



ISD BOL:

“In Schulinck In-Form vond ik een vriend en partner in automatisering”

ISD BOL is de intergemeentelijke Sociale Dienst van de gemeenten Brunssum, Landgraaf en de voormalige gemeente Onderbanken. Samen hebben deze gemeenten iets meer dan 76.000 inwoners. ISD BOL – opgericht in 2007 – telt ongeveer 2000 klanten. Automatisering is een belangrijk speerpunt van de organisatie. De ISD werkt al jarenlang samen met Schulinck In-Form. ISD BOL directeur mr Bert Smeijsters vertelt waarom.

Rond 2014, nog voor de decentralisatie in het sociaal domein, zocht ISD BOL een partner die kon adviseren in het automatiseren van de aanvragen Langdurigheidstoeslag, die toen nog bestond. “Dat was het eerste dat we wilden automatiseren,” herinnert Bert Smeijsters zich, “maar omdat het niet goed lukte zochten we samenwerking met Schulinck In-Form, dat toen nog Liaan heette. Ik was niet op zoek naar gewoon een leverancier, ik zocht naar een vriend, die me ondersteunt maar die me ook de waarheid durft te zeggen. Die vond ik in Schulinck In-Form. De samenwerking was zo goed dat we al snel besloten de relatie klant-leverancier te bezegelen met het sluiten van een innovatieconvenant. Het convenant houdt in dat we kennis en kunde delen, dat we elkaar helpen en dat we van beide kanten niet zeuren over een uurtje meer of minder werken.”

Creëer een win-win situatie

Toen ISD BOL een start maakte met het automatiseren van de Langdurigheidstoeslag, kwamen er zo'n 2000 aanvragen per jaar binnen, die in de eerste drie maanden van het jaar moesten worden afgehandeld. “Mensen stonden rijen dik voor de balie te wachten,” vertelt Smeijsters. “Dat had gigantische consequenties voor de organisatie. De hele papierstroom moest worden verwerkt, de

bijgeleverde stukken werden gescand en opgeslagen. Mensen moesten 8 weken op hun geld wachten en waren ontevreden. Natuurlijk hadden we de werkprocessen al zo efficiënt mogelijk ingericht, maar op een gegeven moment is daar de grens ook in bereikt. Ik dacht toen: 2000 aanvragers, dat zijn 4000 handen die ons kunnen helpen bij de aanvragen. Je moet dat wel faciliteren en dat betekent automatiseren. We verwachtten dat mensen massaal digitaal gingen aanvragen, maar dat viel tegen. We hadden alles mooi klaargezet en gecommuniceerd en vervolgens vroegen maar 30 mensen digitaal aan. De rest stond nog in de rij. We waren vergeten dat we ook voor de cliënt een win-win situatie moesten creëren. Die win-win situatie heb ik afgekeken bij onze naamgenoot: BOL.com. De slogan werd al snel: ‘Wat BOL.com kan, kan onze eigen BOL ook.’ Als je bij BOL.com iets bestelt, heb je het de volgende dag in huis. Wij zorgen ervoor dat het geld voor een toegewezen aanvraag de volgende dag op de rekening van de cliënt staat.”

Persoonlijker en interessanter

Binnen de organisatie voelde dat als vloeken in de kerk en het duurde wel even voor ISD BOL het voor elkaar had, maar door een

goede samenwerking – ook met Schulinck In-Form – lukte het toch. Smeijsters: “Toen we die les hadden geleerd, waren de positieve gevolgen enorm. Geen wachtrijen meer, geen papierstromen meer, geen klachten meer, maar ook: geen bezwaarschriften meer. Als mensen niet in aanmerking komen voor de voorziening, worden ze door het systeem meteen afgewezen. Voor de organisatie betekent dit dat we minder fte nodig hebben om het werk te verrichten, dat de piek eruit is en dat de medewerkers meer maatwerkgevallen behandelen. Dat laatste is de grootste winst: het maakt het werk persoonlijker en interessanter.”

