



Rijksoverheid



Referentiemodel WWB – na invoering wetsvoorstel Wijziging WWB en samenvoeging van de WWB met de WIJ

Productlijsten, processtappen en indicatoren

November 2011

Deze publicatie is gemaakt door Stimulansz in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Stimulansz spreekt haar dank uit aan alle auteurs, co-auteurs en expertpanels, die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van de publicatie.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed.

Stimulansz noch het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid kunnen echter aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Deel 1	Inleiding	3
1.	Waarom een nieuw referentiemodel?	3
2.	Toelichting op het model	3
2.1	Inleiding.....	3
2.2	Doel.....	3
2.3	Structuur	3
3	Overzicht producten Referentiemodel WWB	5
Deel 2	Producten naar niveau	7
1.	Onderzoek aanvraag	7
1.1	Voorafgaand aan de aanvraag: zoekperiode jongere	7
1.2	Onderzoek aanvraag algemene bijstand.....	8
1.3	Claimbeoordeling aanvraag ingediend bij UWV WERKbedrijf	8
1.3.1	Vaststelling gezinssituatie en gezinsmiddelentoets	10
1.4	Onderzoek aanvraag ingediend bij het college	11
2	(Her)onderzoek rechtmatigheid	12
3	Beëindigingsonderzoek uitkering.....	14
4	Terugvordering, verhaal en debiteurenbeheer	15
4.1	Terugvorderingsonderzoek	15
4.2	Verhaalsonderzoek	16
4.3	Debiteurenbeheer	17
4.3.1	Incasso	18
4.3.2	Debiteurenonderzoek terugvordering	19
4.3.3	Debiteurenonderzoek verhaal	19
5	Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik.....	21
5.1	Verwerking van samenloopsignalen	22
5.2	Onderzoek van andere fraudesignalen	23
5.3	Bijzonder onderzoek	24
6	Bestandsbeheer	26
6.1	Verwerking gegevens uitkeringsadministratie	26
6.2	Verwerking rechtmatigheidformulieren.....	27
6.3	Mutatieonderzoek.....	27
6.4	Betaling	28
6.5	Kasbetaling	29
6.6	Beslaglegging door derden (niet bijzondere bijstand)	29
6.7	Maatregelen	30
6.8	Premies / onkostenvergoedingen.....	31
6.9	Tegenprestatie	32
7	Re-integratieactiviteiten	33
7.1	Traject Arbeidsre-integratie	34
7.1.1	Arbeidsre-integratie - diagnose	34
7.1.2	Arbeidsre-integratie – plan van aanpak	35
7.1.3	Voortgangsbewaking plan van aanpak	36
7.1.4	Ontheffingen	38
7.1.5	Voortgangsbewaking ontheffingen	38
7.2	Traject sociale activering.....	39
7.2.1	Sociale activering - diagnose	40
7.2.2	Sociale activering- trajectplan	40
7.2.3	Sociale activering voortgangsbewaking	41
7.3	Inkoop trajecten re-integratie	42
7.4	Participatieplaatsen.....	43
7.4.1	Participatieplaats - diagnose	44
7.4.2	Plan van aanpak participatieplaats	44
7.4.3	Voortgangsbewaking participatieplaats	45
8	Aanvullende inkomensondersteuning.....	47
8.1	Aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten.....	48
8.2	Aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten	48
8.3	Aanvraag categoriale bijzondere bijstand	49
8.4	Heronderzoek periodieke bijzondere bijstand	50
8.5	Incasso bijzondere bijstand.....	51
8.6	Debiteurenonderzoek bijzondere bijstand	51
8.7	Aanvraag Langdurigheidstoeslag.....	52
9	Bezwaar en beroep	54

Deel 1 Inleiding

1. Waarom een nieuw referentiemodel?

Het bestaande referentiemodel WWB is in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid door Stimulansz aangepast in verband met de beoogde invoering per 1 januari 2012 van de 'Wet wijziging Wet werk en bijstand en samenvoeging van die wet met de Wet investeren in jongeren gericht op bevordering van deelname aan de arbeidsmarkt en vergroting van de eigen verantwoordelijkheid van uitkeringsgerechtigden.'

Hiermee vervalt het referentiemodel WIJ. Nieuwe producten in dit model zijn:

- De zoekperiode voor jongeren < 27 jaar (1.1.)
- Plan van aanpak jongeren (7.1.2 en 7.1.3)
- Vaststelling gezinssituatie en gezinsmiddelenstoets (1.3.1) en
- Tegenprestatie (6.9)

Daarnaast zijn onderdelen geactualiseerd, is het onderdeel maatregelen ondergebracht in één paragraaf (6.7), in plaats van twee, is het onderdeel participatieplaats bijgevoegd (7.4) en is ontheffing van de verplichtingen als basisniveau toegevoegd (7.1.4 en 7.1.5).

2. Toelichting op het model

2.1 Inleiding

Het model bevat op drie detailniveaus de gemeentelijke producten die kunnen worden onderscheiden. De producten zijn volgens een vast stramien beschreven: de definitie, het beginpunt van een product, het eindpunt van een product, de kostendrager, de onderliggende processtappen inclusief de activiteiten die daarbij horen en verbindingen met andere producten op hetzelfde niveau. De referentiemodellen kunnen worden opgevat als een begrippenkader.

2.2 Doel

Het doel van het referentiemodel is de gemeenten een handvat te bieden om hun producten te structureren en de uitvoering transparant te maken.

Gemeenten zijn autonoom in de uitvoering van de hen opgedragen taken. De opgenomen producten hoeven dus niet allemaal binnen de gemeenten voor te komen en zullen ook wat betreft de wijze van totstandkoming kunnen afwijken van de beschrijvingen. Maar als de producten voorkomen, dan is het handig deze met een uniform begrip aan te duiden.

2.3 Structuur

Het referentiemodel bevat de definities en beschrijvingen van de producten binnen een domein. Deze producten worden beschreven op drie niveaus met een oplopende mate van gedetailleerdheid. Deze niveaus worden achtereenvolgens het *topniveau*, het *middenniveau* en het *basisniveau* genoemd (of ook wel het 1-, 2- en 3-niveau). Producten op het topniveau zijn opgebouwd uit deelproducten die op de lagere niveaus worden onderscheiden. 'Losse' producten op middenniveau of basisniveau zijn niet mogelijk, op deze niveaus zijn ze altijd deelproduct van een product op een hoger niveau.

Ieder product wordt beschreven aan de hand van de volgende elementen:

De definitie

Dit is een korte typering van het product.

Het begin- en eindpunt

Dit is respectievelijk datgene wat het proces doet starten om het product te realiseren en datgene wat het resultaat van het proces is.

De kostendrager

Dit is de post waarop de kosten voor de totstandkoming van het product kunnen worden geschreven. Dit is de relatie naar de productbegroting.

De processtappen en de daartoe behorende activiteiten

Dit onderdeel geeft nader aan wat we onder het product verstaan. Zoals gezegd zijn gemeenten autonoom in haar bedrijfsvoering en in de praktijk zullen zich, zeker op detailniveau, vele uitvoeringsvarianten voordoen. Wij hebben daarom gezocht naar een detailniveau dat het product herkenbaar maakt voor gemeenten. De beschrijving is dus geen voorschrift en ook geen "gemiddelde", maar alleen een typering.

De beschrijving biedt houvast om aan de processtappen voor-calculatorische of na-calculatorische tijdsnormen te koppelen. Als rekenmodel op het onderdeel voor-calculatorisch kunt u meer in het bijzonder gebruikmaken van het formatiecalculatiemodel van Stimulansz. Het formatiecalculatiemodel geeft u inzicht in de formatiebehoefte door middel van een actueel, vergelijkbaar, nauwkeurig en geïntegreerd online systeem. Met dit instrument stelt Stimulansz u in staat een bijdrage te leveren aan een verbeterde bedrijfsvoering. U kunt gebruikmaken van tijdsnormen per proces(onderdeel), die door Stimulansz ontwikkeld zijn, of uw eigen normen volledig dan wel gedeeltelijk opnemen.

De tijdsindicatie per proces(onderdeel) in relatie gebracht met een prognose van het aantal te verrichten processen per periode geeft de gewenste formatiebehoefte aan. Het is mogelijk de formatiebehoefte per functie te berekenen.

De verbinding met andere producten

Een verbinding tussen twee producten wordt vermeld wanneer het werkproces van een bepaald product start als neveneffect van het andere product, en niet wanneer het eindpunt van het ene product het feitelijke beginpunt van het volgende product is. Verbindingen zijn ook alleen weergegeven voor zover het producten op een gelijk niveau betreft. Een topproduct kan dus geen verbinding hebben met een middenproduct.

Wanneer een product op een lager niveau uit meerdere deelproducten bestaat, zijn in plaats van de processtappen alleen de onderliggende deelproducten genoemd.

Voorbeeld indicatoren

Voorbeeldindicatoren dienen als voorbeeld voor het type managementinformatie dat het management in staat moet stellen om sturing te geven aan de uitvoering van een product. Veel soortgelijke gegevens worden door gemeenten aangeleverd ten behoeve van bijvoorbeeld:

- de verantwoording aan de Gemeenteraad en het Rijk (BZK) via de bijlage bij de gemeentelijke jaarrekening;
- de verantwoording aan het Ministerie van SZW via het Digitaal Verantwoordings Systeem (DVS);
- de informatievoorziening aan het CBS via de Bijstandsuitkeringenstatistiek (BUS), de Bijstandsdebiteurenstatistiek (BDS), de Bijstandsfraudestatistiek (BFS) en de Statistiek Re-integratie door Gemeenten (SRG)
- de Benchmark.

3 Overzicht producten Referentiemodel WWB

Topniveau	Middenniveau	Basisniveau
1. Onderzoek aanvraag	1.1 De zoektijd van 4 weken voor jongeren	
	1.2 Onderzoek aanvraag	
	1.3. Claimbeoordeling aanvraag categorieën waarvan de aanvraag wordt ingediend bij UWV WERKbedrijf	1.3.1 Vaststelling gezinssituatie en gezinsmiddelentoets
	1.4. Onderzoek aanvraag waarvan de aanvraag wordt ingediend bij het College	Zie 1.3.1
2. (Her)onderzoek rechtmatigheid en doelmatigheid		
3. Beëindigingsonderzoek uitkering		
4. Verhaal, terugvordering en debiteurenbeheer	4.1. Terugvorderingsonderzoek	
	4.2. Verhaalsonderzoek	
	4.3. Debiteurenbeheer	4.3.1. Incasso
		4.3.2. Debiteurenonderzoek terugvordering
		4.3.3. Debiteurenonderzoek verhaal
5. Bestrijding misbruiken oneigenlijk gebruik	5.1. Verwerking van samenloopsignalen	
	5.2. Verwerking andere fraudesignalen	
	5.3. Bijzonder onderzoek	
6. Bestandsbeheer	6.1. Verwerking gegevens uitkeringsadministratie	
	6.2. Verwerking rechtmatigheidsformulieren	
	6.3. Mutatieonderzoek	
	6.4. Betaling	
	6.5. Kasbetaling	
	6.6. Beslaglegging door derden	
	6.7. Maatregelen	
	6.8. Premies/onkostenvergoedingen	
	6.9. Tegenprestatie	
7. Re-integratie	7.1. Traject arbeidsre-integratie	7.1.1. Arbeidsre-integratie – diagnose
		7.1.2. Arbeidsre-integratie – plan van aanpak
		7.1.3. Voortgangsbewaking plan van aanpak
		7.1.4. Ontheffing arbeidsverplichtingen
		7.1.5 Voortgangsbewaking

		ontheffing
	7.2. Traject sociale activering	7.2.1. Sociale activering – diagnose
		7.2.2. Sociale activering - plan van aanpak
		7.2.3. Sociale activering – voortgangsbewaking
	7.3. Inkoop trajecten re-integratie	
	7.4. Participatiebanen	7.4.1. Participatieplaats – diagnose
		7.4.2. Plan van aanpak participatieplaats
		7.4.3. Voortgangsbewaking plan van aanpak
8. Aanvullende inkomensondersteuning	8.1. Aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten	
	8.2. Aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten	
	8.3. Aanvraag categoriale bijzondere bijstand	
	8.4. Heronderzoek periodieke bijzondere bijstand	
	8.5. Incasso bijzondere bijstand	
	8.6. Debiteurenonderzoek bijzondere bijstand	
	8.7. Langdurigheidstoeslag	
9. Bezwaar en beroep		

Deel 2 Producten naar niveau

1. Onderzoek aanvraag

1.1 Voorafgaand aan de aanvraag: zoekperiode jongere

Definitie: Jongeren tot 27 jaar die zich voor een WWB-aanvraag wenden tot UWV WERKbedrijf, moeten eerst zelf vier weken de mogelijkheden onderzoeken om terug te keren naar het regulier bekostigd onderwijs (geldt vanaf 1 juli 2012) of, als dat niet mogelijk blijkt, zoeken naar werk. Pas daarna is een aanvraag WWB mogelijk. Dat geldt ook voor gezinnen waarvan alle gezinsleden jonger zijn dan 27 jaar. Gezinnen waartoe zowel een of meer personen boven de 27 jaar als een of meer personen onder de 27 jaar behoren, kunnen wel direct een WWB-aanvraag indienen. Maar alle gezinsleden onder de 27 jaar moeten de eerste vier weken ook de terugkeer onderzoeken naar regulier bekostigd onderwijs of naar werk zoeken. Zij moeten dus inhoudelijk hetzelfde doen als jongeren die wel de zoekperiode opgelegd krijgt voordat een aanvraag WWB kan worden ingediend.

