](http://www.optimalistic.nl)  
[info@optimalistic.nl](mailto:info@optimalistic.nl)