*Onbedoelde bijstandsfraude preventief terugdringen*

*‘Een onderzoek naar de verbeterpunten van de op fraudepreventie gerichte dienstverlening van de gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen, om met name onbedoelde bijstandsfraude terug te kunnen dringen.’*

*In opdracht van*

****

**M.T.M. Nuijen**

**mei 2014**

**Naam:** Mariska Nuijen

**Studentnr.:** 1592528

**Opleiding** Sociaal Juridische Dienstverlening, voltijd

**Studiejaar:** 2013-2014

**Cursus:** Afstudeerproject SJD-VT

**Onderdeel:** Inhoudelijk product

**Learning community:**Arbeid en Inkomen

**Coach:** Paula Timmermans

**Titel:** Onbedoelde bijstandsfraude preventief terugdringen

**Centrale vraag:** Welke mogelijkheden heeft de afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen om met beperkte ambtelijke capaciteit hun dienstverlening gericht op fraudepreventie te verbeteren?

**Opdrachtgever:** Gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen – bureau Handhaving, S. Pelzers

**1e beoordelaar:** Lizet van Donkersgoed

**2e beoordelaar:** Helen ten Cate

**Inleverdatum:** 16 mei 2014

**Versie:** 1

**Voorwoord**

Beste lezer,

Voor u ligt het onderzoeksrapport ‘Onbedoelde bijstandsfraude preventief terugdringen’, mijn afstudeeronderzoek voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Utrecht. Dit onderzoek is tot stand gekomen door de inwerktreding van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving in combinatie met het onderzoek ‘uitkeringsfraude in perspectief’ van Menno Fenger en William Voorberg. Uit dit onderzoek blijkt dat veel uitkeringsfraude onbedoeld gebeurd en mijn opdrachtgever, gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen, wil dit aanpakken door de dienstverlening nog beter preventief in te richten. Dit rapport is dus bestemd voor hen en is ook mede door hen tot stand gekomen.

Aan dit onderzoeksrapport hebben verschillende personen en organisaties een bijdrage geleverd.

Ik wil de gemeente ’s-Hertogenbosch en gemeente Enschede bedanken voor het geven van inzicht in hun werkwijzen, Bureau Sociaal Raadslieden, gemeente Nijmegen voor het op basis van hun ervaring geven van een advies op de dienstverlening van gemeente Nijmegen, alle medewerkers van gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen waar ik een beroep op mocht doen bij het onderzoek naar de werkwijze van gemeente Nijmegen en de peergroup en coach van de LC Arbeid en Inkomen, voor het tussentijds geven van feedback op conceptversies. In het bijzonder wil ik het bureauhoofd Handhaving, mevrouw S. Pelzers bedanken voor het bieden van een afstudeerplek binnen gemeente Nijmegen en tot slot gaat een speciaal dankwoord uit naar mevrouw K. Oldenhuizing, fraudepreventiemedewerkster bij bureau handhaving, voor de ondersteuning en feedback die zij mij gegeven heeft tijdens de opzet en uitvoering van mijn onderzoek. Het heeft mij gebracht tot waar ik nu sta, aan het einde van mijn opleiding met een mooi afstudeeronderzoek op zak.

Bedankt!

Ik wens u veel leesplezier.

Mariska Nuijen,

Nijmegen, 16 mei 2014

**Samenvatting**

Dit onderzoek heeft tot doel de afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen mogelijkheden aanbieden ter verbetering van de dienstverlening, gericht op fraudepreventie, waardoor (onbedoelde) bijstandsfraude al tijdens de aanvraagprocedure voorkomen kan worden en cliënten beter op de hoogte zijn van de plichten bij een WWB-uitkering en de negatieve gevolgen van het plegen van fraude. De spontane nalevingsbereidheid van de cliënt zal hierdoor bevorderd worden. Hiervoor is de onderzoeksvraag als volgt: *‘****Welke mogelijkheden heeft de afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen om met beperkte ambtelijke capaciteit hun dienstverlening gericht op fraudepreventie tijdens de aanvraagprocedure te verbeteren?****’*

Vooral de inlichtingenplicht is van belang om bekend gemaakt te worden aan de cliënt en daarnaast de gevolgen van het niet nakomen van deze plicht, de bestuurlijke boete. Deze bestuurlijke boete is het gevolg van de inwerktreding van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving. Door gemeente Nijmegen wordt hier op dit moment mondeling informatie over gegeven en wordt verwezen naar de websites Mijn Nijmegen en de Digitale Balie, maar er wordt geen maatwerk geleverd. Uit de wettelijke aanvraagprocedure blijkt dat tijdens de uitkeringsintake ook invulling moet worden aan het uitreiken van voorlichtingsmateriaal. Dit wordt door gemeente Nijmegen op dit moment niet gedaan. Uit dit onderzoek blijkt dit wel een effectieve en efficiënte methode om cliënten te informeren, maar ook om potentiële cliënten te kunnen informeren. Hiermee wordt ook gewerkt aan de doelstelling die gesteld wordt, het beperken van instroom in de bijstand.

De oorzaak van de beperkte ambtelijke capaciteit is niet zozeer van belang geweest voor dit onderzoek, maar de gevolgen mogen zeker niet onbenoemd blijven. Door het loslaten van de caseload, is de vaste contactpersoon voor cliënten weggevallen en worden zij niet standaard meer één keer in het jaar gezien. Uit dit onderzoek blijkt dat cliënten het als een nadeel ervaren dat zij geen vast contactpersoon meer hebben. Een gevolg dat Bureau Sociaal Raadslieden kan noemen is dat cliënten hierdoor afzien van contact en eerder gaan handelen uit eigen aannames. Dit werkt fraude in de hand en de gemeente Nijmegen wil dit juist voorkomen. Het niet standaard meer één keer per jaar gezien worden zorgt ervoor dat fraudebedragen bij lichte overtredingen kunnen oplopen. De cliënt frequenter wordt door welwillenden als service ervaren, doordat hun situatie even nagekeken wordt en zij op de hoogte worden gesteld van veranderingen. Door niet welwillenden wordt dit juist als controle gezien. Zij zullen minder snel fraude gaan plegen doordat ze het gevoel hebben in de gaten gehouden te worden, maar ook zal fraude sneller ontdekt worden.

Inhoudsopgave

[**Inleiding 1**](#_Toc387918058)

[**1. Rechten en plichten bij de WWB-uitkering** **5**](#_Toc387918059)

[1.1 Wet Werk en Bijstand 5](#_Toc387918060)

[1.2 Rechten 6](#_Toc387918061)

[1.3 Plichten 6](#_Toc387918062)

[**2. Proces en dienstverlening bij aanvraag WWB-uitkering** **11**](#_Toc387918063)

[2.1 Wettelijke aanvraagprocedure 11](#_Toc387918064)

[2.2 Aanvraagprocedure gemeente Nijmegen en fraudepreventieve maatregelen 13](#_Toc387918065)

[2.3 Stroomschema aanvraagprocedure Nijmegen 18](#_Toc387918066)

[**3. Beperkte ambtelijke capaciteit** **19**](#_Toc387918067)

[**4. Algemeen wetenschappelijke onderzoeken** **21**](#_Toc387918068)

[4.1 Fenger & Voorberg - Uitkeringsfraude in perspectief 21](#_Toc387918069)

[4.2 Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid – Handhaving tijdens de dienstverlening 23](#_Toc387918070)

[4.3 RCF en DENSA Adviseurs – Fraudepreventie in het sociale domein 24](#_Toc387918071)

[4.4 Sprank – Op zoek naar de balans tussen strenger straffen en slimmer handhaven 25](#_Toc387918072)

[**5. Werkwijzen andere gemeenten** **27**](#_Toc387918073)

[5.1 Aanvraagprocedure gemeente ’s-Hertogenbosch en fraudepreventieve maatregelen 27](#_Toc387918074)

[5.2 Stroomschema aanvraagprocedure ’s-Hertogenbosch 30](#_Toc387918075)

[5.3 Aanvraagprocedure gemeente Enschede en fraudepreventieve maatregelen 31](#_Toc387918076)

[5.4 Stroomschema aanvraagprocedure Enschede 33](#_Toc387918077)

[**6. Advies hulpinstantie Bureau Sociaal Raadslieden** **35**](#_Toc387918078)

[6.1 Bureau Sociaal Raadslieden 35](#_Toc387918079)

[6.2 Advies aan gemeente Nijmegen, afdeling Werk en Inkomen 35](#_Toc387918080)

[**Conclusies 51**](#_Toc387918087)

[**Aanbevelingen** **55**](#_Toc387918088)

[**Literatuurlijst** **57**](#_Toc387918089)

[**Bijlagen** **63**](#_Toc387918094)

[1. Begrippenlijst 64](#_Toc387918095)

[2. Evaluatie en reflectie 65](#_Toc387918096)

[3. Inspanningsafsprakenplan gemeente Nijmegen 67](#_Toc387918097)

[4. PowerPoint Informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand gemeente Nijmegen 71](#_Toc387918098)

[5. Beschikking toekenning WWB 75](#_Toc387918099)

[6. Flyer bij claimgesprek 81](#_Toc387918100)

[7. Volledige vragenlijst Bureau Sociaal Raadslieden 83](#_Toc387918101)

# Inleiding

Op 1 januari 2013 is de fraudewet 2013, officieel de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving, in werking getreden. Het oude sanctiebeleid werkte volgens de regering niet ontmoedigend genoeg voor de doelbewuste en calculerende fraudeur en zij zouden meer worden afgeschrikt als zij in hun portemonnee getroffen worden. Hogere straffen moeten mensen ervan weerhouden in de verleiding te komen om te frauderen. Het doel is dan ook het versterken van de naleving en het handhaven/ bestrijden van misbruik en fraude.[[1]](#footnote-1)

Als gevolg van deze wetsaanscherping worden hogere sancties opgelegd bij misbruik en fraude en heeft de bestuurlijke boete zijn herintrede genomen.[[2]](#footnote-2) Gemeenten worden hiermee verplicht om iedere euro van teveel en ten onrechte verstrekte bijstand terug te vorderen. Er wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen vergissingen en bewuste fraude. Daarbij komt nog een boete, de zogenaamde bestuurlijke boete, een bedrag van 100 procent en bij recidive (herhaling) 150 procent van het benadelingsbedrag (het bedrag van teveel en ten onrechte verkregen bijstand, artikel 18 a lid 2 WWB). Voor uitkeringsgerechtigden van de Wet Werk en Bijstand (WWB) geldt dat zij alle relevante wijzigingen die (mogelijk) gevolg hebben voor het recht op bijstand door moeten geven aan de gemeente. Wanneer dit niet wordt gedaan, is sprake van schending van de inlichtingenplicht (artikel 17 lid 1 WWB). Het benadelingsbedrag moet worden terugbetaald en daarnaast wordt de bestuurlijke boete opgelegd.[[3]](#footnote-3)

In 2013 is onderzoek gedaan naar de praktijk van fraudebestrijding op gemeentelijk niveau. Hieruit blijkt dat ongeveer de helft van alle fraudegevallen een haast onvermijdelijk gevolg is van persoonlijke beperkingen, emotionele problemen of gebrekkige dienstverlening en communicatie vanuit de gemeente.[[4]](#footnote-4)

Gemeente Nijmegen heeft onderweg naar een nieuw handhavingsbeleidsplan dit onderzoek aan alle raadsfracties aangeboden. Het college van Burgemeester en Wethouders (B&W) geeft aan dat het een genuanceerd beeld geeft van de fraudeur en dat het ook handvatten geeft voor zowel de preventieve (voorkomen van fraude) als de repressieve (optreden tegen daadwerkelijke fraude) kant van handhaving en fraudebestrijding.[[5]](#footnote-5) De gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen, heeft de ambitie om de focus in haar dienstverlening te verleggen van repressief naar preventief en wil daarom extra inzetten op het voorkomen van (onbedoelde) fraude en het beperken van de omvang van fraude.[[6]](#footnote-6) Dit is zowel in het belang van de gemeente als de cliënt, want hoge fraudebedragen zijn vaak maar gedeeltelijk te innen en het neemt bij de cliënt innerlijke prikkels weg om uit te stromen.[[7]](#footnote-7) De nadruk in de dienstverlening moet dus meer gelegd worden op het vroegtijdig informeren en optimaliseren van de dienstverlening (preventie). [[8]](#footnote-8) De innovatie om extra in te zetten op het voorkomen van (onbedoelde) fraude en het beperken van de omvang van fraude komt echter onder druk te staan door verminderde ambtelijke capaciteit en stijgende cliëntenaantallen.[[9]](#footnote-9)

De onderzoeker is daarom door de afdeling Inkomen van gemeente Nijmegen gevraagd een onderzoek te doen naar de mogelijkheden om met minder ambtelijke capaciteit de dienstverlening, gericht op fraudepreventie, te verbeteren. Zij gelooft namelijk dat door verbetering van haar dienstverlening meer onbedoelde fraude al tijdens de aanvraagprocedure (proces vanaf start aanvraag tot toekenning/ afwijzing WWB) voorkomen kan worden en de spontane nalevingsbereidheid bevorderd wordt.[[10]](#footnote-10)

Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is als volgt: *Met dit onderzoek wordt de gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen, mogelijkheden aangeboden ter verbetering van de dienstverlening, gericht op fraudepreventie, waardoor (onbedoelde) bijstandsfraude al tijdens de aanvraagprocedure voorkomen kan worden en cliënten beter op de hoogte zijn van de plichten bij een WWB-uitkering en de negatieve gevolgen van het plegen van fraude. Dit zal de spontane nalevingsbereidheid van cliënten bevorderen.’* Met *bijstandsfraude* wordt gedoeld op een teveel of ten onrechte ontvangen bedrag aan bijstand als gevolg van het niet of niet behoorlijk nakomen van de inlichtingenplicht van artikel 17 lid 1 WWB. Met *fraudepreventie* wordt gedoeld op het voorkomen van uitkeringsfraude. *Spontane nalevingsbereidheid* houdt in het uit zichzelf naleven van geldende regelgeving doordat men zich hiervan bewust is en met *beperkte ambtelijke capaciteit* wordt gedoeld op de bezuiniging die de gemeente Nijmegen heeft moeten realiseren op het product Inkomen.

