

Werkboek

Dit werkboek bevat opdrachten die horen bij het stappenplan 'Stap voor stap Simpel Switchen'. Het stappenplan vind je op stappenplan.simpel-switchen.nl. Dit werkboek is uitsluitend bedoeld voor gebruik in combinatie met het online stappenplan.



Opdracht 1

Reflectie op klantbeleving

In Stap 1 in het online stappenplan bespreken we de vraag: wat hebben inwoners nodig van de overheid bij het zetten van een stap in de participatieketen? In die stap geven we voorbeelden, tips en handvatten waardoor je hier meer inzicht in kunt krijgen.

Om Stap 1 af te ronden, is het belangrijk om in kaart te brengen wat inwoners rond ieder schakelmoment in de participatieketen nodig hebben van de gemeente of sociale dienst.

Beantwoord tijdens of direct na het doornemen van de belevingsmodules, het spelen van de *serious game*, gesprekken met klanten en/of het doornemen van een klantreis steeds de vraag: wat had deze inwoner nodig gehad van de overheid? Vraag collega's om dit ook te doen en verzamel zo gevarieerde input.

Noteer je bevindingen per schakelmoment in de tabel hiernaast.

	Schakelmoment	Behoeft inwoner
Van werk naar uitkering	Verlies inkomen	
	Aanvraag uitkering	
	Intake gemeente	
	Toekenning uitkering	
	Ontvangst te uitkering	
Van uitkering naar werk	Werk vinden	
	Eerste keer loon	
	Verrekening	
	Stabiel parttime werk	
	Fulltime werk	
	Uitstroom	
	Terugval	

Opdracht 2a

Stap 2: Spiegel je eigen proces en stel je doelen

In Stap 1 is duidelijk geworden wat inwoners nodig hebben bij overgangen in de participatieketen. In Stap 2 spiegel je het proces van de gemeente hieraan: op welke punten sluit de dienstverlening aan bij de behoefte van inwoners? En op welke onderdelen is er nog winst te behalen?

Hiervoor hebben we drie opdrachten:

2a. Breng het eigen proces in kaart

2b. Vul de scorematrix in

2c. Stel beleidsdoelen vast

Opdracht 2a

Breng het eigen proces in kaart

In opdracht 1 heb je per schakelmoment in de participatieketen in beeld gebracht waar de behoefte van de inwoner ligt. In deze opdracht vul je de tabel aan. Beschrijf hiernaast op hoofdlijnen hoe jouw gemeente elk van deze stappen invult.

	Schakelmoment	Behoeft inwoner	Procesbeschrijving op hoofdlijnen: wat gebeurt er in jullie gemeente?
Van werk naar uitkering	Verlies inkomen		
	Aanvraag uitkering		
	Intake gemeente		
	Toekenning uitkering		
	Ontvangst te uitkering		
Van uitkering naar werk	Werk vinden		
	Eerste keer loon		
	Verrekening		
	Stabiel parttime werk		
	Fulltime werk		
	Uitstroom		
	Terugval		

Opdracht 2b

Opdracht 2b: vul de scorematrix in

Door per stap de klantbehoefte over het proces van de gemeente heen te leggen, kun je identificeren waar de grootste toegevoegde waarde voor Simpel Switchen in jouw gemeente is te behalen. Als hulpmiddel voor deze analyse hebben we onderstaande scorematrix ontwikkeld.

Maak daarvoor eerst kennis met Bart en Leanne, die allebei heel verschillende ervaringen hebben met overgangen in de participatieketen. In de scorematrix is per stap in de participatieketen steeds weergegeven hoe Bart de overgang ervaart, en hoe dit voor Leanne zou gaan. Gebruik deze citaten en de ingevulde tabel uit opdracht 2a om jouw gemeente voor elke stap een score te geven: liggen de ervaringen voor inwoners van jouw gemeente dicht bij de ervaringen van Bart, of komen de ervaringen van Leanne gezien jullie dienstverleningsniveau meer in de buurt?



