



Bezoekadres: Stadhuis Coolsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: bbo@rotterdam.nl
Inlichtingen: D. van der Gugten
Telefoon: 06 - 12 99 36 45

Portefeuillehouder: M.J.W. Struijvenberg
Cluster: Cluster Werk en Inkomen
Ons kenmerk: 18bb3948
Uw kenmerk:

Datum: 22 mei 2018

Betref: Toezegging naar aanleiding van actualiteitenraad over 'Doorbreek bijstandsbarrières'

Tijdelijke commissie Sociaal

Geachte commissieleden,

Op 12 april 2018 tijdens de bespreking van de actualiteit 'Doorbreek bijstandsbarrières' heb ik toegezegd uw commissie over het volgende te informeren:

- Het onderzoek op te vragen waarnaar in het artikel 'Aanvragen bijstand bij gemeente expres lastig' uit het AD/RD van 11 april jl. wordt verwezen.
- het aantal keer dat een voorschot wordt verstrekt ingeval van een bijstandsaanvraag,
- het aantal toewijzingen aan bijstand in tweede of latere instantie nadat in eerste instantie de gevraagde bijstand is geweigerd,
- het proces van bijstandsaanvragen en de momenten waarop welke informatie wordt verstrekt,
- het aantal ingediende klachten door personen die een bijstandsaanvraag hebben ingediend,
- de wijze waarop personen met een licht verstandelijke beperking en/of laaggeletterdheid worden geholpen bij het aanvragen van een bijstandsuitkering.

Met deze brief informeer ik uw commissie over deze zaken en verzoek ik om de toezegging als afgedaan te beschouwen.

Onderzoek

Het AD refereert aan onderzoek uitgevoerd door BurgerkrachtCentraal. Het gaat niet om onderzoek door Sociaal Verhaal. Bij navraag is dit bevestigd. Het gaat om een nog lopend onderzoek en daarom is nog geen onderzoeksrapport gepubliceerd. U kunt op de website van BurgerkrachtCentraal meer informatie vinden:

<https://www.burgerkrachtcentraal.nl/kwesties/operatie-plichten-maar-burgerrechten-ook/wachttijd-bijstand-27-en-voorschotverstrekking/>. Het betreft een artikel over wachttijd en voorschot verstrekking bij het aanvragen van bijstand.

Gevraagde cijfers

U heeft gevraagd naar het aantal voorschotten dat wordt verstrekt bij bijstandsaanvragen. In 2017 is er 10.101 keer een voorschot op levensonderhoud verstrekt.

Ook wilde u weten hoeveel 'herhaalaanvragen' er worden gedaan. In 2017 zijn er 1.884 aanvragen toegekend die vooraf zijn gegaan door één of meerdere afwijzingen. Bij 1.336 dossiers was er sprake van een volgende aanvraag binnen 10 weken.



Op uw vraag naar het aantal klachten over de aanvraagprocedure kan ik u geen exacte cijfers geven. Bij de registratie van klachten kan het voorkomen dat er een categorie wordt bijgehouden die niet direct gerelateerd is aan de aanvraagprocedure. Ik kan een aantal cijfers over het kalenderjaar 2017 geven die een goede indicatie bieden. Er zijn 49 klachten gelabeld als 'problemen met aanvraagprocedure'. Daarnaast zijn er 20 klachten gelabeld als 'voorschot niet of te laat beoordeeld'. Ook zijn er 27 klachten gelabeld als 'wettelijke termijn overschreden'. In totaal zijn er dus 96 klachten waarschijnlijk te relateren aan de aanvraagprocedure en aanverwante onderwerpen. Ik vul dit beeld graag aan met de klachtaantallen over heel 2017. In 2017 zijn 1.258 klachten ingediend. Van de in 2017 afgehandelde klachten is 30% gegrond verklaard.

Aanvraagproces

Een aanvraag voor een bijstandsuitkering moet door de gemeente binnen 8 weken worden beoordeeld. De hieronder genoemde termijnen gelden allen vanaf de dag van aanvraag. Sinds kort is een digitaal burger portaal (Edison) geïmplementeerd. Dit heeft invloed op de wijze van contact met de burger. Via het burger portaal kan 7 x 24 uur contact worden gelegd met de behandelend ambtenaar. Ik licht de belangrijkste verschillen tussen de oude en nieuwe situatie graag toe.

Een Rotterdammer kan een aanvraag doen via de website van de gemeente (www.rotterdam.nl) en kan daar ook veel informatie vinden over het aanvraagproces en het recht op bijstand. Als een burger niet in staat is een digitale aanvraag te doen of niet over een DigiD beschikt, kan ook fysiek een aanvraag op locaties 's Gravendijkwal of Heerenwaard worden gedaan. Voor jongeren kan dit bij het Jongerenloket, binnenkort gevestigd in Stadswinkel centrum. Ook deze aanvragen worden digitaal ingevoerd, maar door een medewerker van de gemeente die de burger assisteert bij de aanvraag.

