



Participatiebudget Gemeente Westland Beschrijving Klantproces

Auteur: J.M.Meerburg

9 april 2009

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	3
1.1 Participatiebudget	3
1.2 Klantprocessen	3
1.3 Doel	3
1.4 Aanpak	3
1.5 Leeswijzer	3
Hoofdstuk 2 Huidige klantprocessen per deelterrein	4
2.1 Re-intergratie (werk)	4
2.2 Inburgering	4
2.3 Volwasseneneducatie	4
2.4 Knelpunten huidige werkprocessen met betrekking tot Participatiebudget	4
Hoofdstuk 3 Klantproces	6
3.1 Uitgangspunten nieuw klantproces Participatiebudget	6
3.1.1 Werkplein en dienstverleningsconcept	6
3.1.2 Kadernota Participatiebudget Westland	6
3.2 Een geïntegreerd klantproces	6
3.2.1 Aanmelding	6
3.2.2 Intake	7
3.2.3 Diagnose	8
3.2.4 Evaluatie- en begeleidingsproces	8
3.3. Vervolgacties gelijktijdig met doorontwikkeling klantproces	8
3.4 ICT ondersteuning	9
Hoofdstuk 4 Organisatorische gevolgen	10
4.1 Interne organisatie	10
4.2 Cultuurtraject	10
4.2 Competentieontwikkeling	10
Bijlage 1 Trajectplan	11
Bijlage 2 Bewaken trajectvoortgang	12
Bijlage 3 Beëindigingsonderzoek	13
Bijlage 4 Handhaven	14
Bijlage 5 Beboeten	15
Bijlage 6 Ontheffen	16
Bijlage 7 Verlengen termijn	17
Bijlage 8 Klantproces Werkplein Gemeente Westland	17

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Participatiebudget

Op 1 januari 2009 is het Participatiebudget ingevoerd. Om mensen gemakkelijker aan een baan te helpen en om maatschappelijke participatie te bevorderen heeft het kabinet besloten de rijksmiddelen die gemeente ontvangen voor re-integratie, inburgering en volwasseneneducatie te bundelen in 1 budget, het Participatiebudget. Hierdoor neemt de beleidsvrijheid voor gemeente en de mogelijkheid om maatwerk te leveren toe. Tevens krijgen gemeente meer vrijheid om te bepalen aan wie ze een aanbod willen doen en hoe dat aanbod eruit ziet.

1.2 Klantprocessen

Klantprocessen worden gezien als het proces waarmee aan de participatiebehoefte van klanten kan worden voldaan. De invoering van het Participatiebudget heeft als gevolg dat in de werkprocessen en werkwijze van de drie afzonderlijke terreinen van inburgering, re-integratie en volwasseneneducatie veranderingen plaatsvinden

De omslag naar de uitvoering van een integraal klantproces is complex. Het stelt gemeentes voor veel keuzes vooral op operationeel niveau. De omslag is van grote invloed op de werkprocessen maar ook op de taken en bevoegdheden van medewerkers. De klantmanager zal in de nieuwe situatie vanuit meerdere invalshoeken naar de klant te kijken.

1.3 Doel

De gemeente Westland participeert in het voorbereidingstraject participatiebudget waarin landelijk 24 gemeenten aan deelnemen met als doel kennisuitwisseling en opleveren van producten waar andere gemeente gebruik van kunnen maken. Deze analyse is een van de activiteiten binnen het voorbereidingstraject en heeft betrekking op de ontwikkeling en beschrijving van een geïntegreerd klantproces om de ambities in het kader van het Participatiebudget te realiseren.

1.4 Aanpak

Voor het ontwikkelen van een geïntegreerd klantproces zijn gesprekken gevoerd met verschillende medewerkers binnen de gemeente Westland die in hun huidige werk deelnemen aan de uitvoering van de re-integratie, inburgering en volwassenenonderwijs. Daarnaast maakt de gemeente gebruik van de mogelijkheid om vanuit een beleidsvisie de klantprocessen samen te voegen met als resultaat de uitvoering van een integraal participatiebeleid.

Tevens is besloten om binnen het project Participatiebudget een werkgroep klantprocessen op te stellen voor het nieuw te ontwikkelen klantproces. Deze werkgroep is samengevoegd met de werkgroep klantproces van het te realiseren Werkplein Westland aangezien de klantprocessen voor het Werkplein Westland en Participatiebudget onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en er besloten is een klantproces te ontwikkelen voor het Werkplein Westland en Participatiebudget.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de een beschrijving gegeven van de huidige werkprocessen van de verschillende deelgebieden en de knelpunten in de huidige werkwijze.

In hoofdstuk 3 wordt de eerste aanzet gegeven tot de ontwikkeling van een nieuw geïntegreerd klantproces. Tevens wordt er ook gekeken naar de kansen die de invoering van een nieuw geïntegreerd hoofdproces de gemeente biedt.

In hoofdstuk 4 wordt aandacht geschonken aan de organisatorische gevolgen bij implementatie van de nieuwe geïntegreerde hoofdprocessen in kaart gebracht en het daarbij behorende verandermanagementtraject

Hoofdstuk 2 Huidige klantprocessen per deelterrein

2.1 Re-integratie (werk)

Het motto van de Wwb is "Werk boven inkomen". Alle inspanningen van cliënt en gemeente moeten gericht zijn op het zo spoedig mogelijk uitstromen naar regulier werk. Het begrip "passende arbeid" is vervangen door "algemeen geaccepteerde arbeid". Hiermee krijgt de gemeente meer mogelijkheden om uitstroom te realiseren/af te dwingen. De gemeente streeft bij voorbaat naar uitstroom naar langdurige arbeid.

De gemeente is verplicht haar re-integratievoorzieningen te richten op 6 categorieën:

1. uitkeringsgerechtigden
2. personen met een nabestaandenuitkering;
3. inburgeraars
4. niet-uitkeringsgerechtigden
5. jongeren 18 tot 23 jaar
6. 16 en 17 jarigen zonder startkwalificaties.

