

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Aan de leden van de Commissie Samenleving

Datum 12 november 2012
Ons kenmerk SZW//2012/
Contactpersoon Angelica van de Kraan en Rob Corzilius
Doorkiesnummer 0235114061/ 023 5114182
E-mail alkraan@haarlem.nl/rcorzilius@haarlem.nl
Onderwerp reactie op rapport 'zoek het zelf maar uit?'

Geachte leden,

In de vergadering van 27 september 2012 heb ik aan u de toezegging gedaan te reageren op de nota 'zoek het zelf maar uit?' van de Werkgroep Minima. In deze brief reageer ik op de genoemde conclusies en aanbevelingen.

1. Aanbeveling uit de nota:

Bij een bijstandsaanvraag altijd een schriftelijke beschikking af te geven waartegen de burger bezwaar kan maken, conform de wettelijke verplichtingen zoals vastgelegd in de wet werk en bijstand en Algemene wet bestuursrecht.

Toelichting:

Aanvragen worden nooit mondeling afgewezen, maar altijd door elk onderdeel binnen SZW onderbouwd met een schriftelijke beschikking op een aanvraag. Deze eisen uit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) zijn bij alle medewerkers bekend en worden ook nageleefd. In voorkomende gevallen kan tijdens een aanvraaggesprek tussen aanvrager en medewerker SZW duidelijk worden dat er (kennelijk) geen recht is op de aangevraagde uitkering. De aanvrager zet vaak de aanvraag niet door en trekt de aanvraag dus in. Meestal wordt dit schriftelijk bekrachtigd door de aanvrager, door met een schriftelijke verklaring de aanvraag in te trekken. In andere gevallen kan een gespreksbevestiging worden meegegeven door de medewerkers van SZW aan de betreffende aanvrager.

Elk aanvraaggesprek dat de medewerkers van SZW houden wordt geregistreerd. In deze registratie worden de afspraken weergegeven die tussen de partijen zijn gemaakt. Ook wordt daarin aangegeven wanneer een aanvraag niet wordt doorgezet. Als later blijkt dat ten onrechte is ingeschat dat er geen recht is op WWB, kan ook over de periode vanaf de eerste melding met terugwerkende kracht worden beslist. Uiteraard worden hierbij alle aspecten overwogen.



Haarlem

2

Gespreksbevestigingen worden niet standaard verstrekt als de aanvraag niet wordt doorgezet, wel als de klant hierom vraagt, of als de medewerker inschat dat de klant hieraan behoefte heeft.

▪ **Conclusie:**

De afdeling SZW scherpt de werkwijze aan en verstrekt standaard een gespreksbevestiging wanneer een aanvraag niet wordt doorgezet, omdat er kennelijk geen recht is op bijstand.

2. Aanbeveling uit de nota:

In voorkomende gevallen altijd een hersteltermijn te geven conform de wettelijke verplichtingen.

Toelichting:

Wij passen de hersteltermijn toe conform de wettelijke bepalingen. Maximaal is de termijn 8 weken. Omdat gedurende de hersteltermijn de bijstand wordt opgeschort, wordt de termijn zo kort mogelijk gehouden.

Tijdens aanvraag:

artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht:

Het bestuursorgaan kan besluiten de aanvraag niet te behandelen, indien: onder c. de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad de aanvraag binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn aan te vullen.

Gedurende de uitkering:

Artikel 54 eerste lid WWB:

Indien de belanghebbende de voor de verlening van bijstand van belang zijnde gegevens of de gevorderde bewijsstukken niet, niet tijdig of onvolledig heeft verstrekt en hem dit te verwijten valt, dan wel indien de belanghebbende anderszins onvoldoende medewerking verleent, kan het college het recht op bijstand voor de duur van ten hoogste acht weken opschorten

3. Aanbeveling uit de nota:

Altijd een hersteltermijn te geven van minimaal twee weken in plaats van enkele dagen.

Toelichting:

Wij passen de duur van de hersteltermijn aan op de situatie en hanteren een redelijke termijn die altijd past binnen de wettelijke bepalingen. Op verzoek van aanvrager, klant of eventueel een belangenbehartiger kunnen we de termijn aanpassen. We gaan geen standaardtermijn toepassen van twee weken.

4. Aanbeveling uit de nota:

Bezwaarschriften sneller af te handelen en alleen in uitzonderingsgevallen gebruik te maken van verlenging van de afhandelingstermijn.

