

Proces Poort naar Participatie

Inhoud

A. Achtergrond.....	2
B. Reguliere klanten.....	3
Werkprocessen	3
C. Jongeren.....	5
Deel 1: Melding	5
Deel 2: Zoekperiode en aanvraag	5
A. Zoekperiode opgelegd	5
B. Aanvraag ontvangen.....	5
Werkprocessen	6
Deel 3: Geen zoekperiode en aanvraag.....	7
B. Aanvraag ontvangen.....	7
Werkprocessen	8
D. Arbeidsbeperkte klanten	9
E. Inburgeraars.....	10
F Werkafspraken	11

A. Achtergrond

Inwoners kunnen via de E-dienst een aanvraag levensonderhoud doen. Tijdens de aanvraag worden rechtmatigheidsvragen gesteld en enkele doelmatigheidsvragen. Na het indienen van de aanvraag levensonderhoud kan de klant optioneel 21 diagnosevragen invullen. Als de klant deze vragen invult komt er vanuit Matchcare al een indicatie uit in wel segment de klant hoort. Deze indicatie komt er ook als de klant bijvoorbeeld maar 2 vragen heeft beantwoord. Onze verwachting is dat dit niet of heel weinig ingevuld gaat worden, met deze indicatie moet dus kritisch omgegaan worden.

We maken onderscheid binnen de verschillende segmenten hoe het proces bij de Poort wordt uitgevoerd;

- Regulieren klanten worden zo snel mogelijk opgepakt door een klantmanager Participatie na een aanvraag levensonderhoud.
- Jongeren met een zoekperiode moeten eerst actief op zoek naar scholing of werk en hebben in deze periode nauw contact met hun klantmanager Jongeren. Na de zoekperiode volgt een eventuele aanvraag levensonderhoud.
- Jongeren zonder zoekperiode worden zo snel mogelijk opgepakt door een klantmanager Jongeren na een aanvraag levensonderhoud.
- Arbeidsbeperkten worden zo snel mogelijk opgepakt door een klantmanager Banenafpraak na een aanvraag levensonderhoud. Maar ook kunnen zij begeleid worden als nutter.
- Voor inburgeraars geldt dat er binnen 10 weken na hun komst in Ridderkerk een Plan Inburgering en Participatie (PIP) gereed moet zijn.

In deze werkinstructie gaan we in op het proces van de poort.

B. Reguliere klanten

1. Klant doet een aanvraag levensonderhoud
2. (Klant vult al dan niet de diagnosevragen in)
3. Digitale aanvraag: automatische aanmaak werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
Fysieke aanvraag: Ondersteuner Poortwachter maakt werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
4. Is het een reguliere klant, dan maakt de ondersteuner Poort het volgende werkproces aan:
 - WP 17/M3 Melding Diagnose (werkvoorraad 445 – Klantmanager Werkdiagnose)
5. Klantmanager Poort behandelt de aanvraag LO en houdt ondersteuner Participatie / KM Participatie op de hoogte van de aanvraag als er een vermoeden is van een voorliggende voorziening.
6. Ondersteuner Participatie ziet WP 17/M3 binnen komen:
 - Maakt een participatiedossier aan op naam van 445
 - Checkt via het participatiedossier of de diagnosevragen zijn ingevuld.
7. Ondersteuner Participatie nodigt de klant uit voor een intake met Klantmanager Participatie (7 kalenderdagen tussen uitnodiging en afspraak)
8. Ondersteuner Participatie zet het werkproces op de volgende fase (intake) op naam van Klantmanager Participatie
9. Klantmanager Participatie heeft een intake gesprek met de klant en voert samen met de klant de module "Poortwachter" in in Matchcare en maakt afspraken met de klant.
10. Klantmanager Participatie zet na de intake het werkproces op de volgende fase (wachtstand) op naam van Werkverdelers Participatie (445)
11. Poortwachter beoordeelt de aanvraag LO en schrijft een rapportage
 - Toekenning aanvraag: aanmaken WP 17/PA Participatie op naam van 445.
 - Geen toekenning: aanmaken WP 17/M4 Melding Diagnose einde op naam van 445.
12. Ondersteuner Participatie verwerkt de werkprocessen
 - Bij toekenning wordt de klant verdeeld naar de Klantmanager Participatie die ook de intake heeft gedaan en ondersteuner Participatie maakt een participatietraject aan.
 - Bij geen toekenning worden beiden werkprocessen afgesloten, het participatiedossier wordt afgesloten en wordt een mail gestuurd naar Klantmanager Participatie (eventueel voortzetten begeleiding als nuggen).
13. Bij toekenning plant Klantmanager Participatie zo snel mogelijk een vervolgspraak
 - Plan van aanpak maken.
 - Participatiedossier aanvullen.
 - Activiteiten aanmaken.