“Ongeveer een jaar geleden verloor ik mijn baan door de gevolgen van Covid19. Ik wist dat ik zo snel mogelijk een uitkering moest aanvragen, maar het lukt me niet om de goede informatie te vinden. Uiteindelijk heb ik me via de website van de gemeente aangemeld en kreeg een hele fijne consulent. In de tussentijd heb ik in ieder geval deeltijd werk kunnen vinden. Jammer genoeg krijg ik nu regelmatig een andere inkomensconsulent toegewezen en is het me niet helemaal helder wie mijn aanspreekpunt is. Twee maanden geleden klopte er iets niet met mijn verrekening en wist ik niet wie ik hier op aan moest spreken. Ik werd door het Klanten Contact Centrum van het kastje naar de muur gestuurd en voelde ik me een nummertje. De afgelopen maanden hebben me zoveel stress bezorgd dat ik gelijk hartkloppingen krijg zodra er een brief van de gemeente op de deurmat valt. Ik ben dankbaar dat we in Nederland een sociaal vangnet hebben, maar ik wist niet dat ik er zoveel slapeloze nachten aan over zou houden. Als ik werk vind wil ik wel zeker zijn dat dit voor de lange termijn is, want de gedachte dat ik hier nog eens in terug zou vallen benauwd me nu al.”



“Ik moet zeggen dat ik best wel schrok toen ik plotseling zonder werk zat. Na alle verhalen die ik had gehoord was ik best wel angstig om in de bijstand terecht te komen, maar sjonge wat viel het me mee. Op de site van mijn gemeente stond stap voor stap helder uitgelegd wat ik moest doen en ik hoefde verrassend weinig aan te leveren, blijkbaar had de gemeente al een heleboel gegevens van mij beschikbaar. Vanaf het eerste moment van mijn aanvraag een eigen consulent toegewezen. Gedurende mijn hele periode in de bijstand heeft ze me ontzettend geholpen. Wanneer ik een vraag had of iets niet goed begreep kon ik haar gewoon via een eigen nummer appen of een mailtje sturen en dan legde ze het stap voor stap uit. Ik kreeg regelmatig checklists mee naar huis van wat we besproken hadden tijdens onze gesprekken, waar ik op moest letten (bv. met veranderingen in toeslagen en wijzigingen aan de gemeente doorgeven) en wat er op elk moment van me verwacht werd. Inmiddels heb ik geweldig werk gevonden wat bij me past. Gelukkig heeft mijn consulent me wel nog even gewezen op een aantal dingen die nu zouden kunnen veranderen, zoals mijn toeslagen. Mijn gemeente had echt oog voor mij. Ik heb nu echt het gevoel dat ik met nieuwe energie weer aan de slag kan.”