Toelichting:

Wanneer wordt voorzien dat een verlenging van de termijn nodig is, wordt dit toegepast. De gemeente heeft er standaard voor gekozen om gebruik te maken van de wettelijke bevoegdheid de afhandelingstermijn te verlengen. Hoewel we gebruik maken van de totale termijn (incl. verlenging) van 18 weken zijn we voorstander



van het snel(ler) afhandelen van bezwaarschriften. De gemeente werkt aan het terugdringen van de werkvoorraden en de afhandelingstermijnen.

5. Aanbeveling uit de nota:

Om bij het bepalen van de aflossingscapaciteit voor het terugbetalen van bijstand de rekentool te hanteren zoals wettelijk is bepaald.

Toelichting:

Het toepassen van de rekentool is niet wettelijk verplicht. Er is wel een wettelijke verplichting rekening te houden met de regels betreffende de beslagvrije voet. SZW past de beslagvrije voet conform artikel 475 d Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering toe.

6. Aanbeveling uit de nota:

Om te onderzoeken waarom post en aangeleverde stukken bij SoZaWe relatief vaak zoekraken en interne procedures dienaangaande te verbeteren.

Toelichting:

Met de verhuizing van SZW naar de Raakspoort is het postsysteem gedigitaliseerd. Wanneer post intern verkeerd bezorgd wordt, is het aan de medewerker waar de post digitaal aankomt om dit poststuk digitaal door te sturen naar de juiste bestemming. Wanneer poststukken intern in eerste instantie digitaal verkeerd worden bezorgd worden deze bij juiste aflevering, meegenomen met het besluit. Als vast staat dat deze stukken toch tijdig en volledig zijn ingeleverd, wordt dit ook altijd bij de beslissing betrokken.

7. Aanbeveling uit de nota:

In geval WWB digitaal wordt aangevraagd en de burger dient daarvoor eerst een DigiD-code aan te vragen rekening te houden met de aanvraagduur van de DigiD-code qua ingangsdatum van de WWB.

Toelichting:

Het is bij de gemeente bekend dat niet alle klanten tijdens de aanvraag beschikken over de DigiD-code en dat het aanvragen hiervan enkele werkdagen duurt. Bij het nemen van het besluit wordt meegewogen of in redelijkheid kan worden afgeweken van de meldingsdatum.

8. Aanbeveling uit de nota:

In die gevallen waarbij het doorbetalen van de vaste lasten door inhouding op de uitkering is gestopt, na te gaan of voor betrokkenen er een deugdelijk alternatief is.

Toelichting:

In het beleidsprogramma voor het sociaal domein 'Samen voor Elkaar (reg.nr. 2012/172892)' en in strategisch bedrijfsplan 'Kans en Kracht (reg.nr. 2011/194584)' slaat het college een andere weg in. Inhouding en doorbetaling via de uitkering is geen recht, of verplichting van de gemeente, maar een service die de afgelopen jaren is verleend. Uitgangspunten zijn dat de Haarlemmer zelf verantwoordelijk is, dat er wordt gekeken naar wat iemand wèl kan en dat mensen elkaar kunnen helpen. De gemeente stimuleert deze zelfredzaamheid en biedt een professioneel vangnet voor Haarlemmers die het zelf (tijdelijk) niet redden. Momenteel is er daarom meer aandacht voor preventie dan voorheen. De gemeente Haarlem biedt sinds geruime tijd aan klanten met inhoudingen en doorbetalingen een cursus 'omgaan met geld' aan. Deze cursus is via een brief aan alle klanten



aangeboden. Na het volgen van deze cursus bleek dat de meer dan de helft van de mensen zelf (weer) hun financiële zaken konden regelen. Voor deze mensen is SZW gestopt met het inhouden en doorbetalen van de vaste lasten. Voor mensen waarbij tijdens de cursus bleek dat zij niet in staat zijn om zelf het heft in handen te nemen, zijn de inhouding en doorbetaling voortgezet. Ook voor mensen die geen gebruik wensen te maken van de cursus is de inhouding en doorbetaling stopgezet. Individueel kan hier in uitzonderlijke gevallen van worden afgeweken. Klanten waarbij is besloten dat de doorbetaling en inhouding wordt stopgezet, kregen een tweede brief waarbij stopzetting werd aangekondigd. Het project 'stopzetten betalingen WWB' wordt binnenkort geëvalueerd.

9. Aanbeveling uit de nota:

Aanvraagformulieren voor bijzondere bijstand vrij aan hulpverleners ter beschikking te stellen zodat de hulpverlening wat dat betreft gemakkelijker kan verlopen.