Voor de laatste 4 categorieën geldt dat ze na inschrijving bij het CWI (op hun aangeven) aan de gemeente worden gemeld, met een indicatie voor ondersteuning of een voorziening.

De processen en procedures zijn gedetailleerd beschreven vanaf het moment dat een cliënt gemeld wordt door het CWI of intern aangemeld. Het proces start met een intake waarna daarna in de diagnose een trajectplan wordt opgesteld tot aan beëindiging van het traject. Voor verdere informatie verwijs ik naar bijlage 1 Trajectplan re-integratie, bijlage 2 Bewaken trajectvoortgang en bijlage 3 Beëindigingonderzoek.

2.2 Inburgering

De gemeente roept potentiële inburgeringsplichtige op om te verschijnen en gegevens te verstrekken die voor hun inburgeringsplichtig van belang zijn. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van het Bestand Potentiële Inburgeringsplichtige (BPI) en Informatie Systeem Inburgering (ISI). De potentiële inburgeringsplichtige is verplicht gehoor te geven aan de oproep en verleent medewerking aan het onderzoek (intake).

Tijdens de intake gaat de gemeente na of de betrokkene in aanmerking komt voor een gemeentelijk aanbod voor een (al dan niet met re-integratie gecombineerde) inburgeringsvoorziening. Inburgeraars die een aanbod kunnen krijgen van de gemeente zijn:

- Uitkeringsgerechtigden (op grond van WWB of andere socialezekerheidswetten)
- Geestelijk bedienaren
- Inburgeraars die geen uitkering of algemene bijstand ontvangen en geen betaalde arbeid verrichten (in het bijzonder allochtone vrouwen in een achterstandspositie)
- Pardonners

Voor inburgering zijn de werkprocessen beschreven vanaf het moment van aanmelden (handhaven) tot het moment dat ze aan de inburgeringsplicht hebben voldaan of daarvan zijn vrijgesteld. Ze zijn gesplitst in de volgende processen: handhaven, beboeten, ontheffen en verlengen termijn. Voor verder informatie verwijs ik naar bijlage 4 t/m 7.

2.3 Volwasseneneducatie

De volwasseneneducatie heeft nog geen beschreven werkprocessen. De uitvoering van de trajecten maar ook de werving, aanmelding en intake ligt volledig bij het ROC. De gemeente stelt jaarlijks samen met het ROC een Productovereenkomst (POK) op met daarin de cursussen en trajecten die ROC aan cursisten aan biedt en zorg draagt voor de daadwerkelijke uitvoering.

2.4 Knelpunten huidige werkprocessen met betrekking tot Participatiebudget

De huidige beschrijving van werkprocessen zijn ongeschikt om de ambities in het kader van participatiebudget te realiseren, er is in de huidige werkwijze geen afstemming over klanten. De klant staat niet centraal maar de instrumenten die beschikbaar zijn en hier is het werkproces ook op afgestemd. Iedereen beperkt zicht tot de middelen en instrumenten die binnen zijn eigen terrein beschikbaar zijn en kijkt niet naar de totale behoefte van de klant. Tevens heeft de klant voor elk terrein zijn eigen contactpersoon. Het participatiebudget geeft gemeente de kans deze beperkingen aan te passen en een klantmanager de regie te laten voeren.

Voorwaarde om deze kansen binnen het participatiebudget optimaal te benutten is een nieuw geïntegreerd werkproces worden ontwikkeld waarin de procesbeschrijvingen die nu aanwezig zijn worden meegenomen en waar nodig aangepast.

Een andere belemmering is de afwezigheid van een 'hoofdbeschrijving van aanmelding tot aan uitstroom bij het deelterrein volwasseneducatie. Aangezien deze kennis ook niet aanwezig is binnen de huidige samenstelling van de werkgroep klantproces bestaat het risico dat dit deelterrein op de achtergrond raakt.

Hoofdstuk 3 Klantproces

3.1 Uitgangspunten nieuw klantproces Participatiebudget

Voor de ontwikkeling van een nieuw klantproces moet rekening worden gehouden met het dienstverleningsconcept van het Werkplein Westland en de kadernota Participatiebudget Westland.

3.1.1 Werkplein en dienstverleningsconcept

Het werkplein is een belangrijk onderdeel waar het participatiebeleid van de gemeente Westland ten uitvoer worden gebracht. Het werkplein vormt de fysieke locatie waar klanten terecht kunnen met al hun vragen op gebied van arbeidsparticipatie, inkomen, (om)scholing en inburgering. Aangezien de uiteindelijke uitvoering van een geïntegreerd klantproces gaat plaatsvinden in het Werkplein moet rekening gehouden worden met het gemeenschappelijke dienstverleningsconcept. De dienstverlening van het werkplein is gebaseerd op een gemeenschappelijke klantbenadering. Het doel van het dienstverleningsconcept is dat de klant de publieke keten van werk en inkomen ervaart als een logisch geheel. Hierin staat de klant centraal, een aanspreekpunt tijdens het gehele traject. De klant wordt snel, duidelijk, op maat en met een minimalisering aan overdrachtsmomenten geholpen. Dit dienstverleningsconcept moet worden doorvertaald in het nieuwe klantproces.

3.1.2 Kadernota Participatiebudget Westland

Het klantproces moet aansluiten bij de doelstellingen zoals geformuleerd in de beleidsvisie Participatiebudget. Aangezien de visie en ontwikkeling klantproces gelijktijdig zijn gestart wordt door de projectleider Participatiebudget op toegezien of er een juiste doorvertaling heeft plaats vindt van beleid naar de uitvoering.

3.2 Een geïntegreerd klantproces

Hieronder volgt de beschrijving van het nog in ontwikkeling zijnde klantproces. De stand van zaken tot nu toe is beschreven en dit klantproces wordt nog verder doorontwikkeld in de werkgroep klantproces van het werkplein. Verwacht wordt dat de processen en procedures in oktober 2009 gereed zullen zijn.