Opdracht 2b- vervolg

	Schakel-moment	Doel	Bart	1	2	3	4	5	Leanne
Van werk naar uitkering	Verlies inkomen	1. Goed informeren 2. Soepele overgang WW-bijstand	Het is voor Bart niet duidelijk wat hij moet aanvragen en dat uitkeringen door twee verschillende instanties kunnen worden uitgekeerd. Daardoor duurt het alleen maar langer.						Voor Leanne verloopt de aanvraag soepel. Ze kan online makkelijk vinden waar ze recht op heeft en hoe ze een uitkering kan aanvragen. Het is duidelijk bij wie ze met haar vragen terecht kan.
	Aanvraag uitkering	3. Minder administratieve druk	Bart schrikt van de hoeveelheid documenten die hij bij de gemeente moet aanleveren. Ze willen echt alles weten. Bij het intakegesprek blijkt ook nog eens dat hij niet alle documenten heeft kunnen vinden. De stress neemt toe.						De gemeente kon een heel aantal gegevens al vinden in Suwinet, dus Leanne hoefde maar een aantal documenten aan te leveren die ze makkelijk kon vinden.
	Intake gemeente	4. Persoonlijke benadering	Wanneer Bart de gemeente probeert te bereiken met een vraag, weet hij niet zo goed wie hij moet benaderen. Zijn mail wordt niet beantwoord en wanneer hij belt wordt hij telkens door het Klanten Contact Centrum van het kastje naar de muur gestuurd of wordt er een terugbelverzoek neergelegd. Bart krijgt telkens een ander aan de telefoon en voelt zich verward en steeds gestrester.						Vanaf het allereerste contact met de gemeente heeft Leanne een persoonlijke consulent toegewezen gekregen waarvan ze een persoonlijk telefoonnummer en mailadres heeft. Zo krijgt ze snel antwoord op haar vragen. Dit stelt haar erg gerust en geeft haar een gevoel van zekerheid.
	Toekenning uitkering	5. Snel en rechtvaardig besluit	Na het indienen van zijn uitkeringsaanvraag krijgt Bart te horen dat het 8 tot 10 weken kan duren voordat hij te horen krijgt of zijn uitkering wordt toegekend. Hier schrikt Bart erg van. Een uitkering was zijn laatste vangnet en hij heeft dan ook tot het laatste moment gewacht met dit aan te vragen. Hoe moet hij zo'n lange tijd overbruggen zonder inkomen, terwijl hij wel zijn vaste lasten moet betalen?						Binnen een maand krijgt Leanne te horen of ze haar uitkering krijgt toegekend. Fijn, nu kan ze er in ieder geval voor zorgen dat ze haar vaste lasten kan betalen.

Opdracht 2b- vervolg

	Schakel- moment	Doel	Bart	1	2	3	4	5	Leanne
Van werk naar uitkering	Ontvangst eerste uitke- ring	6. Heldere informatie	Barts spaargeld gaat op aan vaste lasten. Hij heeft de gemeente gemailld om te vragen of er al een uitslag bekend is, maar hij krijgt geen antwoord. Hij heeft een bord achter z'n computer staan met een herinnering om elke 2 weken te bellen. Uiteindelijk vindt Bart ergens onderaan een mail een telefoonnummer van een inkomensconsulent, bijt daarin vast en blijft hem bellen tot hij duidelijkheid heeft.						Leanne weet precies wanneer ze haar eerste uitkering zal ontvangen, hoe hoog dat bedrag zal zijn en dat ze in aanmerking kan komen voor een voorschot als ze haar vaste lasten niet kan betalen. Haar inkomensconsulent heeft haar namelijk precies uitgelegd waar ze welke formulieren moet inleveren.
Van uitkering naar werk	Werk vinden	7. Goede uitleg	Bart is inmiddels begonnen met vrijwilligerswerk omdat hij denkt dat dat hem kan helpen bij het versterken van zijn cv en het vinden van een nieuwe baan. Hij wordt echter een keer in de zoveel tijd plotseling opgeroepen voor een training van de gemeente, waardoor hij andere afspraken plotseling moet stopzetten. Elke maand moet Bart een aantal sollicitaties doen, maar zijn werkconsulent biedt hem telkens baantjes voor een paar uur in de week aan waar weinig perspectief in zit.						Leannes werkconsulent heeft erg goed geluisterd naar wat voor werk(sfeer) Leanne motiveert en wat zij nodig heeft om permanent de bijstand uit te stromen. Ook worden andere mogelijke carrièrepaden besproken (bijvoorbeeld d.m.v. omscholing). Uiteindelijk vindt Leannes werkconsulent een baan die echt bij haar past, eerst deeltijd, maar met mogelijk uitbreiding tot voltijd werk.
	Eerste keer loon	8. Verrekenen zonder loonstrook	Onder druk van de werkconsulent heeft Bart uiteindelijk maar deeltijd werk aangenomen. Zo verdient hij in ieder geval een beetje en werkt hij ook aan zijn cv. Het is hem echter niet helder wat voor bedrag hij komende maand kan verwachten en of hij het volledige bedrag mag houden, aangezien hij nog niet gelijk de eerste maand een loonstrook kan aanleveren.						Tijdens een gesprek met de inkomensconsulent wordt Leanne uitgelegd dat de gemeente een schatting gaat maken, aangezien Leanne de eerste maand geen loonstrook kan aanleveren. Ze weet precies welk bedrag ze aan het einde van de maand hoort over te houden en welk bedrag ze eventueel moet reserveren.

