



Gemeente Enschede vindt Grip op Participatiewet onmisbaar:

"Onze consulenten hebben altijd het juiste landelijke én gemeentelijke beleid voorhanden."

De gemeente Enschede heeft 159.000 inwoners waarvan er in 2011 5.000 afhankelijk waren van een WWB (of IOAW) uitkering. Inmiddels is dat aantal door de crisis opgelopen tot tegen de 6.000. Om al deze klanten snel en accuraat te kunnen bedienen, werkt gemeente Enschede met Grip op Participatiewet vertelt kwaliteitsmedewerker Laura Reuvers.

Tot vier jaar geleden maakte de gemeente Enschede voor de richtlijnen van de WWB gebruik van een eigen leidraad, die in een ver verleden door één van de eigen medewerkers was opgezet. Deze medewerker beheerde de leidraad en hield deze actueel. Toen er te snel te veel veranderde in het landelijke beleid werd dat systeem onbeheersbaar en gebruikersonvriendelijk. Dat was het moment dat de gemeente Enschede overstapte op Grip op Participatiewet, toen nog Handboek WWB.

Landelijk en gemeentelijk beleid

In de oude leidraad werd niet echt onderscheid gemaakt tussen het landelijke en het gemeentelijk beleid. Bij de invoering van Grip op Participatiewet werd zorgvuldig gekeken welke stukken uit de oude leidraad behouden moesten blijven. Aan Schulinc kwam gevraagd of de juristen daar een schifting wilden maken tussen landelijk beleid en gemeentelijk beleid. Het landelijke beleid stond natuurlijk al in Grip op Participatiewet; het gemeentelijke beleid werd als eigen beleid bij de juiste richtlijnen ondergebracht.

Implementatie en instructie

"Met zowel het landelijke als het gemeentelijke beleid op de juiste plekken was Grip op Participatiewet klaar voor implementatie," vertelt Laura Reuvers. "Schulinc kwam een dag instructie geven voor de medewerkers die met Grip op Participatiewet moesten gaan werken. Vorig jaar zijn er nog eens twee bijeenkomsten door Schulinc verzorgd, omdat nog niet alle medewerkers goed wisten hoe ze met het systeem moesten omgaan. Dat bleek uit het feit dat er geklaagd werd dat sommige richtlijnen moeilijk te vinden waren." De vele tientallen mensen die binnen de gemeente met Grip op Participatiewet werken zijn inmiddels allemaal goed op de hoogte. Het gaat hierbij om consulenten, claimbeoordelaars, Team Inkomensvoorziening, cluster Bijzondere Bijstand, cluster Debiteuren, medewerkers van de Uitkeringsadministratie, Team Rechtsbescherming en Mediation, kwaliteitsmedewerkers en wijkcoaches.

Schulinc

Actuele kennis. Helder inzicht.

Minder ruimte voor eigen beleid

Het eigen beleid van de gemeente bestaat onder andere op het gebied van Bijzondere Bijstand. "Daar zit wel de nodige beweging in, met name op het gebied van de medische kosten," weet Reuvers. "Daarnaast hebben we verordeningen die worden aangepast op het moment dat ook het landelijke beleid wijzigt, zoals met de WIJ en de WWB. In de toekomst geeft de landelijke politiek gemeenten waarschijnlijk steeds minder ruimte om beleid zelf in te vullen, dus ik vrees dat ons eigen beleid steeds minder plaats in Grip op Participatiewet zal innemen. Neem bijvoorbeeld de terugvordering: eerst een bevoegdheid van de gemeente, nu verplicht. En straks de veranderingen rond toeslagen die op uitkeringen worden verstrekt. Die vrijheid gaat ook vervallen. Ik vind dat wel een verlies." Het eigen beleid wordt in Grip op Participatiewet door de gemeente zelf actueel gehouden. Schulinck houdt tegelijk de landelijke wetgeving up-to-date. Zo hebben de consultants altijd de juiste informatie voorhanden. "Dat is fijn voor de consultants, maar ook voor de klanten," vindt Reuvers.

Klantvriendelijk

De gemeente Enschede wil zo klantvriendelijk mogelijk werken. Als iemand recht heeft op een uitkering moet hij of zij daar zo snel mogelijk over kunnen beschikken. De wettelijke termijn voor het beoordelen van een aanvraag is acht weken, Enschede streeft ernaar het binnen drie weken te doen. Bij het vragen van bewijsstukken wordt alleen opgevraagd wat noodzakelijk is voor het vaststellen van het recht op de uitkering en de hoogte ervan.

"Op deze manier proberen we als gemeente zo klantvriendelijk, efficiënt en doelgericht mogelijk te werken," zegt Reuvers. "De beschikking die we vervolgens sturen moet voor de klant duidelijk, transparant, begrijpelijk en goed leesbaar zijn. Grip op Participatiewet helpt bij complexe aanvragen zo snel en efficiënt mogelijk de aanvraag te behandelen en beoordelen. Dat is ook voor de klanten gunstig."

Helpdesk

Vooraf bij nieuwe wetgeving komt de gemeente Enschede nog wel eens zaken tegen die vragen oproepen. In die gevallen gaat er een verzoek om hulp naar de inhoudelijke helpdesk van Schulinck. Het juiste antwoord komt altijd op korte termijn. "Een mooie service," zegt Reuvers. Ook als er binnen de organisatie verschil van mening is, legt de gemeente de vraag graag voor aan deze helpdesk.

Toekomstwensen

Als er iets kon worden veranderd in Grip op WWB, wat zou dat dan moeten zijn? Reuvers: "Wat ik zelf jammer vind is dat we vastzitten aan de richtlijnen die er zijn om velden te vullen. Ik heb al een paar keer gehad dat ik bepaalde informatie niet bij een richtlijn kan onderbrengen. Dan moet ik kiezen waar ik die informatie het beste kan laten: bij een andere richtlijn – net niet helemaal goed – of bij de gemeentelijke bijlagen, waar je het eigenlijk niet wilt hebben. Dat is jammer. We zouden ook graag aparte ruimte willen hebben voor procedurebeschrijvingen. Dat staat overigens ook op het lijstje van Schulinck zelf, dus ik ga ervan uit dat die wens wel uitkomt!" ■

Wilt u meer weten over Grip op Participatiewet?

Kijk op www.schulinck.nl/participatiewet of neem contact op met accountmanagement.



Marcel Rem
Sales Manager

06 - 2246 6581
marcel.rem@schulinck.nl



Ashwin van Geffen
Accountmanager
Zuid-Holland, Noord-Holland

06 - 4671 4953
ashwin.van.geffen@schulinck.nl



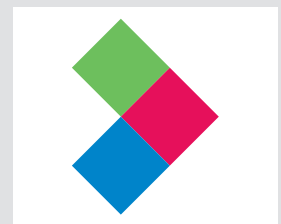
Nico Hemmer
Accountmanager
Overijssel, Flevoland, Friesland,
Drenthe, Groningen

06 -1111 7531
nico.hemmer@schulinck.nl



René Jansen
Senior Accountmanager
Zeeland, Limburg, Utrecht

06 - 1169 1274
rene.jansen@schulinck.nl



Jos Asselman
Senior Accountmanager
Noord-Brabant, Gelderland

06 -1192 8493
jos.asselman@schulinck.nl



Wolters Kluwer