Als er voor de afhandeling van de aanvraag bewijsstukken nodig zijn, ontvangt de aanvrager van de gemeente een brief. De benodigde stukken moeten binnen 5 werkdagen worden aangeleverd.

Indien een burger een overbruggingsuitkering nodig heeft (broodnood), kan deze vorm van bijzondere bijstand worden aangevraagd. De voorwaarde voor het ontvangen van broodnood is dat iemand geen inkomen heeft en een periode moet overbruggen voordat men een uitkering ontvangt. Tevens is voorwaarde dat een burger niet op een andere manier over financiële middelen kan beschikken.

Binnen 5 werkdagen nadat de aanvraag voor een uitkering is gedaan, werd in de oude situatie de aanvrager gebeld om een afspraak te maken voor de zogenaamde Werkintake. Bij de Werkintake wordt uitgelegd wat de gemeente de eerste vier weken van de aanvrager verwacht. Er wordt een Inspanningsplan met afspraken opgesteld. In dit plan staan naast algemene informatie ook belangrijke voorwaarden nog eens benoemd, zodat de burger daar nogmaals kennis van kan nemen. Direct na de werkintake, wordt het tweede gesprek ingepland. Op locatie kan een burger gebruik maken van een computer, internet, print- en kopieerfaciliteiten. Desgewenst kan een medewerker van de gemeente daarbij helpen. In de nieuwe situatie gebeurt de Werkintake via Edison. Via dit digitale klantenportaal kunnen burger en werkconsulent zo vaak contact hebben als nodig is. Een burger kan nu dus op momenten dat hij of zij daar gelegenheid voor heeft in contact komen met de gemeente. De aanvrager vult digitaal een vragenlijst in. Op basis van de antwoorden krijgt de burger een aantal opdrachten als inspanning via Edison. Als uit de antwoorden blijkt dat een fysiek gesprek nodig is, wordt de burger gebeld om alsnog een afspraak te maken voor een fysieke Werkintake.

Na 3 weken voert de aanvrager een tweede gesprek met een werkconsulent (tegenwoordig is dit meestal het eerste gesprek). Tijdens dit gesprek wordt besproken of aanvrager zich heeft gehouden aan afgesproken inspanningen. Als uit de geleverde bewijsstukken en de inspanningstoets recht op uitkering blijkt, ontvangt de aanvrager een positief besluit per post.

Indien niet binnen 4 weken een aanvraag kan worden beoordeeld, ontvangt de aanvrager automatisch het wettelijk voorschot. De gemeente toetst op eigen initiatief of iemand recht heeft op dit voorschot. Zo moet iemand alle nodige bewijsstukken hebben aangeleverd en moet het op basis van deze stukken aannemelijk zijn dat iemand recht heeft op uitkering.

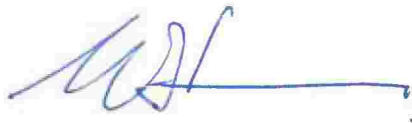
Hulp bij aanvraag

De gemeente streeft naar een dienstverlening die past bij deze tijd en die past bij wat de burger verwacht. Dit betekent dat we inzetten op digitale functionaliteiten. Als een burger niet in staat is gebruik te maken van de digitale aanvraagmogelijkheden en als er burgers zijn die niet over een DigiD beschikken, is er dienstverlening op fysieke locaties mogelijk. Op deze locaties, zowel op de Noord- als de Zuidoever gelegen, kunnen medewerkers van de gemeente Rotterdam burgers assisteren bij het doen van een aanvraag. In die gevallen waar het nodig is, kan er gebruik gemaakt worden van een tolk. Daarnaast kan een burger ook zelf besluiten om iemand mee te nemen, dan wel iemand te machtigen om namens hem of haar een aanvraag te doen.

Daarnaast hebben burgers de mogelijkheid om ook bij de Vraagwijzer ondersteuning te vragen of wanneer er echt sprake is van beperkingen, kan ook het wijkteam ondersteuning bieden. Op deze wijze waarborgen we dat burgers geen barrières ondervinden bij het aanvragen van een uitkering, doordat zij niet digitaal vaardig zijn, door een beperking niet digitaal kunnen aanvragen of niet beschikken over bijvoorbeeld een computer met internetverbinding.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en verzoek u de toezegging als afgedaan te beschouwen.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials 'MS' followed by a horizontal line.

M.J.W. Struijvenberg
Wethouder Werkgelegenheid en Economie