Beginpunt: Bij melding van de jongere bij UWV WERKbedrijf moet UWV WERKbedrijf de jongeren op de verplichtingen tijdens de zoekperiode (gericht op terugkeer naar het onderwijs en op arbeidsinschakeling) wijzen en op de verplichting om algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen en te aanvaarden. Die verplichtingen gaan meteen in vanaf de meldingsdatum. Goede samenwerking en communicatie tussen UWV WERKbedrijf en gemeente is noodzakelijk. Gemeenten bieden UWV WERKbedrijf een model aan voor een document dat UWV WERKbedrijf aan de jongere overhandigt, waarin de verplichtingen van de jongere tijdens de zoekperiode staan vermeld.

Tussenpunt: Nadat de jongere na de zoekperiode van vier weken een WWB-aanvraag heeft ingediend, onderzoekt de gemeente na overdracht van de aanvraag door UWV WERKbedrijf, of de jongere redelijkerwijs kon terugkeren naar het regulier bekostigd onderwijs en zo niet, of de jongere voldoende naar werk heeft gezocht en in welke mate het niet vinden van werk verwijtbaar is, zie verder bij aanvraag WWB.

Eindpunt: Zie bij onderzoek aanvraag algemene bijstand

Kostendrager: Het aantal besluiten op een aanvraag algemene bijstand

Processtappen:

Het proces is opgebouwd uit twee stappen, namelijk:

1. Melding bij UWV WERKbedrijf en opleggen door UWV WERKbedrijf van een zoekperiode van vier weken (zoeken naar werk en scholing) en van de verplichting tot arbeidinschakeling.
2. Verstrekken door UWV WERKbedrijf van een opgave aan de belanghebbende over de bewijsstukken die hij bij aanvraag na vier weken dient te overleggen inzake zijn activiteiten in de 4 weken
3. Onderzoek door de gemeente na afloop zoekperiode en na ontvangst WWB-aanvraag.

Deze deelprocessen worden op het middenniveau als producten beschouwd. Omdat de gemeenten geen directe invloed hebben op het UWV-proces wordt de nadruk gelegd op de tweede processtap

Voorbeeld indicatoren

Toelichting doelmatigheid/doeltreffendheid

- De gemeente moet met UWV de afspraak vastleggen dat UWV WERKbedrijf de jongere (schriftelijk) informeert aan welke verplichtingen hij moet voldoen en wat van hem tijdens de zoekperiode wordt verwacht: zoeken naar scholing en werk

Toelichting rechtmatigheid

- De gemeente controleert na ontvangst van de WWB-aanvraag of de jongere zich heeft gehouden aan deze verplichtingen en wat dat betekent voor het recht op bijstand. De gemeente kan de aanvraag buiten behandeling laten als de benodigde informatie niet wordt verleend. Als de jongere overduidelijk niet wil meewerken of naar school terugkan, besluit de gemeente tot afwijzing van de aanvraag. Als wel

recht op bijstand ontstaat, moet worden onderzocht of er aanleiding is om de bijstand (tijdelijk) af te stemmen.

Indicatoren:

- Aantal en procentuele verhouding meldingen versus het aantal aanvragen na 4 weken
- Aantal jongeren die juist niet het aanvraagproces ingaan ten opzichte van het aantal opgelegde zoekperioden.

Verbinding met andere producten: Onderzoek aanvraag.

1.2 Onderzoek aanvraag algemene bijstand

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om algemene bijstand

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om algemene bijstand

Eindpunt: Besluit op aanvraag algemene bijstand, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal besluiten op een aanvraag algemene bijstand

Deelproducten:

Het product is opgebouwd uit twee deelproducten, namelijk:

1. Claimbeoordeling aanvraag voor categorieën waarvan de aanvraag wordt ingediend bij UWV WERKbedrijf, zie ook bij 1, zoekperiode jongeren
2. Onderzoek aanvraag categorieën waarvoor de aanvraag wordt ingediend bij burgemeester en wethouders .

Deze deelproducten worden op het middenniveau als producten beschouwd.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op een aanvraag algemene bijstand (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Gemiddelde doorlooptijd tussen aanvraagdatum en beschikking
- Percentage beschikkingen binnen termijn
- Aantal fouten naar type A t/m F
- Aantal voorschotten als percentage van aanvragen
- Gemiddelde tijdsbesteding per aanvraag
- Aantal beschikkingen op aanvraag wat door toetsers is geretourneerd

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aanvragen naar oorzaak bijstandsafhankelijkheid
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften
- Aantal opgelegde maatregelen n.a.v. een aanvraag

Verbinding met andere producten: Onderhoudsplicht, verhaal, terugvordering en debiteurenbeheer, bestandsbeheer, bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik.

1.3 Claimbeoordeling aanvraag ingediend bij UWV WERKbedrijf

Definitie: Het beoordelen van aanvragen om algemene bijstand voor die groepen waarvan de uitkeringsintake door UWV WERKbedrijf is uitgevoerd

Beginpunt: Elektronisch Ketenbericht (EKB) waaruit blijkt dat de intake bij UWV WERKbedrijf heeft plaatsgevonden.

Eindpunt: Besluit op aanvraag algemene bijstand, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal besluiten op een aanvraag algemene bijstand

Deelproduct: 2.1.1 Vaststelling gezinssituatie en gezinsmiddelen

Processtappen:

1. Vooronderzoek:
 - verzamelen van benodigde bescheiden: Digitaal Klantdossier (DKD), evt. nagekomen stukken van de klant;
 - evt. procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn;
 - terugrapportage aan UWV WERKbedrijf via EKB en conform afspraken in de SNO;
 - evt. nadere controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD)
 - eerste beoordeling recht op uitkering, beoordelen verwijtbaar gedrag, zie ook bij 1. Onderzoek na zoekperiode jongere
 - evt. uitnodigen gesprek, termijn bewaken, voorbereiden gesprek
2. Eventueel gesprek: beoordelen recht op bijstand; informeren over rechten en plichten; eventueel buiten behandeling stellen/afwijzen
3. Eventueel het verstrekken van een voorschot in afwachting van het besluit.
4. Eventueel medisch onderzoek aanvragen
5. Nader onderzoek naar het recht op bijstand; bepalen hoogte, vorm en duur van de bijstandsverlening en verplichtingen; uitleg re-integratieprocedures; eventueel signaal verhaal; opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
6. Toetsen en beslissen
7. Terugmelding besluit aan UWV WERKbedrijf conform afspraken in de SNO
8. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op een aanvraag algemene bijstand (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal beschikkingen levensonderhoud met betrokkenheid UWV WERKbedrijf naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend) uitgesplitst naar A/B-route
- Preventiequote UWV WERKbedrijf
- Aanvragen met UWV WERKbedrijf naar oorzaak bijstandsafhankelijkheid
- Gemiddelde doorlooptijd tussen aanvraagdatum en beschikking met UWV WERKbedrijf
- Gemiddelde tijd tussen aanvraag bij UWV WERKbedrijf en ontvangen dossier door dienst
- Percentage beschikkingen met UWV WERKbedrijf binnen termijn
- Aantal voorschotten (als percentage van aanvragen)
- Aantal fouten naar type
- Gemiddelde tijdsbesteding per aanvraag met UWV WERKbedrijf
- Aantal aanvragen dat door toetsers is geretourneerd
- Percentage van de gevallen waarvoor voor een rechtmatige beoordeling door de gemeenten geen hernieuwd klantcontact meer noodzakelijk is

Rechtmatigheid

- Percentage van dossiers die binnen de gestelde termijn van 8 werkdagen na het moment van indienen van de ondertekende uitkeringsaanvraag bij UWV WERKbedrijf, dan wel binnen de termijn welke in de SNO daarvoor tussen ketenpartners is overeengekomen, overgedragen wordt aan de gemeente

- Aantal bezwaar en beroepschriften aanvragen met UWV WERKbedrijf: geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal opgelegde maatregelen aanvragen met UWV WERKbedrijf

Verbinding met andere producten: terugvorderingsonderzoek, verhaalsonderzoek, opleggen maatregel, bestandsbeheer

1.3.1 Vaststelling gezinssituatie en gezinsmiddelentoets

Definitie: Het juist vaststellen van de omvang van het gezin voor de gezinsnorm WWB en het juist vaststellen van de gezinsmiddelen (inkomen en vermogen)

Beginpunt: Ontvangst aanvraag of mutatieformulier of -signaal

Eindpunt: Op basis van het gezinsonderzoek correct bijgewerkte uitkeringsadministratie ten behoeve van de betaalbaarstelling van de uitkering

Kostendrager: Het aantal klanten per 1 januari van de meetperiode

Processtappen:

1. Vooronderzoek:

- verzamelen van benodigde bescheiden: Digitaal Klantdossier (DKD), evt. nagekomen stukken van de klant;
- evt. nadere controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD)
- evt. uitnodigen gesprek, termijn bewaken, voorbereiden gesprek
- eventueel gesprek: beoordelen gezinssituatie, beoordeling uitzonderingen, beoordeling gezinsinkomen en gezinsvermogen, rekening houdend met de wettelijke uitzonderingen, beoordelen recht op bijstand; bepalen hoogte.

1. Toetsen en beslissen

1. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op een aanvraag algemene bijstand (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal beschikkingen levensonderhoud naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Percentage beschikkingen binnen termijn
- Aantal fouten naar type
- Gemiddelde tijdsbesteding per onderzoek
- Aantal voorstellen dat door toetsers is geretourneerd
- Percentage van de gevallen waarvoor voor een rechtmatige beoordeling door de gemeenten geen hernieuwd klantcontact meer noodzakelijk is

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften aanvragen: geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer, mutatieonderzoek, beëindigingsonderzoek, terugvorderingsonderzoek

1.4 Onderzoek aanvraag ingediend bij het college

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om algemene bijstand zonder voorafgaande uitkeringsintake door UWV WERKbedrijf

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om algemene bijstand zonder uitkeringsintake UWV WERKbedrijf

Eindpunt: Besluit op aanvraag algemene bijstand, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal besluiten op een aanvraag algemene bijstand

Deelproduct: 1.3.1 Vaststelling gezinssituatie en gezinsmiddelen (geldt ook voor 1.4)

Processtappen:

1. Intakegesprek: eerste beoordeling (woonplaats, voorliggende voorzieningen e.d.); eventueel doorverwijzen; verstrekken van informatie over procedure en bewijsstukken; inname aanvraag en bescheiden of terzijde leggen aanvraag, verstrekken Inlichtingenformulier
2. Vooronderzoek: verzamelen van benodigde bescheiden; bewaken termijn inleveren gegevens klant; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; eerste beoordeling recht op uitkering en verwijtbaar gedrag; eventueel uitnodigen gesprek, termijn bewaken, voorbereiden gesprek
3. Eventueel gesprek: aanvraag doornemen, beoordelen recht op bijstand; informeren over rechten en plichten; eventueel buiten behandeling stellen/afwijzen
4. Eventueel het verstrekken van een voorschot in afwachting van het besluit
5. Eventueel medisch onderzoek aanvragen
6. Nader onderzoek naar het recht op bijstand; bepalen hoogte, vorm en duur van de bijstandsverlening en verplichtingen; eventueel signaal verhaal; opstellen rapportage, advies en conceptbeschikking
7. Toetsen en beslissen
8. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal beschikkingen levensonderhoud zonder betrokkenheid UWV WERKbedrijf (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal beschikkingen levensonderhoud zonder betrokkenheid UWV WERKbedrijf naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aanvragen zonder UWV WERKbedrijf naar oorzaak bijstandsafhankelijkheid
- Gemiddelde doorlooptijd tussen aanvraagdatum en beschikking zonder UWV WERKbedrijf
- Aantal fouten naar type
- Percentage beschikkingen zonder UWV WERKbedrijf binnen termijn
- Aantal voorschotten (als percentage van aanvragen)
- Gemiddelde tijdsbesteding per aanvraag zonder UWV WERKbedrijf

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften aanvragen zonder UWV WERKbedrijf: geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal opgelegde maatregelen aanvragen zonder UWV WERKbedrijf

Verbinding met andere producten: terugvorderingsonderzoek, verhaalsonderzoek, opleggen maatregel, bijzonder onderzoek, bestandsbeheer

2 (Her)onderzoek rechtmatigheid

Definitie: Het uitvoeren van een periodiek onderzoek naar de rechtmatigheid van de verstrekte uitkering en de naleving van verplichtingen (Bron: SIGIS).

N.B. Met de invoering van de WWB heeft het college behoorlijke vrijheid bij het bepalen hoe het de rechtmatigheid van uitkering tijdens de voortgezette uitkeringsduur, wenst vast te stellen (art. 53a WWB). Dat hoeft dus niet altijd een volledig heronderzoek te zijn (gericht op alle uitkeringsaspecten) in de klassieke (Abw-)betekenis van het woord.

