

Klantreis aanvraag bijzondere bijstand door bewindvoerders

-- **Gemeente Enschede** --

Debby Kotte
Ingeborg Behrens
Marlies van Gessel



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



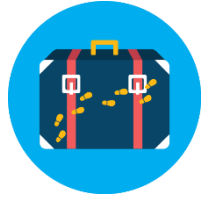
Consistent



Betrokken



Toegankelijk

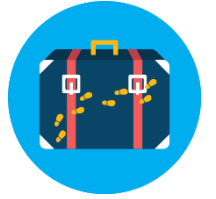


Aanleiding en achtergrond

Vanuit het programma Machtigen ondersteunt VNG Realisatie gemeenten in de voorbereiding op de mogelijkheid om onder andere bewindvoerders op een digitale wijze te machtigen voor de gemeentelijke diensten. Aan gemeenten is gevraagd of zij een klantreis wilden maken samen met bewindvoerders, om zo inzicht te krijgen in de behoeften van bewindvoerders en knelpunten die zij nu ervaren.

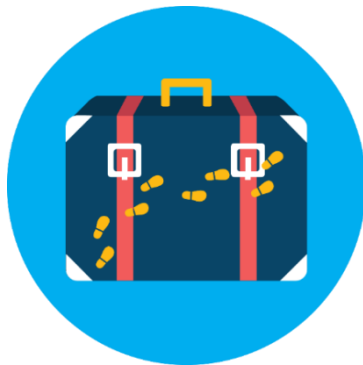
De gemeente Enschede is hiermee aan de slag gegaan. Zij wilden deze klantreis aangrijpen om zelf in bredere zin te onderzoeken waar zij de dienstverlening konden verbeteren.

De inzichten vanuit deze klantreis worden als input gebruikt voor het Programma Machtigen. Ze worden betrokken in de voorbereidingen op het aansluiten op en implementeren van de machtigingsvoorziening. Zoals bijvoorbeeld een pilot voor het machtigen van bewindvoerders voor gemeentelijke dienstverlening.



Aanpak klantreis

- Ongeveer 900 lopende dossiers bijstand kosten bewind
- Onderscheid aanvraag door bewindvoerder en klant alleen op dossierniveau. Focus op aanvragen kosten bewind
- Laatste aanvragen bekeken, 15 bewindvoerders gemaild met verzoek mee te werken
- 9 bewindvoerderorganisaties, in totaal 12 medewerkers
- Interviews gehouden met 2 personen, ook medewerker bijzondere bijstand



Persona's

Klantreis aanvraag
bijzondere bijstand
bewindvoerders



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent



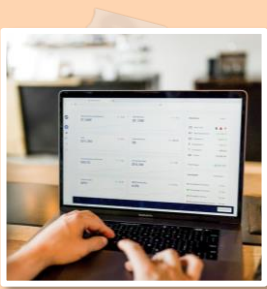
Betrokken



Toegankelijk

Persona

Mevrouw van Dam van 'De klein bewind'



Kleinschalig
Betrokken
Bewind aan huis

Persoonlijk

Over 'De klein bewind':

Het betreft een kleine organisatie die gericht is op bewind voor klanten met lichamelijke en geestelijke problematiek.

Er zijn 2 bewindvoerders en 1 ondersteuner werkzaam. Mevrouw van Dam is bewindvoerder.

Het is een kantoor aan huis, in de wijk Helmerhoek in Enschede.

De koffie staat klaar en de bewindvoerders gaan informeel met hun klanten om. Ze zijn de hele dag voor hun klanten bereikbaar.

Iedere bewindvoerder heeft ongeveer 50 klanten op naam. Ze werken meestal met het digid van de klant omdat dit makkelijk is.

Ik en de overheid

De bewindvoerder is sceptisch over de overheid. Ze vindt de overheid wat star.

Ze moet lang op betalingen wachten en snapt niet waarom het zo lang duurt.

Het liefst heeft ze persoonlijk en telefonisch contact met de gemeente. Korte lijnen maken het werk makkelijker.

Ze kent de wet- en regelgeving goed.

Doel

Zo snel mogelijk een vergoeding voor bewindvoeringskosten ontvangen.

Belemmeringen

Kleine organisatie, dus al het werk komt op 2 bewindvoerders neer. Ze willen het liefst veel persoonlijke aandacht geven en zo min mogelijk tijd besteden aan administratieve processen en de aanvragen bijzondere bijstand.