Het klantproces bestaat uit de volgende stappen: de aanmelding, het intakegesprek, de diagnose en het evaluatie- en begeleidingsproces. De fysieke uitvoering van het klantproces vindt plaats in het front-Office van het Werkplein en zal worden uitgevoerd door de medewerkers van de gemeente maar ook door medewerkers van UWV Werkbedrijf. In bijlage 8 is het volledige klantproces schematisch weergegeven.

3.2.1 Aanmelding

De cliënt kan zich fysiek, telefonisch of per email melden. Het is belangrijk dat het klantcontact op eenduidige wijze wordt afgehandeld ongeacht het kanaal. Het klantproces start bij aanmelding bij het Werkplein waar ze door de medewerker te woord worden gestaan en worden doorgeleid naar de juiste dienstverlening. Hieronder volgen de verschillende mogelijkheden.

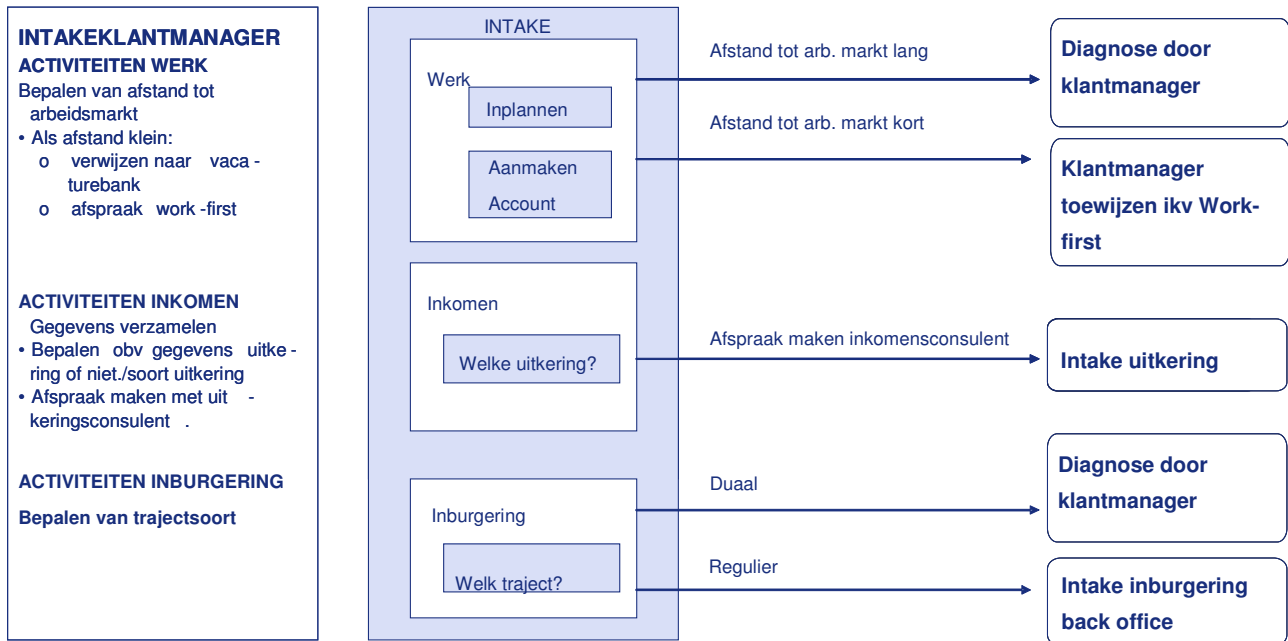
- Cliënten worden direct doorverwezen naar de intaker van het Werkplein indien ze een vraag hebben die met werk, inkomen, inburgering of een andere vorm van participatie te maken heeft.
- Cliënten die alleen komen voor ondersteuning bij schulden worden meteen doorgeleid naar de backoffice-medewerker Schuldhulpverlening. Aangezien het merendeel van deze klanten al vanuit andere organisaties of instanties zijn doorgestuurd. Indien er geen consulenten beschikbaar zijn wordt er door de medewerker een account aangemaakt in het klantvolgsysteem en een afspraak ingepland. De klant krijgt een document mee met daarop informatie over wat de klant bij de eerstvolgende afspraak moet meenemen.
- Zelfstandigen met financiële problemen worden direct doorverwezen naar de inkomensconsulenten bbz in de back office
- Cliënten kunnen voor dienstverlening waarbij werk, inkomen, inburgering of een andere vorm van participatie niet aan de orde is door de baliemedewerker worden doorverwezen naar diensten van derden die zich ook in het Werkplein bevinden of doorgeleid naar externe als hun vraag niet beantwoord kan

worden. Voor deze klanten wordt geen account aangemaakt in een klantvolgsysteem (in het vervolg: KVS).

3.2.2 Intake

Indien de cliënt wordt doorgeleid naar de front office wordt de aanmelding opgevolgd door een intake. Indien de klant een elektronische uitkeringsintake heeft ingevuld dan neemt de medewerker contact op met de klant voor een intake en geeft meteen door welke documenten meegenomen moeten worden. Deze afspraken worden vastgelegd in een KVS.

De uitgangspunten voor het intakeproces zien er als volgt uit:



Om dubbelingen te voorkomen in de intake en diagnose fase is het van belang de processen goed op elkaar af te stemmen. Tijdens de intake wordt gebruik gemaakt van een quickscan. Bij de intake wordt niet gebruik gemaakt van vragenlijsten die leidt tot een fase- of categorie-indeling, zodat het proces niet gebureaucratiseerd wordt en volledig op maat te werk kan worden gegaan. De intakeklantmanager (de dienstdoende klantmanager: 'wisselwachterrol') heeft geen caseload, de caseload ligt altijd bij de klantmanagers. De quickscan maakt zichtbaar wat de behoefte is (totale klantvraag) van de klant, of de klant in aanmerking komt voor een uitkering en naar welke klantmanager de klant wordt doorgeleid. In eerste instantie krijgt elke klant een klantmanager toegewezen. In het KVS noteert de intakeklantmanager de opvallendheden en klantvraag en maakt op basis daarvan beslissingen

Indien tijdens de intake blijkt dat de afstand met de arbeidsmarkt kort is wordt door de intakemanager voor deze klant een intakeafspraken gemaakt bij Work First. Partijen hebben daarbij de ambitie om alle cliënten in de volle breedte hetzelfde brede dienstverleningsaanbod te doen, inclusief het Work First concept (vanzelfsprekend met inachtneming van de wettelijke kaders). De klantmanager wordt het aanspreekpunt voor vragen van de klant of Work First. Wanneer de klant niet binnen 48 uur na aanmelding bij het werkplein aan het werk is via het uitzendbureau wordt een afspraak gemaakt voor een uitkeringsintake. Afhankelijk van het tijdspad is dit de verantwoordelijkheid van de intaker of de klantmanager. Indien een klant is gestart met een Work First traject neemt de klantmanager binnen twee weken contact op met Work First.