De opdrachtgever, afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen, heeft gevraagd om een adviesrapport waarin hen advies wordt gegeven over de mogelijkheid tot het verbeteren van hun dienstverlening, gericht op fraudepreventie. Door deze wens is het onderzoeksrapport hierop ingericht. Het is in zoverre uitgebreid dat dit mogelijkheden schept om een zo uitvoerbaar en gericht mogelijk advies te kunnen geven aan gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen.

Vraagstelling en onderzoeksmethoden

De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat is als volgt:

*‘Welke mogelijkheden heeft de afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen om met beperkte ambtelijke capaciteit hun dienstverlening gericht op fraudepreventie tijdens de aanvraagprocedure te verbeteren?’*

Deze hoofdvraag wordt beantwoord door middel van een aantal deelvragen. Deze worden één voor één behandeld in een apart hoofdstuk. Hieronder zijn de deelvragen beschreven met daarbij de onderzoeksstrategie en methode die is toegepast voor de beantwoording ervan.

1. *‘Wat zijn de rechten en plichten van een uitkeringsgerechtigde binnen de Wet Werk en Bijstand?’*

Hiervoor is documentonderzoek verricht naar de Wet Werk en Bijstand en verschillende (deep) websites, zoals het online handboek WWB van Kluwer Schulinck.

1. *‘Hoe ziet het proces en de dienstverlening, met betrekking tot fraudepreventie, rond de aanvraag van een WWB-uitkering eruit binnen de gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen?’*

Er is documentonderzoek gedaan naar verschillende documenten van de gemeente Nijmegen, waaronder een schema van de aanvraagprocedure WWB en het beleidsplan handhaving Werk en Inkomen. Verder zijn observaties verricht van twee intakegesprekken van afdeling Werk en Inkomen, de informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand en zijn gesprekken gevoerd met verschillende medewerkers, zoals een re-integratiespecialist.

1. *‘Hoe komt het dat de gemeente Nijmegen maar beperkte ambtelijke capaciteit heeft?’*

Hiervoor is onderzoek gedaan naar verschillende documenten van gemeente Nijmegen, waaronder het Beleidsplan handhaving Werk en Inkomen.

1. *‘Wat blijkt uit algemeen wetenschappelijke onderzoeken met betrekking tot werkwijzen gericht op fraudepreventie?’*

Dit is onderzocht door verschillende onderzoeken te bekijken op landelijk niveau, gericht op bijstandsfraude, oorzaken en werkwijzen.

1. *‘Welke werkwijzen hebben andere gemeenten met betrekking tot fraudepreventie?’*

Hiervoor is contact gelegd met twee gemeenten, te weten ’s-Hertogenbosch en Enschede. Er zijn met beide gemeenten gesprekken gevoerd met medewerkers en hen zijn gerichte vragen gesteld over het overbrengen van rechten en plichten en maatregelen tijdens de aanvraagprocedure. Daarnaast is documentonderzoek gedaan naar de handhaving beleidsplannen.

1. *‘Wat kan het sociaal raadsliedenwerk, als hulpinstantie voor onder andere WWB cliënten en tevens afdeling binnen de gemeente Nijmegen, adviseren met betrekking tot de verbetering van dienstverlening, gericht op fraudepreventie, van de afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen?’*

Er is contact gelegd met Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) en een gesprek gevoerd met de teammanager hiervan. BSR krijgt veel vragen van cliënten over hun WWB-uitkering en kunnen daarom een goed beeld vormen van hoe de cliënt de dienstverlening van de gemeente Nijmegen ervaart en graag verbeterd zou willen zien.

Leeswijzer

De deelvragen zijn onderverdeeld in de hoofdstukken 1 tot en met 6 en worden daar één voor één behandeld. Hierna zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen en wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag. Hierbij zal ook de visie van de onderzoeker op het thema naar voren komen. Dit wordt gevolgd door het onderdeel Internationale en Rechtsfilosofische Perspectieven (IRP). Aan de hand van een casus met rechtsvraag zal in dit onderdeel het beleid wat in Nederland geldt worden vergeleken met het beleid in België. Daarnaast wordt de rechtsvraag bekeken vanuit het rechtsfilosofisch thema solidariteit. Het rapport wordt vervolgens afgesloten met een literatuurlijst en relevante bijlagen, zoals een begrippenlijst en de evaluatie & reflectie. Het adviesrapport en de invulling van de vrije ruimte zijn als losse rapporten uitgereikt.

# Rechten en plichten bij de WWB-uitkering

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de eerste deelvraag *‘Wat zijn de rechten en plichten van een uitkeringsgerechtigde binnen de Wet Werk en Bijstand?’*. Dit onderzoek richt zich op de inlichtingenplicht. Andere rechten en plichten worden daarom enkel kort benoemd. Achtereenvolgens zal in dit hoofdstuk gekeken worden naar de achtergrond van de Wet Werk en Bijstand (WWB), de voorwaarden om voor een WWB-uitkering in aanmerking te komen, de opdracht van de gemeente bij de WWB-uitkering, de rechten en plichten die een WWB-aanvrager heeft en de gevolgen van het niet nakomen van de inlichtingenplicht.

## Wet Werk en Bijstand

De Wet Werk en Bijstand (2003) is ontstaan door de sociale denkwijze in Nederland dat iedereen recht heeft op een inkomen om in zijn eigen levensonderhoud (geld voor eten, drinken, kleding, woonlasten en ziektekosten)[[11]](#footnote-11) te kunnen voorzien. Wanneer iemand hier niet in kan voorzien en er geen aanspraak gemaakt kan worden op een voorliggende voorziening kan een WWB-uitkering aangevraagd worden. Onder voorliggende voorziening wordt verstaan elke voorziening buiten deze wet waarop de belanghebbende of het gezin aanspraak kan maken/ een beroep op kan doen, ter verwerving van middelen of ter bekostiging van specifieke uitgaven (art. 5 sub f WWB). De WWB-uitkering is daarmee een vangnet bedoeld om de sociale zekerheid in Nederland te waarborgen.[[12]](#footnote-12) Belangrijkste uitgangspunt van de WWB is dat werk altijd boven inkomen gaat.[[13]](#footnote-13)

Voorwaarden

Om in aanmerking te komen voor de WWB-uitkering moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan die in de WWB genoemd worden in de artikelen 11-16 WWB. Deze zijn als volgt.

De aanvrager:

* woont rechtmatig in Nederland;
* is 18 jaar of ouder;
* heeft niet genoeg inkomen of eigen vermogen om in eigen levensonderhoud te voorzien. Bij samenwoning telt het inkomen en vermogen van de partner mee (met genoeg inkomen wordt hier bedoeld of het eigen inkomen tot de geldende bijstandsnorm uit paragraaf 3.2 van de WWB reikt);
* kan geen beroep doen op een andere uitkering (voorlopige voorziening);
* zit niet in de gevangenis of een huis van bewaring;
* heeft geen eigen vermogen dat boven een bepaald bedrag uit komt (art. 34 WWB: alleenstaande €5.850,-, alleenstaande ouder €11.700,- en gehuwden €11.700);
* doet mee aan activiteiten die de gemeente aanbiedt om werk te vinden.[[14]](#footnote-14)

Opdracht gemeente

Gemeenten hebben van de wet de taak gekregen de WWB aanvrager te helpen met het zoeken naar werk en, zo lang met werk nog geen zelfstandig bestaan mogelijk is, met inkomensondersteuning. De eigen verantwoordelijkheid van de burger staat daarbij centraal. Gemeenten hebben van de wet de volledige verantwoordelijkheid, de ruimte en de middelen gekregen voor het voeren van een actief re-integratiebeleid. Zij hebben de mogelijkheid hier zelf beleid voor te ontwikkelen.[[15]](#footnote-15)

## Rechten

Een WWB aanvrager/ gerechtigde heeft een aantal rechten, de belangrijkste zijn als volgt:

* *Recht op ondersteuning bij arbeidsinschakelin*g, beschreven in artikel 10 WWB. De gemeente helpt bij het (opnieuw) vinden van werk. Dit wordt re-integratie genoemd. Hieronder vallen alle activiteiten en middelen die nodig zijn om iemand (weer) aan betaald werk te helpen.
* *Recht op bijstand*; beschreven in artikel 11 WWB. Iedere in Nederland wonende Nederlander van 18 jaar of ouder die in de omstandigheid verkeert of dreigt te raken dat hij niet over de middelen beschikt om in de noodzakelijke kosten van bestaan te voorzien, heeft recht op bijstand van overheidswege.
* *Recht op tijdige betaling en jaarlijks vakantietoeslag*; beschreven in artikel 45 WWB. De bijstand wordt per kalendermaand vastgesteld en betaald en het vakantiegeld wordt jaarlijks betaald in de maand juni of eerder als de vakantietoeslag eerder vaststaat.
* *Recht op voorschot;* beschreven in artikel 52 WWB. Dit is een lening waarover geen rente wordt betaald en automatisch binnen uiterlijk vier weken wordt ontvangen als alle gevraagde bewijsstukken bij de aanvraag zijn ingeleverd.
* *Recht op bescherming van persoonsgegevens;* beschreven in artikel 65 + Wet bescherming persoonsgegevens. De gemeente mag persoonsgegevens alleen gebruiken om vast te stellen of iemand recht op een uitkering hebt en om te kijken of hij/zij aan het werk kan gaan.
* *Recht op een tijdige beslissing*; beschreven in artikel 4:13 Awb. De gemeente dient binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag, maar uiterlijk binnen acht weken, een beslissing te nemen.

## Plichten

De plichten die een WWB aanvrager/ gerechtigde heeft zijn in te delen in twee hoofdplichten:

* Plicht tot arbeidsinschakeling en tegenprestatie, beschreven in artikel 9 WWB;
* Inlichtingenplicht, beschreven in artikel 17 WWB.

Plicht tot arbeidsinschakeling en tegenprestatie

Artikel 9 WWB, waarin de plicht tot arbeidsinschakeling en tegenprestatie is opgenomen, is opgedeeld in drie plichten, namelijk:

* *Arbeidsplicht*; beschreven in lid 1 sub a. De WWB aanvrager/ gerechtigde dient naar vermogen algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden (de aard en omvang van het werk niet hoeven aan te sluiten bij de opleiding, ervaring en wensen van de aanvrager).[[16]](#footnote-16) Iedereen heeft in principe deze arbeidsplicht vanaf de aanvraagdatum.
* *Re-integratieplicht*; beschreven in lid 1 sub b. Er moet gebruik gemaakt worden van een door de gemeente aangeboden voorziening die gericht is op arbeidsinschakeling.[[17]](#footnote-17) Daarnaast dient medewerking te worden verleend aan een onderzoek naar de mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en het opstellen, uitvoeren en evalueren van een plan aanpak gericht op arbeidsinschakeling.
* *Plicht tot het leveren van een tegenprestatie*. beschreven in lid 1 sub c. Er dient naar vermogen onbeloonde maatschappelijke nuttige werkzaamheden te worden verricht naast of in aanvulling op reguliere arbeid. Dit bestaat uit onbetaalde werkzaamheden die nuttig zijn voor de samenleving en bepaald en ingevuld kunnen worden door de gemeente.De cliënt blijft intussen solliciteren en naar werk zoeken.[[18]](#footnote-18)

Inlichtingenplicht

De inlichtingenplicht staat in artikel 17 van de WWB en is een van de belangrijkste plichten voor de aanvrager of gerechtigde van de WWB-uitkering. Deze plicht geldt tegenover zowel de gemeente als het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). [[19]](#footnote-19) De inlichtingenplicht is ook weer opgedeeld in drie plichten, te weten:

* *Informatieplicht;* beschreven in lid 1;
* *Meewerkingsplicht;* beschreven in lid 2; en
* *Identificatieplicht.* Beschreven in lid 3 en 4.