N.B. Sommige gemeenten kennen een zogenoemd heronderzoek doelmatigheid. Feitelijk is dan sprake van een beperkt heronderzoek rechtmatigheid, primair gericht op de arbeidsverplichting. Voor zover een heronderzoek doelmatigheid bij een klant die een traject volgt, wordt afgenomen, worden deze activiteiten gerangschikt onder het basisproduct Voortgangsbewaking (7.1.3. resp. 7.2.3.). Heronderzoeken doelmatigheid bij klanten zonder traject (bijv. fase 1-klanten) worden als heronderzoek rechtmatigheid beschouwd.

Ook nazorg (bij klanten die een traject hebben afgerond) valt op deze manier onder heronderzoek rechtmatigheid.

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een periodiek heronderzoek rechtmatigheid of fraudesignaal EKB.

Eindpunt: Besluit over de voortzetting van de uitkering, eventueel vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal besluiten op periodieke heronderzoeken rechtmatigheid

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; raadplegen voortgang re-integratietraject; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid; verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD) ; procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; bestuderen dossier: eerste beoordeling voortzetting recht op uitkering en voorwaarden; beoordelen of klant mogelijk in aanmerking komt voor re-integratie; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken,
2. Eventueel gesprek: beoordelen recht op bijstand; controle op en eventueel bijstellen van verplichtingen; evt. bespreken re-integratieprocedures;
3. Nader onderzoek naar het recht op bijstand: bepalen hoogte, vorm en duur van de bijstandsverlening; controle op naleving van de verplichtingen; klant laten aantonen dat feitelijke woonsituatie in overeenstemming is met opgave van de klant en zo nodig controle daarvan door de gemeente, bepalen juistheid verstrekte uitkering over voorgaande periode; eventueel herberekening hoogte uitkering (herziening/intrekking); evt. medisch advies aanvragen in verband met arbeidsverplichtingen; opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op periodieke heronderzoeken rechtmatigheid (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Aantal heronderzoeken binnen de wettelijke termijn
- Aantal heronderzoeken binnen termijn heronderzoekplan
- Gemiddelde tijdsbesteding aan uitvoeren heronderzoeken rechtmatigheid
- Aantal uitgevoerde heronderzoeken ten opzichte van aantal dat op basis van wettelijke termijnen of

op basis van het heronderzoeksplan uitgevoerd hadden moeten worden

- Omvang achterstand heronderzoek (werkvoorraad)
- Aantal fouten naar type
- Aantal mutaties naar aanleiding van heronderzoeken
- Aantal heronderzoeken (t.o.v. totaal aantal heronderzoeken) dat leidde tot beëindiging uitkering
- Aantal beschikkingen op een heronderzoek wat door toetsers is geretourneerd
- Aantal heronderzoeken (t.o.v. totaal aantal heronderzoeken) waarbij M&O werd geconstateerd, naar type M&O

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal oplegde maatregelen n.a.v. een heronderzoek
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: beëindigingonderzoek, verhaal, terugvordering en incasso, bestijding misbruik en oneigenlijk gebruik, bestandsbeheer

3 Beëindigingsonderzoek uitkering

Definitie: Het uitvoeren van een onderzoek om de uitkering te beëindigen, inclusief het vaststellen van de datum van beëindiging, wederzijdse verplichtingen en de rechtmatigheid van de verstrekte uitkering in de voorafgaande periode (Bron: SIGIS).

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een beëindigingsonderzoek

Eindpunt: Besluit (vastgelegd in een beschikking) tot beëindiging van de uitkering, inclusief de vaststelling van wederzijdse verplichtingen

Kostendrager: Het aantal besluiten tot beëindiging van de uitkering

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek: vaststellen wederzijdse verplichtingen; bepalen juistheid verstrekte uitkering over voorgaande periode; eventueel herberekening hoogte van de uitkering (herziening/intrekking); opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Melding einde uitkering in DKD
6. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten tot beëindiging van de uitkering (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal beëindigde uitkeringen uitgesplitst naar A/B-route
- Tijd tussen beëindiging uitkering en beëindigingonderzoek
- Aantal termijnoverschrijdingen
- Aantal meldingen vermoedelijk misbruik n.a.v. beëindiging
- Aantal vastgestelde terugvordering n.a.v. beëindiging
- Bedrag vastgestelde terugvorderingen
- Gemiddelde achterstand bij beëindigingonderzoeken (in maanden)
- Aantal fouten naar type
- Aantal beschikkingen op "beëindiging" wat door toetsers is geretourneerd
- Reden einde uitkering - aantal personen uitgestroomd onderverdeeld naar persoonskenmerken
- Gemiddelde uitkeringduur van personen die uitgestroomd zijn
- Aantal klanten dat binnen x maanden opnieuw een uitkering aanvraagt
- Gemiddelde tijdsbesteding aan beëindigingsonderzoek

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal opgelegde maatregelen n.a.v. een beëindigingsonderzoek
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: heronderzoek rechtmatigheid, verhaal, terugvordering en debiteurenbeheer, bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik, bestandsbeheer

4 Terugvordering, verhaal en debiteurenbeheer

Definitie: Dit product bestaat uit drie onderdelen:

- Het vaststellen van een schuldbedrag en van de hoogte van betalingstermijnen van ten onrechte verstrekte uitkeringen
- Het vaststellen van het (periodiek) te betalen bedrag voor verhaal van onderhoudsbijdragen en andere betaalverplichtingen van derden
- Het bewaken van de naleving van de vastgestelde betaalverplichtingen op grond van terugvordering, verhaal en overige vorderingen

Bron: SIGIS (deels)

Beginpunt: Een werkopdracht om te onderzoeken of terugvordering en/of verhaal aan de orde is.

Eindpunt: Een vordering die volledig is afgelost, buiten invordering is gesteld of afgeboekt.

Kostendrager: Het aantal besluiten tot terugvordering en verhaal

Deelproducten:

Het product is opgebouwd uit een aantal deelproducten, namelijk:

- 1.1 Vaststelling terugvordering
- 1.2 Vaststelling verhaal
- 1.3 Debiteurenbeheer

Deze deelproducten worden op het middenniveau als producten beschouwd.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten tot terugvordering en verhaal (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totaal ontvangen bedrag (terugvordering en verhaal)
- Aantal vorderingen en bedragen (t.o.v. klantenbestand) verdeeld naar soort vordering
- Mutaties, aflossingen, buiten invorderingstelling, finale kwijting, eindstand
- Saldo debiteuren terugvordering en verhaal
- Bedrag aan opboekingen i.v.m. beslissing tot terugvordering en verhaal
- Bedrag dat buiten invordering (terugvordering en verhaal) is gesteld
- Aantal fouten naar type
- Aantal beschikkingen op "terugvordering en verhaal" wat door toetsers is geretourneerd
- Aantal vorderingen waarop wordt afgelost t.o.v. totaal aantal vorderingen (% vlottende schulden)
- Gemiddelde aantal fte dat ingezet wordt voor deze verzameling van werkzaamheden

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: onderzoek aanvraag, heronderzoek rechtmatigheid, beëindigingonderzoek, bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik, bestandsbeheer

4.1 Terugvorderingsonderzoek

Definitie: Het vaststellen van een schuldbedrag en van de hoogte van betalingstermijnen van ten onrechte verstrekte uitkeringen (bron: SIGIS)

Beginpunt: Werkopdracht tot het instellen van een onderzoek terugvordering

Eindpunt: Een besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) tot het al dan niet terugvorderen van verstrekte uitkering

Kostendrager: Het aantal besluiten over terugvordering (dus incl. besluiten tot het afzien van terugvordering)

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; raadplegen DKD; beoordelen wel/geen terugvorderingsgrond aanwezig; voorbereiden eventueel gesprek
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek: vaststellen of een vordering ingesteld moet worden, de hoogte en de wijze van inning; opstellen rapportage, advies en conceptbeschikking(en)
4. Toetsen en beslissen
5. Eventueel het treffen van een aflossingsregeling
6. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten over terugvordering (dus incl. besluiten tot het afzien van terugvordering) (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Bedrag aan opboekingen i.v.m. beslissing tot terugvordering
- Aantal terugvorderingen i.v.m. fraude
- Aantal overige terugvorderingen
- Aantal fouten naar type
- Aantal terugvorderingsbesluiten wat door toetsers is geretourneerd
- Aantal terugvorderingen bij lopende klanten
- Aantal terugvorderingen bij ex-klanten
- Aantal intrekings- en herzieningsbeschikkingen
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: onderzoek aanvraag, heronderzoek rechtmatigheid, beëindigingonderzoek, bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik, bestandsbeheer

4.2 Verhaalsonderzoek

Definitie: Het vaststellen van het (periodiek) te betalen bedrag voor verhaal van onderhoudsbijdragen en andere betaalverplichtingen van derden (bron: SIGIS)

Beginpunt: Werkopdracht tot het instellen van een onderzoek verhaal

Eindpunt: Een besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) tot het al dan niet instellen van verhaal

Kostendrager: Het aantal besluiten over verhaal (dus incl. besluiten tot het voorlopig of permanent afzien van verhaal)

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden
2. Eventueel adresonderzoek
3. Aanschrijving eventuele verhaalsplichtige (onderhoudsplicht, schenking, nalatenschap): eerste aanschrijving
4. Beoordelen noodzaak vervolg van de procedure aan de hand van beschikking op aanvraag
5. Eventueel gegevensopvraag draagkracht
6. Verzamelen benodigde bescheiden; controle bewaking termijn, controle op volledigheid gegevens; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
7. Eventueel gesprek
8. Nader onderzoek: vaststellen of verhaalsvordering ingesteld moet worden, de hoogte en de wijze van inning; opstellen rapportage, advies en conceptbeschikking
9. Toetsen en beslissen
10. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten over verhaal (dus incl. besluiten tot het voorlopig of permanent afzien van verhaal) (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Totaal bedrag buiten invordering gesteld
- Aantal overige mutaties
- Totaal bedrag ontvangsten verhaal
- Aantal fouten naar type
- Aantal verhaalsbesluiten wat door toetsers is geretourneerd
- Bedrag aan opboekingen i.v.m. beslissing tot verhaal
- Tijdsbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: onderzoek aanvraag

4.3 Debiteurenbeheer

Definitie: Het debiteurenbeheer omvat alle activiteiten die te maken hebben met de afhandeling van een debiteurenpost (zowel terugvordering als verhaal). Het betreft dan het bevorderen van aflossingen, inclusief de registratie van ontvangsten, alsmede het regelmatig verrichten van een heronderzoek naar de mogelijkheid tot betaling.

Beginpunt: Een besluit tot terugvordering of verhaal van de uitkering

Eindpunt: Een vordering die volledig is afgelost, buiten invordering is gesteld (eventueel vastgelegd in een beschikking) of afgeboekt

Kostendrager: Het aantal vorderingen terugvordering en verhaal per 1 januari van de meetperiode

Deelproducten:

Het product is opgebouwd uit een aantal deelproducten, namelijk:

- 1.3.1 Incasso
- 1.3.2 Debiteurenonderzoeken terugvordering
- 1.3.3 Debiteurenonderzoeken verhaal

Deze deelproducten worden op het basisniveau als producten beschouwd.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal vorderingen terugvordering en verhaal per 1 januari van de meetperiode (kostendrager)
- Integrale kostprijsberekening
- Totaal bedrag aan uitstaande vorderingen
- Aantal vorderingen en bedragen (t.o.v. klantenbestand) verdeeld naar soort vordering
- Mutaties, aflossingen, buiten invorderingstelling, finale kwijting, eindstand
- Aantal fouten naar type
- Saldo debiteuren terugvordering en verhaal
- Bedrag aan opboekingen i.v.m. beslissing tot terugvordering en verhaal
- Bedrag dat buiten invordering (terugvordering en verhaal) is gesteld
- Aantal vorderingen waarop wordt afgelost t.o.v. totaal aantal vorderingen (% vlottende schulden)

Verbinding met andere producten: -

4.3.1 Incasso

Definitie: Het uitvoeren van werkzaamheden die betrekking hebben op het aflossen van vorderingen

Beginpunt: Een besluit tot terugvordering of verhaal van een uitkering

Eindpunt: Een vordering die volledig is afgelost, buiten invordering is gesteld (eventueel vastgelegd in een beschikking) of is afgeboekt

Kostendrager: Het aantal vorderingen terugvordering en verhaal per 1 januari van de meetperiode

Processtappen:

1. Beheren en volgen van vordering en aflossing
2. Verzending van kennisgevingen met de hoogte van de (rest-)vordering
3. Eventueel signaleren van incorrecte aflossing
4. Eventueel versturen van een herinnering
5. Eventueel versturen van een aanmaning
6. Eventueel overgaan tot executie (via vereenvoudigd derdenbeslag, pseudo-verrekening of beslaglegging op goederen)
7. Eventueel indienen verzoekschrift bij rechtbank (bij vorderingen zonder executoriale titel)
8. Verwerking van hoogte, vorm en inhoud van vorderingen
9. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal vorderingen terugvordering en verhaal per 1 januari van de meetperiode (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal aanmaningen
- Aantal fouten naar type
- Aantal ingebrekestellingen
- Aantal beslagleggingen

- Aantal gerechtelijke procedures
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: debiteurenonderzoek terugvordering, debiteurenonderzoek verhaal

4.3.2 Debiteurenonderzoek terugvordering

Definitie: Het verrichten van onderzoek om te bepalen of bij een debiteur terugvordering de financiële omstandigheden zodanig gewijzigd zijn dat het aflossingsbedrag dient te worden aangepast.