Toelichting:

Formulieren voor de minimaregelingen zijn terug te vinden op www.haarlem.nl bij het Digitaal Loket. Deze formulieren kunnen worden geprint en ingevuld. Ook zijn de formulieren opgenomen in de zelfbedieningszuil in de Publiekhal in de Raakspoort. Het aanvraagformulier voor individuele bijzondere bijstand is verkrijgbaar aan de balie SZW in de Raakspoort, of telefonisch op te vragen bij het algemene nummer van SZW: 023 - 5114200. Voor individuele bijzondere bijstand wordt altijd doorgevraagd naar de soort kosten en de reden van aanvraag, om te voorkomen dat SZW het verkeerde loket is. Hierdoor wordt deze aanvraag direct bij de juiste instantie gedaan.

10. Aanbeveling uit de nota:

Wanneer bijzondere bijstand wordt verstrekt voor bepaalde kosten, deze bijstand direct uit te betalen aan degene voor wie de vergoeding is bedoeld.

Toelichting:

Nee, betalingen aan derden kan alleen met instemming van de aanvrager. Op het aanvraagformulier kan worden aangegeven naar welk rekening de bijzondere bijstand moet worden overgemaakt. Men kan er dus voor kiezen rechtstreeks door te laten betalen. Dit is de vrije keus van de klant.

11. Aanbeveling uit de nota:

De bijzondere bijstand in voorkomende gevallen vooraf toe te kennen op grond van een deugdelijke offerte en/of kostenberekening.

Toelichting:

Ook op een offerte kan het toekennen van bijzondere bijstand worden genomen. De daadwerkelijke uitbetaling vindt (indien er recht is op bijzondere bijstand) plaats als de kosten zijn gemaakt. Bij het vaststellen van het recht op bijzondere bijstand worden de noodzaak van de behandeling en de vergoeding van voorliggende voorzieningen meegewogen.



12. Aanbeveling uit de nota:

Het beleid aangaande bijzondere bijstand voor medische kosten te herzien in die zin dat weer gekeken wordt naar de noodzakelijkheid in individuele omstandigheden ongeacht of de kosten vergoed worden krachtens de AWBZ of ZVW.

Toelichting:

Wanneer een voorliggende voorziening bepaalde kosten als niet-noodzakelijk aanmerkt, is hiervoor geen bijzondere bijstand mogelijk. Dit volgt uit artikel 15 van de WWB:

Artikel 15 WWB - Voorliggende voorziening

Geen recht op bijstand bestaat voorzover een beroep kan worden gedaan op een voorliggende voorziening die, gezien haar aard en doel, wordt geacht voor de belanghebbende toereikend en passend te zijn. Het recht op bijstand strekt zich evenmin uit tot kosten die in de voorliggende voorziening als niet noodzakelijk worden aangemerkt.

13. Aanbeveling uit de nota:

In een registratie bijhouden hoeveel WWB-aanvragen er worden gedaan en hoeveel aanvragen worden afgewezen, inclusief aanvragen die niet worden behandeld.

Toelichting:

Elke aanvraag wordt geregistreerd in het door SZW gebruikt automatiseringssysteem. Periodiek managementinformatie hierover is gespreksonderwerp tussen leidinggevenden en medewerkers. .

14. Aanbeveling uit de nota:

Doel, taken en werkwijze van de poortwachtersfunctie bij SoZaWe in een verordening vastleggen.

Toelichting:

De verordeningsplicht is vastgelegd in de WWB. Het opnemen van de taken van medewerkers valt niet onder de verordeningsplicht.

15. Aanbeveling uit de nota:

Terugvinden regelgeving;

Toelichting:

Alle verordeningen van de gemeente Haarlem zijn terug te vinden op overheid.nl. Op deze site staan verordeningen van vele gemeenten. Daarnaast zijn alle besluiten van de gemeente Haarlem terug te vinden op Haarlem.nl in het bestuurlijk informatie systeem (BIS). Op haarlem.nl kan in de zoekfunctie 'BIS' worden ingetypt om alle besluiten terug te kunnen vinden. Dit is o.a. mogelijk op onderwerp en op datum. Nieuwe regelgeving wordt altijd gepubliceerd in de Stadskrant.

16. Belangrijkste aanbeveling uit de nota:

De Werkgroep Minima roept op tot een mentaliteitsverandering van SoZaWe jegens bijstandsaanvragers.

Toelichting:

Wij passen de behandeling van de aanvragen WWB toe conform de wettelijke bepalingen en de door de Raad vastgestelde uitgangspunten uit het strategisch bedrijfsplan 'Kans en Kracht'. Als klanten klachten hebben over de behandeling van hun aanvraag of hun contact met een medewerker van SZW, dan kunnen ze een



Haarlem

6

klacht indienen. De klachtenprocedure is terug te vinden via het Digitaal Loket op www.haarlem.nl.

Met vriendelijke groet,

Jan Nieuwenburg