Steeds vaker moet Digid met een sms code worden gebruikt. Dit is lastig.

Behoeften

Wil graag persoonlijk (telefonisch) contact.

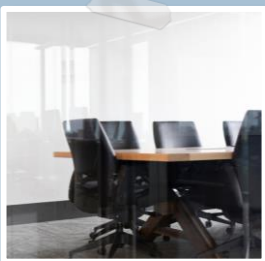
Wil graag weten wie behandelend consulent is.

Korte lijntjes, liefst geen klant contactcenter.

Wil snel schakelen.

Persona

De heer Kroon van 'De groot bewind'



Persoonlijk

Over 'De groot bewind':

Het betreft een groot luxe kantoor met advocaten, notarissen en bewindvoerders.

Er zijn 25 bewindvoerders en 6 backoffice medewerkers in dienst. De heer Kroon is 1 van de bewindvoerders.

Klanten worden ontvangen in een centrale hal met receptie. Het contact is wat zakelijk en formeel.

Iedere bewindvoerder heeft gemiddeld 70 klanten. Zij werken niet met digid van de klant. Ze vragen een aanvraagformulier op via het KCC.

Ik en de overheid

De bewindvoerder wil zich graag aan de regels houden. Hij heeft vertrouwen in de overheid. Als hij wat aanvraagt weet hij dat het geld uiteindelijk wel komt.

Hij regelt veel per mail met de overheid en weet zijn weg goed te vinden.

Hij weet verder ook goed wat hij van de overheid mag verwachten.

Doel

Een vergoeding voor bewindvoering ontvangen.

Belemmeringen

Maakt nog geen gebruik van e-herkenning. Werkt met 22 verschillende gemeenten met allen eigen beleid en regels.

Alleen telefonisch bereikbaar tussen 11.00 uur en 12 uur.

Beperkt door interne processen (bv. Postverwerking)

Behoeften

Doet niet moeilijk als wij ook niet moeilijk doen.

Wil het liefst digitaal bediend worden. Mail heeft voorkeur omdat dan alles gelijk op papier staat.



Huidige klantreis

Aanvraag Bijzondere Bijstand
bewindvoerders



Aanvraag bijzondere bijstand (digitaal)

Gemeente Enschede



Huidige klantreis



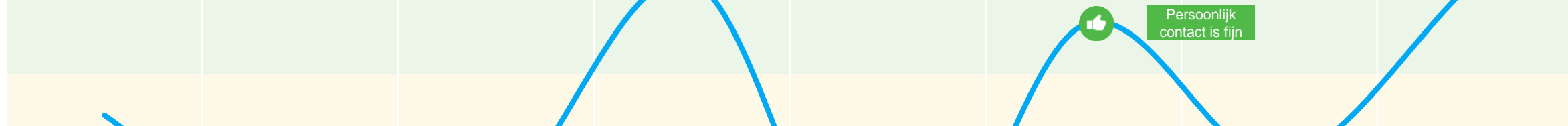
Touchpoint



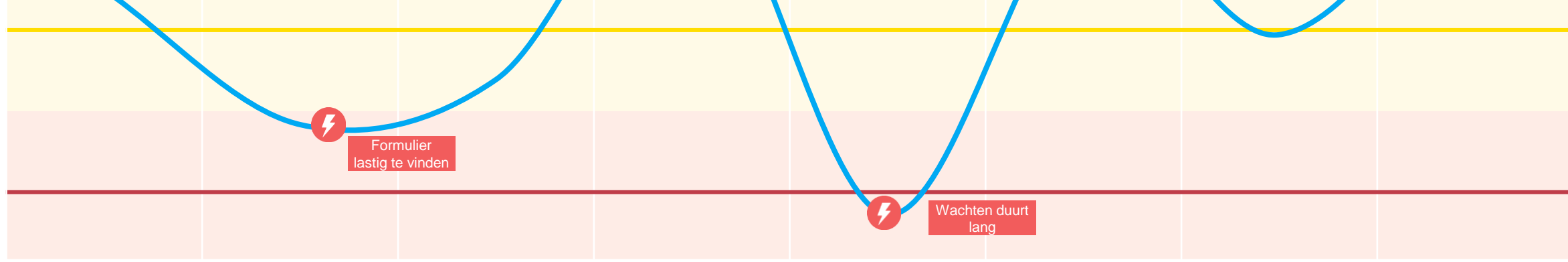
Positief



Neutraal



Negatief



Aanvraag bijzondere bijstand (papier)