Beginpunt: Werkopdracht tot het verrichten van een debiteurenonderzoek terugvordering. Dat kan ook een verzoek van de debiteur om herziening van de aflossingsverplichting of om tijdelijk uitstel van betaling zijn.

Eindpunt: Een besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over het al dan niet wijzigen van de aflossingsverplichting of over uitstel van betaling. Dit kan ook kwijtschelding van de (rest-) vordering conform het daarvoor binnen de gemeente geldende beleid

Kostendrager: Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken terugvordering

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden (incl. DKD); beoordelen relevante gegevens (betalingsritme, financiële situatie debiteur); voorbereiden eventueel gesprek
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek: berekenen van aflossingsbedrag, termijn uitstel van betaling of kwijtschelding; opstellen rapportage, advies en eventueel conceptbeschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken terugvordering (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal fouten naar type
- Aantal afgeboekte vorderingen vanwege kwijtschelding
- Aantal overige mutaties
- Aantal beschikkingen n.a.v. debiteurenonderzoek
- Aantal afgeboekte vorderingen vanwege oninbaarheid
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: incasso

4.3.3 Debiteurenonderzoek verhaal

Definitie: Het verrichten van onderzoek om te bepalen of bij een verhaalsplichtige debiteur de financiële omstandigheden zodanig zijn gewijzigd dat het verhaalsbedrag dient te worden aangepast.

Beginpunt: Werkopdracht tot het verrichten van een debiteurenonderzoek verhaal. Dat kan ook een verzoek van de verhaalsplichtige zijn om herziening van het verhaalsbedrag.

Eindpunt: Een besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over het al dan niet wijzigen van het

opgelegde verhaalsbedrag

Kostendrager: Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken verhaal

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden (incl. DKD); beoordelen relevante gegevens (betalingsritme, financiële situatie verhaalsplichtige debiteur); voorbereiden eventueel gesprek
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek: berekenen van verhaalsbedrag; opstellen rapportage, advies en eventueel conceptbeschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken verhaal (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal fouten naar type
- Aantal debiteurenonderzoeken buiten de termijn
- Totaal aantal overige mutaties
- Aantal beschikkingen n.a.v. debiteurenonderzoek verhaal
- Omvang achterstand debiteurenonderzoek (werkvoorraad)
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: incasso

5 Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik

Definitie: Het uitvoeren van activiteiten gericht op het bestrijden van misbruik en oneigenlijk gebruik van bijstand (bron: SIGIS)

Beginpunt: Binnenkomst EKB of werkopdracht tot het onderzoeken van mogelijke fraude

Eindpunt: Besluit (vastgelegd in een beschikking) over de geconstateerde fraude, dan wel administratieve afdoening van het fraudesignaal als geen sprake is van fraude

Kostendrager: Aantal afgehandelde fraudesignalen

Deelproducten:

Het product bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik valt onder te verdelen in een aantal deelproducten, namelijk:

- 5.1. Verwerking van samenloopsignalen
- 5.2. Onderzoek van andere fraudesignalen
- 5.3. Opleggen maatregel
- 5.4. Bijzonder onderzoek

Een eenduidige, logische volgorde van de deelproducten is niet precies te geven. De oorzaak hiervan ligt vooral in het apart onderscheiden van bijzonder onderzoek. Bijzonder onderzoek kan namelijk onderdeel zijn van de verwerking van fraude- of samenloopsignalen. Veel gemeenten registreren bijzonder onderzoek echter apart, een duidelijk signaal dat het als een apart product moet worden beschouwd.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal afgehandelde fraudesignalen (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal te laat ingeleverde rechtmatigheidsformulieren
- Aantal fraudesignalen
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken naar fraudesoort
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken naar resultaat (wel of geen fraude)
- Gemiddeld geconstateerd fraudebedrag
- Aantal fraudeonderzoeken met een fraudebedrag boven de ... euro
- Aantal processen-verbaal
- Totaal opgespoorde fraudebedrag per jaar
- Totaal opgespoorde fraudebedrag per jaar naar type fraude
- Voorraad fraudesignalen
- Voorraad fraudesignalen naar fraudesoort
- Aantal fraudesignalen in behandeling
- Aantal fraudesignalen in behandeling naar fraudesoort
- Aantal fraudesignalen naar bron (intern, extern, belastingdienst, bijzondere controle)
- Aantal beëindigingen
- Aantal opgelegde maatregelen
- Aantal draaideurklanten
- Beschikbaar budget Participatiebudget
- Aantal geslaagde terugkoppelingen/overdrachten naar SR
- Aantal mutaties n.a.v. reguliere controles
- Doorlooptijd tussen ontstaan en afhandeling signaal
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften n.a.v. constatering fraude en oplegging maatregel geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal oplegde maatregelen n.a.v. fraudeonderzoek
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: onderzoek aanvraag, heronderzoeken rechtmatigheid, beëindigingsonderzoeken, terugvordering, verhaal en debiteurenbeheer, re-integratie

5.1 Verwerking van samenloopsignalen

Definitie: Het controleren of er een niet door de klant gemelde samenloop heeft plaatsgevonden tussen de uitkering algemene bijstand en aangeleverde signalen door het IB

Beginpunt: Werkopdracht tot het afhandelen van een samenloopsignaal

Eindpunt: Besluit over de geconstateerde fraude (=besluit, vastgelegd in een beschikking, tot terugvordering van de teveel verstrekte uitkering, gecombineerd met een besluit tot herziening of intrekking van de uitkering), dan wel het administratief afdoen van het signaal omdat geen sprake is van fraude

Kostendrager: Het aantal afgehandelde samenloopsignalen in de meetperiode

Processtappen:

1. Vooronderzoek (administratief): verzamelen benodigde bescheiden, vaststellen of sprake is van niet gemelde samenloop
2. Indien vermoeden van fraude, maar nog onvoldoende gegevens, overdracht naar bijzonder onderzoek
3. Indien vermoeden van fraude en voldoende gegevens, voorbereiden eventueel gesprek; parallel start maatregeltraject
4. Eventueel gesprek
5. Nader onderzoek, opstellen rapportage en advies, eventueel concept-beschikking en aangifte bij Openbaar Ministerie
6. Toetsen en beslissen
7. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal afgehandelde samenloopsignalen in de meetperiode (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal samenloopsignalen
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken naar samenloopsignalen uitgesplitst naar A/B-route
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken naar samenloopsignalen naar resultaat (wel of geen fraude)
- Gemiddeld geconstateerd fraudebedrag
- Aantal fraudeonderzoeken met een fraudebedrag boven de .. euro
- Aantal processen-verbaal
- Totaal opgespoord fraudebedrag n.a.v. samenloopsignalen per jaar
- Voorraad samenloopsignalen
- Aantal samenloopsignalen in behandeling
- Aantal draaideurklanten
- Beschikbaar budget Participatiebudget
- Doorlooptijd tussen ontstaan en afhandeling signaal

- Aantal beëindigingen
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: opleggen maatregel, bijzonder onderzoek

5.2 Onderzoek van andere fraudesignalen

Definitie: Het naar aanleiding van een signaal (niet zijnde een samenloopsignaal) onderzoeken of er fraude met de uitkering algemene bijstand plaatsvindt.

Beginpunt: Werkopdracht tot het afhandelen van een fraudesignaal

Eindpunt: Besluit over de geconstateerde fraude (=besluit, vastgelegd in een beschikking, tot terugvordering van de teveel verstrekte uitkering, gecombineerd met een besluit tot herziening of intrekking van de uitkering), dan wel het administratief afdoen van het signaal omdat geen sprake is van fraude.

Kostendrager: Het aantal afgehandelde fraudesignalen in de meetperiode

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen bescheiden, beoordelen 'hardheid' van signaal
2. Indien vermoeden van fraude, maar nog onvoldoende gegevens, overdracht naar bijzonder onderzoek
3. Indien vermoeden van fraude en voldoende gegevens, voorbereiden eventueel gesprek; parallel start maatregeltraject
4. Eventueel gesprek
5. Nader onderzoek, opstellen rapportage, advies en eventueel concept-beschikking en aangifte bij Openbaar Ministerie
6. Toetsen en beslissen
7. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal afgehandelde fraudesignalen in de meetperiode (kostendrager)
- Berekening kostprijs
- Aantal fraude signalen
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken naar fraudesoort
- Aantal uitgevoerde fraudeonderzoeken naar resultaat (wel of geen fraude)
- Gemiddeld geconstateerd fraudebedrag
- Aantal fraudeonderzoeken met een fraudebedrag boven de .. euro
- Aantal processen-verbaal
- Totaal opgespoord fraudebedrag per jaar naar fraudesoort
- Voorraad fraudesignalen
- Voorraad fraudesignalen naar fraudesoort
- Aantal fraudesignalen in behandeling
- Aantal fraudesignalen in behandeling naar fraudesoort
- Aantal fraudesignalen naar bron (intern, extern, bijzondere controle)
- Aantal maatregelen i.v.m. geconstateerde fraude

- Aantal draaideurklanten
- Beschikbaar budget Participatiebudget
- Doorlooptijd tussen ontstaan en afhandeling signaal
- Aantal beëindigingen i.v.m. geconstateerde fraude
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften n.a.v. constatering fraude en opgelegde maatregelen geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: heronderzoek, beëindigingsonderzoek, bijzonder onderzoek, opleggen maatregel, bestandsbeheer, terugvorderingsonderzoek

5.3 Bijzonder onderzoek

Definitie: Een onderzoek, uitgevoerd door een bijzonder onderzoeksambtenaar, bij vermoeden van fraude

Beginpunt: Werkopdracht tot het instellen van een bijzonder onderzoek

Eindpunt: Rapportage of al dan niet fraude is geconstateerd, inclusief advies over de te eventueel te ondernemen vervolgactie.

Kostendrager: Het aantal verrichte bijzonder onderzoeken

Processtappen:

1. Verzamelen benodigde bescheiden (documentatie vooronderzoek samenloopsignaal of fraudesignaal)
2. Administratief onderzoek: inwinnen informatie bij andere instanties
3. Veldonderzoek
4. Eventueel voorbereiden verhoor
5. Eventueel afnemen verhoor
6. Nader onderzoek, opstellen rapportage (proces-verbaal) en advies; vervolgens terugkoppeling naar sociale dienst
7. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal verrichte bijzonder onderzoeken (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Tijdbesteding
- Voorraad bijzondere onderzoeken
- Totaalbedrag fraude
- Aantal gegronde fraudegevallen
- Aantal fraudegevallen met resultaat terugvordering/verhaal
- Aantal mutaties n.a.v. bijzonder onderzoek
- Aantal fraudegevallen met resultaat beëindiging

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal oplegde maatregelen n.a.v. bijzonder onderzoek

- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: verwerking van samenloopsignalen, verwerking van fraudesignalen, opleggen maatregel

6 Bestandsbeheer

Definitie: Alle administratieve handelingen met betrekking tot het verstrekken van de uitkering
Beginpunt: Signaal klant of anderszins dat er sprake is van een omstandigheid die wellicht van invloed is op het uitkeringsrecht, of de hoogte van de uitkering, dan wel een vooropgezet onderzoeksmoment conform het onderzoekskader dat het college o.g.v. art. 53a WWB heeft vastgesteld, of een vooropgezet onderzoeksmoment naar de nakoming van de re-integratieverplichtingen.
Eindpunt: Besluit tot al dan niet ongewijzigde voortzetting van de algemene bijstand en tot het eventueel aanscherpen of verzachten van verplichtingen
Kostendrager: Aantal klanten per 1 januari van de meetperiode
Deelproducten: Het product 'Bestandsbeheer' is identiek op topniveau en op middenniveau. Het bestaat uit een aantal deelproducten, namelijk: <ul style="list-style-type: none">6.1 Verwerking gegevens uitkeringsadministratie6.2 Verwerking rechtmatigheidsformulieren6.3 Mutatieonderzoeken6.4 Betalingen6.5 Kasbetalingen6.6 Beslagleggingen door derden6.7 Maatregelen6.8 Premies6.9 Tegenprestatie Bij 6.6, maatregelen: <ul style="list-style-type: none">▪ voor de producten rond re-integratie, zie paragraaf 7.1 Traject arbeidsre-integratie en 7.2 Sociale activering;▪ voor de tegenprestatie, zie 6.9 Tegenprestatie.
Voorbeeld indicatoren <i>Doelmatigheid/doeltreffendheid</i> <ul style="list-style-type: none">• Aantal klanten per 1 januari van de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route• Integrale kostprijs• Aantal fouten naar type• Aantal verwerkte rechtmatigheidsformulieren• Tijdbesteding
Verbinding met andere producten: onderzoek aanvragen, heronderzoeken rechtmatigheid, beëindigingsonderzoeken, re-integratie