Hieronder worden de plichten één voor één behandeld.

De *informatieplicht* verplicht de cliënt om, vanaf het moment dat de bijstand wordt aangevraagd, de gemeente te informeren over alles wat van belang kan zijn voor het recht op de bijstandsuitkering of zijn arbeidsinschakeling. Als er getwijfeld wordt of iets doorgegeven dient te worden, is het altijd verstandig dit wel te doen. De gemeente moet hierbij voldoen aan het kenbaarheidsvereiste.[[20]](#footnote-20) Dit houdt in dat het voor de cliënt duidelijk moet zijn welke feiten en omstandigheden van belang zijn om door te geven aan de gemeente zodat het recht op bijstand kan worden vast gesteld.[[21]](#footnote-21) Op grond van het kenbaarheidsvereiste is de cliënt slechts verplicht tot het verstrekken van de feiten en omstandigheden waarvan het hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat die van belang zijn voor het recht op uitkering. Door een goede voorlichting over de inhoud en omvang van de inlichtingenplicht kan de belanghebbende zich later in een procedure niet verweren door te stellen dat hij niet wist dat hij bepaalde inlichtingen moest verstrekken. Een voorbeeld van het belang van voorlichting is het begrip ‘gezamenlijke huishouding’. Het is op verschillende manieren uit te leggen, dus de cliënt dient goed te worden voorgelicht over de betekenis die de WWB hieraan geeft.[[22]](#footnote-22)

Een opsomming van feiten en omstandigheden die doorgegeven moeten worden is als volgt:

* Werk en alles wat daarmee te maken heeft, ongeacht of daar inkomsten uit voortkomen. Denk ook aan vrijwilligerswerk, maar ook aan scholing. Dit kan de re-integratie namelijk bevorderen, maar ook belemmeren;
* Inkomen en alles wat daarmee te maken heeft. Denk aan loon, winst, erfenissen, giften, uitkeringen van verzekeringen, inkomsten uit huur, kostgangerschap enz.;
* Gezinssamenstelling en alle veranderingen die daarin plaatsvinden. Denk aan geboortes, overlijden, echtscheidingen, samenwoning, kinderen die het gezin verlaten of juist in komen wonen, anderen die in komen wonen enz.;
* Verblijfplaats en alle veranderingen daarin. De gemeente betaalt de uitkering. Wordt er verhuisd, dan moet een andere gemeente de uitkering gaan betalen. In het buitenland kan geen uitkering betaald worden, tenzij het gaat om de toegestane vakantie. Als er een weekend bij iemand anders gelogeerd wordt, dient dit gemeld te worden.
* Eigendommen en alles wat daarmee te maken heeft. Denk aan huizen (in binnen- of buitenland), boten, caravans, antiek, kunst, sieraden enz.[[23]](#footnote-23)

De cliënt dient uit eigen initiatief melding van deze feiten en omstandigheden te doen, maar ook op verzoek van de gemeente. Bij gehuwden en personen die een gezamenlijke huishouding voeren geldt de inlichtingenplicht voor beide partners. Om de juistheid en volledigheid van de informatie/inlichtingen te waarborgen, dient de cliënt de gegeven informatie/inlichtingen zoveel mogelijk te voorzien van bewijsstukken, bijvoorbeeld door bankafschriften. Als de cliënt geen bewijsstukken meer heeft en deze ook niet meer geproduceerd kunnen worden (en dit is de cliënt te verwijten), dan is het aan de cliënt om op een andere manier een zo goed mogelijk inzicht te geven in de gegeven informatie/ inlichtingen. De enige feiten waarvan de cliënt geen melding hoeft te maken is als de informatie door de gemeente kan worden vastgesteld door bijvoorbeeld het raadplegen van de gemeentelijke basisadministratie (GBA).

Als de cliënt (of zijn/haar partner) geen of geen behoorlijke bewijsstukken aanlevert of bewijsstukken te laat aanlevert wordt dit gezien als het niet nakomen van de inlichtingenplicht. Een fraudetip of fraudesignaal samen met een aantal concrete aanwijzingen uit het dossier en het ontbreken van een waterdichte verklaring van de cliënt kan hiervoor al voldoende zijn. Sinds 1 januari 2013, met de inwerktreding van de nieuwe Fraudewet, leidt dit tot het opleggen van een bestuurlijke boete (zie art. 18a WWB) en mogelijk ook tot intrekking of herziening en terugvordering van de bijstand (zie art. 54 WWB).[[24]](#footnote-24)

Dan is er de *meewerkingsplicht*. Die verplicht de cliënt om de medewerking te verlenen die nodig is voor de uitvoering van de WWB. In dat lid is opgenomen dat in ieder geval moet worden meegewerkt aan een oproep om op een bepaalde plaats en tijd te verschijnen in verband met de arbeidsinschakeling van de cliënt. Daarnaast kan bijvoorbeeld medewerking gevraagd worden voor een huisbezoek of een medisch onderzoek. Wanneer de cliënt hieraan weigert mee te werken, kan de gemeente de uitkering verlagen. Daarnaast kan de gemeente de cliënt vragen mee te werken aan een onderzoek om vast te stellen of er nog recht bestaat op bijstand bestaat en de hoogte daarvan, om op een afspraak te verschijnen om de aanvrager weer aan het werk te helpen of aan een onderzoek bij het vermoeden van het overtreden van de regels. Wanneer de uitkeringsgerechtigde hieraan weigert mee te werken kan de gemeente de uitkering in zijn geheel stopzetten.[[25]](#footnote-25)

Als laatste is er de *identificatieplicht*. Die plicht houdt in dat de cliënt zich moet kunnen legitimeren aan de hand van een document zoals beschreven in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht. De gemeente kan hierom vragen bij bijvoorbeeld een onderzoek. Als de cliënt geen identiteitsbewijs overlegt of kan overleggen, binnen een door de gemeente gestelde termijn, kan besloten worden de bijstandsaanvraag niet in behandeling te nemen. Dit wordt ook wel ‘niet ontvankelijk verklaard’ genoemd.[[26]](#footnote-26)

# Proces en dienstverlening bij aanvraag WWB-uitkering

In dit hoofdstuk wordt inzicht verkregen in het proces en de dienstverlening rond de aanvraag van een WWB-uitkering binnen de gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen. Hiermee wordt een antwoord gegeven op de tweede deelvraag *‘hoe ziet het proces en de dienstverlening rond de aanvraag van een WWB-uitkering eruit met betrekking tot het bekend maken van rechten en plichten binnen de gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen?’*. Het gaat hierbij om de procedure vanaf de melding bij het UWV tot en met het besluit van toekenning of afwijzing van de WWB-uitkering. Allereerst zal een algemene inleiding gegeven worden in de wettelijke aanvraagprocedure van de WWB-uitkering, zodat duidelijk wordt uit welke stappen deze bestaat. Hierna zal de aanvraagprocedure van de gemeente Nijmegen, met betrekking tot het bekend maken van rechten en plichten, behandeld worden. Dit wordt gedaan aan de hand van de volgende sub- deelvragen:

1. *Wat zijn de ambitie (eventueel visie) en doelstellingen van de afdeling Inkomen?*
2. *Op welk moment in de aanvraagprocedure, en op welke manier worden cliënten geïnformeerd over de rechten en plichten die verbonden zijn aan de WWB-uitkering?*
3. *Op welk moment in de aanvraagprocedure, en op welke manier worden cliënten geïnformeerd over de aangescherpte regelgeving rond de fraudewet, die per 1 januari 2013 in werking is getreden en de bestuurlijke boete heeft laten herintreden? (terugvordering + boete 100%, bij recidive 150%)*
4. *Hoe worden de eerste twee, op fraudepreventie gerichte, elementen van het Hoogwaardig Handhaven (vroegtijdig informeren en optimaliseren dienstverlening) ingevuld?*
5. *Wordt er getoetst of de rechten en plichten en de maatregelen duidelijk zijn voor de cliënt? Zo ja, op welke manier wordt dit getoetst en wat wordt er met de resultaten gedaan?*

Ten slotte zal de aanvraagprocedure van de gemeente Nijmegen schematisch verwerkt worden. Hierin wordt in één oogopslag duidelijk op welke momenten en op welke manier de cliënt geïnformeerd wordt over rechten en plichten van de WWB-uitkering.

## Wettelijke aanvraagprocedure

De aanvraagprocedure bestaat uit de volgende fasen:

1. Melding (artikel 41 en 44 WWB);
2. Uitkeringsintake (intakegesprek rechtmatigheid);
3. Controle en verificatie (artikel 41 lid 10 WWB);
4. Overdracht van de aanvraag door het UWV aan het college (artikel 30c lid 5 Wet SUWI);
5. Afhandeling (artikel 30c Wet SUWI en artikel 4:5 Awb).[[27]](#footnote-27)
6. Melding

Indiening van een aanvraag begint met een melding bij de gemeente of het UWV. De aanvrager ontvangt dan een aanvraagformulier en een lijst met te overleggen bewijsstukken zodat het recht op bijstand kan worden vastgesteld door de gemeente. Als dit recht is vastgesteld, wordt de bijstand in principe toegekend vanaf de meldingsdatum. Bij de melding wordt onderscheid gemaakt tussen personen jonger en ouder dan 27 jaar. De aanvrager heeft zich gemeld als zijn naam, adres en woonplaats bij het UWV zijn geregistreerd en als:

* personen jonger dan 27 jaar door het UWV op de hoogte zijn gesteld van de verplichting om naar vermogen algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen en deze te aanvaarden, waaronder begrepen het inschrijven bij het UWV als werkzoekende;
* personen ouder dan 27 jaar in staat zijn gesteld hun aanvraag in te dienen bij het UWV of de gemeente (als aanvraagformulier is uitgereikt en afspraak is gemaakt voor de uitkeringsintake).

1. Uitkeringsintake

Tijdens de uitkeringsintake, oftewel het intakegesprek over de rechtmatigheid, overhandigt de aanvrager zijn ingevulde en ondertekende aanvraagformulier met daarbij de gevraagde bewijsstukken. Er kan pas gesproken worden van een aanvraag (volgens artikel 44 WWB) bij het inleveren van het ondertekende aanvraagformulier. Tijdens de uitkeringsintake komen in ieder geval aan de orde:

* *Voorliggende voorzieningen.* Zijn er voorliggende voorzieningen waarop de aanvrager een beroep kan doen?
* *Informatie nodig voor vaststelling recht op bijstand.* Informatie die door middel van het inlichtingenformulier en de bewijsstukken is gegeven en de vragen die deze oproept.
* *Mondelinge algemene en specifieke informatie over de bijstand*. Besproken worden de hoogte van de bijstand, de relatie tussen belastingdienst en bijstand (voorlopige teruggaaf bijv.), de verplichtingen in de WWB, gevolgen niet nakomen verplichtingen, verificatieplicht UWV en gemeente, mogelijkheden bijzondere bijstand (incl. woonkostentoeslag) en verdere verloop van de procedure.
* *Schriftelijke algemene en specifieke informatie over de bijstand.* Uitreiken voorlichtingsmateriaal voor zover dit nog niet is gebeurd bij de melding.

1. Controle en verificatie

De gemeente of UWV controleert of de aanvrager alle gevraagde gegevens en bewijsstukken heeft ingeleverd en of deze juist en volledig zijn. De aanvrager heeft het college in het aanvraagformulier moeten machtigen om een onderzoek in te mogen laten stellen naar de juistheid (verificatie) en volledigheid van de verstrekte gegevens en zo nodig naar andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de verlening en/of voortzetting van bijstand. Als er zaken ontbreken of onduidelijk zijn wordt de aanvrager verzocht het een en ander aan te vullen of uit te leggen. Als de omstandigheden van de aanvrager daartoe aanleiding geven mag de gemeente inzicht verlangen over de wijze waarop in het levensonderhoud is voorzien over een bepaalde periode voorafgaand aan de aanvraag.[[28]](#footnote-28)

1. Overdracht van de aanvraag door het UWV aan het college

Het UWV moet een bijstandsaanvraag aan de gemeente overdragen als de verstrekte gegevens en bewijsstukken naar haar oordeel juist, volledig en consistent zijn. Het UWV is daarnaast verplicht deze overdracht schriftelijk aan de aanvrager te melden. Het UWV voorziet de gemeente in de overdracht van de volgende gegevens:

* het door aanvrager ondertekende inlichtingenformulier;
* de door aanvrager overlegde gegevens en bewijsstukken;
* het burgerservicenummer (BSN) van de aanvrager;
* de datum van de registratie van naam, adres en woonplaats van aanvrager;
* indien van toepassing: het feit dat aanvrager zijn inlichtingenplicht niet is nagekomen of onvoldoende medewerking heeft verleend en/of het feit dat de aanvrager niet aan zijn arbeidsverplichting heeft voldaan.