Het resultaat wordt vastgelegd in het KVS en indien de klant zich niet aan de gemaakte afspraken heeft gehouden wordt deze opgeroepen. Bij eerste oproep wordt er nog geen sanctie opgelegd.

Indien tijdens de intake van een inburgeraar wordt geconstateerd dat deze niet in aanmerking komt voor een duaal traject dan wordt deze klant doorgeleid naar de back office inburgering en in een regulier traject geplaatst. Door middel van het klant volg systeem is voor de consulenten inburgering in de back office zichtbaar wat er al besproken is en welke informatie al is aangeleverd.

3.2.3 Diagnose

Na de intake volgt de diagnose door de toegewezen klantmanager. Bij zelfredzame klanten bestaat de dienstverlening vooral de eerste drie maanden vooral uit digitale basisdienstverlening, met altijd eerste gesprek en actieplan. Uiterlijk na drie maanden (maar zoveel eerder als gewenst) volgt intensieve persoonlijke dienstverlening (poortwachterstoets). De klantmanager maakt samen met de klant op basis van een of meerdere gesprekken een inschatting van wat de klant nodig heeft om aan het werk te komen en zich (blijvend) op de arbeidsmarkt te handhaven. Tevens kan men gebruik maken van de loonwaardebepaling systematiek. Klantmanagers brengen hierbij mogelijke problemen in kaart, maar blijven gefocust op mogelijkheden om te werken of om de weg naar werk open te houden. Uiteindelijk gewenst resultaat is om na uiterlijk 6 maanden bij een bedrijf aan de slag te gaan en na een jaar een werkaanbod. De klantmanager kan binnen het Werkplein gebruik maken van verschillende expertises (zie schema hoofdstuk 3). De klantmanager is degene die het proces bepaalt. Meer hierover is weergegeven in het dienstverleningsconcept.

Indien een SW-indicatie aan de orde zou kunnen zijn, regelt de klantmanager een indicatiestelling door UWV Werkbedrijf en vindt in de betreffende gevallen overdracht aan de back office van Patijnenburg plaats. De klantmanager bepaalt welke activiteiten en diensten er ingezet moeten worden en is het vaste aanspreekpunt voor de klant. De klantmanager kan deze diensten intern en extern 'oproepen'. Interne diensten zijn de verschillende back offices (SHV, Inkoop, Inkomen, WsW, aanwezige expertises) en extern moet men denken aan re-integratiebedrijven, roc's, maatschappelijke organisaties en andere. De klantmanager legt de eerste contacten voor de klant en maakt in sommige gevallen een advies voor de desbetreffende dienst die wordt ingezet. De back offices en re-integratiebureaus zijn verantwoordelijk voor en door de klantmanager aanspreekbaar op de juiste uitvoering van de gevraagde dienstverlening. Hierbij kan de back office of gespecialiseerde externe partners ook zelf contact hebben met de klant. De back offices en andere organisaties rapporteren terug aan de klantmanager, dit kan door een signaal vanuit het klantvolgsysteem of per email afhankelijk van de ondersteuning op ict gebied en nader gemaakte afspraken. In het klantvolgsysteem moet de klantmanager ook kunnen volgen wat de gemaakte afspraken zijn met de klant. Op deze wijze kan de klantmanager te allen tijde weten wat de ingezette activiteiten zijn en het vaste aanspreekpunt blijven voor de klant. Indien de klant na re-integratie klaar is voor uitstroom wordt de klant geactiveerd in de database zodat de matchmakers weten dat de klant beschikbaar is voor werk bij een werkgever.

3.2.4 Evaluatie- en begeleidingsproces

Op het moment dat een klant uitstroomt naar werk is de klantmanager verantwoordelijk voor de eventuele nazorg, niet de matchmaker, het re-integratiebureau of andere partijen. In de uitvoering kan, indien afgesproken de begeleidende externe partner wel een rol spelen. Indien een klant geen enkel uitzicht heeft op duurzame uitstroom naar werk maar wel recht heeft op inkomen wordt de klant overgedragen aan de inkomensconsulenten.

3.3. Vervolgacties gelijktijdig met doorontwikkeling klantproces

Door de keuze het samenvoegen van de werkgroepen klantproces van twee verschillende projecten (waarin wel overeenkomsten zitten) bestaat het risico dat de positionering van maatschappelijke participatie in het werkplein naar de achtergrond schuift en alle inzet en budgetten op allen nog op werk gericht worden. In het vervolgtraject zal hierop gestuurd moeten worden door de projectleider Participatiebudget.

Tevens wordt de volwasseneductie nog beschouwd als een apart deelterrein en is deze nog niet actief geïntegreerd in het klantproces. De komende periode zal de nadruk komen te liggen op de integratie van de volwasseneductie in het klantproces.

Tevens moet rekening worden gehouden met een nieuw type klant. De gemeente is gewend om te gaan met klanten om te gaan die zich verplicht moeten melden bij de gemeente. Door verbreding van de doelgroepen kan de gemeente ook klanten ondersteunen die zich niet uit zichzelf melden bij het Werkplein. Deze groep is nog onbekend en vooraf ook lastig te bepalen waar deze klant het best mee geholpen is.

Onderwijsinstellingen, vrijwilligersverenigingen, SOB en andere zijn van belang om juist deze klant die niet uit zichzelf naar het Werkplein komt toch te kunnen bereiken en van informatie te voorzien. Hiervoor moeten de benodigde samenwerkingsverbanden worden versterkt.