Aanvraag én afhandeling automatiseren

Aanvragen voor minimaregelingen en Bijzondere bijstand kunnen bij ISD BOL inmiddels volledig digitaal worden aangevraagd en het opgeven van neveninkomsten wordt op dit moment geautomatiseerd. De organisatie staat nu aan de vooravond van de automatisering van de aanvraag Levensonderhoud (algemene bijstand), een complexe operatie die in samenwerking met Schulinck In-Form wordt gerealiseerd. “Bij het automatiseren wil ik kop en staart,” zegt Smeijsters. “Het is niet voldoende om alleen maar een digitaal formuliertje te maken, we willen de aanvraag én de afhandeling automatiseren. Dat betekent dat het hele proces automatisch wordt opgevoerd in het cliëntvolgsysteem, het uitkeringendossier wordt aangemaakt en de juiste componenten hierin worden gevuld. Mensen kunnen de aanvraag levensonderhoud digitaal indienen en hij wordt ook meteen digitaal beslist. Aan de automatische afhandeling hiervan zijn natuurlijk ook risico's verbonden, want het gaat over grote bedragen. We zijn bij het automatiseren niet voor niets eerst begonnen met het minimizeleid: de financiële risico's waren hier beperkt en de omvang van de aanvragen minimizeleid had genoeg body om te kunnen analyseren waar de risico's voor de uitvoering lagen. Deze analyse is in samenwerking met Schulinck In-Form gedaan en we hebben hieruit het 'Analyse Gestuurd Werken' (AGW) ontwikkeld. Al onze werkprocessen worden nu langs de AGW-lijn ontwikkeld en geïmplementeerd, ook de aanvraag Levensonderhoud. Uit de opgedane ervaringen en uitgevoerde analyses weten we dat niet elke aanvraag levensonderhoud langs automatische weg afgehandeld gaat worden. Aan sommige aanvragen kleven te grote risico's, zijn te ingewikkeld om automatisch op te beschikken of vragen de omstandigheden een andere aanpak, namelijk een maatwerkoplossing door de consulent.”

Van toekennen naar controleren vooraf en controleren achteraf

Heel wat aanvragen worden nu bij ISD BOL automatisch afgehandeld. “Dit betekent echter niet dat onze medewerkers hier geen werk meer aan hebben,” vertelt Smeijsters. “Het werk bij ISD BOL vermindert op het toekennen van voorzieningen en neemt toe in het controleren van het systeem - is het automatisch afhandelen goed gegaan?”

Elke morgen controleren de consulenten vooraf de betalingen die diezelfde dag moeten worden gedaan. Zien ze bijvoorbeeld dubbele burgerservicenummers of rare bedragen, dan worden die bijzonderheden eruit gefilterd en gecheckt. Dat was een enorme omschakeling voor de medewerkers. Niet alleen qua werk, maar ook in het feit dat we vertrouwen moeten hebben in de cliënt. De analyse die we aan de voorkant hebben gedaan, laat zien dat dat ook gerechtvaardigd is. Vóór de automatisering kenden we 98% van de aanvragen minimizeleid toe, nu nog maar 92%. En toch leidt dat niet tot bezwaarschriften. Een frappante ontwikkeling. Natuurlijk doen we ook nog steeds steekproeven achteraf.”

Continu proces

Automatiseren is een continu proces, vindt Smeijsters. “Als je automatiseert moet je daar wel van leren. Als mensen digitaal hebben aangevraagd en worden afgewezen, wil je dat het systeem dat onthoudt en bij een volgende aanvraag intelligent omgaat met die eerdere afwijzing. Een nieuwe digitale aanvraag mag dan niet zomaar leiden tot weer een automatische afwijzing maar tot een uitnodiging aan de cliënt om contact op te nemen met de consulent om ook hier mogelijk maatwerk te kunnen bieden.”

Digitaal of persoonlijk

Er zullen altijd burgers blijven die hun aanvraag niet digitaal willen of kunnen doen. Daarom kunnen burgers naast de digitale aanvraag met DigiD ook naar kantoor komen om de aanvraag samen met een balie-medewerker in te vullen. Het is ook nog steeds mogelijk een papieren formulier te vragen. Smeijsters: “Maar dat laatste gebeurt eigenlijk alleen als pa of ma bijvoorbeeld in het ziekenhuis ligt en de kinderen geen beschikking hebben over de burgerservicenummers. Die halen een formulier zodat hun ouder er een handtekening op kan zetten. Wat alle aanvraagformulieren gemeen hebben is dat er geen vaktiaal in te vinden is en alle vragen er netjes in worden uitgelegd. We schrijven alles op B1 niveau en laten dit ook checken door een panel van burgers. Bij toewijzende beschikkingen hoeven onze medewerkers ook geen juridische artikelen meer te vermelden, dat levert alleen maar verwarring op. Schulinck In-Form en wij trekken daarin samen op.”

Vriend en partner

De samenwerking met Schulinck In-Form is na al die jaren nog altijd goed. “Schulinck gedraagt zich nog altijd als een vriend en een partner die alles durft te zeggen, zegt Smeijsters. “We werken al zo lang samen... als er iets is dan is het ook zo geregeld. We vinden het fijn als ze hier op de werkvloer zijn, dan is het even sparren en oplossen!”