1. Afhandeling

Als het nodig is rondt de gemeente de controle en verificatie van een door het UWV ingenomen aanvraag af. De gemeente blijft namelijk uiteindelijk verantwoordelijk voor het vaststellen van de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens. Als de aanvrager de gevraagde gegevens en bewijsstukken (nog) niet heeft verstrekt, kan dit leiden tot het besluit om de aanvraag niet te behandelen.

Als alle nodige gegevens en bewijsstukken verzameld en gecontroleerd zijn, neemt de gemeente een besluit op de aanvraag, ook wel de ‘claimbeoordeling’ genoemd. Uit deze claimbeoordeling komen twee documenten:

* de rapportage (met bijlagen); en
* de beschikking (evt. met bijlagen).

De *rapportage* bevat de bevindingen van het onderzoek en een advies. Belangrijk hierbij is dat altijd goed aandacht moet worden besteed aan de beantwoording van de vragen die de verkregen informatie heeft opgeroepen. Hierdoor kunnen problemen achteraf worden voorkomen.

De *beschikking* bevat het besluit tot toekenning of afwijzing van de aanvraag. De bekendmaking aan de aanvrager gebeurt door het toezenden of uitreiken van de beschikking. Als de gemeente de aanvraag toewijst, wordt de aanvrager opgenomen in de uitkeringsadministratie en wordt een datum voor een heronderzoek vastgesteld.

## Aanvraagprocedure gemeente Nijmegen en fraudepreventieve maatregelen

Ambitie en doelstellingen afdeling Inkomen

De ambitie van de gemeente Nijmegen op het product Inkomen is als volgt: ‘Gemeenschapsgeld moet goed besteed worden en fraude wordt niet getolereerd.’ De daarbij behorende doelstellingen:

1. Beperken van instroom in de bijstand;
2. Bestrijding van fraude en oneigenlijk gebruik.

Vanaf het moment van uitkeringsaanvraag worden de inspanningen gericht op uitstroom naar werk, waar mogelijk. Daarnaast wordt ook bij de aanvraag gestart met het voorkomen en bestrijden van fraude en oneigenlijk gebruik (uitkering gebruiken voor iets waar het niet voor bedoeld is).[[29]](#footnote-29)

De gemeente Nijmegen maakt voor een volwaardige en effectieve fraudebestrijding gebruik van het ‘Hoogwaardig handhaven’. Dit moet gezien worden als een onderdeel van de dienstverlening. Het hoogwaardig handhaven bestaat uit vier elementen, die van puur preventief naar puur repressief gaan en onlosmakelijk met elkaar verbonden horen te zijn:

1. Vroegtijdig informeren;
2. Optimalisering dienstverlening;
3. Controle op maat;
4. Sanctioneren op maat..[[30]](#footnote-30)

Door zich hierop te richten, wil de gemeente Nijmegen bereiken dat cliënten weten wat hun rechten en plichten zijn waardoor de spontane nalevingsbereidheid (het uit zichzelf naleven van geldende regelgeving doordat men zich hiervan bewust is) bevorderd wordt. Er moet voorkomen worden dat uit eigen aannames, onwetendheid of een verkeerd verwachtingspatroon onbewust of ongewild fraude ontstaat. Daarnaast willen ze de focus in de dienstverlening in de komende jaren van repressief (controle op maat en sanctioneren op maat) naar preventief (vroegtijdig informeren en optimalisering dienstverlening) verleggen en fraude zo vroeg mogelijk detecteren en sanctioneren door controle op maat.[[31]](#footnote-31)

Moment en manier van informatieverstrekking over rechten en plichten WWB-uitkering

De aanvraagprocedure is het belangrijkste moment voor de voorlichting over rechten en plichten. Gemeente Nijmegen richt zich hierbij voor het grootste deel op de eerste twee elementen van het hoogwaardig handhaven, namelijk vroegtijdig informeren en optimaliseren dienstverlening.[[32]](#footnote-32) Deze zijn verweven in de dienstverlening op verschillende momenten. Bij de aanvraag wordt de cliënt op verschillende momenten mondeling geïnformeerd over de rechten en plichten bij een WWB-uitkering.

* *Screeningsgesprek afdeling Werk*

Uit een observatie van het screeningsgesprek en een gesprek achteraf met de medewerker die het gesprek leidde is naar voren gekomen dat dit screeningsgesprek zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één week na de aanvraag, plaats vindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een re-integratiespecialist (ris) van afdeling Werk.[[33]](#footnote-33) Het screeningsgesprek is gericht op de doelmatigheid: welke arbeids- en re-integratieverplichtingen heeft de cliënt en welke mogelijkheden tot re-integratie of participatie in de samenleving?[[34]](#footnote-34) [[35]](#footnote-35)

Het belangrijkste doel van dit gesprek is inzicht krijgen in de werkervaring/ dagbesteding/ thuissituatie enz. van de cliënt, maar ook in de mogelijkheden van de cliënt om aan het werk te kunnen. Tijdens dit gesprek worden inspanningsafspraken gemaakt waaraan de cliënt zich moet houden tijdens de vier weken zoekperiode die volgt op het screeningsgesprek.[[36]](#footnote-36) Deze worden vastgelegd op het inspanningsafsprakenplan (zie bijlage no.3).[[37]](#footnote-37) Ook worden rechten en plichten benoemd en kort toegelicht en wordt aangegeven wat de gevolgen zijn als de cliënt de afspraken niet nakomt. Diep wordt hier niet op ingegaan, want daar is de Informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand voor bedoeld en daar wordt de cliënt dan ook op gewezen in het gesprek.[[38]](#footnote-38)

* *Informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand*

Uit een observatie van deze bijeenkomst en een gesprek achteraf met de medewerker die deze bijeenkomst leidde komt naar voren dat de bedoeling van de informatiebijeenkomst is om de cliënt te informeren over de WWB-uitkering; de aanvraagprocedure, de rechten en plichten, controles, fraude en de gevolgen daarvan en de verwachtingen die de cliënt van de gemeente mag hebben en de gemeente van de cliënt heeft. De medewerker geeft aan dat deze bijeenkomst in principe zo snel mogelijk moet volgen na het screeningsgesprek, maar dat dat in de praktijk eigenlijk nooit gerealiseerd kan worden vanwege de vele bijstandsaanvragen van de laatste maanden.

De informatiebijeenkomst wordt gegeven door een re-integratiespecialist van afdeling Werk voor een groep van maximaal 10 personen en vindt één keer in de week op donderdagochtend plaats. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een PowerPoint presentatie die nog recent is herzien.[[39]](#footnote-39) In deze PowerPoint (zie bijlage no. 4) presentatie wordt aangegeven wat er van cliënt verwacht wordt (waartoe hij verplicht is) en wordt mondeling benadrukt dat het van groot belang is dat alle feiten en omstandigheden doorgegeven moeten worden die van belang kunnen zijn voor het recht op bijstand. Hiervoor kan het statusformulier gebruikt worden, maar veranderingen kunnen ook per e-mail of telefonisch worden doorgegeven. Uit documentonderzoek naar de PowerPoint presentatie én de observatie blijkt dat de specifieke plichten niet in de PowerPoint staan en ook niet mondeling worden genoemd.

Als laatste worden de gevolgen bij geconstateerde fraude in de PowerPoint presentatie opgesomd en mondeling toegelicht en worden handige websites gegeven, zoals het online vragenboek Wet Werk en Bijstand van de gemeente Nijmegen. Door cliënten werd aan het eind van de informatiebijeenkomst aangegeven dat er veel informatie in één keer gegeven werd en dingen soms onduidelijk waren, zoals wat ‘Mijn Nijmegen’ is op www.nijmegen.nl. Daarnaast werd gevraagd waar alle informatie terug te vinden was en dat mensen niet altijd goed wegwijs konden op internet. De meeste informatie is namelijk alleen terug te vinden op internet.[[40]](#footnote-40) De medewerker gaf aan het eind van het gesprek met de onderzoeker nog aan dat ze het soms betreurd dat ze geen hardcopy informatie (informatie op papier) mee kan geven aan de cliënt als naslagwerk. Volgens haar is het zeker waardevol als cliënten de informatie nog eens na kunnen lezen, omdat er ineens veel op de cliënt af komt tijdens de informatiebijeenkomst.[[41]](#footnote-41)

* *Claimgesprek afdeling Inkomen*

Uit een observatie van het claimgesprek van afdeling Inkomen (het intakegesprek) en een gesprek achteraf met de medewerker van afdeling Inkomen die dit gesprek leidde blijkt dat er een aantal vaststaande punten zijn die behandeld dienen te worden in het gesprek. Het claimgesprek is gericht op rechtmatigheid. Er wordt getoetst of recht bestaat op de WWB-uitkering door bewijsstukken te controleren en te toetsen of recht bestaat op voorliggende voorzieningen. Iedere klantmanager, zoals de medewerkers van afdeling Inkomen genoemd worden, heeft de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe zij invulling geven aan de vaststaande punten. De medewerkster waar ik het gesprek van heb geobserveerd legt tijdens het gesprek uit dat de Sociale Dienst van vroeger nu bestaat uit drie afdelingen, namelijk afdeling Werk, afdeling Inkomen en afdeling Zorg. Daarnaast licht ze kort toe wanneer cliënten bij welke afdelingen moeten zijn. Ze geeft dit op papier mee en geeft later in het gesprek met de onderzoeker aan dat ze dat zelf gemaakt heeft en niet weet of collega’s dit ook doen. Afdeling Inkomen werkt als gevolg van bezuinigingen niet langer meer met de caseload-systematiek, waarbij iedere medewerker een vast aantal cliënten onder zijn hoede heeft en de cliënt een vast aanspreekpunt heeft. [[42]](#footnote-42) De medewerkster legt dit uit aan de cliënt en geeft een A4’tje (flyer, zie bijlage no. 6) mee waarop staat dat cliënten de belangrijkste informatie over hun lopende uitkering kunnen vinden op Mijn Nijmegen en de Digitale Balie. Deze flyer is via de e-mail doorgestuurd naar alle klantmanagers van afdeling Inkomen door het hoofd van Bureau Nieuwe Klanten. Wat de klantmanager hiermee doet, is aan hem/haarzelf.

Met betrekking tot de inlichtingenplicht geeft de medewerkster in het gesprek aan dat de cliënt alles waarvan hij denkt dat het van belang is voor het recht op zijn uitkering moet doorgeven. Ze geeft hem hiervoor nog een flyer mee waarop te vinden is hoe hij het statusformulier maandelijks digitaal kan doorgeven. Ze neemt dit met de cliënt door zodat ze kan controleren of hij het begrepen heeft. In het gesprek na het intakegesprek spreek ik ook nog drie andere klantmanagers om te vragen hoe zij invulling geven aan het voorlichten van de cliënt over de inlichtingenplicht. Zij geven allen aan dat ze de cliënt mondeling voorlichting geven en zelden iets meegeven op papier. Het laatstgenoemde formulier, de flyer over het statusformulier, wordt door één klantmanager in ieder geval met de beschikking meegestuurd.