Werkprocessen

17 M3: Melding Diagnose

Fase 10: Voorraad

Werkverdelers Participatie (445)

- Stap 1: Dossier lezen
- Stap 2: Aanmaken participatiedossier
- Stap 3: Aanmaken participatietraject (na toekenning)
- Stap 4: Inzien diagnose
- Stap 5: Uitnodigingsbrief maken
- Stap 7: Inzien DIS
- Stap 8: Koppelen extern document

Fase 20: Intake

Klantmanager Participatie

- Stap 1: Uitnodigingsbrief
- Stap 2: Intake

- Stap 2: Inzien DIS
- Stap 3: Koppelen extern document

Fase 30: Wachtstand

Werkverdeler Participatie (445)

Fase 90: Afsluiten

Werkverdeler Participatie (445)

17 M4: Melding Diagnose Einde

Fase 10: Afronden melding

Werkverdeler Participatie (445)

- Stap 1: Openstaande werkprocessen afsluiten
- Stap 2: Participatiedossier afsluiten
- Stap 3: Participatietraject afsluiten
- Stap 4: Mail sturen naar KM – verplicht
- Stap 5: Inzien DIS
- Stap 6: Koppelen extern document

Fase 90: Afsluiten

Werkverdeler Participatie (445)

C. Jongeren

Deel 1: Melding

1. Jongere meldt zich voor een uitkering
2. Digitale aanvraag: automatische aanmaak werkproces 0/M2 (Melding Jongeren)
Fysieke aanvraag: Ondersteuner Poortwachter maakt werkproces 0/M2 (Melding Jongeren)
3. Gemeente stuurt bevestiging melding met informatie over de scholingsplicht
4. Ondersteuner Poort belt de jongere binnen 5 dagen met uitvraag op rechtmatigheid en doelmatigheid en informeert de jongere over de zoekperiode
5. Ondersteuner Poort rapporteert over dit gesprek in rapportage Melding Participatie (werkproces 0/M2) en neemt daarin een besluit over het opleggen van de zoekperiode

Deel 2: Zoekperiode en aanvraag

A. Zoekperiode opgelegd

1. Ondersteuner Poort maakt WP 17/M5 Melding jongere werk aan op naam van 446 (werkverdelers Jongeren).
2. Ondersteuner Participatie:
 - Maakt een participatiedossier aan op naam van 446
 - Maakt een participatietraject aan.
 - Zet het WP op naam van Klantmanager Jongeren.
3. Klantmanager Jongeren
 - Nodigt de klant uit voor een intake
 - Start begeleiding:
 - Spreekt de klant en maakt afspraken over de zoekperiode.
 - Meldt de klant aan bij de Jonge Krijger (optioneel).
 - Onderhoudt contact met de jongere.
 - Vraagt advies scholingsmogelijkheden op bij de Jonge Krijger (optioneel).
 - Vult het participatiedossier aan.
 - Maakt eventuele activiteiten aan.