6.1 Verwerking gegevens uitkeringsadministratie

Definitie: Het verwerken van de gegevens die nodig zijn voor een correcte betaling van de uitkering
Beginpunt: Werkopdracht tot het verwerken van gegevens in de uitkeringsadministratie
Eindpunt: Correcte gegevens over een klant vastgelegd in de uitkeringsadministratie
Kostendrager: Aantal klanten per 1 januari van de meetperiode
Processtappen:

1. Het verzamelen van de benodigde gegevens (incl. DKD)
2. Het invoeren van de gegevens in het systeem
3. Het uitvoeren van eventuele berekeningen
4. Controle ingevoerde gegevens en eventueel bijstellen (incl. melding DKD)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal klanten per 1 januari van de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Aantal mutaties
- Aantal fouten naar type
- Aantal mutaties naar soort
- Aantal brieven termijn van orde
- Aantal na de hersteltermijn ingeleverde formulieren
- Aantal niet ingeleverde formulieren
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: -

6.2 Verwerking rechtmatigheidsformulieren

Definitie: Het administratief verwerken van de rechtmatigheidsformulieren (indien van toepassing in gemeente)

Beginpunt: Werkopdracht voor het versturen van de rechtmatigheidsformulieren

Eindpunt: Op basis van de rechtmatigheidsformulieren bijgewerkte uitkeringsadministratie ten behoeve van de betaalbaarstelling van de uitkering

Kostendrager: Het aantal klanten per 1 januari van de meetperiode

Processtappen:

2. Versturen van rechtmatigheidsformulieren
3. Verwerken van terugontvangen rechtmatigheidsformulieren
4. Versturen van brieven voor termijn van orde
5. Versturen van brieven voor hersteltermijn
6. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal klanten per 1 januari van de meetperiode (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal klachten n.a.v. verwerking van rechtmatigheidsformulieren
- Aantal fouten naar type
- Voorraad nog te verwerken rechtmatigheidsformulieren
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: mutatieonderzoek, beëindigingsonderzoek, terugvorderingsonderzoek, maatregel

6.3 Mutatieonderzoek

Definitie: Het naar aanleiding van een signaal uitvoeren van een onderzoek of wijziging van hoogte of vorm

van de verstrekte uitkering aan de orde is.

Beginpunt: Werkopdracht voor een mutatieonderzoek

Eindpunt: Besluit op het mutatieonderzoek, eventueel vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal verrichte mutatieonderzoeken

Processtappen:

1. Voorbereiding onderzoek: verzamelen benodigde bescheiden (incl. DKD) en voorbereiding eventueel gesprek
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek; opstellen rapportage, eventueel advies en concept-beschikking; zo nodig ander onderzoek starten
4. Zo nodig toetsen en beslissen
5. Relevante mutaties verwerken in DKD en eigen systeem en doorgeven aan UWV WERKbedrijf cf. afspraken in de SNO
6. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal verrichte mutatieonderzoeken (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Voorraad mutatieonderzoeken
- Aantal fouten naar type
- Aantal mutaties
- Resultaat van het onderzoek
- Doorlooptijd onderzoeken
- Aantal beschikkingen n.a.v. mutatieonderzoek
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: verwerking rechtmatigheidsformulieren, terugvorderingsonderzoek

6.4 Betaling

Definitie: Het uitvoeren van juiste en correcte betalingen bijstandsverlening

Beginpunt: Werkopdracht tot het doen van een betaling

Eindpunt: Een in de uitkeringsadministratie verwerkte betaling

Kostendrager: Het aantal klanten per 1 januari van de meetperiode

Processtappen:

1. Controle van de bedragen, eventueel correcties doorvoeren, fiatteren
2. Betaalbaar stellen van de uitkering
3. Uitdraaien en versturen uitkeringspecificaties
4. Vastlegging betaling in de uitkeringsadministratie

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal klanten per 1 januari van de meetperiode (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal fouten naar type
- Aantal correcte betalingen
- Aantal incorrecte betalingen
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: -

6.5 Kasbetaling

Definitie: Het verrichten van een contante betaling aan een klant

Beginpunt: Werkopdracht tot het doen van een kasbetaling

Eindpunt: Een in de uitkeringsadministratie verwerkte kasbetaling

Kostendrager: Het aantal verrichte kasbetalingen

Processtappen:

1. Verzoek klant om kasbetaling onderzoeken op noodzaak, voorschotformulier laten tekenen door klant, advies opstellen
2. Voorschotformulier toetsen, tekenen
3. Machtiging van de comptabele verkrijgen
4. Uitbetaling doen, tekenen ontvangstbewijs door klant
5. Opboeken vordering en controle uitbetaald bedrag
6. Verwerking in uitkeringsadministratie

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal verrichte kasbetalingen (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal fouten naar type
- Aantal verrichte contante betalingen
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: -

6.6 Beslaglegging door derden (niet bijzondere bijstand)

Definitie: Het uitvoeren van beslagleggingen op de uitkering door een externe instantie

Beginpunt: Ontvangst van verzoek om beslaglegging van de uitkering

Eindpunt: Beëindiging van de beslaglegging

Kostendrager: Het aantal uitgevoerde beslagleggingen

Processtappen:

1. Het behandelen van een verzoek van een externe instantie tot beslaglegging van de uitkering
2. Het vaststellen van het aan de externe instantie door te betalen bedrag; verwerking in de uitkeringsadministratie
3. Het versturen van kennisgevingen aan de klant en de externe instantie

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal uitgevoerde beslagleggingen (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal fouten naar type
- Totaal bedrag beslagleggingen
- Bedrag per beslaglegging
- Totaal bedrag aan incasseringen
- Voorraad beslagleggingen
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: -

6.7 Maatregelen

Definitie: Het verrichten van onderzoek om te bepalen of een klant wegens het niet, of het niet tijdig nakomen van de inlichtingenplicht of wegens het tonen van onvoldoende besef in de eigen verantwoordelijkheid voor een zelfstandige bestaansvoorziening een maatregel moet worden opgelegd.

Beginpunt: EKB en/of werkopdracht tot het instellen van een onderzoek naar mogelijk maatregelwaardig gedrag

Eindpunt: Besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over het al dan niet opleggen van een maatregel (incl. eventueel het voorlopig afzien van een maatregel, omdat aangifte is gedaan bij het Openbaar Ministerie), dan wel het opleggen van een waarschuwing.

Kostendrager: Het aantal opgelegde maatregelen in de meetperiode

Processtappen:

6. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden, eventueel verzending besluit aan klant over voornemen tot oplegging maatregel en voorbereiden eventueel gesprek
7. Eventueel gesprek (hoor en wederhoor)
8. Nader onderzoek, opstellen rapportage en advies
9. Eventueel, rekening houdend met het bepaalde in de WWB en de gemeentelijke Maatregelenverordening: berekenen hoogte maatregel/opleggen waarschuwing, opstellen concept-beschikking
10. Toetsen en beslissen
11. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld Indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal opgelegde maatregelen in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Voorraad nog te nemen maatregelen
- Totaalbedrag aan opgelegde maatregelen
- Aantal maatregelwaardige situaties waarin geen maatregel wordt opgelegd, naar reden
- Aantal maatregelen naar soort signaal (reguliere gesprekken, verwerking inkomstenformulieren, van derden
- Aantal maatregelen naar ex-klanten
- Aantal draaideurklanten
- Aantal fouten naar type
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Beschikbaar budget Participatiebudget
- Tijdbesteding
- Gemiddelde doorlooptijd

Rechtmatigheid

- Het aantal opgelegde maatregelen in de meetperiode (kostendrager)
- Voorraad nog te nemen maatregelen
- Totaalbedrag aan opgelegde maatregelen
- Aantal maatregelwaardige situaties waarin geen maatregel wordt opgelegd, naar reden
- Aantal maatregelen naar soort signaal (reguliere gesprekken, verwerking inkomstenformulieren, van derden
- Aantal maatregelen naar ex-klanten
- Aantal draaideurklanten
- Aantal fouten naar type
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal ingediende bezwaarschriften
- Tijdbesteding
- Gemiddelde doorlooptijd

Verbinding met andere producten: onderzoek aanvragen, (her)onderzoeken rechtmatigheid, beëindigingsonderzoeken, verwerking van samenloopsignalen, verwerking van fraudesignalen, bijzonder onderzoek, arbeidsre-integratie – diagnose, arbeidsre-integratie – voortgangsbewaking, sociale activering – diagnose, sociale activering – voortgangsbewaking

6.8 Premies / onkostenvergoedingen

Definitie: Het afhandelen van een verzoek om toekenning van een premie of onkostenvergoeding

Beginpunt: Werkopdracht tot het afhandelen van een verzoek om een premie in het kader van stimulering arbeidsinschakeling of een vrijlating van een onkostenvergoeding in het kader van vrijwilligerswerk

Eindpunt: Besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) om al dan niet een premie of onkostenvergoeding toe te kennen

Kostendrager: Het aantal besluiten op een verzoek om premie of onkostenvergoeding in de meetperiode

Processtappen:

1. Onderzoek: leeftijd (jongeren onder de 27 jaar zijn hiervan uitgesloten), verzamelen benodigde bescheiden; bepalen aanspraak op de premie of vrijlating onkostenvergoeding; opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
2. Toetsen en beslissen
3. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op een verzoek om premie of onkostenvergoeding
- in de meetperiode (kostendrager)
- Gemiddelde doorlooptijd
- Aantal fouten naar type
- Aantal toekenningen en aantal afwijzingen
- Totaalbedrag aan vrijgelaten onkostenvergoedingen
- Tijdbesteding
- Totaalbedrag aan premies

Verbinding met andere producten: arbeidsre-integratie – voortgangsbewaking, sociale activering – voortgangsbewaking; beëindigingonderzoek

6.9 Tegenprestatie

1. **Definitie:** Alle onbeloonde maatschappelijk nuttige activiteiten die erop zijn gericht om klanten een tegenprestatie te laten doen.

Noot: (tijdelijk) geen tegenprestatie als daarvoor dringende redenen aanwezig zijn. Ingeval onder bepaalde voorwaarden mantelzorg wordt verleend, kan tegenprestatie alleen worden opgelegd mits dit te combineren is.

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar de mogelijkheid en invulling van de tegenprestatie

Eindpunt: Besluit (vastgelegd in een beschikking) tot invulling van en oplegging van verplichtingen rond de tegenprestatie

Kostendrager: Het aantal besluiten tot invulling van de tegenprestatie in de meetperiode

Processtappen:

1. Onderzoek: naar mogelijkheid om tegenprestatie op te leggen, creëren gemeentelijk aanbod, verzamelen benodigde bescheiden; gesprek met klant om invulling van de tegenprestatie, opstellen rapportage, advies en conceptbeschikking
2. Toetsen en beslissen
3. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten invulling tegenprestatie in de meetperiode (kostendrager) - toekenningen, afwijzingen, intrekkingen - afgezet tegen het aantal klanten in uitkering.
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal ingediende bezwaarschriften
- Gemiddelde doorlooptijd
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer (maatregelen), voortgangsbewaking; beëindigingonderzoek,

7 Re-integratieactiviteiten

Definitie: Re-integratieactiviteiten bestaat uit twee onderdelen:

2. Alle activiteiten die erop zijn gericht om klanten te laten uitstromen naar reguliere dan wel gesubsidieerde arbeid.
3. Alle activiteiten die erop zijn gericht om de maatschappelijke participatie van klanten zonder arbeidsmarktperspectief te bevorderen.

Beginpunt: Werkopdracht tot het opstellen van een trajectplan of plan van aanpak

Tussenvoerpunt: Een afgerond traject (inclusief betaling)

Eindpunt: Uitstroom uit WWB door werkaanvaarding

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een traject in de meetperiode

Deelproducten:

Dit product is opgebouwd uit een aantal deelproducten, namelijk:

7.1 Traject arbeidsre-integratie

7.2 Traject sociale activering

7.3 Inkoop

Deze deelproducten worden op het middenniveau als producten beschouwd.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een traject in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totale/gemiddelde inkoopprijs re-integratietrajecten
- Totale/gemiddelde inkoopprijs traject naar fase en soort
- Totale uitstroom regulier, gesubsidieerd werk en sociale activering
- Totale uitstroom naar fase en soort
- Instrumenten uitstroombesteding (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Aantal draaideurklanten
- Voorraad nog niet op traject geplaatste klanten (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budget Participatiebudget
- Bestede budget Participatiebudget
- Doorlooptijd van trajecten (naar fase en soort)
- Aantal trajectbewakingsgesprekken naar soort
- Gemiddelde uitkeringsduur tot datum uitstroom
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer (maatregel), bijzondere bijstand

7.1 Traject Arbeidsre-integratie

Definitie: Het uitvoeren van een samenhangend pakket van activiteiten die klant en GSD uitvoeren om het doel arbeidsre-integratie te bereiken

Beginpunt: Werkopdracht tot het via een traject toeleiden van een klant naar de arbeidsmarkt.