* *Toekenning WWB*

Wanneer de cliënt de WWB-uitkering krijgt toegewezen, krijgt de cliënt hier een brief van (toekenningsbeschikking, zie bijlage no. 5). In deze brief van twee pagina’s met twee pagina’s aan bijlagen, wordt beschreven wat cliënt van de gemeente kan verwachten en wat de gemeente van de cliënt verwacht. Hier behoren onder andere de verplichtingen bij. Deze worden in de brief opgesomd en kort toegelicht. Dit stukje tekst is als volgt:

Zo wordt gemeld dat de cliënt verplicht is alles te melden wat van invloed kan zijn op zijn uitkering of arbeidsinschakeling en dat hij, indien mogelijk, hiervan bewijsstukken moet overleggen. Daarnaast wordt aangegeven dat cliënt zijn medewerking moet verlenen die noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet, met daarbij het wetsartikel (17 WWB) genoemd. Zo wordt van de cliënt verwacht dat hij

* wijzigingen in zijn persoonlijke, financiële of gezinssituatie doorgeeft op het eerstvolgende statusformulier;
* het statusformulier volledig controleert, ondertekent en voor de aangegeven datum retour zendt;
* bij een oproep verschijnt en daar relevante inlichtingen verstrekt;
* het meldt als hij vrijwilligerswerk wil gaan doen of een opleiding wil gaan volgen.[[43]](#footnote-43)
* *Online handboek Wet Werk en Bijstand gemeente Nijmegen*

Op nijmegen.nl/werk kan informatie gevonden worden over rechten en plichten. Bij de informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand wordt verwezen naar dit online handboek. In dit handboek is een koppeling gemaakt met de Campagne ‘Voorkom problemen. Weet hoe het zit.’ Zo zijn onder andere filmpjes van deze campagne in het handboek gepubliceerd om mensen duidelijk te maken welke informatie zij door dienen te geven aan de gemeente. Ook is een doorverwijzing naar de website van deze campagne geplaatst. Bij de ‘informatieplicht’ zijn voorbeelden genoemd over welke inlichtingen verstrekt moeten worden en wordt de cliënt geadviseerd (telefonisch) contact op te nemen met de gemeente als hij twijfelt of hij iets door moet geven. [[44]](#footnote-44)

* *Nieuwsbrief gemeente Nijmegen afdeling Werk en afdeling Inkomen*

Iedere maand wordt er een nieuwsbrief van gemeente Nijmegen afdeling Werk en afdeling Inkomen de deur uit gedaan en per post verstuurd aan alle cliënten die een WWB-uitkering ontvangen. In deze nieuwsbrief wordt regelmatig aandacht besteed aan de campagne ‘Voorkom problemen. Weet hoe het zit’ door een advertentie van de campagne op te nemen met tekst en uitleg over de inlichtingenplicht. Hierin wordt bijvoorbeeld ingegaan op veranderingen in de leefsituatie die doorgegeven moeten en werkuren die doorgegeven moeten worden.[[45]](#footnote-45) [[46]](#footnote-46) Deze nieuwsbrief wordt dus niet verstrekt tijdens de aanvraagprocedure, daar hij alleen verstuurd wordt aan cliënten die al een WWB-uitkering ontvangen.

Moment en manier van informatieverstrekking over aangescherpte regelgeving rond de nieuwe Fraudewet

Cliënten worden op de bestuurlijke boete gewezen tijdens de al eerder genoemde Informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand. Tijdens deze bijeenkomst wordt ingegaan op de gevolgen die fraude met zich meebrengt en wat deze bestuurlijke boete inhoudt. Daarnaast is informatie rond de bestuurlijke boete terug te vinden op internet zoals op het online handboek Wet Werk en Bijstand van de gemeente Nijmegen via nijmegen.nl/werk. Ten slotte wordt in de toekenningsbeschikking (zie bijlage no. 5) informatie gegeven over de aangescherpte regelgeving en de bestuurlijke boete bij fraude. In de brief wordt in de bijlage uitgebreidere informatie gegeven over wat het schenden van de inlichtingen voor gevolgen heeft, namelijk het opleggen van een boete, en het niet nakomen van de arbeidsplicht, namelijk het opleggen van een maatregel. Echter wordt niet toegelicht wat deze boete dan inhoudt, terwijl dit bij de maatregel wel wordt gedaan.

Daarnaast wordt uitgelegd dat bij fraude, afhankelijk van het bedrag waarvoor is gefraudeerd, tot strafrechtelijke vervolging kan worden overgegaan en het ook mogelijk is dat een boete wordt opgelegd. Hier wordt ook niet uitgelegd bij welk bedrag dan precies tot strafrechtelijke vervolging wordt overgegaan.[[47]](#footnote-47)

Invulling elementen ‘Hoogwaardig handhaven’: vroegtijdig informeren en optimaliseren dienstverlening

Zie vraag 1.2.2. De elementen vroegtijdig informeren en optimaliseren dienstverlening zijn op verschillende manieren en momenten verweven in de dienstverlening tijdens de aanvraagprocedure.

Toetsing van duidelijkheid rechten, plichten en maatregelen

Er zijn géén feitelijke middelen die worden ingezet om te toetsen of rechten, plichten en maatregelen duidelijk zijn voor de cliënt.

## Stroomschema aanvraagprocedure Nijmegen

# Beperkte ambtelijke capaciteit

Gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen heeft aangegeven dat de mogelijkheden voor hen om hun dienstverlening, gericht op fraudepreventie, te verbeteren, worden verkleind door een beperkte ambtelijke capaciteit. In dit hoofdstuk wordt deze beperkte ambtelijke capaciteit onderzocht en wordt antwoord gegeven op de derde deelvraag ‘*Hoe komt het dat de gemeente Nijmegen maar beperkte capaciteit heeft?’*

In de perspectiefnota van 2012 is een forse bezuinigingstaakstelling opgenomen op het product Inkomen, doordat er een tekort is op het programma Werk en Inkomen. Dit wordt vooral veroorzaakt door rijksbezuinigingen en een groeiend beroep op bijstandsuitkeringen.[[48]](#footnote-48)

Een vergelijking met ongeveer 200 sociale diensten wijst uit dat gemeente Nijmegen ruim 20 fte hoger zit dan andere gemeenten op de dienstverlening van Inkomen.[[49]](#footnote-49) Fte = fulltime equivalent: eenheid waarin omvang van een baan of totale personeelssterkte wordt uitgedrukt, waarbij één fte een volledige werkweek is.[[50]](#footnote-50) Vanaf 2012 wordt er 17,4 fte wegbezuinigd, wat oploopt naar 24,2 fte in 2014 en verder. Om dit te realiseren is de dienstverlening versoberd.[[51]](#footnote-51)

Voorheen werkte gemeente Nijmegen met ‘klantmanagers’ die ieder een caseload (een vast aantal cliënten waarvoor de medewerker de contactpersoon is) hadden van zo’n 180 cliënten. Zij zagen iedere cliënt minimaal één keer per jaar en waren één uur per dag bereikbaar.

De caseload is nu losgelaten en cliënten worden niet standaard meer één keer per jaar gezien.[[52]](#footnote-52) Contacten zijn er op initiatief van de cliënt, indien er fraudesignalen zijn of als gesignaleerd wordt dat geen beroep gedaan wordt op nodige inkomensaanvullende regelingen of schuldhulpverlening. Sinds eind 2010 zijn alle bureaus aangesloten bij het Klantcontactcentrum (KCC) en worden vragen over de uitkering zoveel mogelijk door hen beantwoord.[[53]](#footnote-53)

De gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen wordt met deze fte-afbouw uitgedaagd om fraude gerichter en vroegtijdiger op te sporen en de beschikbare capaciteit effectiever in te zetten. De evaluatie van het Beleidsplan Handhaving Werk en Inkomen 2011-2014 laat zien dat in ieder geval in financieel opzicht dezelfde resultaten zijn behaald als in voorgaande jaren[[54]](#footnote-54)

# Algemeen wetenschappelijke onderzoeken

Er zijn verschillende landelijke en wetenschappelijke onderzoeken gedaan naar bijstandsfraude binnen het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel. In dit hoofdstuk worden onderzoeken bekeken naar oorzaken van bijstandsfraude, typen fraudeurs en verschillende werkwijzen gericht op fraudepreventie. Hiermee wordt een antwoord gegeven op de vierde deelvraag, *‘Wat blijkt uit algemeen wetenschappelijke onderzoeken met betrekking tot werkwijzen gericht op fraudepreventie?’.* Allereerst zal het onderzoek van Fenger & Voorberg: uitkeringsfraude in perspectief behandeld worden,

## Fenger & Voorberg - Uitkeringsfraude in perspectief

In dit onderzoek is ingegaan op de praktijk van fraudebestrijding op gemeentelijk niveau in Nederland. Fenger en Voorberg concluderen op basis van de beschikbare gegevens dat in ongeveer de helft van alle fraudegevallen sprake is van mensen die willens en wetens de regels overtreden en daarvan financieel profiteren. Bij de andere helft van de gevallen liggen vaak andere oorzaken ten grondslag aan de fraude en is het een haast onvermijdelijk gevolg van persoonlijke beperkingen, emotionele problemen of gebrekkige dienstverlening.[[55]](#footnote-55)

Fraudebestrijding als onderdeel van goede dienstverlening

Uit het onderzoek van Fenger & Voorberg blijkt dat effectief controleren van afspraken vaak ontbreekt in de dienstverlening van gemeentelijke sociale diensten tegen fraudebestrijding. Sociale diensten zien hun cliënten soms jarenlang niet, waardoor een lichte overtreding jarenlang kan doorgaan en een hoog fraudebedrag kan opleveren. Iedere cliënt wordt geacht de wet te kennen, maar de cliënt dient hierbij ook geholpen te worden als hij hier niet zelf toe in staat is.[[56]](#footnote-56) De commissie Handhaving van Divosa (vereniging van directeuren van Sociale Diensten) beschouwt fraudebestrijding als onderdeel van goede dienstverlening, wat inhoudt dat voorkomen moet worden dat de cliënt, bewust of onbewust, verstrikt raakt in het web van regels, of deze moedwillig overtreedt. Het effectief controleren van afspraken is daarbij van groot belang.[[57]](#footnote-57)

Typen fraudeurs

Binnen het onderzoek van Fenger & Voorberg is een overzicht opgenomen van de typen fraudeurs binnen de WWB. Deze typen zijn overgenomen van het rapport ‘Wat beweegt de fraudeur’ van Brummelkamp. In dit onderzoek is gezocht naar motieven achter fraude bij sociale zekerheid. Door motieven te kennen, kan fraude gerichter voorkomen en opgespoord worden. De motieven van de WWB-fraudeur zijn lastig te benoemen en te categoriseren, maar over het algemeen is financieel gewin de centrale motivatie. De omstandigheden van waaruit gefraudeerd wordt, verschillen echter. Er zijn zes typen fraudeurs te onderscheiden binnen de WWB.[[58]](#footnote-58) Deze typen zijn ook door gemeente Nijmegen overgenomen en verder gespecificeerd in de evaluatie beleidsplan Handhaving Werk & Inkomen 2011-2014.[[59]](#footnote-59) Hieronder worden de zes typen gegeven met daarbij de motieven en een toelichting:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type fraudeur** | **Motieven** | **Toelichting** |
| 1. *gemakzuchtigen*:  37%   * cliënten die stiekem samenwonen | financieel gewin | Verzwijgen van samenwonen is gewoon geworden. Fraudebedrag is zo groot geworden dat belang van verzwijgen groot is. Soms gaan deze fraudeurs over tot schijnverlating. |
| * onaangepaste cliënten | compleet gebrek aan normbesef | Vertonen onaangepast, asociaal en intimiderend gedrag. Soms komen ze uit families die al generaties bijstand krijgen. Meestal in aanraking gekomen met justitie. Bij jongeren gaat het vaak om opportunisten die redelijk zelfredzaam zijn en de dienst puur voor het geld bewust verkeerd informeren. |
| * nalatige cliënten | nalatigheid | Vergeten op tijd te melden dat ze weer aan het werk zijn gegaan (witte fraude van korte duur). |
| *2. actieve WWB’ers*  25% | niet kunnen stilzitten, financieel gewin, inkomenszekerheid | Soms rommelaars, soms professionele fraudeurs/zwartwerkers die de fraude goed weten te verbergen. Hebben een onopvallend en beleefd voorkomen. |
| *3. vrouwen die onafhankelijk willen blijven*  13% | financiële onafhankelijkheid | Meestal samenwoonfraude van vrouwen met één of meer kinderen en een verleden met relatieproblemen, huiselijk geweld of schulden. Zien de uitkering als basis voor de financiële onafhankelijkheid die ze niet willen opgeven. |
| *4. gedeprimeerden*  7% | ongevoeligheid voor risico van sancties | Kampen met een of meer problemen die hun leven ontwrichten. De fraude is geen keuze maar ontstaat door gebrek aan grip op het eigen leven. Hun geestelijke gesteldheid maakt hen ongevoelig voor (een hoge kans op) sancties. |
| *5. cliënten die zich veilig wanen*  5% | financieel gewin, achten pakkans klein (veilig vermogen in buitenland) | Met een huis in het buitenland (al dan niet door een erfenis) dat ze niet hebben gemeld aan de Belastingdienst. |
| *6. cliënten die door anderen worden gebruikt om te frauderen*  5% | financieel gewin (niet van de klant zelf, maar van anderen) | Cliënten worden door anderen ingezet als een soort katvanger. Hoewel formeel zelf aansprakelijk, zijn het anderen die aansturen op fraude. Daarbij maken ze misbruik van de beperkte verstandelijk vermogens, gebrekkige taalkennis of psychosociale problemen van deze cliënten. |

Bron: ‘Wat beweegt de fraudeur’.[[60]](#footnote-60)