Opdracht 2b- vervolg

	Schakel-moment	Doel	Bart	1	2	3	4	5	Leanne
Van uitkering naar werk	Verrekening	9. Aanvulling op tijd én goed bedrag	Aangezien Bart wisselende uren maakt op zijn werk, verandert zijn loon maandelijks. Hij krijgt elke maand van de gemeente een uitkerings-specificatie, maar hij weet niet hoe zijn loon wordt verrekend en snapt dus ook weinig van de verrekenmethode van de gemeente. Barts werk stort zijn loon op een andere dag dan de dag waarop hij zijn uitkering ontvangt. Zo is hij de hele maand aan het puzzelen wanneer hij genoeg geld heeft om specifieke vaste lasten te betalen.						Aan de hand van het werkblad Goed Geregeld Gesprek loopt Leannes werk-consulent de verschillende mogelijke verrekenmethodes met haar langs. Omdat Leannes werkuren nogal wisselen stelt haar inkomensconsulent voor om gebruik te maken van Surplus. Zo wordt haar loon samen met de aanvullende uitkering op 1 dag gestort en weet ze precies wanneer ze haar vaste lasten kan betalen. Dit geeft haar rust.
	Stabiel parttime werk	10. Werken is rendabel	Omdat zijn nieuwe werk hem niet echt ligt en hij er financieel niet verder op vooruit gaat vindt Bart het moeilijk om zijn werk gemotiveerd te doen. Mentaal voelt hij zich gedemotiveerd. Daarnaast heeft hij nu geen tijd meer om woensdag naar de markt te gaan en de rest van de week aanbiedingen na te jagen en goed overzicht te houden over zijn budget, waardoor de maand uiteindelijk duurder uitkomt voor hem.						Vanaf het moment dat Leanne gaat werken, verbetert haar financiële situatie. Twee keer per jaar ontvangt ze een premie, een 'bonus' van de gemeente bovenop haar salaris en uitkering. Dat komt goed uit, want ze heeft een fiets en werkkleding moeten kopen voor haar baan. Die kosten worden nu gedekt.
	Fulltime werk en/of uitstroom	11. Goede informatie bij uitstroom	Na een aantal maanden krijgt Bart meer uren aangeboden waardoor hij nu boven het bijstandsniveau uitstijgt. Nu kan hij eindelijk uit de bijstand uitstromen. Na een maand blijkt echter dat hij niet meer in aanmerking komt voor huur- en zorgtoeslag. Dit was hem niet verteld. Nu houdt hij aan het einde van de maand nog steeds hetzelfde bedrag over als voorheen en heeft hij nog minder tijd om werk te vinden dat echt bij hem past. Hij heeft niet het gevoel dat hij zijn leven meer op de rit krijgt, eerder dat hij nog dieper klem komt te zitten in het leven wat hij niet wil hebben.						Na verloop van tijd is er voor Leanne inderdaad de mogelijkheid om voltijd aan de slag te gaan, ze heeft er zin in. Haar inkomensconsulent legt uit dat ze waarschijnlijk niet meer in aanmerking komt voor haar toeslagen en welke veranderingen in haar inkomen ze kan verwachten. Leanne voelt zich voorbereid op wat er de komende tijd gaat veranderen en maakt een plan voor hoe ze hier meer om zal gaan.