Eindpunt: Een besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over het al dan niet volgens het trajectplan afgerond traject arbeidsre-integratie

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een traject arbeidsre-integratie in de meetperiode

Deelproduct:

Dit product bestaat uit een aantal deelproducten, namelijk:

- 7.1.1 Diagnose
- 7.1.2 Plan van aanpak
- 7.1.3 Voortgangsbewaking
- 7.1.4 Ontheffingen

Deze deelproducten worden op het basisniveau beschouwd als producten.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een traject in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totale/gemiddelde inkoopprijs arbeidsre-integratietrajecten
- Totale/gemiddelde inkoopprijs traject naar fase
- Totale uitstroom
- Instrumenten uitstroombevordering (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Aantal draaideurklanten
- Voorraad nog niet op traject geplaatste klanten (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Doorlooptijd van trajecten (naar fase)
- Aantal trajectbewakingsgesprekken naar soort
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer (maatregel), bijzondere bijstand

7.1.1 Arbeidsre-integratie - diagnose

Definitie: Het in kaart brengen van de mogelijkheden en belemmeringen van een klant voor het verrichten van arbeid

Beginpunt: Werkopdracht tot het opstellen van een traject arbeidsre-integratie voor een klant

Eindpunt: Afgeronde rapportage over het potentieelonderzoek en de diagnose

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een traject arbeidsre-integratie in de meetperiode

Processtappen:

1. Voorbereiding onderzoek: bestuderen gegevens UWV WERKbedrijf en DKD; oproepen klant
2. Gesprek over potentieelonderzoek en diagnose: bespreken kwint (of fase 4-gesprek) en re-integratieadvies, arbeids- en opleidingsverleden, kennis en vaardigheden, belangstelling, motivatie, zelfconcept, bespreken competentieprofiel; eventueel aanvragen van medisch, psychologisch of medisch-arbeidskundig onderzoek
3. Rapportage over het potentieelonderzoek en de diagnose
4. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Het kan voorkomen dat meerdere gesprekken nodig zijn om tot een diagnose te komen. In dat geval herhalen de eerste twee processtappen zich.

Voorbeeld indicatoren*Doelmatigheid/doeltreffendheid*

- Het gemiddelde aantal klanten met een traject arbeidsre-integratie in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totale/gemiddelde inkoopprijs re-integratietrajecten
- Totale/gemiddelde inkoopprijs traject naar fase en soort
- Totale uitstroom regulier, gesubsidieerd werk
- Totale uitstroom naar fase en soort
- Instrumenten uitstroombevordering (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Aantal draaideurklanten
- Voorraad nog niet op traject geplaatste klanten (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer (maatregel)

7.1.2 Arbeidsre-integratie – plan van aanpak

Definitie: Het op basis van een diagnose in een plan opnemen welke activiteiten een klant moet ondernemen, welke verplichtingen, gericht op de arbeidsmarkt of voorziening scholing de klant heeft, en welke instrumenten of voorzieningen worden ingezet om de kansen op re-integratie op de arbeidsmarkt (op termijn) te verbeteren.

Het plan van aanpak is voorgeschreven voor de verlening van bijstand aan jongeren en bij de ontheffing arbeidsverplichtingen van alleenstaande ouders met een of meer kinderen onder de vijf jaar.

Gemeenten kunnen het product plan van aanpak ook voor andere klanten invoeren, maar dat vloeit dan niet voort uit een wettelijke verplichting.

Beginpunt: Naar aanleiding van een afgeronde diagnose arbeidsre-integratie ingestelde werkopdracht tot het opstellen van een plan van aanpak arbeidsre-integratie, of de aanvraag om ontheffing van de arbeidsverplichtingen van een alleenstaande ouder met kind(eren) onder de vijf jaar.

Eindpunt: Plan van aanpak als bijlage bij de toekenningsbeschikking aan jongeren onder de 27 jaar (art. 44 en 44a WWB) of als document dat wordt uitgereikt of verzonden binnen zes maanden na de aanvraag om

onthefing plicht tot arbeidsinschakeling van alleenstaande ouders met kind(eren) onder de vijf jaar (art. 9a WWB), alsmede een aangepast plan van aanpak dat na nieuw contact met de klant (heronderzoek of evaluatie) wordt opgesteld.

Kostendrager: Aantal verzonden, dan wel uitgereikte nieuwe en aangepaste plannen van aanpak in de meetperiode

Processtappen:

1. Voorbereiden onderzoek: bestuderen rapportage potentieelonderzoek en diagnose; oproepen klant
2. Gesprek: formuleren doel, componenten, tijdpad, meetmomenten en rechten en plichten plan van aanpak
3. Nader onderzoek: bekijken of traject beschikbaar is dan wel speciaal ingekocht moet worden; rapportage en conceptplan opstellen; oproepen klant
4. Eventueel toetsen
5. Signaal naar UWV WERKbedrijf en melding DKD
6. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal verzonden of uitgereikte plannen van aanpak in de meetperiode (kostendrager), voor plannen gericht op arbeidsinschakeling uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totale/gemiddelde inkoopprijs re-integratietrajecten en voorzieningen
- Totale/gemiddelde inkoopprijs traject naar fase en soort
- Totale uitstroom regulier, gesubsidieerd werk (geldt niet voor alleenstaande ouders met ontheffing)
- Totale uitstroom naar fase en soort (geldt niet voor alleenstaande ouders met ontheffing)
- Instrumenten uitstroombevordering (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Aantal draaideurklanten
- Voorraad nog niet op traject geplaatste klanten (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: re-integratie – inkoop, maatregel

7.1.3 Voortgangsbewaking plan van aanpak

Definitie: Het bewaken of een vastgesteld plan van aanpak conform de daarin vastgelegde afspraken wordt uitgevoerd en nageleefd.

Beginpunt: Een opgesteld en verzonden plan van aanpak

Tussenspunt: Besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over beëindiging van een traject arbeidsre-integratie, al dan niet conform het trajectplan

Eindpunt: uitstroom WWB door werkaanvaarding of hervatting studie

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een traject arbeidsre-integratie in de meetperiode

Processtappen:

1. Eventueel inkoop van traject arbeidsre-integratie of scholing (indien een maatwerktraject nodig is dat niet vooraf is ingekocht) → zie product Inkoop
2. Aanmelden klant bij re-integratiebedrijf/instelling: bespreken plan van aanpak en startmoment
3. Bespreken voortgang traject met re-integratiebedrijf of voorziening (eventueel telefonisch/via mail); zo nodig oproepen klant
4. Voorbereiden periodiek/tussentijds gesprek met klant: vooronderzoek aan de hand van signalen en rapportages; oproepen klant
5. Gesprek (eventueel telefonisch): beoordelen voortgang en nakomen verplichtingen; eventueel plan van aanpak bijstellen; eventueel premie (niet voor jongeren onder de 27 jaar); eventueel maatregel
6. Nader onderzoek: onderzoek naar consequenties beoordeling voortgang (premie, maatregel, bijstelling, trajectbeëindiging, intrekking recht op WWB); bepalen of plan van aanpak moet worden gewijzigd/bijgesteld; rapportage en advies hierover; eventueel concept-beschikking opstellen
7. Eventueel toetsen en beslissen
8. Eventueel terugmelding naar re-integratiebedrijf/instelling
9. Eventueel signaal naar inkoopbewaking en financiële afhandeling
10. Eventueel signaal naar UWV WERKbedrijf en melding DKD
11. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Bij 4: Voor alleenstaande ouders met ontheffing geldt: ieder zes maanden

Bij 6:

1. Heronderzoek/evaluatie strekt zich mede uit tot de naleving van de in het van toepassing zijnde plan van aanpak opgenomen verplichtingen en voorzieningen.
2. Bij onvoldoende nakomen van de afspraken die in het plan van aanpak zijn opgenomen, wordt de WWB verlaagd, overeenkomstig de maatregelenverordening van de gemeente.
3. Blijkt uit houding en gedrag van de *jongere* ondubbelzinnig dat hij de verplichtingen en afspraken niet zal nakomen, dan wordt het recht op WWB ingetrokken.

N.B. In sommige gemeenten wordt de bespreking van de voortgang van een traject of voorziening met een klant en alle activiteiten die daarbij horen een doelmatigheidsonderzoek genoemd. De processtappen die bij een doelmatigheidsonderzoek behoren zijn identiek aan de processtappen 3 tot en met 7 in het product Voortgangsbewaking en kunnen bij de toerekening van kosten hier ook worden ondergebracht.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal verzonden of uitgereikte plannen van aanpak in de meetperiode (kostendrager), voor plannen gericht op arbeidsinschakeling uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totale uitstroom regulier, gesubsidieerd werk (geldt niet voor alleenstaande ouders met ontheffing)
- Totale uitstroom naar fase en soort (geldt niet voor alleenstaande ouders met ontheffing)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Doorlooptijd van trajecten (naar fase en soort)
- Aantal trajectbewakingsgesprekken naar soort
- Aantal fouten naar type
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: maatregel, premie

7.1.4 Ontheffingen

Definitie: Ontheffing van arbeidsverplichting kunnen op verzoek worden verleend aan alleenstaande ouders met een of meer kinderen < 5 jaar en aan personen die op grond van persoonlijke omstandigheden, zorgtaken (ook op verzoek) en (het gebrek aan) vaardigheden niet in staat zijn reguliere arbeid te aanvaarden, verrichten en behouden.

Beginpunt: Verzoek om ontheffing

Eindpunt: Beschikking tot al dan niet verlenen van (voortgezette) ontheffing

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een ontheffing in de meetperiode

Processtappen:

1. Voorbereiding onderzoek: bestuderen gegevens UWV WERKbedrijf en DKD; oproepen klant
2. een of meer gesprekken over persoonlijke situatie en arbeidsmarktsituatie: bespreken kwint (of fase 4-gesprek) en re-integratieadvies, arbeids- en opleidingsverleden, kennis en vaardigheden, (on)mogelijkheden kinderopvang, zorgtaken, eventueel aanvragen van medisch, psychologisch of medisch-arbeidskundig onderzoek
3. Toetsen of ontheffing kan worden verleend: max. termijn en voorwaarden voor alleenstaande ouders met een of meer kinderen < 5 jaar, zorgtaken
4. Invullen verplichtingen die wel kunnen worden nagekomen
5. Rapportage over het verlenen van ontheffing, de invulling van de ontheffing en de invulling van de verplichtingen waar wel aan kan worden voldaan
6. Beoordelen of er aangepaste (scholings)trajecten beschikbaar zijn
7. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten).

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een traject arbeidsre-integratie in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Het aantal klanten met ontheffing, onderverdeeld in doelgroepen (alleenstaande ouders, klanten met zorgtaken, klanten die niet kunnen werken)
- Instrumenten uitstroombesteding (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer (maatregel)

7.1.5 Voortgangsbewaking ontheffingen

Definitie: Voortgezet onderzoek naar nadere invulling ontheffing dat leidt tot ongewijzigde voortzetting, gewijzigde voortzetting, opschorting of intrekking van de ontheffing van arbeidsverplichtingen .

Beginpunt: Signaal (her)onderzoek of verzoek tot aanpassing ontheffing en/of tot aanpassing van resterende verplichtingen

Eindpunt: Beschikking tot al dan niet verlenen van voortgezette ontheffing en nader invulling van verplichtingen

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een ontheffing in de meetperiode

Processtappen:

1. Voorbereiding onderzoek: bestuderen invulling verleende ontheffingen en opgelegde verplichtingen; oproepen klant
2. Een of meer gesprekken over persoonlijke situatie en arbeidsmarktsituatie, beoordelen voortgang en nakomen verplichtingen; (on)mogelijkheden kinderopvang, zorgtaken, eventueel aanvragen van medisch, psychologisch of medisch-arbeidskundig onderzoek
3. Toetsen of nog verdere ontheffing kan worden verleend: max. termijn en voorwaarden voor alleenstaande ouders met een of meer kinderen < 5 jaar, zorgtaken
4. Bewaking termijnen voor alleenstaande ouders (art 9a)
 - Vijf jaar mogelijk
 - Iedere zes maanden herbeoordeling/onderzoek
5. Nader onderzoek: onderzoek naar consequenties beoordeling voortgang (premie, maatregel, bijstelling, trajectbeëindiging, scholing); bepalen of plan van aanpak moet worden gewijzigd/bijgesteld, eventueel opnieuw invullen verplichtingen die wel kunnen worden nagekomen, eventueel premie; eventueel maatregel bij intrekking ontheffing, rapportage en advies hierover; eventueel concept-beschikking opstellen
6. Beoordelen of er aangepaste (scholings)trajecten beschikbaar zijn
7. Eventueel toetsen en beslissen
8. Eventueel terugmelding naar bedrijf/instelling
9. Eventueel signaal naar UWV WERKbedrijf en melding DKD
10. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een traject arbeidsre-integratie in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Het aantal klanten met ontheffing, onderverdeeld in doelgroepen (alleenstaande ouders, klanten met zorgtaken, klanten die niet kunnen werken)
- Instrumenten uitstroombestemming (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer (maatregel)

7.2 Traject sociale activering

Definitie: Het uitvoeren van een samenhangend pakket van activiteiten die klant en GSD uitvoeren om het doel maatschappelijke zelfstandigheid te bereiken

Beginpunt: Signaal tot het starten van het proces waarbij de klant door middel van een traject

maatschappelijke zelfstandigheid bereikt

Eindpunt: Een beslissing over het al dan niet volgens het trajectplan afgerond traject sociale activering

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een traject sociale activering in de meetperiode.