Vergelijking gemeenten fraudealertheid en detectie fraudesignalen

In het onderzoek van Fenger & Voorberg is onderzoek gedaan naar welke maatregelen gemeenten hebben genomen om vorm te geven aan de fraudealertheid voor iedereen die met cliënten te maken heeft. Één gemeente laat haar team Handhaving cursussen verzorgen voor alle werkcoaches over fraudesignalen. Daarnaast zijn de medewerkers Handhaving aanwezig op de werkpleinen om de werkcoaches en consulenten te ondersteunen met het letten op fraudesignalen bij de aanvraag. In verschillende gemeenten wordt daarnaast gebruik gemaakt van gestandaardiseerde risicoprofielen om fraude in een vroeg stadium te herkennen.[[61]](#footnote-61)

Strategie gemeenten voor succesvolle handhaving

In verschillende gemeenten zijn handhavers fysiek aanwezig aan de voorkant van de handhavingsketen. Ze zijn aanwezig wanneer cliënten aan de balie komen om een aanvraag te doen, bij een intakegesprek voor een uitkering tussen klant en consulent enz. Dit heeft verschillende doelen:

* Het proces wordt verzwaard (wanneer iemand een verhoogd risico heeft op fraude, wordt de uitkering of niet toegekend of alleen onder extra voorwaarden);
* Handhavingsexpertise wordt meegebracht naar de voorkant van de dienstverlening;
* Handhavers zijn vaak vraagbaak voor collega’s. Hierdoor wordt de drempel verlaagd voor ondersteunende consulenten om de controlerende consulenten te benaderen.[[62]](#footnote-62)

Bouwstenen voor effectieve handhaving

Fenger & Voorberg hebben op basis van hun onderzoek bouwstenen aangereikt die moeten zorgen voor een effectievere handhaving. Gericht op dit onderzoek zijn is dit de belangrijkste:

* *Frequenter cliëntcontact;* frequenter contact met cliënten kan zowel preventief als repressief functioneren.[[63]](#footnote-63) Sociale diensten en werkpleinen dienen zich hiervoor veel meer te richten op dienstverlening dan op het opsporen en bestraffen van fraudeurs. Dit heeft drie effecten:
* Potentiële fraudeurs worden afgeschrikt als ze regelmatig op gesprek moeten komen;
* Fraude kan voorkomen worden doordat cliënten regelmatig worden ingelicht en fraudesignalen in een vroeg stadium aan het licht komen;
* Cliënten kunnen gemakkelijker ondersteund en geactiveerd worden om werk te zoeken of vrijwilligerswerk te doen.[[64]](#footnote-64)

## Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid – Handhaving tijdens de dienstverlening

De inspectie SZW heeft in 2013 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om regelovertreding te voorkomen of vroegtijdig op te sporen, vanwege het grote belang van preventie.

Visie op de integratie van handhaving bij dienstverlening

Geen van de vijftien onderzochte gemeenten heeft in hun handhavingsbeleid een visie op de integratie van handhaving bij dienstverlening opgenomen.[[65]](#footnote-65) Met integratie wordt hier bedoeld het opnemen van de visie van handhaving in het groter geheel, de dienstverlening.[[66]](#footnote-66) Op grond van zo’n visie kunnen verschillende handhavingsonderwerpen worden gekoppeld aan de dienstverlening, bijvoorbeeld aan het aanvraagproces. De samenhang tussen de verschillende handhavingsonderwerpen en de koppeling daarvan aan het dienstverleningsproces draagt beter bij aan de preventie van fraude, dan op zichzelf staande afzonderlijke maatregelen, die los staan van de dienstverlening.[[67]](#footnote-67) Het ontbreken van een visie kan ertoe leiden dat er geen afstemming plaatsvindt bij het inzetten van handhavingsinstrumenten bij het aanvraagproces. Extra inzet van handhavingsspecialisten bij het aanvraagproces kan dan bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat zij fraudesignalen van het zittend bestand niet (tijdig) kunnen behandelen, waardoor mogelijke fraude (langer) voortduurt. Het is dus een belemmering voor een effectieve en efficiënte inzet van mensen en middelen op het terrein van handhaving als onderdeel van de dienstverlening.[[68]](#footnote-68)

Meetbare doelen bij de integratie van handhaving in het aanvraagproces

Uit het onderzoek komt ook naar voren dat alle onderzochte gemeenten geen meetbare doelen hebben geformuleerd bij de integratie van handhaving in het aanvraagproces. Geconcludeerd wordt dat hierdoor geen of onvoldoende sturing mogelijk is op de integratie van de afzonderlijke handhavingsinstrumenten in dit proces.[[69]](#footnote-69)

## RCF en DENSA Adviseurs – Fraudepreventie in het sociale domein

In dit onderzoek zijn de mogelijkheden verkend om vanuit het perspectief van handhaving bij te dragen aan het goed borgen van de nieuwe wetgeving in het sociale domein.

Redeneren vanuit handhavingsperspectief levert een bijdrage aan een helder uitvoeringsproces

Het thema handhaving is in de meeste ontwikkelingen onderbelicht, terwijl, gelet op het solidariteitsprincipe van het Nederlandse sociale stelsel, het van oudsher hoort bij het recht- en doelmatig besteden van middelen. Het inzetten van handhaving aan het begin van het uitvoeringsproces is beter voor burgers en gemeenten, doordat door vroegtijdige signalering wordt voorkomen dat de schade te hoog oploopt. Ook het inzetten van kostbare instrumenten zoals strafrecht, terugvordering en schuldsanering kan daardoor worden voorkomen.**[[70]](#footnote-70)**

Integrale aanpak met preventie van (bewuste of onbewuste) fraude als uitgangspunt

Bij deze integrale aanpak spelen volgens onderzoekers de volgende overwegingen:

* Er is een andere ‘bril’ nodig. Medewerkers die in contact met de cliënt staan, moeten een meervoudige kijk ontwikkelen en integraal denken en handelen;
* Medewerkers moeten zich focussen op de eerste stap van hoogwaardig handhaven, vroegtijdig informeren;
* Fraude ontstaat door onbekendheid met mogelijkheden en (complexe) regelgeving;
* Straffen werkt soms niet. De boete kan leiden tot onbegrip en zelfs tot een ‘knock-out’ van de cliënt;
* Handhaving is feitelijk preventieve dienstverlening aan de cliënt. Helpen en handhaven behoren tot hetzelfde proces. Fraudebewustzijn bij ieder cliëntcontact is normaal, zonder in een argwanende of controlerende rol te zitten. Duidelijke afspraken maken en nakomen is de norm, zowel voor cliënt als gemeente;
* De eigen kracht van cliënten staat centraal. Dit gaat niet vanzelf. Ondersteuning (en dus preventie van fraude) blijft noodzakelijk.
* Stel je als organisatie de vragen: hoeveel geld haal je daadwerkelijk terug bij fraude? Is opsporen van fraude achteraf een succes of juist een tekortkoming van de dienstverlening?.[[71]](#footnote-71)

## Sprank – Op zoek naar de balans tussen strenger straffen en slimmer handhaven

In een artikel van Sprank, een opinieblad voor professionals op het terrein van participatie, werk en inkomen, zijn de ontwikkelingen van strenger straffer en slimmer handhaven op een rij gezet. Hieruit volgen de volgende conclusies:

* Het voorkomen van fraude bestaat onder meer uit heldere communicatie over de regels. Door hier heel duidelijk over te zijn, wordt in ieder geval voorkomen dat mensen fraude plegen zonder het te willen;
* Een klantmanager moet ook zijn cliënt al kennen voordat hij de eerste keer de spreekkamer binnenstapt. Er moet al een eerste analyse liggen van zijn kans op werk, maar ook van het risico op fraude;
* Intensief contact met de cliënt wordt door welwillenden als ‘service’ ervaren en door niet welwillenden als controle.[[72]](#footnote-72)

# Werkwijzen andere gemeenten

In dit hoofdstuk wordt inzicht verkregen in het proces en de dienstverlening rond de aanvraagprocedure van een WWB-uitkering, met betrekking tot het bekend maken van rechten en plichten van de gemeenten ’s-Hertogenbosch, Enschede en Best. De vragen die ook aan gemeente Nijmegen zijn voorgelegd (zie hoofdstuk 2) zijn beantwoord door gesprekken met medewerkers van de gemeenten te voeren en hun handhaving beleidsplannen te bestuderen. Hiermee wordt antwoord gegeven op de vijfde deelvraag, ‘*Welke werkwijzen hebben andere gemeenten met betrekking tot fraudepreventie?’*. De aanvraagprocedures zullen aan het eind van het hoofdstuk schematisch verwerkt worden. Aan de hand hiervan worden verschillen in proces en dienstverlening tussen gemeenten duidelijk.

## Aanvraagprocedure gemeente ’s-Hertogenbosch en fraudepreventieve maatregelen

Ambitie (eventueel visie) en doelstellingen

Uit het gesprek met de teamleider van afdeling Inkomen komt naar voren dat de gemeente ’s-Hertogenbosch zicht ten doel stelt om zoveel mogelijk mensen te laten participeren in de maatschappij door ze uit te laten stromen naar werk, een opleiding, vrijwilligerswerk enz.

Waar werk niet mogelijk is wordt door de gemeente gezorgd voor een uitkering.[[73]](#footnote-73) Gemeente ’s-Hertogenbosch ziet de rechten en plichten bij de WWB-uitkering als twee kanten van één medaille. Het recht op algemene bijstand is altijd verbonden aan de plicht zich in te zetten om weer onafhankelijk te worden van de uitkering.[[74]](#footnote-74)

Moment en manier van informatieverstrekking over rechten en plichten WWB-uitkering en aangescherpte regelgeving rond de nieuwe Fraudewet

De gemeente ’s-Hertogenbosch maakt, net als gemeente Nijmegen, gebruik van het hoogwaardig handhaven en heeft de eerste twee elementen hiervan, vroegtijdig informeren en optimaliseren dienstverlening, verweven in de dienstverlening. Cliënten worden op verschillende momenten voorgelicht over rechten en plichten voordat zij de uiteindelijke toekenning of afwijzing krijgen.

* *Intake Werkplein Entreon*

De cliënt dient zich voor een WWB-uitkering persoonlijk te melden bij het Werkplein Entreon. Hier heeft hij een gesprek met een casemanager van de gemeente, onderdeel Arbeidsmarkt en Sociale Zaken, afdeling Werk. De casemanager heeft als functie het begeleiden van de cliënt in zijn traject naar werk. Dit gesprek gaat over de verplichtingen van de cliënt en het zoeken naar werk.[[75]](#footnote-75) In dit gesprek worden de rechten en plichten mondeling aangehaald en kort toegelicht. Na dit gesprek krijgt de cliënt het aanvraagformulier WWB pas. Dit dient hij/zij daarna in te leveren met alle bewijsstukken, zodat de gemeente de WWB kan toekennen of afwijzen. [[76]](#footnote-76)

* *Informatieworkshop*

Na het aanvraaggesprek volgt de informatieworkshop waaraan de cliënt verplicht dient deel te nemen. Tijdens deze workshop krijgt de cliënt klassikaal algemene informatie over de WWB-uitkering en worden de rechten en plichten en de gevolgen van het niet nakomen daarvan toegelicht. Deze workshops worden gehouden voor steeds 12 tot 15 personen. Er bestaat een mogelijkheid tot het stellen van algemene vragen en cliënten krijgen een folder mee over de WWB. Daarnaast worden ze gewezen op het Digitale Loket van de gemeente ’s-Hertogenbosch en de Stimulansz Vraagbaak Werk en Inkomen.

* *Uitkeringsintake*

Als de aanvrager alle bewijsstukken heeft overlegd, wordt de uitkeringsintake gehouden. Dit is het intake gesprek van afdeling Inkomen en deze wordt gehouden met een contractbeheerder. De contractbeheerder heeft als functie het beheren van de uitkeringen van een x aantal cliënten. In dit gesprek wordt getoetst of recht bestaat op de WWB-uitkering door bewijsstukken te controleren en navraag te doen aan cliënt over opvallendheden in zijn bewijsstukken. De cliënt houdt dezelfde contractbeheerder gedurende de looptijd van zijn WWB-uitkering (indien deze wordt toegekend) en kan tussentijds voor vragen contact opnemen met deze contractbeheerder. De teammanager van afdeling Inkomen geeft aan dat hier veel gebruik van wordt gemaakt en cliënten er behoefte aan hebben een vast aanspreekpunt te hebben. Cliënten hebben aangegeven het fijn te vinden om te kunnen communiceren met eenzelfde persoon. De drempel om contact op te nemen met de gemeente wordt zo als minder hoog ervaren.