3.4 ICT ondersteuning

Om de klant snel van dienst te kunnen zijn en niet meerdere malen dezelfde gegevens uitgevraagd worden is een klantvolgsysteem (KVS) vereist en een digitaal klant dossier waarin de acties op de trajecten kunnen worden bijgehouden door zowel de klant als de betrokkenen consulenten. Hierin moeten de basisgegevens van de klanten vermeld zijn, documenten en status informatie van de klant zichtbaar zijn.

Hoofdstuk 4 Organisatorische gevolgen

4.1 Interne organisatie

De deelterreinen inburgering en re-integratie zijn nu ondergebracht bij de afdeling Publiekszaken en volwasseneneductie valt onder de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling. Aangezien de huidige ontwikkeling is naar een integraal klantproces zal ook in het ondersteunende en kaderscheppende beleid de benodigde integratie moeten plaatsvinden.

4.2 Cultuurtraject

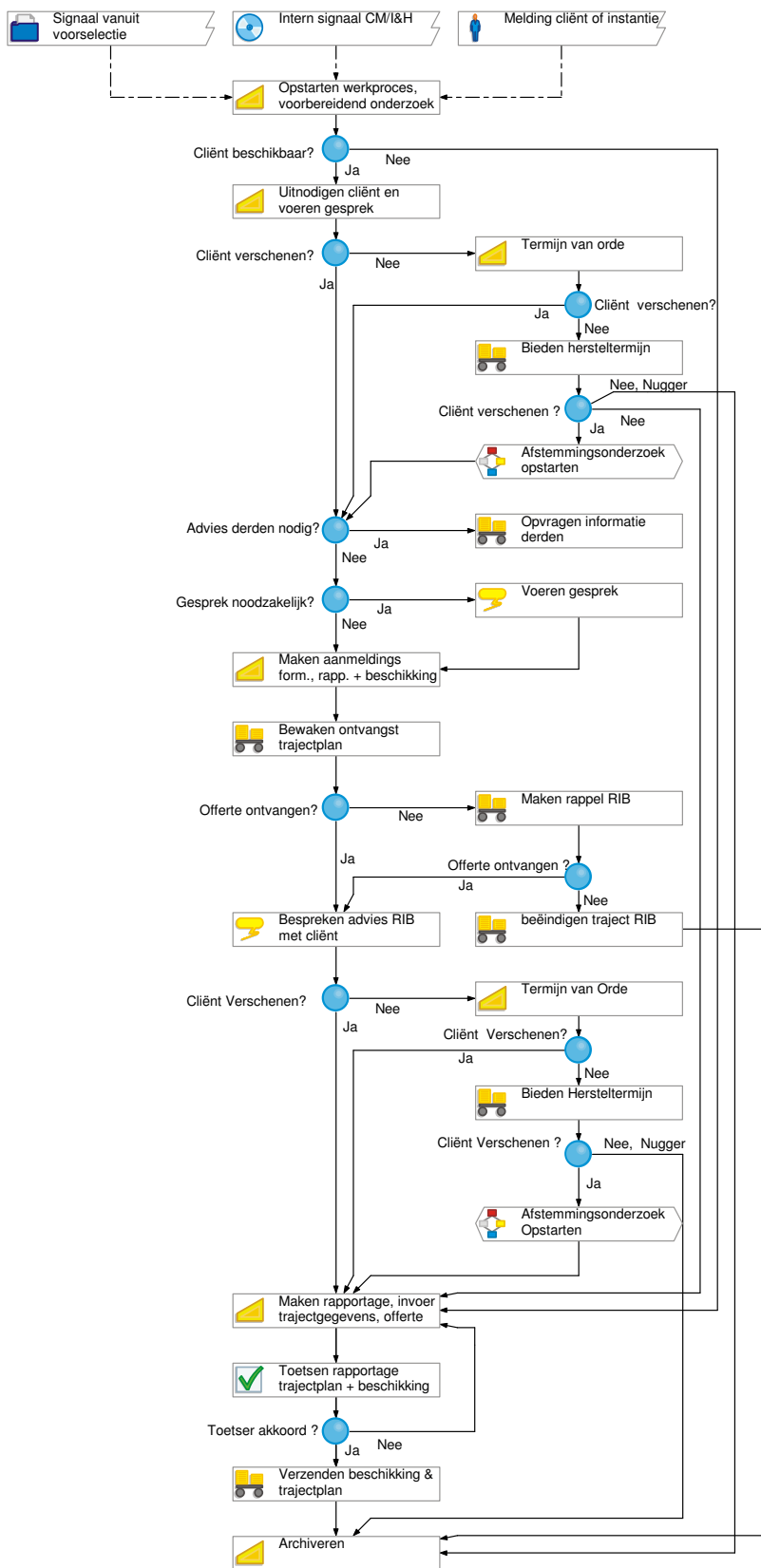
Voor de realisatie van een geïntegreerd klantproces moeten de twee betrokken afdelingen binnen de gemeente en de verschillende teams hun samenwerking moeten versterken, informatie moeten delen en de huidige werkprocessen moeten worden aangepast. Een gemeenschappelijke cultuur onder medewerkers en management is een belangrijke succesfactor voor samenwerking. Een cultuur die erop gericht is op de klant (klant boven regels). Op resultaat en op samenwerking (grensverleggend denken). Om een gemeenschappelijke cultuur te bereiken zal geïnvesteerd worden in een cultuurtraject waarin aandacht wordt besteed aan de aspecten klant, resultaat en samenwerking.

Het totale organisatieverandertraject in het Werkplein Westland zou als basis voor het cultuurverandertraject kunnen fungeren. Door vanuit het project onderlinge samenwerking te stimuleren binnen alle deelnemende organisaties wordt organisatieoverstijgend en teamoverstijgend denken gestimuleerd. Deze aanpak gecombineerd met een juiste communicatiestrategie zou een uitvloeiende werking kunnen bewerkstelligen.