B. Aanvraag ontvangen

1. Jongere vraagt na de melding een uitkering aan.
 - In het geval van een zoekperiode moet dit binnen 3 werkdagen na de zoekperiode.
2. Digitale aanvraag: automatische aanmaak werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
Fysieke aanvraag: Ondersteuner Poortwachter maakt werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
3. Poortwachter maakt werkproces 0/E1 (Beoordeling zoekopdracht) aan op naam van klantmanager Jongeren.
4. Ondersteuner Poort maakt werkproces 17/M3 Melding Diagnose (werkvoorraad 446 – Werkverdelers Jongeren).
5. Ondersteuner Participatie ziet WP 17/M3 binnen komen:
 - Checkt of het participatiedossier en participatietraject open staan.
 - Zet het werkproces op fase "wachtstand".
6. Klantmanager Jongeren nodigt klant uit voor een gesprek om de inzet tijdens de zoekperiode te beoordelen (op basis van werkproces 0/E1 Beoordeling zoekopdracht).
7. Klantmanager Jongeren maakt rapportage Beoordeling Zoekopdracht (document in werkproces 0/E1) en zet werkproces 0/E1 op naam van Poortwachter.

8. Poortwachter beoordeelt aanvraag uitkering en schrijft rapportage.
 - Toekenning aanvraag: aanmaken WP 17/PA Participatie op naam van 446.
 - Geen toekenning: aanmaken WP 17/M4 Melding Diagnose einde op naam van 446.
9. Ondersteuner Participatie verwerkt de werkprocessen.
 - Bij toekenning wordt de klant verdeeld naar de Klantmanager Jongeren die ook de intake heeft gedaan.
 - Bij geen toekenning worden beiden werkprocessen afgesloten en wordt een mail gestuurd naar Klantmanager Jongeren (eventueel voortzetten begeleiding als nagger).
10. Bij toekenning plant Klantmanager Jongeren zo snel mogelijk een vervolgspraak.
 - Plan van Aanpak maken.
 - Klantmanager vult samen met de klant de module "Poortwachter" in in Matchcare.
 - Participatiedossier aanvullen.
 - Activiteiten aanmaken.

Werkprocessen

17 M5: Melding Jongere Werk (tijdens zoekperiode)

Fase 10: Voorraad

Werkverdelers Jongeren (446)

- Stap 1: Dossier lezen
- Stap 2: Aanmaken participatiedossier
- Stap 3: Aanmaken participatietraject
- Stap 4: Inzien diagnose
- Stap 5: Uitnodigingsbrief maken
- Stap 6: Notities maken zoekperiode
- Stap 7: Inzien DIS
- Stap 8: Koppelen extern document

Klantmanager Jongeren

Fase 90: Afsluiten

Werkverdelers Jongeren (446)

17 M3: Melding Diagnose (na aanvraag)

Fase 10: Voorraad

Werkverdelers Jongeren (446)

- Stap 1: Dossier lezen
- Stap 2: Aanmaken participatiedossier
- Stap 3: Aanmaken participatietraject (na toekenning)
- Stap 4: Inzien diagnose
- Stap 5: Uitnodigingsbrief maken
- Stap 7: Inzien DIS
- Stap 8: Koppelen extern document

Fase 20: Intake

Overslaan

- Stap 1: Uitnodigingsbrief
- Stap 2: Intake
- Stap 2: Inzien DIS
- Stap 3: Koppelen extern document

Fase 30: Wachtstand

Werkverdelers Jongeren (446)

Fase 90: Afsluiten

Werkverdelers Jongeren (446)

- Stap 1: Openstaande werkprocessen afsluiten
- Stap 2: Participatiedossier afsluiten
- Stap 3: Participatietraject afsluiten
- Stap 4: Mail sturen naar KM
- Stap 5: Inzien DIS
- Stap 6: Koppelen extern document