Tijdens dit intakegesprek worden rechten en plichten nogmaals duidelijk uitgelegd en wordt gevraagd of de cliënt dit begrepen heeft en/of nog vragen heeft naar aanleiding van die rechten en plichten.

* *Toekenning WWB*

Als de WWB wordt toegekend aan de cliënt krijgt hij een brief toegestuurd, de zogenaamde beschikking, waarin deze toekenning te vinden is. Daarnaast wordt de cliënt in deze brief nogmaals gewezen op de bijkomende plichten.

* *Digitaal loket*

Het Digitaal Loket is een onderdeel van de website van de gemeente ‘s-Hertogenbosch. Hierop kan algemene informatie gevonden worden over verschillende onderwerpen binnen de gemeente, zoals de bijstandsuitkering. Te vinden is bijvoorbeeld hoe de WWB-uitkering aangevraagd dient te worden en wat de meest gestelde vragen zijn. Daarnaast zijn continue de links te zien naar de uitgebreide informatiepagina van Stimulansz over de WWB-uitkering in ’s-Hertogenbosch, de ‘Stimulansz Vraagbaak Werk en Inkomen’ en naar de campagne website van ‘Voorkom problemen. Weet hoe het zit’. [[77]](#footnote-77)

* *Info Arbeidsmarkt en Sociale Zaken*

Iedere maand wordt onder een nieuwsbrief, de ‘Info Arbeidsmarkt en Sociale Zaken’ van gemeente ’s-Hertogenbosch verspreid onder alle cliënten die een WWB-uitkering ontvangen. In deze nieuwsbrief wordt de cliënt regelmatig gewezen op zijn inlichtingenplicht en wordt ook verwezen naar de site van de campagne ‘Voorkom problemen. Weet hoe het zit’. Daarnaast is onder andere via de nieuwsbrief de inwerktreding van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving bekendgemaakt en de bestuurlijke boete die deze wetsaanscherping met zich mee heeft gebracht. Deze nieuwsbrief wordt dus niet aan cliënten verstuurd die nog niet in de WWB-uitkering zitten.

* *Stimulansz vraagbaak Werk en Inkomen*

Op deze internetpagina kan uitgebreide informatie gevonden worden over de Wet Werk en Bijstand, de bijkomende verplichtingen, maatregelen enz. Het is een soort digitaal handboek door de Wet Werk en Bijstand. Er worden voorbeelden gegeven van zaken die moeten worden doorgegeven en dat dit zo snel mogelijk moet worden gedaan. Er wordt ook aangegeven dat de gemeente de uitkering tijdelijk kan verlagen als informatie niet of te laat wordt doorgegeven en dat een hoge boete kan worden opgelegd, óók als informatie per ongeluk niet of te laat wordt doorgegeven.[[78]](#footnote-78)

Invulling elementen ‘Hoogwaardig handhaven’: vroegtijdig informeren en optimaliseren dienstverlening

Deze elementen zijn verweven in de dienstverlening, maar vooral zichtbaar bij de workshop en bij de uitkeringsintake als hier aanleiding toe is.[[79]](#footnote-79)

Toetsing van duidelijkheid rechten, plichten en maatregelen

De cliënt wordt tijdens de verschillende contactmomenten gevraagd of de informatie die gegeven is duidelijk voor hem is.

## Stroomschema aanvraagprocedure ’s-Hertogenbosch

## Aanvraagprocedure gemeente Enschede en fraudepreventieve maatregelen

Ambitie (eventueel visie) en doelstellingen

Het belangrijkste speerpunt blijft preventie, het voorkomen van fraude en voorkomen van niet nakoming van verplichtingen om de schadelast bij zowel de cliënt als de gemeente zoveel mogelijk te beperken. Daarnaast blijft het uitgangspunt dat fraude niet mag lonen.[[80]](#footnote-80) De gemeente Enschede pakt fraude en oneigenlijk gebruik van uitkeringen daarom hard aan. Het ondermijnt het maatschappelijk draagvlak voor de sociale wetgeving en voorkomen van fraude heeft daarom absolute prioriteit. De harde aanpak wordt onderstreept door vijf ambities die naast de reguliere werkzaamheden moeten worden gerealiseerd en van belang zijn om de rechtmatige verstrekking van de uitkering en de participatieambities in de komende jaren te kunnen blijven realiseren. Deze vijf ambities zijn:

1. Structurele inzet van nalevingscommunicatie;
2. Verhoogde inzet op (risicogestuurde) controle en opsporing;
3. Actualiseren risicoprofielen;
4. Verhoging externe handhavingssignalen met 20%;
5. Toename van de fraudescore tot (minimaal) 50%.

Deze ambities worden gerealiseerd door te werk te gaan volgens de elementen van het hoogwaardig handhaven.[[81]](#footnote-81)

Moment en manier van informatieverstrekking over rechten en plichten WWB-uitkering en aangescherpte regelgeving rond de nieuwe Fraudewet

Gemeente Enschede gelooft dat met het juiste gebruik van communicatiemiddelen de naleving van regels kan worden bevorderd. Daarom is het op de eerste plaats belangrijk cliënten goed te informeren over rechten en plichten om onbewuste overtreding van regels te voorkomen. Daarnaast vindt gemeente Enschede het van belang dat cliënten, maar ook overige burgers geïnformeerd worden over handhavingsacties en de behaalde resultaten. Gemeente Enschede probeert hierbij het informeren over rechten en plichten zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Bij de ene klant kan volstaan worden met het overhandigen van informatiemateriaal en te verwijzen naar digitale informatiebronnen, terwijl de andere klant meer mondelinge toelichting nodig zal hebben.[[82]](#footnote-82)

Informeren max WW’ers

In het gesprek met de senior handhaver komt naar voren dat gemeente Enschede op dit moment begonnen is met het voorlichten van max WW’ers (werklozen die een uitkering krijgen op grond van de Werkloosheidswet) die over twee a drie maanden mogelijk op de bijstand zijn aangewezen. Ze worden geïnformeerd over de regels die gelden bij de WWB-uitkering en daarbij komt de fraudewet ook aan bod. Dit wordt gedaan met een presentatie op het Werkplein. Deze voorlichting is verplicht voor mensen die denken een beroep te doen op de WWB. Hiervoor worden zij per brief en via de werkmap uitgenodigd.[[83]](#footnote-83)

Quickscan

Bij het tweede contact met de cliënt wordt het inlichtingenformulier meegegeven en een boekje WWB met alle rechten en plichten. Hierin staat ook duidelijk de fraudewet vermeld. Afhankelijk van de cliënt wordt hierover een mondelinge toelichting gegeven (maatwerk).[[84]](#footnote-84)

Diagnose gesprek

Het diagnosegesprek is de uitkeringsintake. Hierin worden bewijsstukken bekeken en wordt de WWB-uitkering toegekend of afgewezen. Tijdens dit gesprek wordt er aandacht besteed aan de rechten en plichten. Het boekje WWB wordt besproken en een extra informatieblad over de Fraudewet 2013. Dit is het eerste moment waarbij iedereen mondeling wordt voorgelicht. Bij de quickscan gebeurt dat alleen cliëntafhankelijk.[[85]](#footnote-85)

Extern gerichte actie

Minimaal drie keer per jaar wordt een extern gerichte actie op het gebied van ‘nalevingscommunicatie’ gerealiseerd zoals een stuk in de klantennieuwsbrief, krant, internet enz.[[86]](#footnote-86)

Digitaal loket

Ook gemeente Enschede heeft een Digitaal Loket waar uitgebreide informatie gevonden kan worden over de bijstandsuitkering. Hierin zijn rechten en plichten opgenomen, wordt uitgebreid ingegaan op de informatieplicht en wordt aangegeven wanneer fraude gepleegd wordt en welke consequenties dat precies heeft. Ook wordt gemeld op welke manier onderzoek naar fraude door de gemeente wordt gedaan.[[87]](#footnote-87)

Invulling elementen ‘Hoogwaardig handhaven’: vroegtijdig informeren en optimaliseren dienstverlening

De vier elementen van hoogwaardig handhaven zijn zoveel mogelijk verweven in de dienstverlening. Hierbinnen wordt preventie als een belangrijk onderwerp beschouwd. Het vroegtijdig informeren en optimaliseren van de dienstverlening staan daarbinnen centraal. Onderzoeken hebben uitgewezen dat correcte procedures en respectvolle bejegening een positieve invloed hebben op de nalevingsbereidheid van de burger. Er wordt daarom in het handhaving beleidsplan 2011-2014 extra aandacht geschonken aan de manier van communiceren. Gemeente Enschede vind juiste en tijde informatie een noodzakelijke basisvoorwaarde voor een heldere handhavingspraktijk en probeert daarom de cliënt al zo vroeg mogelijk te informeren over rechten en plichten die aan het aanvragen en ontvangen van een bijstandsuitkering verbonden zijn.[[88]](#footnote-88)

Toetsing van duidelijkheid rechten, plichten en maatregelen

Er is geen echte toets, maar in het gesprek met de cliënt (diagnose gesprek) wordt van iedere werknemer verwacht dat hij de cliënt vraagt of alle informatie (rechten, plichten en maatregelen) duidelijk voor hem/haar is.[[89]](#footnote-89)

## Stroomschema aanvraagprocedure Enschede

# Advies hulpinstantie Bureau Sociaal Raadslieden

In dit hoofdstuk wordt het advies van een hulpinstantie uitgeschreven over de dienstverlening van de gemeente Nijmegen, afdeling Werk en Inkomen. De hulpinstantie waarvoor gekozen is, is Bureau Sociaal Raadslieden (BSR). BSR maakt onderdeel uit van de afdeling Zorg van gemeente Nijmegen. Zij zijn benaderd met een aantal vragen (volledige vragenlijst, zie bijlage no. 7) over de dienstverlening van de gemeente Nijmegen afdeling Werk en Inkomen en hierover is een gesprek gevoerd met de teammanager van BSR, mevrouw van Hulzen. Hiermee kan een antwoord worden gegeven op de zesde deelvraag, *‘Wat kan het sociaal raadsliedenwerk, als hulpinstantie voor onder andere WWB cliënten en tevens afdeling binnen de gemeente Nijmegen, adviseren met betrekking tot verbetering van de dienstverlening van de gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen, gericht op fraudepreventie?’*. Allereerst zal een beschrijving gegeven worden van Bureau Sociaal Raadslieden, de functie die zij als organisatie vervult en haar plaats binnen de gemeente Nijmegen. Daarna zal het gesprek en het advies wat Bureau Sociaal Raadslieden geeft behandeld worden.

## Bureau Sociaal Raadslieden

Bureau Sociaal Raadslieden valt onder de afdeling Zorg en is daarmee een onderdeel van de gemeente Nijmegen, maar zij werken onafhankelijk. Dit betekent dat zij ook bezwaarschriften tegen de gemeente opstellen, als zij er in overleg met de behandelend ambtenaar niet uit komen. BSR helpt inwoners uit Nijmegen met een laag inkomen gratis en vrijblijvend met vragen en problemen op sociaal–juridisch gebied, zoals bijstand, werkloosheidsuitkeringen, arbeidsovereenkomsten en ontslag, ouderlijk gezag, beslag op inkomen of goederen, huurrecht en hulp bij het opstellen van bezwaarschriften.[[90]](#footnote-90) Tegenover de landelijke werkwijze van sociaal raadslieden, vult Bureau Sociaal Raadslieden Nijmegen géén formulieren in.[[91]](#footnote-91) Dit wordt uitbesteed aan de Formulierenbrigade en het NIM maatschappelijk werk.[[92]](#footnote-92)

## Advies aan gemeente Nijmegen, afdeling Werk en Inkomen

Indicatie percentage hulpvragen over WWB

Alle cliëntcontacten worden door Bureau Sociaal Raadslieden gerapporteerd en worden onder een bepaald onderwerp geplaatst in het registratiesysteem. Aan het eind van ieder jaar wordt een jaarrapport gemaakt waarin een overzicht wordt opgenomen van het aantal hulpvragen van dat jaar binnen een bepaald thema. In het jaarrapport van 2013 is terug te vinden dat 6,5% van alle hulpvragen bij BSR over de WWB ging. In aantallen komt dat neer op 526 hulpvragen over heel 2013.

Veel voorkomende hulpvragen van (WWB)cliënten

Er komen veel mensen langs die mogelijk een beroep op de WWB moeten doen. Ze willen graag weten hoe hoog de uitkering voor hen zou zijn, welke voorwaarden er gelden en waar ze nog meer rekening mee moeten houden zoals werk en woonsituatie.

Daarnaast komen er veel WWB cliënten bij hen met vragen over re-integratie. In de WWB heb je een plicht tot arbeidsinschakeling en wordt alle arbeid als algemeen geaccepteerd gezien. Veel cliënten zijn het daar niet mee eens en komen dan naar BSR om te vragen in hoeverre ze echt verplicht zijn om mee te werken aan die arbeidsinschakeling en of er ook grenzen aan zitten. Daarnaast vragen ze vaak naar de gevolgen van het niet nakomen van die verplichting.