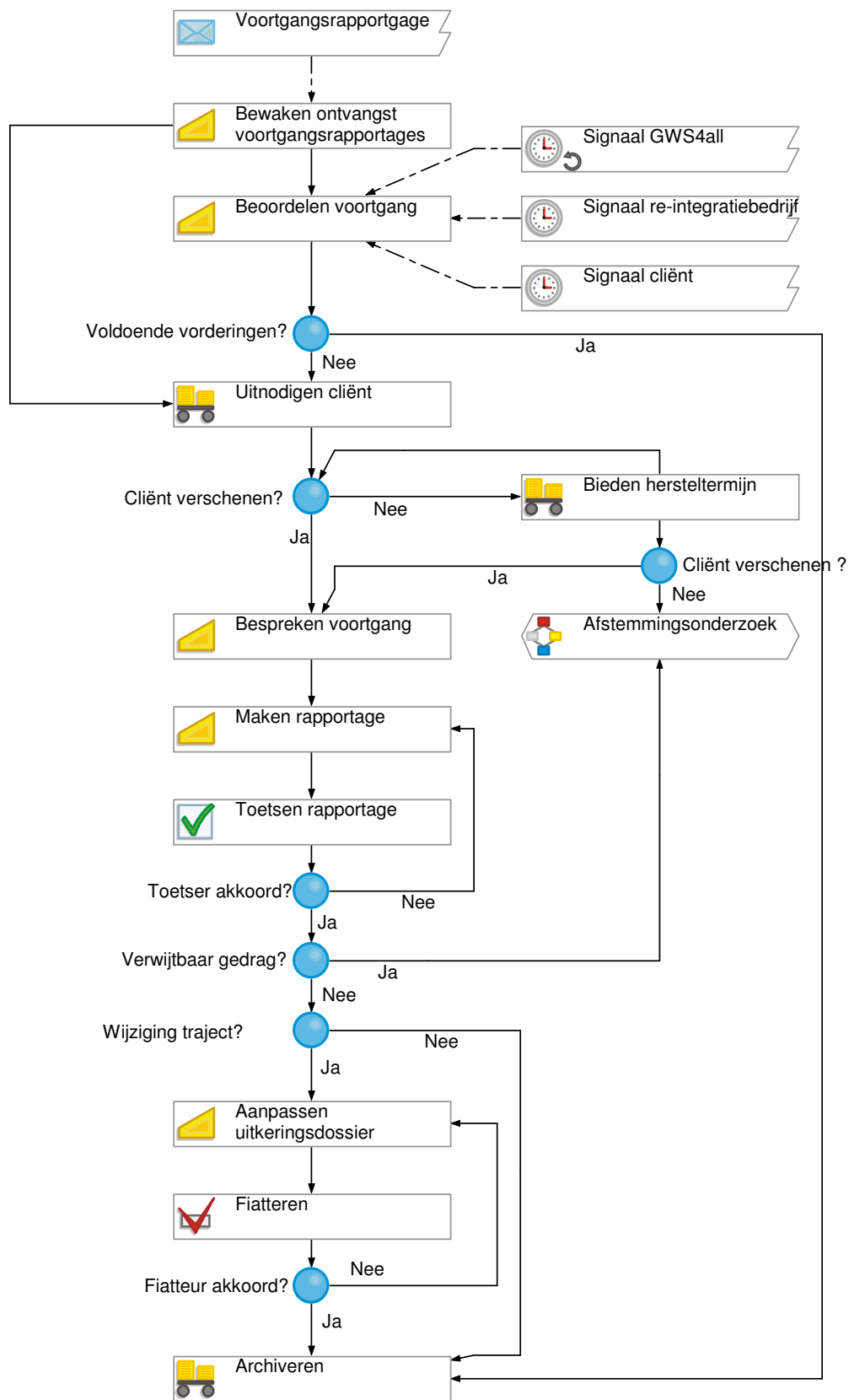
4.2 Competentieontwikkeling

Aangezien de uitvoering van het Participatiebudget plaatsvindt op het Werkplein wordt naast het cultuurtraject ook ingezet op de benodigde competentieontwikkeling mee. Aan deze competentieontwikkeling zal door middel van intervisie en trainingen aandacht worden besteed. Gebaseerd op een nog te maken inventarisatie binnen de verschillende teams zal een algemeen opleidingsplan worden opgesteld.