Deel 3: Geen zoekperiode en aanvraag

B. Aanvraag ontvangen

1. Jongere vraagt (na de melding) een uitkering aan
 - In het geval dat er geen zoekperiode is opgelegd moet de aanvraag binnen 2 weken binnen zijn
2. Digitale aanvraag: automatische aanmaak werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
Fysieke aanvraag: Ondersteuner Poortwachter maakt werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
3. Ondersteuner Poort maakt werkproces 17/M3 Melding Diagnose (werkvoorraad 446 – Werkverdelers Jongeren).
4. Ondersteuner Participatie ziet WP 17/M3 binnen komen:
 - Maakt een participatiedossier aan op naam van 446
 - Opent een participatietraject.
 - Checkt via het participatiedossier of de diagnosevragen zijn ingevuld.
5. Ondersteuner Participatie zet het werkproces op fase intake op naam van Klantmanager Jongeren
6. Klantmanager Jongeren nodigt de klant uit voor een intake (7 kalenderdagen tussen uitnodiging en afspraak)
7. Klantmanager Jongeren heeft een intake gesprek met de klant en voert samen met de klant de module "Poortwachter" in in Matchcare en maakt afspraken met de klant.
8. Klantmanager Jongeren zet na de intake het werkproces op de volgende fase (wachtstand) op naam van Werkverdelers Jongeren (446)
9. Poortwachter beoordeelt de aanvraag LO en schrijft een rapportage
 - Toekenning aanvraag: aanmaken WP 17/PA Participatie op naam van 446.
 - Geen toekenning: aanmaken WP 17/M4 Melding Diagnose einde op naam van 446.
10. Ondersteuner Participatie verwerkt de werkprocessen
 - Bij toekenning wordt de klant verdeeld naar de Klantmanager Jongeren die ook de intake heeft gedaan.
 - Bij geen toekenning worden beiden werkprocessen afgesloten en wordt een mail gestuurd naar Klantmanager Jongeren (eventueel voortzetten begeleiding als nagger).
11. Bij toekenning plant Klantmanager Jongeren zo snel mogelijk een vervolgspraak
 - Plan van aanpak maken
 - Participatiedossier aanvullen
 - Activiteiten aanmaken

Werkprocessen

17 M3: Melding Diagnose

Fase 10: Voorraad

Werkverdelers Jongeren (446)

- Stap 1: Dossier lezen
- Stap 2: Aanmaken participatiedossier
- Stap 3: Aanmaken participatietraject (na toekenning)
- Stap 4: Inzien diagnose
- Stap 5: Uitnodigingsbrief maken
- Stap 7: Inzien DIS
- Stap 8: Koppelen extern document

Fase 20: Intake

Klantmanager Participatie

- Stap 1: Uitnodigingsbrief
- Stap 2: Intake
- Stap 2: Inzien DIS
- Stap 3: Koppelen extern document

Fase 30: Wachtstand

Werkverdelers Jongeren (446)

Fase 90: Afsluiten

Werkverdelers Jongeren (446)

17 M4: Melding Diagnose Einde

Werkverdelers Jongeren (446)

- Stap 1: Openstaande werkprocessen afsluiten
- Stap 2: Participatiedossier afsluiten
- Stap 3: Participatietraject afsluiten
- Stap 4: Mail sturen naar KM - verplicht
- Stap 5: Inzien DIS
- Stap 6: Koppelen extern document

