



Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Deze brief bevat het afdoeningsvoorstel voor de motie 'Check de Gemeentelijke check' (24bb003686).

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

In het beleidskader 'Werk is geweldig!' (23bb004049) is de visie op heronderzoek beschreven. Deze motie beoogt het heronderzoek waar mogelijk verder te verfijnen, waarbij de inwoner meer centraal komt staan.

Met de motie 'Check de gemeentelijke check' wordt het college verzocht:

- Bij de communicatie aan werkzoekenden meer aandacht te besteden aan het doel van heronderzoeken, waarbij expliciet wordt gesteld dat deze niet bedoeld zijn als fraudeonderzoeken;
- Te monitoren hoe heronderzoeken worden ervaren;
- In te zetten op de ondersteuning aan werkzoekenden bij het begrijpen van de inlichtingenplicht, en te helpen met het invullen van de formulieren.
- Hierover te rapporteren aan de raad;

Toelichting:

Het heronderzoek heeft als doel om de rechtmatigheid van een bijstandsuitkering vast te stellen. Dit is op verschillende manieren in te vullen. Het heronderzoek wordt op dit moment gezien als een checkgesprek om eventuele onrechtmatigheden op tijd te signaleren. Voor de meeste bijstandsgerechtigden is een heronderzoek niet iets waar zij zich grote zorgen over hoeven te maken. In 2023 was 89% van de heronderzoeken rechtmatig. Door de stress-sensitieve benadering van de inkomensconsulenten die de heronderzoeken uitvoeren, worden bijstandsgerechtigden die zich onterecht zorgen maken gerustgesteld. De communicatie wordt ook verbeterd. Na de zomer ontvangen bijstandsgerechtigden bij de uitnodiging voor het heronderzoek een flyer met informatie over het heronderzoek. Deze flyer is op B1-taalniveau opgesteld.



In de flyer is uitgelegd wat het heronderzoek inhoudt, waar de mensen recht op hebben (een bijstandsgerechtigde mag bijvoorbeeld een extra persoon meenemen) en hoe mensen zich kunnen voorbereiden. De inwoner wordt op verschillende manieren en op verschillende momenten geïnformeerd over, en ondersteund bij, het begrijpen van de inlichtingenplicht. Tijdens het aanvraagproces van een bijstandsuitkering wordt de bijstandsgerechtigde geïnformeerd met een uitleg en een filmpje en tijdens de uitkeringsperiode wordt de inlichtingenplicht door de werkcoach uitgelegd. Wij sturen daarnaast flyers met informatie over de inlichtingenplicht mee met de uitkeringsspecificatie en sturen sms'jes. Tijdens een heronderzoek wordt, als dat nog niet duidelijk is, de inlichtingenplicht door de inkomensconsulent uitgelegd.

In het eerste kwartaal van 2025 wordt gestart met het opzetten van een feedbacksysteem voor heronderzoek. Dit wordt gedaan via de NPS¹-methode. Mensen kunnen dan na een heronderzoek een beoordeling invullen. Wij kunnen hierdoor monitoren hoe mensen een heronderzoek ervaren en hebben de mogelijkheid om contact met ze op te nemen als ze dat zouden willen. In de monitor Werk en Inkomen voor het tweede tertaal van 2025 wordt u geïnformeerd over de eerste NPS-resultaten.

Tijdens een Heronderzoek helpt de inkomensconsulent de bijstandsgerechtigde met het invullen van formulieren van Werk en Inkomen. Voor overige formulieren kunnen bijstandsgerechtigden terecht bij de Vraagwijzer.

Wij gaan er hiermee vanuit u voldoende te hebben geïnformeerd en stellen voor om de motie met nummer 24bb003686 als afgedaan te beschouwen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Niet van toepassing

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

A. Aboutaleb

¹ NPS staat voor Net Promoter Score. Dit is een internationaal erkend feedbacksysteem waar veel bedrijven en overheden mee werken. Mensen krijgen na een heronderzoek een online vragenlijst toegestuurd waar ze op stellingen een beoordeling tussen de 1 en 10 kunnen geven. Hier is ook ruimte om met teksten uitgebreide feedback te geven.