

Uitbreiding Bijstand Tijdelijk Werk - Klantreis 3 Afloop tijdelijk contract

SERVICE BLUEPRINT 3. Uitbreiding bijstand tijdelijk werk Henk's tijdelijke baan is afgelopen en hij valt volledig terug in de bijstand

HULPMIDDELEN
(fysiek bewijs: folders,
[online] media, techniek,
etc.)



Website/app



Website/app



Website/app



Website/app



Website/app



Website/app



Website/app



Website/app



Website/app



Website/app

STAPPEN
(customer journey)

1. Henk krijgt melding dat contract bijna afloopt

2. Klikkt op link en logt in op persoonlijke pagina

3. OPTIE:
Hij wordt benaderd door gemeente als hij geen actie onderneemt

4. situatie 1: zicht op nw werk (buiten scope)
situatie 2: werk stopt echt

5. Krijgt vraag: 'ult onze gegevens blijkt dat jouw contract afloopt. Klopt dit?' ja/nee, per wanneer

6. Bij ja: ziet stappenplan, acties die nodig zijn om bijstand te krijgen

7. Hij krijgt pro-actief een melding dat hij een WW moet aanvragen (omdat hij 26 wkn heeft gewerkt)

8. Henk gaat naar site waar hij WW aanvraagt Hij ziet wat hij moet doen om de WW aan te vragen kan ook hulp van GCC inschakelen

9. Hij ziet wat de gevolgen zijn als hij geen WW aanvraagt (Henk doet aanvraag WW -buiten scope-)

10. Hij ziet dat voorlopig zijn uitkering doorloopt tot 'datum' (indien hij niets doet, krijgt hij een herinnering)

STAKEHOLDERS

Inkomensconsulent

Inkomensconsulent

Inkomensconsulent

Inkomensconsulent

Inkomensconsulent

Inkomensconsulent

Inkomensconsulent

GCC

Inkomensconsulent

Inkomensconsulent

IK WIL...

Kunnen kiezen hoe ik het bericht ontvang
Tijdig iets horen

In eenvoudige taal makkelijk toegang krijgen
Eenmalig inloggen

Weten waarom ik benaderd wordt?
Duidelijkheid

Aangeven dat het werk echt stopt en wil weten wat dat betekent voor mijn inkomen

Mijn situatie en datum aangeven

Meteen zien: kom ik in financiële problemen?
Een snelle check doen en tips krijgen

Weten waarom ik mij moet melden bij het UWV

WW aanvragen
Hulp bij aanvraag

Zien hoe lang ik de tijd heb om ww aan te vragen
Zien wat de gevolgen zijn (deze/volgende)

Zien dat ik deze maand uitkering krijg

BENODIGDE GEVENS & INFORMATIE

- contract gegevens
- duur/aflooptdatum
- termijn: hoe ver van tevoren bericht?

- inloggegevens DigiD

- email
- telefoonnummer
- persoonsgegevens

- keuzemogelijkheden

- vragen i.g.v. 'nee'
- gegevens check met database Asito (ivm vakantiegeld, inhoudingen enz)

Lijst wat we van hem weten, o.a.
- Kinderopvang
- belastingdienst melden
- Menzis

- aantal weken dat hij heeft gewerkt
- contractgegevens

- telefoonnr GCC
- telefoonnr UWV
- webiste UWV
- inlooppreekuur

- consequenties
- instructie en contactgegevens voor aanvraag

-bewijs dat hij WW heeft aangevraagd -> welke vorm?

GEWENSTE FUNCTIONALITEITEN

Notificaties

DigiD

Notificaties (richting inkomensconsulent en werkzoekende begeleider)

Aanvinken wat op mij van toepassing is

Vragenlijst

Actieplan

Notificaties

Contact
Veelgestelde vragen
Chat
Meekijk applicatie

Link naar juiste pagina's UWV

Notificaties
Meldingen

BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN, AFSPRAKEN EN MENSEN

Koppeling met Suite4Sociaal Domein (evt Suwinet)
Afspraken maken over inhoud/termijn van de notificaties
Aanhaken op proces van uitzendbureaus (indien van toepassing)

Procedure bij wachtwoord vergeten
Procedure bij DigiD aanvragen

Afspraken maken over wie op welke termijn contact opneemt met cliënt

Uitwerken proces als iemand's werk niet direct stopt/als er zicht is op nieuw werk enz

Uitwerken proces als de gegevens niet kloppen

Overzicht maken van alle benodigde componenten die in het actieplan moeten komen
Acties benoemen die gericht zijn op nieuw werk (kans!)

Analyseren van mogelijkheid om UWV ook te notificeren

Beleidsafspraken maken over hoe 'ver' we als gemeente willen gaan in het begeleiden bij de aanvraag WW

Beleid maken: Aanvraag WW duurt 8 weken. Hier kunnen mensen door in de problemen komen (moderniseren eigen beleid?)

Bepalen op welke wijze gemeente 'bewijs' van aanvraag WW wil zien
Procedure opstellen: wat als iemand niet in actie komt?

Uitbreiding Bijstand Tijdelijk Werk - Klantreis 3 Afloop tijdelijk contract vervolg

SERVICE BLUEPRINT 3. Uitbreiding bijstand tijdelijk werk Henk's tijdelijke baan is afgelopen en hij valt volledig terug in de bijstand