D. Arbeidsbeperkte klanten

1. Klant doet een aanvraag levensonderhoud
2. (Klant vult al dan niet de diagnosevragen in)
3. Digitale aanvraag: automatische aanmaak werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
Fysieke aanvraag: Ondersteuner Poortwachter maakt werkproces 0/L2 (Aanvraag Levensonderhoud PW)
4. Is het een klant met een doelgroepindicatie, dan stuurt ondersteuner Poort een mail met de klantgegevens naar teambanenaafspraak@ridderkerk.nl
5. Medewerker team Banenaafspraak verwerkt de aanmelding:
 - Klant verdelen naar klantmanager Banenaafspraak op basis van caseloadlijst.
 - Werkproces 17/PA (Participatie) aanmaken.
 - Participatiedossier aanmaken.
6. Klantmanager Banenaafspraak start begeleiding:
 - Werkproces 17/PA wijzigen van fase 05 naar fase 20.
 - Klant spreken.
 - Plan van Aanpak opstellen.
 - Participatiedossier aanvullen.
 - Participatietraject aanmaken.
 - Activiteiten aanmaken.
7. Poortwachter beoordeelt aanvraag uitkering en schrijft rapportage (zonder opdracht aanmaken 17/PA)
8. Poortwachter laat per e-mail weten aan klantmanager Banenaafspraak wat besluit op aanvraag is
9. Toekenning: voortzetten begeleiding
 - Klantmanager vult samen met de klant de module "Poortwachter" in in Matchcare.Geen toekenning: voortzetten begeleiding als nutter of begeleiding afsluiten

E. Inburgeraars

1. Dossier is al door ondersteuner Inburgering aangemaakt
2. Klant wordt gehuisvest via de taakstelling en doet een aanvraag levensonderhoud
3. Ondersteuner Poort zorgt dat er een werkproces 0/L5 (Aanvraag Levensonderhoud Statushouders aanwezig is
4. Team Inburgering maakt de benodigde werkprocessen aan en zorgt voor de brede intake (zie eigen proces inburgering)
5. Bij het voortgangsgesprek na 6 maanden vult Klantmanager Inburgering samen met de klant de module "Poortwachter" in in Matchcare

F Werkspraken

- Is de aanvraag levensonderhoud gedaan door een echtpaar, dan wordt bij beiden een werkproces voor Participatie opgeboekt.
- Klant wordt na toekenning uitkering op naam gezet van de KM Participatie die ook de intake heeft gedaan. Dan kan gelijk doorgepakt worden. In nog een overdracht verlies je klanten.
- Vooralsnog beginnen we met de diagnose en geven we de klant nog geen toegang tot zijn/haar eigen portaal.
- In de diagnose wordt ook de mening van de klantmanager gevraagd. KM kan zelf bepalen dit gelijk in te vullen of achteraf te doen.
- De rapportage uit Matchcare moet in het dossier in Matchcare opgeslagen worden + in de notities in Suite
- Klantmanagers Participatie houden allemaal 1 dagdeel per week vrij om ingepland te worden voor een intake.
- Notities worden in suite ingevoerd
- Klantmanager maakt voor iedereen een profiel aan in Matchcare.
- Aanmelden WSP: rapportage + profiel

Werkprocessen

17 M3: Melding Diagnose

Fase 10: Voorraad

- Stap 1: Dossier lezen
- Stap 2: Aanmaken participatiedossier
- Stap 3: Aanmaken participatietraject
- Stap 4: Inzien diagnose
- Stap 5: Uitnodigingsbrief maken
- Stap 7: Inzien DIS
- Stap 8: Koppelen extern document

Fase 20: Intake

- Stap 1: Uitnodigingsbrief
- Stap 2: Intake
- Stap 2: Inzien DIS
- Stap 3: Koppelen extern document

Fase 30: Wachtstand

Fase 90: Afsluiten

17 M5: Melding Jongere Werk (tijdens zoekperiode)

Fase 10: Voorraad

- Stap 1: Dossier lezen
- Stap 2: Aanmaken participatiedossier
- Stap 3: Aanmaken participatietraject
- Stap 4: Inzien diagnose
- Stap 5: Uitnodigingsbrief maken
- Stap 6: Notities maken zoekperiode
- Stap 7: Inzien DIS
- Stap 8: Koppelen extern document

Fase 90: Afsluiten

17 M4: Melding Diagnose Einde

- Stap 1: Openstaande werkprocessen afsluiten
- Stap 2: Participatiedossier afsluiten
- Stap 3: Participatietraject afsluiten
- Stap 4: Mail sturen naar KM
- Stap 5: Inzien DIS
- Stap 6: Koppelen extern document