Openbaar Zaaknummer: 70014

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Rapportage scan parttime werk (Divosa)

Kernboodschap

'Onze dienstverlening naar de Wijchense inwoners die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering is mensgericht en daarom erg goed. We steken met kop en schouders boven alle gemeenten uit die meegedaan hebben met de Divosascan naar parttime werk'.

Op verzoek van de raad hebben wij de mogelijkheden voor het vereenvoudigen van switchen tussen uitkering en werk verkend. Daarvoor hebben we de Divosascan laten uitvoeren door bureau Optimalistic. Het resultaat van deze scan met de verbetersuggesties brengen wij onder uw aandacht. In deze scan worden de klantreis en de procesreis over elkaar heen gelegd om zo te bekijken welke schakelpunten soepel verlopen en waar er ruimte is voor verbetering.

Uit het onderzoek is vastgesteld dat onze werkwijze op cruciale punten in uitstekende dienstverlening is verankerd die het risico op inkomensonzekerheid en financiële problemen voor klanten minimaliseert. In het slotgesprek met de onderzoeker is ons aangegeven dat de gemeente Wijchen aanzienlijk beter scoort dan andere gemeenten die meegedaan hebben met dit onderzoek. Uiteraard willen we daarom onze werkwijze vasthouden. Om die reden zien wij geen reden om het huidige beleid aan te passen en informeren wij u via deze nota over de uitkomsten van het onderzoek. De aangedragen verbetersuggesties werken wij uit om de dienstverlening aan onze inwoners nog verder te optimaliseren.

Eerdere besluiten

Datum	**Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)**
24-02-2022	Z/21/070014 1. In te stemmen met de informatienota kleine bijverdiensten in de bijstand 2. Kennis te nemen van de beslisnota aan het college inzake de Divosa verbeterscan.

Toelichting

Bureau Optimalistic heeft in opdracht van Divosa in de periode december 2022 - maart 2023 onderzoek gedaan (het simpel switchen) naar de proceskant en de klantreis met betrekking tot de in- en uitstroom uit de bijstand en parttime werk. Er zijn interviews gehouden met medewerkers van de gemeente (front- en backoffice) en klanten die een uitkering van de gemeente ontvangen en daarnaast parttime werken. In het rapport zijn de sterke punten en de verbeterpunten aangegeven die betrekking hebben op het uitkeringsproces. Hierbij gaat het om de aanvraag, het ontvangen van de uitkering en de uitstroom uit de bijstand.

Het advies van bureau Optimalistic is 'vasthouden' van hetgeen we hebben. In onze werkwijze is op cruciale punten 'stress sensitieve' dienstverlening verankerd die het risico

op inkomensonzekerheid en financiële problemen voor klanten minimaliseert. Onze werkwijze biedt vooral houvast en dat zorgt dat onze klanten 'de rust' in onze aanpak vinden. Uiteraard pakken we de aangedragen aanbevelingen op. De belangrijkste zijn:

- Het verder versimpelen en versnellen van het toekennen van een uitkering;
- De toon van de schriftelijke communicatie in lijn brengen met de toon van de persoonlijke communicatie;
- Het digitaliseren en versimpelen van de informatie die de klant maandelijks moet inleveren;
- De puntjes op de i zetten voor het verrekenproces (eindejaarsuitkering en 4-wekenloon)
- En tot slot een soepele terugstroom in de bijstand voor mensen die terugvallen na uitstroom.

De Participatiewet wordt op onderdelen door de wetgever aangepast. De menselijke maat is het sleutelwoord. Onderdeel van de aanpassing is de verruiming van de vrijlatingsbepalingen en de methodiek van het verrekenen van inkomsten. Naar verluid treedt de nieuwe Participatiewet in 2025 in werking.

Hieronder treft u in een samenvatting de belangrijkste resultaten zoals die in het bijgevoegde rapport zijn weergegeven:

De klantreis:

Goed	Voor verbetering vatbaar
• De informatie op de website is helder en goed vindbaar; • Een vast contactpersoon biedt stabiliteit en vertrouwen; • Een instroompakket met heldere uitleg over formulieren, spelregels en regelingen. • Klanten hebben het gevoel dat ze tijdig te horen krijgen of de uitkering is toegekend of afgewezen; • Klantmanagers hebben oog voor de problemen; • Informeel en persoonlijk contact via persoonlijk email adres en/of telefoon • Goede en snelle reactie op vragen van de klant. • De klant voelt zich gekend en gezien door de gemeente • Contactmoment bij uitstroom	• Het werkformulier (en deze niet digitaal kunnen inleveren) wordt als overbodige administratie ervaren.

De proceskant

Goed	Voor verbetering vatbaar
• Het werkproces is sterk mensgericht; • Contactmoment met de klant op basis van behoefte van de klant; • Weinig mensen vallen in een gat; • Klanten voelen zich goed geïnformeerd; • Focus ligt op stapsgewijs aan het	• Er is geen verkorte aanvraagprocedure bij terugval in de bijstand; • Bij aanvraag wordt er meer opgevraagd dan noodzakelijk; • Er is 1 verrekenmethode: de maandverrekening; introduceer de 4 weken verrekenmethodiek

werk, gebaseerd op de mogelijkheden van de klant; • De formulierenbrigade • Klanten hebben snel een indruk over toekennen of afwijzen van bijstand; • Sterke sturing op basis van de wensen en behoeften van de klant; • Bij uitstroom altijd een contactmoment.	• Klanten begrijpen de verrekenmethodiek niet altijd • Werkformulier kan niet digitaal ingeleverd worden; • Klant wordt niet ingelicht bij afboeken van de aanvraag • Aandacht voor schriftelijke communicatie (veel op plichten).

Bijgevoegd treft u het rapport (in een PowerPointpresentatie) van bureau Optimalistic aan.

Gevolgen
Geen.

Communicatie
Niet van toepassing.

Uitvoering of Vervolgstappen
In overleg met het team inkomensconsulenten werken we de aanbevelingen - zoals verwoord in het rapport - uit.

Geheimhouding:
Niet van toepassing.