Opdracht 2b- vervolg

	Schakel-moment	Doel	Bart	1	2	3	4	5	Leanne
	Terugval	12. Snelle en soepele terugval	Na verloop van tijd begint Bart zich steeds meer gedemotiveerd te voelen en krijgt hij last van burn-out verschijnselen. Hierdoor moet hij zijn werkuren terugschalen, maar dit bezorgt hem een heleboel stress. Het blijkt dat hij niet automatisch terecht kan bij zijn voormalig inkomensconsulent en weer de hele uitkeringsaanvraag vanaf het begin moet doorlopen. Hij moet weer alle documenten verzamelen en een aantal weken wachten voordat hij een (nieuwe) consulent krijgt toegewezen.						Leanne geniet ontzettend van haar nieuwe werk. De eerste weken vindt ze spannend: gaat het haar wel lukken. Gelukkig heeft haar inkomensconsulent benadrukt dat er een versnelde uitkeringsaanvraagroute beschikbaar is bij eventuele terugval en dat ze dan weer dezelfde consulenten krijgt toegewezen als dat kan. Dit potentiële vangnet stelt haar erg gerust.
Algemeen	Maatwerk	13. Maatwerk bieden als nodig	Bart voelt zich moe en depressief. Hij had zijn professionele carrière erg anders voorgesteld. Hij weet wat hij wil en nodig heeft maar het lukt hem maar niet om dit te bereiken. Zijn consulenten luisteren voor zijn gevoel niet echt naar hem en hij voelt zich een nummer. Hij heeft het gevoel er alleen voor te staan en weet niet hoe hij hier uit moet komen.						Leanne is erg dankbaar voor het sociale vangnet. Omdat haar consulenten zo goed bereikbaar waren, voelde ze zich snel gerustgesteld in fases van angst, onzekerheid of paniek. Voor haar gevoel hebben haar consulenten écht geluisterd naar haar eigen toekomstplannen en haar geholpen om stappen te zetten in die richting. Het was een moeilijke tijd, maar ze heeft kracht en energie om alles te geven in haar nieuwe baan en is niet bang voor een eventuele terugval.

Opdracht 2c

Opdracht 2c: stel beleidsdoelen vast

Het spiegelen van de eigen werkwijze aan de beleving van de klant helpt om een goed beeld te krijgen van de doelen waar je als gemeente of sociale dienst mee aan de slag kunt – en bij welke onderdelen van de klantreis de prioriteit ligt. Gebruik de scorematrix om te bepalen met welke stappen jouw gemeente/ sociale dienst (eerst) aan de slag gaat. Alle stappen waar jouw gemeente een 3 of lager op scoort, verdienen aandacht. Begin bij de stappen waarop jouw gemeente het laagst scoort.

In opdracht 1 is duidelijk geworden wat inwoners nodig hebben bij overgangen in de participatieketen. In opdracht 2a en b is het zaak om het eigen proces van de gemeente hieraan te spiegelen: op welke punten sluit de dienst-

verlening aan bij de behoefte van inwoners, en op welke onderdelen is er nog winst te behalen? Vanuit die inzichten kun je formuleren op welke doelen je als gemeente (vooral) wilt inzetten. Bijvoorbeeld: het goed informeren van inwoners bij de start op parttime werk of het versnellen van de uitkeringsaanvraag.

In onderstaande tabel hebben wij per schakelmoment in de keten een voorzet voor een beleidsdoel gegeven. In het online stappenplan vind je per doel concrete voorbeelden en tips.

Bepaal met welke doelen jouw gemeente aan de slag wil gaan om Sijmpel Switchen mogelijk te maken en te bevorderen. Klik in het overzicht hieronder op de doelen om de bijbehorende tips te bekijken.

Verlies inkomen	Aanvraag uitkering	Intake gemeente	Toekenning uitkering	Ontvangst eerste uitkering	Werk vinden	Eerste keer loon	Verrekening	Stabiel parttime werk	Fulltime werk en uitstroom	Terugval
1. Goed informeren 2. Soepele overgang WW-bijstand	3. Minder administratieve druk	4. Persoonlijke benadering	5. Snel en rechtvaardig besluit	6. Heldere informatie	7. Goede uitleg	8. Verrekenen zonder loonstrook	9. Aanvulling op tijd én goed bedrag	10. Werken is rendabel	11. Goede informatie bij uitstroom	12. Snelle en soepele terugval
Van werk naar uitkering					Van uitkering naar werk					

Overall: maatwerk