Deelproducten:

Dit product bestaat uit een aantal deelproducten, namelijk:

7.2.1 Diagnose

7.2.2 Trajectplan

7.2.3 Voortgangsbewaking

Deze deelproducten worden op het basisniveau beschouwd als producten.

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer, bijzondere bijstand

7.2.1 Sociale activering - diagnose

Definitie: Het in kaart brengen van de mogelijkheden en belemmeringen van een klant voor sociale activering

Beginpunt: Werkopdracht tot het opstellen van een traject sociale activering voor een klant

Eindpunt: Afgeronde rapportage over de diagnose

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een traject sociale activering in de meetperiode

Processtappen:

1. Vooronderzoek: bestudering arbeidsmarktgegevens UWV WERKbedrijf (fasering, rapportage fase 4- gesprek, re-integratieadvies); oproepen klant
2. Gesprek over diagnose: bespreken rapportage fase 4-gesprek en re-integratieadvies, kennis en vaardigheden, belangstelling, motivatie, zelfconcept, competentieprofiel; eventueel aanvragen van medisch, psychologisch of medisch-arbeidskundig onderzoek
3. Rapportage over diagnose (met inbegrip van eventuele keuringsrapportage)
4. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Het kan voorkomen dat meerdere gesprekken nodig zijn om tot een diagnose te komen. In dat geval herhalen de eerste twee processtappen zich.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een traject sociale activering in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Aantal fouten naar type
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: maatregel

7.2.2 Sociale activering- trajectplan

Definitie: Het op basis van een diagnose in een plan opnemen welke activiteiten een klant moet

ondernemen en welke instrumenten worden ingezet ter bestrijding van een sociaal isolement

Beginpunt: Naar aanleiding van een afgeronde diagnose sociale activering ingestelde werkopdracht tot het opstellen van een trajectplan sociale activering

Eindpunt: Ondertekend trajectplan sociale activering

Kostendrager: Aantal ondertekende trajectplannen sociale activering in de meetperiode

Processtappen:

1. Voorbereiden onderzoek: bestuderen diagnose; oproepen klant
2. Gesprek: formuleren doel, componenten, tijdpad, meetmomenten en rechten en plichten trajectplan
3. Nader onderzoek: bekijken of traject beschikbaar is dan wel speciaal ingekocht moet worden; rapportage en concept-trajectplan opstellen; oproepen klant
4. Eventueel toetsen
5. Gesprek: gezamenlijk ondertekenen en daarmee vaststellen trajectplan
6. Eventueel signaal naar UWV WERKbedrijf
7. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal ondertekende trajectplannen sociale activering de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totale/gemiddelde inkoopprijs trajecten sociale activering
- Totale uitstroom regulier, gesubsidieerd werk
- Ingezette trajectinstrumenten
- Voorraad nog niet op traject geplaatste klanten (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: re-integratie – inkoop, maatregel

7.2.3 Sociale activering voortgangsbewaking

Definitie: Het bewaken of een vastgesteld trajectplan conform de daarin vastgelegde afspraken wordt uitgevoerd

Beginpunt: Een ondertekend trajectplan sociale activering

Eindpunt: Besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over beëindiging van een traject sociale activering, al dan niet conform trajectplan

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een traject sociale activering in de meetperiode

Processtappen:

1. Eventueel: inkoop traject sociale activering (indien een maatwerktraject nodig is dat niet vooraf is ingekocht) → zie product Inkoop
2. Aanmelden klant bij zorg- of activeringsinstelling: bespreken trajectplan en startmoment
3. Bespreken voortgang trajectplan met instelling (eventueel telefonisch/via mail); zo nodig oproepen klant

4. Voorbereiden regulier/tussentijds gesprek met klant: vooronderzoek aan de hand van signalen en rapportages; oproepen klant
5. Gesprek (eventueel telefonisch): beoordelen voortgang en nakomen verplichtingen; eventueel traject bijstellen of beëindigen; eventueel premie, eventueel maatregel
6. Nader onderzoek: onderzoek naar consequenties beoordeling voortgang (premie, maatregel, bijstelling, beëindiging); bepalen of een nieuw trajectplan moet worden opgesteld; rapportage en advies hierover; eventueel concept-beschikking opstellen
7. Eventueel toetsen en beslissen
8. Eventueel terugmelding naar instelling
9. Eventueel signaal naar inkoopbewaking en financiële afhandeling
10. Eventueel signaal naar UWV WERKbedrijf
11. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

N.B. In sommige gemeenten wordt de bespreking van de voortgang van een traject met een klant en alle activiteiten die daarbij horen een doelmatigheidsonderzoek genoemd. De processtappen die bij een doelmatigheidsonderzoek behoren zijn identiek aan de processtappen 3 tot en met 7 in het product Voortgangsbewaking en kunnen bij de toerekening van kosten hier ook worden ondergebracht.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een traject sociale activering in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Ingezette trajectinstrumenten
- Doorlooptijd van trajecten
- Aantal fouten naar type
- Aantal trajectbewakingsgesprekken naar soort
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: maatregel, premie

7.3 Inkoop trajecten re-integratie

Definitie: Alle activiteiten die betrekking hebben op de inkoop van re-integratieactiviteiten

Beginpunt: Signaal om inkoopprocedure te starten

Eindpunt: Afgehandeld en geëvalueerd contract

Kostendrager: Het aantal ingekochte trajecten in de meetperiode

Processtappen:

1. Opstellen beleid en procedure voor inkoop en aanbesteding
2. Analyse vraagverkenning aanbod / markt
3. Uitvoeren aanbestedingsprocedure
4. Keuze best passende leverancier(s), sluiten contract
5. Monitoren geleverde diensten
6. Evaluatie dienstverlening cf. contract; opstellen betaalopdracht

N.B. Het kan gaan om inkoop van een individueel traject in het kader van maatwerk. In dat geval worden alleen de processtappen 4 t/m 6 gevolgd.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal ingekochte trajecten in de meetperiode (kostendrager) uitgesplitst naar A/B-route
- Integrale kostprijs
- Totale/gemiddelde inkoopprijs trajecten
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: traject arbeidsre-integratie – voortgangsbewaking, traject sociale activering – voortgangsbewaking

7.4 Participatieplaatsen

Definitie: Alle activiteiten die betrekking hebben op de bevoegdheid van het college tot het aanbieden en laten verrichten van onbeloonde additionele werkzaamheden gedurende maximaal twee jaar aan klanten van 27 jaar en ouder, met onder voorwaarden een verlengingsmogelijkheid van twee maal een jaar voor klanten voor wie de kans op inschakeling in een regulier arbeidsproces gering is. Het aanbieden van participatieplaatsen moet leiden tot verdere competentieontwikkeling van de klant en een verbeterd arbeidsmarktperspectief. Aan de klant uit de doelgroep kan scholing of opleiding worden aangeboden als dit de toegang tot de arbeidsmarkt bevordert.

Beginpunt: Signaal, werkopdracht of verzoek tot beoordeling en plaatsing van een klant op een participatieplaats

Eindpunt: een besluit over het al dan niet plaatsen van een klant op een participatieplaats

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een participatieplaats in de meetperiode

Deelproduct:

Dit product bestaat uit een aantal deelproducten, namelijk:

- 7.4.1 Diagnose
- 7.4.2 Trajectplan
- 7.4.3 Voortgangsbewaking

Deze deelproducten worden op het basisniveau beschouwd als producten.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een participatieplaats in de meetperiode (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Totale uitstroom
- Instrumenten uitstroombevordering (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Voorraad klanten waarvoor nog geen participatieplaats is gevonden (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal trajectbewakingsgesprekken naar soort
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: bestandsbeheer (maatregel), bijzondere bijstand

7.4.1 Participatieplaats - diagnose

Definitie: Het in kaart brengen van de mogelijkheden en belemmeringen van een klant voor het verrichten van arbeid en bij gebleken grote afstand, voor het beoordelen of het aanbieden van een participatieplaats de competenties van de klant en het arbeidsperspectief hiermee kunnen worden verbeterd.

Beginpunt: Werkopdracht tot het opstellen van een traject participatieplaats voor een klant

Eindpunt: Afgeronde rapportage over het potentieelonderzoek en de diagnose

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met een participatieplaats in de meetperiode

Processtappen:

1. Voorbereiding onderzoek: bestuderen gegevens UWV WERKbedrijf en DKD; oproepen klant
2. Gesprek over potentieelonderzoek en diagnose: bespreken kwint (of fase 4-gesprek) en re-integratieadvies, arbeids- en opleidingsverleden, kennis en vaardigheden, belangstelling, motivatie, zelfconcept, bespreken competentieprofiel; eventueel aanvragen van medisch, psychologisch of medisch-arbeidskundig onderzoek
3. Toets of de klant in aanmerking kan komen voor een participatieplaats: leeftijd (27-65 jaar), afstand tot arbeidsmarkt, en termijn-toets: eerder verleende voorzieningen als bedoeld in art. 7.1.a WWB tellen op zes maanden na, mee voor de 2-jaartermijn van het kunnen verrichten van additionele onbetaalde werkzaamheden (Participatieplaatsen)
4. Rapportage over het potentieelonderzoek en de diagnose
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Het kan voorkomen dat meerdere gesprekken nodig zijn om tot een diagnose te komen. In dat geval herhalen de eerste twee processtappen zich.

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het gemiddelde aantal klanten met een participatieplaats in de meetperiode (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Totale uitstroom
- Instrumenten uitstroombevordering (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Voorraad nog niet op traject geplaatste klanten (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal trajectbewakingsgesprekken naar soort
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: alle ander re-integratieactiviteiten en -trajecten

7.4.2 Plan van aanpak participatieplaats

Definitie: Het op basis van een diagnose in een plan opnemen welke activiteiten een klant moet ondernemen, bij welke participatieplaats, welke verplichtingen, gericht op de arbeidsmarkt of voorziening scholing de klant heeft en welke instrumenten of voorzieningen worden ingezet om de kansen op re-integratie op de arbeidsmarkt op termijn te verbeteren.

Het plan van aanpak is niet voorgeschreven voor de inzet van participatieplaatsen en jongeren onder de 27

jaar zijn uitgesloten van participatieplaatsen. Dat neemt niet weg dat gemeenten het product plan van aanpak bij het inzetten van participatieplaatsen kunnen gebruiken.

Beginpunt: Naar aanleiding van een afgeronde diagnose arbeidsre-integratie ingestelde werkopdracht tot het opstellen van een plan van aanpak participatie.

Eindpunt: Plan van aanpak als bijlage bij de toekenningsbeschikking of als document dat wordt uitgereikt of verzonden na vaststelling plan van aanpak participatie, alsmede een aangepast plan van aanpak dat na nieuw contact met de klant (heronderzoek of evaluatie) wordt opgesteld.

Kostendrager: Aantal verzonden, dan wel uitgereikte nieuwe en aangepaste plannen van aanpak in de meetperiode

Processtappen:

1. Voorbereiden onderzoek: bestuderen rapportage potentieelonderzoek en diagnose; oproepen klant
2. Gesprek: formuleren doel, componenten, tijdpad, meetmomenten en rechten en plichten plan van aanpak
3. Nader onderzoek: bekijken of participatieplaats beschikbaar is; rapportage en conceptplan opstellen; oproepen klant
4. Eventueel toetsen
5. Signaal naar UWV WERKbedrijf en melding DKD
6. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal verzonden of uitgereikte plannen van aanpak in de meetperiode (kostendrager),
- Integrale kostprijs
- Totale uitstroom regulier, gesubsidieerd werk
- Totale uitstroom naar fase en soort
- Instrumenten uitstroombesteding (scholing, werkervaring, premies)
- Financieringsbronnen (Participatiebudget, ESF-gelden, overige financieringsbronnen, geen financieringsbronnen)
- Ingezette trajectinstrumenten
- Voorraad nog niet op traject geplaatste klanten (in behandeling)
- Aantal fouten naar type
- Beschikbare budgetten
- Bestede budgetten
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: re-integratie – inkoop, maatregel

7.4.3 Voortgangsbewaking participatieplaats

Definitie: Het bewaken of een toegewezen participatieplaats conform de in het plan van aanpak of beschikking vastgelegde afspraken wordt uitgevoerd en nageleefd.

Beginpunt: Een toegekend traject participatieplaats

Tussentpunt: Besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over beëindiging van een toegekende participatieplaats

Eindpunt: verhoogde kans op uitstroom WWB door werkaanvaarding, te meten via feitelijke uitstroom uit de WWB om die reden van klanten met een lopende of afgeronde participatieplaats.

