

Nieuwe werkwijze handhaving Werk & Inkomen gemeente 's-Hertogenbosch

Door de *lockdowns* als gevolg van corona gingen veel gemeenten feitelijk op slot. In sommige gevallen leidde dit tot nieuwe manieren van werken die ook na corona blijven bestaan. Onderstaand vindt u puntsgewijs de nieuwe werkwijze die de gemeente 's-Hertogenbosch ontwikkelde.

- Vanuit de werk- en inkomensconsulenten en de signalen die de gemeente binnenkrijgt worden casussen geselecteerd.
- Elke handhavingsmedewerker (8 man/vrouw) is eindverantwoordelijk voor 10 tot 20 casussen en levert a tot 2 casussen aan voor het rooster.
- De medewerkers zijn gezamenlijk met alle circa 10 casussen tegelijk bezig.
- Er is een 24/7 rooster gemaakt voor de medewerkers. Afhankelijk van de casus worden meerdere medewerkers ingezet. Er zijn 4 momenten per 24/7 waarop waarnemingen/observaties worden gedaan voor de actuele casussen.
- Tijdens hun dienst doen de medewerkers waarnemingen/observaties op alle casussen.
- Per dienst worden de casussen waarop observaties worden gedaan verdeeld onder de ingeroosterde medewerkers.
- Elke medewerker werkt alleen (coronabeperking, maar 1 medewerker per auto).
- Voor elke casus wordt een bepaalde tijd uitgetrokken (10 - 15 dagen) om informatie te verzamelen en observaties te doen.
- Na deze periode wordt bepaald of er voldoende informatie is om de klant uit te nodigen of om een huisbezoek te doen. Is er onvoldoende informatie dan wordt de zaak afgebroken. In de meeste gevallen volgt een gesprek met de klant.
- De casus wordt afgesloten en een nieuwe casus wordt aan de *workload* toegevoegd.

De zaken die deze gemeente behandeld heeft betreft allerlei verschillende onderwerpen zoals vaststellen hoofdverblijf, samenwonen en zwart werken.

Wat zijn nu de belangrijkste verschillen met de werkwijze voor corona?

- Voorheen hadden de medewerkers meerdere zaken onder zich. Door de nieuwe werkwijze is de snelheid en het rendement van de zaken hoger geworden. Medewerkers ervaren het als prettig om zaken te delen en onder regie van een van de collega's op te lossen.
- Er zijn korte lijntjes met de werk- en inkomensconsulenten omdat deze mede de signalen/zaken aandragen.
- Doordat de verwerkingssnelheid van zaken (tussen de 10 en 15 dagen per zaak) omhoog is gegaan blijven er minder zaken op de plank liggen.

- Zaken worden ook sneller afgebroken dan voorheen omdat je door deze werkwijze sneller weet of je op het goede spoor zit.
- De minder digitaal vaardige medewerkers worden ondersteund door digitaal wat vaardiger handhavers. Die gaan bezig met wat ze via de diverse systemen (Civision, Verseon, CompetenSYS, BRP, etc.) boven water krijgen. Doordat er circa 10 zaken per keer zijn kunnen ze dieper en sneller op de materie ingaan.
- Iedereen binnen de afdeling werkt aan dezelfde casuïstiek, maar wel vanuit zijn of haar eigen perspectief/kunde/vaardigheden.
- Doordat de medewerkers allemaal aan elkaars zaken werken heeft de teambuilding een positieve stimulans gekregen.

Augustus 2021