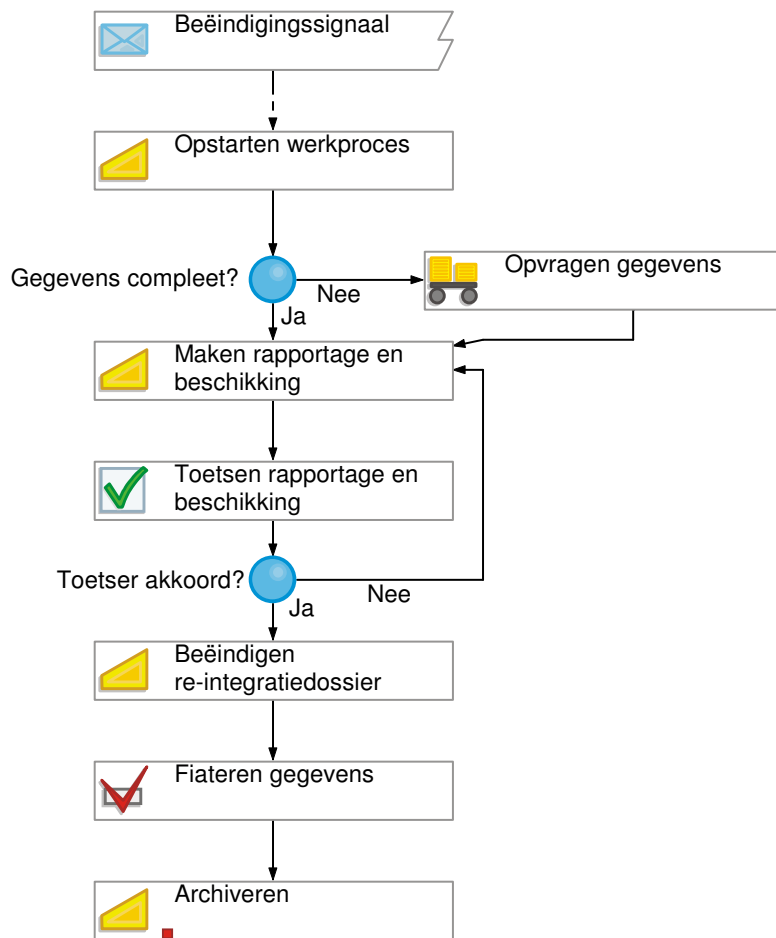
Bijlage 1 Trajectplan



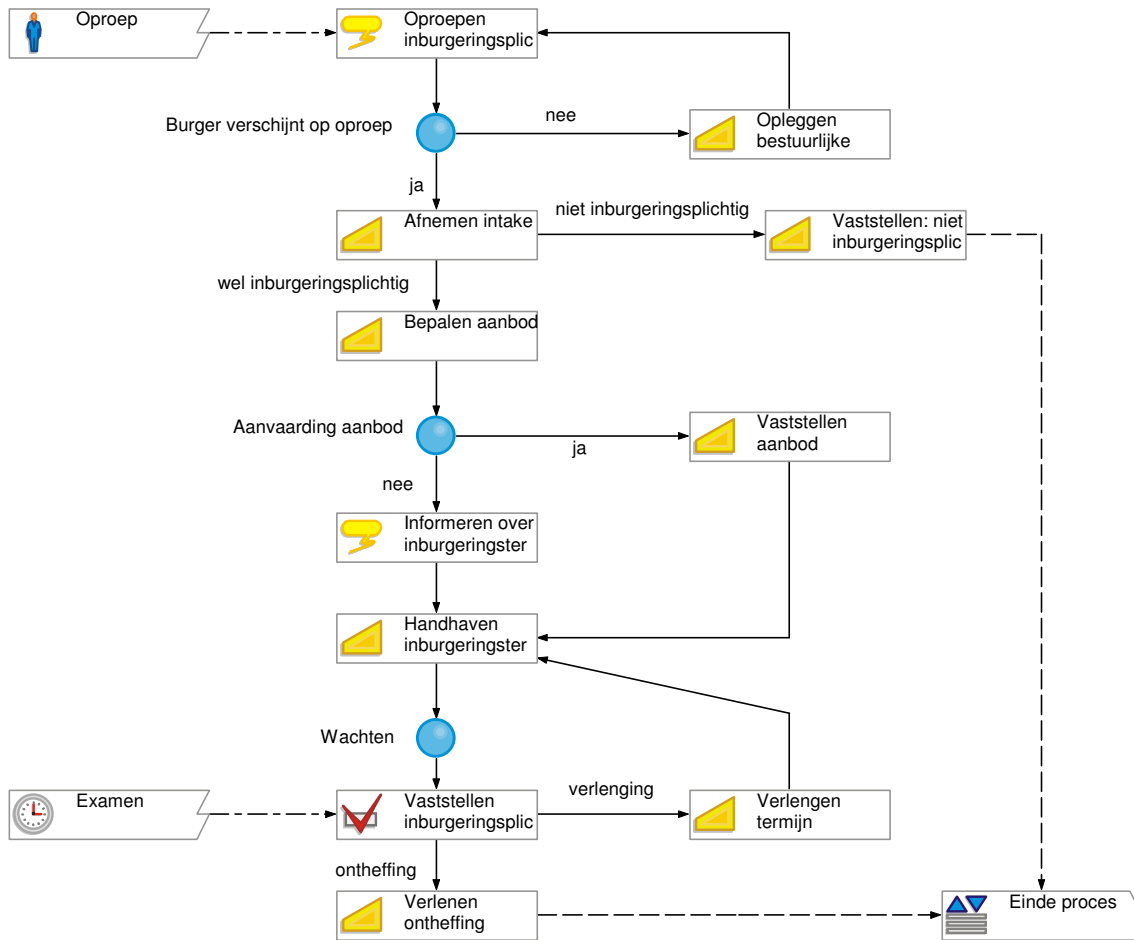
Bijlage 2 Bewaken trajectvoortgang



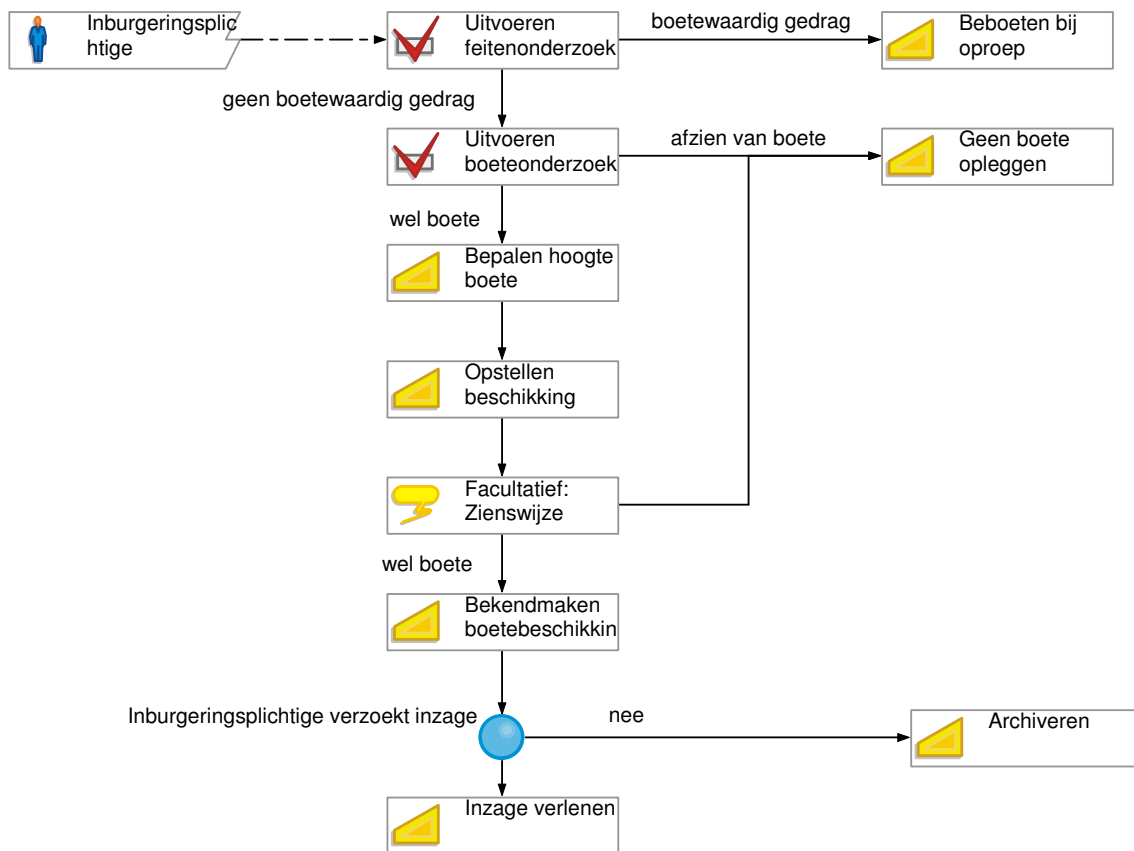
Bijlage 3 Beëindigingsonderzoek