Kostendrager: Het gemiddelde aantal klanten met participatieplaats in de meetperiode

Processtappen:

1. Aanmelden klant bij verlener participatieplaats: bespreken plan van aanpak en startmoment
2. Bespreken voortgang traject met bedrijf of voorziening (eventueel telefonisch/via mail); zo nodig oproepen klant
3. Bewaking termijnen:
 - Twee jaar mogelijk
 - Verlenging (bij ander bedrijf of instelling) voor maximaal twee maal een jaar
 - Herbeoordeling/onderzoek iedere negen maanden: geen vergroot perspectief? Dan beëindiging na 12 maanden
 - Beoordeling verlening premie na iedere zes maanden
4. Voorbereiden periodiek/tussentijds gesprek met klant: vooronderzoek aan de hand van signalen en rapportages; oproepen klant
5. Gesprek (eventueel telefonisch): beoordelen voortgang en nakomen verplichtingen; eventueel plan van aanpak bijstellen; eventueel premie; eventueel maatregel
6. Nader onderzoek: onderzoek naar consequenties beoordeling voortgang (premie, maatregel, bijstelling, trajectbeëindiging, scholing); bepalen of plan van aanpak moet worden gewijzigd/bijgesteld; rapportage en advies hierover; eventueel concept-beschikking opstellen
7. Eventueel toetsen en beslissen
8. Eventueel terugmelding naar bedrijf/instelling
9. Eventueel signaal naar UWV WERKbedrijf en melding DKD
10. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Aantal verzonden toekennings- of verlengingsbeschikkingen participatieplaatsen
- Totale uitstroom regulier, gesubsidieerd werk
- Totale uitstroom naar fase en soort
- Ingezette trajectinstrumenten
- Aantal trajectbewakingsgesprekken naar soort
- Aantal fouten naar type
- Aantal klanten per casemanager
- Tijdbesteding

Verbinding met andere producten: maatregel, premie

8 Aanvullende inkomensondersteuning

Definitie: Het uitvoeren van alle activiteiten die te maken hebben met het bepalen van het recht op aanvullende inkomensondersteuning.

Beginpunt: Een werkopdracht tot het doen van onderzoek naar het recht op bijzondere bijstand of een langdurigheidstoelage

Eindpunt: Een vordering bijzondere bijstand of een vordering langdurigheidstoelage die volledig is afgelost, buiten invordering is gesteld (eventueel vastgelegd in een beschikking) of is afgeboekt Besluit op aanvraag bijzondere bijstand of langdurigheidstoelage, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten die aanvullende inkomensondersteuning ontvangen

Deelproducten:

Het product bijzondere bijstand is identiek op het topniveau en het middenniveau. Op het basisniveau wordt een aantal verschillende producten onderscheiden, te weten:

- 8.1. Aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten
- 8.2. Aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten
- 8.3. Aanvraag categoriale bijzondere bijstand
- 8.4. Heronderzoek periodieke bijzondere bijstand
- 8.5. Incasso bijzondere bijstand
- 8.6. Debiteurenonderzoek bijzondere bijstand
- 8.7. Langdurigheidstoelage

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal klanten die aanvullende inkomensondersteuning ontvangen (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Tijdsbesteding
- Aantal heronderzoeken periodieke bijzondere bijstand
- Doorlooptijd
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Totaal bedrag inkomensondersteuning
- Aantal beëindigingen categoriale bijzondere bijstand

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: re-integratie

8.1 Aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om bijzondere bijstand door bestaande klanten

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om bijzondere bijstand door bestaande klanten

Eindpunt: Besluit op aanvraag bijzondere bijstand bestaande klanten, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten met een uitkering bijzondere bijstand

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; bepalen noodzaak voorziening; bepalen vorm, hoogte, eventuele duur van de bijstandsverlening (periodieke Bb) en eventuele verplichtingen; opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal bestaande klanten met een uitkering bijzondere bijstand (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Voorraad af te handelen aanvragen bijzondere bijstand
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: arbeidsre-integratie – voortgangsbewaking, sociale activering – voortgangsbewaking

8.2 Aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om bijzondere bijstand door nieuwe klanten

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om bijzondere bijstand nieuwe klanten

Eindpunt: Besluit op aanvraag bijzondere bijstand nieuwe klanten, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten *zonder algemene bijstand* met een uitkering bijzondere bijstand

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; bepalen noodzaak voorziening; bepalen vorm, hoogte, eventuele duur van de bijstandsverlening (periodieke Bb) en eventuele verplichtingen; opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal nieuwe klanten die bijzondere bijstand aanvragen (kostendrager) uitgesplitst naar bijstandsgerechtigd – niet-bijstandsgerechtigd.
- Integrale kostprijs
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Voorraad af te handelen aanvragen bijzondere bijstand
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: -

8.3 Aanvraag categoriale bijzondere bijstand

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om categoriale bijzondere bijstand (cf. art. 35, derde t/m zesde en negende lid WWB).

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om categoriale bijzondere bijstand

Eindpunt: Besluit op aanvraag categoriale bijstand, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten met een uitkering bijzondere bijstand

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden (incl. DKD); controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal klanten met een uitkering bijzondere bijstand (kostendrager) uitgesplitst naar bijstandsgerechtigd – niet-bijstandsgerechtigd.
- Integrale kostprijs
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen aanvraag categoriale bijzondere bijstand
- Voorraad af te handelen aanvragen categoriale bijzondere bijstand
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: -

8.4 Heronderzoek periodieke bijzondere bijstand

Definitie: Het uitvoeren van een periodiek onderzoek naar de rechtmatigheid van de uitkering bijzondere bijstand en de naleving van verplichtingen.

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een heronderzoek periodieke bijzondere bijstand

Eindpunt: Besluit over voortzetting van de uitkering periodieke bijzonder bijstand, eventueel vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal besluiten op periodieke heronderzoeken bijzondere bijstand

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; eventueel uitnodigen gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de bijstand; bepalen noodzaak voorziening; bepalen juistheid verstrekte uitkering over voorgaande periode; controle naleving evt. verplichtingen; eventueel herberekening hoogte uitkering (herziening/intrekking); bepalen vorm, hoogte, eventuele duur van de bijstandsverlening en eventuele verplichtingen; opstellen rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op periodieke heronderzoeken bijzondere bijstand (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen
- Voorraad af te handelen heronderzoeken periodieke bijzondere bijstand
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: -

8.5 Incasso bijzondere bijstand

Definitie: Alle activiteiten die betrekking hebben op het laten terugbetalen door de klant van bijzondere bijstand in de vorm van een lening.

Beginpunt: Besluit (vastgelegd in een beschikking) tot verstrekking van bijzondere bijstand in de vorm van een lening

Eindpunt: Een vordering bijzondere bijstand die volledig is afgelost, buiten invordering is gesteld (eventueel vastgelegd in een beschikking) of is afgeboekt

Kostendrager: Het aantal vorderingen bijzondere bijstand per 1 januari van de meetperiode

Processtappen:

1. Beheren en volgen van vordering en aflossing
2. Verzending van kennisgevingen met de hoogte van de (rest-)vordering
3. Eventueel signaleren van incorrecte aflossing
4. Eventueel versturen van een herinnering
5. Eventueel versturen van een aanmaning
6. Eventueel overgaan tot executie (via vereenvoudigd derdenbeslag, pseudo-verrekening of beslaglegging op goederen)
7. Eventueel indienen verzoekschrift bij rechtbank (bij vorderingen zonder executorialie titel)
8. Verwerking van hoogte, vorm en inhoud van vorderingen
9. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal vorderingen bijzondere bijstand per 1 januari van de meetperiode (kostendrager)
- Aantal beschikkingen
- Integrale kostprijs
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: debiteurenonderzoek bijzondere bijstand

8.6 Debiteurenonderzoek bijzondere bijstand

Definitie: Het verrichten van onderzoek om te bepalen of bij een debiteur bijzondere bijstand de financiële omstandigheden zodanig gewijzigd zijn dat het aflossingsbedrag dient te worden aangepast.

N.B. In het algemeen zal een dergelijk debiteurenonderzoek in twee situaties plaatsvinden.

1. Veel gemeenten hebben beleid om bij verstrekte leningen bijzondere bijstand na een aantal jaar correct aflossen de restvordering kwijt te schelden.
2. Bij een verzoek van een debiteur om tijdelijk uitstel van betaling of herziening van het aflossingsbedrag.

Een debiteurenonderzoek, zoals bij terugvordering algemene bijstand, om aan de hand van de financiële omstandigheden van de debiteur vast te stellen of de hoogte van de aflossing gewijzigd moet worden, zal bij bijzondere bijstand niet of nauwelijks voorkomen.

Beginpunt: Werkopdracht tot het verrichten van een debiteurenonderzoek bijzondere bijstand. Dat kan ook een verzoek van de debiteur om herziening van de aflossingsverplichting of om tijdelijk uitstel van betaling zijn.

Eindpunt: Een besluit (eventueel vastgelegd in een beschikking) over het al dan niet wijzigen van de aflossingsverplichting of over uitstel van betaling. Dit kan ook kwijtschelding van de (rest-)vordering zijn bij regelmatige aflossing

Kostendrager: Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken bijzondere bijstand

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden (incl. DKD), voorbereiden eventueel gesprek
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek: berekenen van aflossingsbedrag, termijn uitstel van betaling of kwijtschelding; opstellen rapportage, advies en eventueel concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal besluiten op debiteurenonderzoeken bijzondere bijstand (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Aantal beschikkingen n.a.v. debiteurenonderzoek bijzondere bijstand
- Voorraad debiteurenonderzoeken
- Doorlooptijd
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: incasso bijzondere bijstand

8.7 Aanvraag Langdurigheidstoelage

Definitie: Het innemen, behandelen en beoordelen van aanvragen om langdurigheidstoelage

Beginpunt: Werkopdracht tot het uitvoeren van een onderzoek naar een aanvraag om langdurigheidstoelage

Eindpunt: Besluit op aanvraag langdurigheidstoelage, vastgelegd in een beschikking

Kostendrager: Het aantal klanten met een uitkering langdurigheidstoelage

Processtappen:

1. Vooronderzoek: verzamelen benodigde bescheiden; controle op leeftijd (jongeren onder de 21 jaar hebben daar geen recht op), controle op volledigheid, controle rechtmatigheid, verificatie aan de hand van externe bronnen (incl. DKD); procedure termijn van orde, procedure hersteltermijn; uitnodigen eventueel gesprek, termijn bewaken, voorbereiden
2. Eventueel gesprek
3. Nader onderzoek naar recht op de toeslag; rapportage, advies en concept-beschikking
4. Toetsen en beslissen
5. Administratieve verwerking (vastleggen van gegevens in DKD en eigen systeem, dan wel opvragen van gegevens uit administratieve systemen; dit is geen echte processtap maar een groep van activiteiten)

Voorbeeld indicatoren

Doelmatigheid/doeltreffendheid

- Het aantal klanten met een uitkering langdurigheidstoelage (kostendrager)
- Integrale kostprijs
- Voorraad nog te behandelen aanvragen langdurigheidstoelage
- Beschikbaar budget
- Besteedbaar budget
- Aantal beschikkingen n.a.v. aanvragen langdurigheidstoelage
- Doorlooptijd
- Tijdbesteding

Rechtmatigheid

- Aantal beschikkingen naar mate van toekenning (afgewezen, gedeeltelijk toegekend en toegekend)
- Aantal bezwaar en beroepschriften geheel/gedeeltelijk/niet gegrond verklaard
- Aantal gegronde bezwaarschriften
- Aantal ingediende bezwaarschriften

Verbinding met andere producten: -

9 Bezwaar en beroep

Definitie: Afhandeling van bezwaar en beroep
Beginpunt: ontvangen bezwaarschrift
Eindpunt: beschikking op bezwaar
Kostendrager: aantal afgehandelde bezwaarschriften
Processtappen: <ol style="list-style-type: none">1. Ontvangstbevestiging toezenden2. Beoordelen of is voldaan aan enig bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van het bezwaarschrift (termijnen, gronden e.d.)3. Hersteltermijn bieden als niet is voldaan aan de wettelijke eisen4. Beoordelen of bezwaar kennelijk ongegrond of kennelijk niet ontvankelijk moet worden verklaard5. Opstellen rapportage6. Ambtshalve herziening als bezwaarschrift gegrond is, bestreden besluit herzien wordt en belanghebbende volledig aan zijn bezwaren tegemoet gekomen wordt7. Uitnodiging hoorzitting8. Hoorzitting9. Verslaglegging10. Belanghebbende mogelijkheid bieden tot aanvulling op verslag11. Beschikking op bezwaar12. Bij herziening bestreden besluit evt. schadevergoeding toekennen (wettelijke rente, proceskosten, immateriële schade e.d.)13. Aanpassingssignaal naar uitvoering werkleeraanbod dan wel inkomensvoorziening
Voorbeeld Indicatoren <ul style="list-style-type: none">• Tijdsbesteding• Integrale kostprijs• Aantal afgehandelde en gegronde/ongegronde verklaringen (kostendrager)• Aantal ambtshalve herzieningen• Aantal kostenveroordelingen ex. 7:15 Awb• Gemiddelde afhandelingstermijn• Aantal overschrijdingen afhandelingstermijn• Aantal voorlopige voorzieningen• Aantal rechtbankzaken
Verbinding met andere producten: -