Gemeente Enschede



Huidige klantreis

Vorbereiden aanvraag	Aanvraag opzoeken	Aanvraag invullen	Aanvraag indienen	Wachten	Volledig maken aanvraag	Wachten	Ontvangen besluit
----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	---------	-------------------------	---------	-------------------

Touchpoint



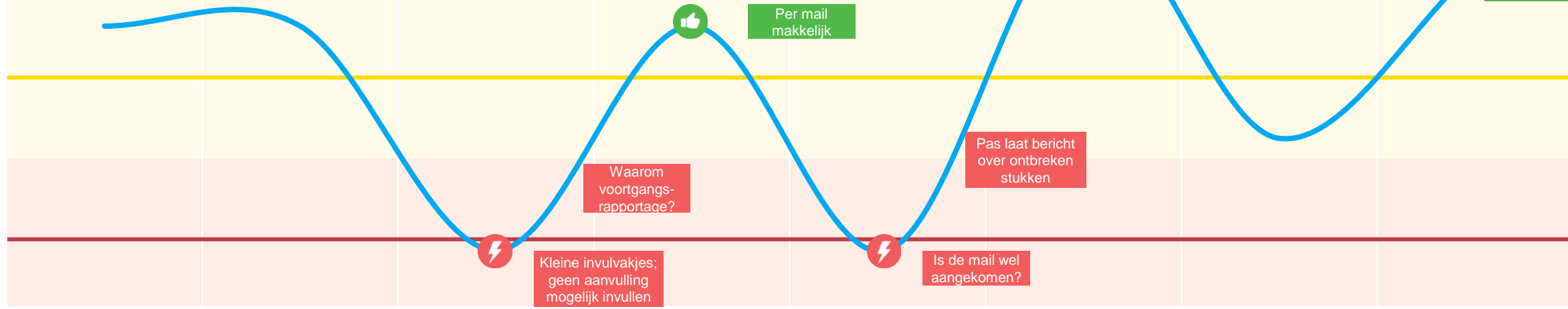
Positief



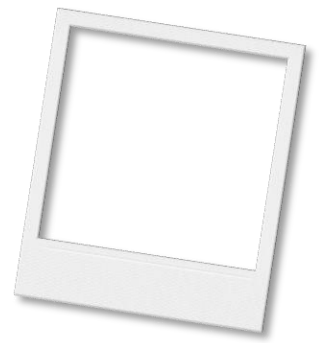
Neutraal



Negatief



Algemene bevindingen

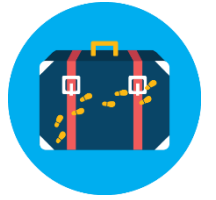


De prettige aspecten

- Direct ontvangstbevestiging na indienen digitale aanvraag
- Persoonlijk (telefonisch/ mail) contact is prettig
- Besluit per mail en brief is fijn en vaak snel nadat stukken nageleverd zijn
- Digitale aanvraag werkt prettiger

De onprettige aspecten

- Aanvraag lastig te vinden op de website; dubbele vragen in formulier
- Papieren formulier is lastig in te vullen door kleine vakjes; extra info niet toe te voegen
- Voortgangsrapportage vaak meer van hetzelfde. Waarom toevoegen?
- Lang wachten na indienen aanvraag
- Pas na paar weken bericht dat aanvraag niet compleet is



Highlights verbeteracties:

- Formulier beter vindbaar maken op website
- Formulier aanpassen:
 - Wat is er nodig? Onnodige vragen verwijderen, info ophalen bij andere gemeenten
- Voortgangsrapportage: duidelijk uitleggen waarom deze nodig is. Verder uitzoeken of medische gegevens altijd noodzakelijk zijn.
- Uitzoeken eventuele verlenging toekenning
- Opschorten van aanvraag bij ontbrekende stukken. Andere werkwijze: niet altijd officieel opschorten → scheelt aan beide kanten tijd.
- Per e-mail ook behandelaar aangeven wanneer bekend
- Doorlooptijd aanvraag verkorten
 - Achterstanden werkvoorraad inhalen
 - Eerder signaleren op mogelijke overschrijding
 - Eerder contact wanneer ontbrekende stukken