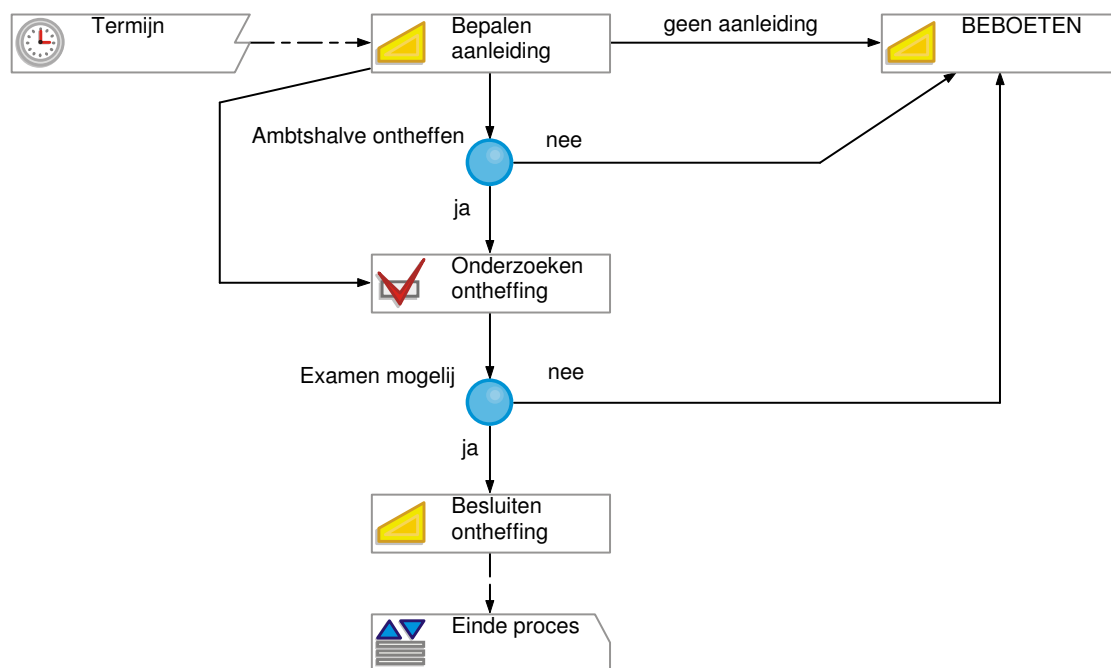
Bijlage 4 Handhaven



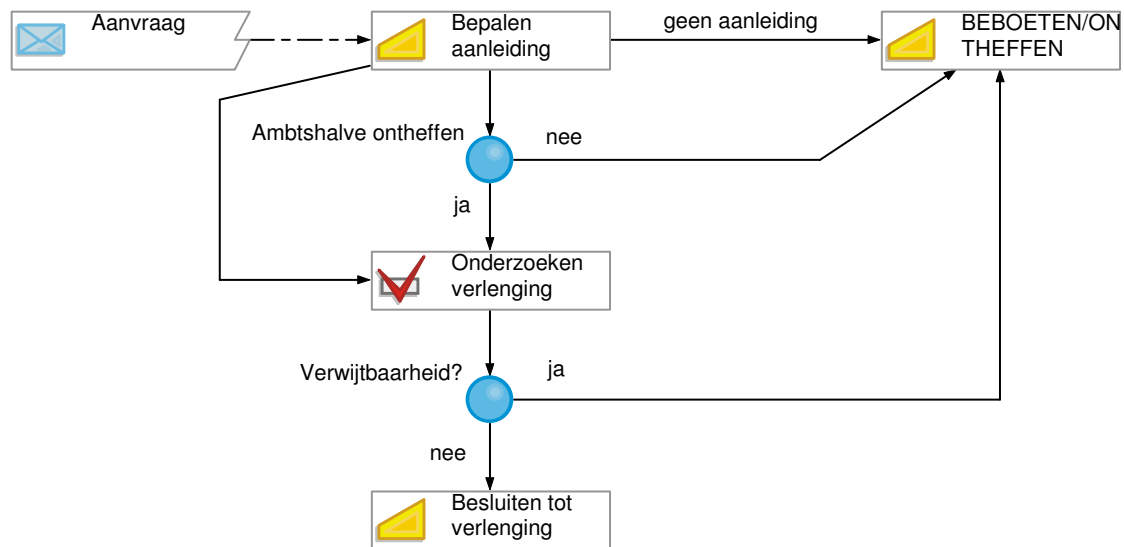
Bijlage 5 Beboeten



Bijlage 6 Ontheffen



Bijlage 7 Verlengen termijn



Bijlage 8 Klantproces Werkplein Gemeente Westland