Mevrouw van Hulzen geeft verder nog aan dat cliënten vaak niet beseffen dat ze iets moeten melden op het inkomstenbriefje (statusformulier). Ze gaan er vanuit dat de gemeente alles over ze weet, kan opzoeken of achterhalen. Ook met betrekking tot bijvoorbeeld belastingteruggaven. Deze aannames vloeien volgens haar voort uit naïviteit en de gevolgen daarvan kunnen groot zijn.

Dienstverlening sociaal raadslieden

De dienstverlening van BSR bestaat dan ook in veel gevallen puur uit het geven van informatie over de wet en het gemeentelijk beleid. Cliënten begrijpen blijkbaar niet goed wat er van hun verwacht wordt en gaan dan handelen uit eigen aannames. Als dat gemerkt wordt bij BSR waarschuwen en informeren de sociaal raadslieden de cliënt hoe belangrijk het is om alles door te geven wat ook maar van belang kán zijn en dat ze ook alles door moeten geven waar ze over twijfelen, omdat ze zo de fout ook niet in kunnen gaan.

Als cliënten bij BSR komen over de re-integratieplicht bestaat de dienstverlening ook vaak uit informeren van het geldende gemeentelijke beleid, maar worden soms ook bezwaarschriften opgesteld. Het kan namelijk voorkomen dat cliënten vinden dat ze niet tot alle arbeid in staat zijn en de gemeente dat wel van hen verwacht. Het sociaal raadslid verwoord het verhaal van de cliënt dan in een brief en beargumenteerd waarom er bezwaar gemaakt wordt. Dit gebeurt echter alleen als wordt ingeschat dat de cliënt hier zelf niet toe in staat is vanwege het niet letterkundig/ analfabeet zijn of de Nederlandse taal niet goed beheerst wordt.

Feedback WWB cliënten over voorlichtings- en informatiemateriaal gemeente Nijmegen (inhoudsniveau)

Wat vaak wordt opgemerkt tijdens spreekuren of letterlijk wordt teruggekregen van cliënten is dat ze vaak niet weten welke regels er gelden binnen Nederland en/of binnen de gemeente Nijmegen. Daarnaast hebben de sociaal raadslieden van BSR de indruk dat bijlagen van brieven en de brieven/beschikkingen zelf niet begrepen worden, verkeerd geïnterpreteerd worden of zelfs nooit gelezen worden.

Feedback WWB cliënten over communicatiewijze gemeente Nijmegen (betrekkingsniveau)

Tijdens de spreekuren van BSR wordt door cliënten vaak aangeven dat ze het moeilijk vinden om contact op te nemen met de gemeente omdat ze geen vast contactpersoon meer hebben. Veel cliënten klagen daar dan ook over bij BSR. Er wordt een drempel gelegd tussen hen en de gemeente. Cliënten weten niet hoe en bij wie ze iets moeten melden. Mevrouw van Hulzen geeft aan de indruk te hebben dat cliënten daardoor vaak afzien van contact met de gemeente of meer terughoudend zijn in het uit eigen initiatief melden van zaken of stellen van vragen.

De inschatting van alle sociaal raadslieden binnen BSR is dan ook dat dit een reden kan zijn waarom cliënten uit naïviteit en/of eigen aannames gaan handelen en daardoor soms ongewild de fout in gaan. Er ontstaan miscommunicaties met het risico voor de cliënt dat er iets niet goed gaat met de uitkering. Als blijkt dat er teveel uitkering is verstrekt, kost dit de gemeente uiteindelijk ook geld, want het is altijd maar de vraag of het geld ooit wordt terugbetaald.

Verbeterpunten dienstverlening gemeente Nijmegen

Naar aanleiding van het voorgaande is de indruk van BSR dat door meer persoonlijk contact in de vorm van een vast aanspreekpunt, de cliënt minder snel de fout in zal gaan en eerder uit eigen initiatief meldingen maakt of met vragen naar de gemeente komt. De drempel tussen de gemeente en de cliënt dient dus weer verlaagd te worden.

In het kader van preventief handelen zou de gemeente hun dienstverlening kunnen optimaliseren door de cliënt tijdens de aanvraagprocedure meer en beter te begeleiden en een vast aanspreekpunt aan te bieden.

Daarnaast werd eerder al aangegeven dat brieven en beschikkingen vaak niet begrepen worden, verkeerd geïnterpreteerd worden of zelfs nooit gelezen worden. Het advies luidt daardoor om brieven en beschikkingen aan te passen aan de belevingswereld van de cliënt.

# Conclusies

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag uit dit onderzoek, *‘Welke mogelijkheden heeft de afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen om met beperkte ambtelijke capaciteit hun dienstverlening gericht op fraudepreventie tijdens de aanvraagprocedure te verbeteren?’*  De mogelijkheden die gemeente Nijmegen heeft worden uiteengezet door de antwoorden van de deelvragen naast de aanvraagprocedure en de dienstverlening van gemeente Nijmegen te leggen. Op die manier wordt inzichtelijk gemaakt waar gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen nog mogelijkheden laat liggen om hun dienstverlening gericht op fraudepreventie te verbeteren. Hierna zal de visie van de onderzoeker aan bod komen en worden sterke en zwakke punten van het onderzoek aangehaald.

(Wettelijke) aanvraagprocedure

Uit de vergelijking van de invulling van de wettelijke aanvraagprocedure met die van gemeente Nijmegen komt naar voren dat deze niet geheel overeenkomen. Gemeenten hebben in de uitkeringsintake de taak schriftelijke algemene en specifieke informatie over de bijstand te verstrekken en voorlichtingsmateriaal uit te reiken voor zover dit nog niet is gebeurd.

* Gemeente Nijmegen verstrekt geen schriftelijke informatie in de vorm van voorlichtingsmateriaal. Dit wordt ook niet eerder (of later) in de aanvraagprocedure gedaan. Cliënten worden in de toekenningsbeschikking geïnformeerd over verplichtingen en worden eerder verwezen naar Mijn Nijmegen en de Digitale Balie.

Beperkte ambtelijke capaciteit

Uit het onderzoek naar de beperkte ambtelijke capaciteit blijkt dat in ieder geval in financieel opzicht dezelfde resultaten zijn behaald als in voorgaande jaren. Het loslaten van de caseload heeft op dat gebied dus geen nadelige gevolgen gehad voor gemeente Nijmegen.

* Uit het gesprek met BSR (Bureau Sociaal Raadslieden) blijkt echter dat cliënten hier wel negatieve gevolgen van ervaren. Doordat zij geen vast contactpersoon meer hebben wordt de drempel verhoogd om contact op te nemen met de gemeente. Cliënten weten niet goed hoe en bij wie ze iets moeten melden. Het hoofd van BSR heeft zelfs de indruk dat cliënten hierdoor afzien van contact en/of meer terughoudend zijn in het uit eigen initiatief melden van zaken of stellen van vragen.

Algemeen wetenschappelijke onderzoeken

Effectief controleren van afspraken blijkt vaak te ontbreken in de dienstverlening van gemeenten. Cliënten worden geacht de wet te kennen, maar ze dienen hierbij ook geholpen te worden als zij hier zelf niet toe in staat zijn. Medewerkers van gemeenten moeten zich meer focussen op het vroegtijdig informeren en zich meer bewust worden dat fraude ontstaat door onbekendheid met (complexe) regelgeving, dat handhaving feitelijk preventieve dienstverlening is (helpen en handhaven behoren tot hetzelfde proces) en dat ondersteuning geboden moet worden aan de eigen kracht van de cliënt.

* Dit alles lijkt te wijzen op dienstverlening op maat. Gemeente Nijmegen ziet haar cliënten door het loslaten van de caseload niet standaard meer één keer per jaar en tussentijds worden zij op de hoogte gebracht van (veranderde) wet- en regelgeving door de nieuwsbrief en Mijn Nijmegen en de Digitale Balie. De gemeente controleert niet uit zichzelf, maar altijd als daar reden voor is of als het initiatief vanuit de cliënt komt. Gemeente Nijmegen ondersteunt de cliënt dus weinig. De reden hiervan wordt waarschijnlijk gezocht achter de hoge werkdruk door de afbouw in fte.

Gemeenten zouden zich meer op dienstverlening moeten richten dan op het opsporen en bestraffen van fraudeurs. Een frequenter cliëntcontact draagt hieraan bij en werkt zowel preventief als repressief. Door welwillenden wordt dit als ‘service’ ervaren en door niet welwillenden als controle. Ook BSR heeft de indruk dat door meer persoonlijk contact de cliënt minder snel de fout in zal gaan en eerder uit eigen initiatief meldingen maakt of met vragen naar de gemeente komt.

* Het loslaten van de caseload en de afbouw in fte heeft tot gevolg dat geen frequent cliëntcontact wordt onderhouden. Afgaande op de feedback verkregen van BSR lijkt het erop dat cliënten niet zo snel meer afstappen op de gemeente en uit eigen aannames gaan handelen, wat fraude in de hand werkt.

Werkwijzen andere gemeenten

Gemeente ’s-Hertogenbosch geeft WWB aanvragers al bij de aanvraag mondelinge informatie over de WWB. Hierna krijgen zij pas het aanvraagformulier. Gemeente Enschede geeft al voorlichting over de WWB aan max WW’ers en houdt drie keer per jaar een extern gerichte actie op het gebied van nalevingscommunicatie.

* In gemeente Nijmegen doet de cliënt eerst een aanvraag en krijgt daarna een screeningsgesprek. Iedere aanvraag wordt dus in behandeling genomen. Dit staat haaks op een van de doelstellingen die zij hebben, namelijk ‘*het beperken van instroom in de bijstand’.* Hiermee lijkt zij zich te willen richten op alle burgers van gemeente Nijmegen (waaronder potentiële aanvragers). Echter wordt deze doelstelling niet op die manier uitgewerkt.

Bij gemeente ’s-Hertogenbosch wordt tijdens de informatieworkshop een folder meegegeven over de WWB. Bij gemeente Enschede krijgen cliënten een informatieboekje WWB mee bij de quickscan en deze wordt (cliënt afhankelijk)dan ook toegelicht, maar meer uitgebreid wordt deze besproken bij de uitkeringsintake.

* Uit een eerdere conclusie al blijkt dat gemeente Nijmegen geen voorlichtingsmateriaal uitreikt aan cliënten.

De cliënt houdt dezelfde contactpersoon tijdens de looptijd van zijn WWB-uitkering. Aangegeven wordt dat hier veel gebruik van gemaakt wordt en cliënten hier ook behoeftig toe zijn.

* Gemeente Nijmegen heeft geen vaste contactpersonen voor de cliënt heeft door het loslaten van de caseload.

Samengevat kan geconcludeerd worden dat gemeente Nijmegen nog verschillende mogelijkheden heeft om haar dienstverlening, gericht op fraudepreventie te verbeteren. Deze mogelijkheden hangen allemaal samen met het eerste element van hoogwaardig handhaven, het vroegtijdig informeren. In vergelijking met wetenschappelijke onderzoeken en werkwijzen van andere gemeenten blijkt gemeente Nijmegen vooral mogelijkheden te hebben met betrekking tot voorlichtingsmateriaal en cliëntcontact.

De grote verscheidenheid aan bronnen en onderzoeksmethoden van dit onderzoek kan als een sterk punt worden gezien. Doordat verschillende gemeenten en wetenschappelijke onderzoeken zijn betrokken, kunnen de resultaat als valide en betrouwbaar gekwalificeerd worden.

Een minder sterk punt is het globale karakter van dit onderzoek. Door onderzoeker is ervoor gekozen verschillende bronnen en onderzoeksmethoden te gebruiken, waardoor door tijdsdruk op de oppervlakte gebleven moest worden. Echter worden op die manier wel de meeste mogelijkheden aan gemeente Nijmegen gegeven om haar dienstverlening te verbeteren. Doordat een adviesrapport wordt ontwikkeld worden de mogelijkheden specifieker bekeken.

# Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek en de getrokken conclusies ben ik tot een viertal aanbevelingen gekomen waarvan ik van mening ben dat ik die op basis van dit onderzoek kan doen:

1. Ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal WWB;
2. Dienstverlening op maat aanbieden;
3. Cliënten een vast contactpersoon aanbieden.
4. Frequenter cliëntcontact;

Deze aanbevelingen worden hieronder nader toegelicht en zullen worden opgenomen in het adviesrapport aan de gemeente Nijmegen.

1. Ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal WWB.

Door het ontwikkelen van een folder, brochure of een informatieboekje over de WWB kunnen cliënten de informatie die ze gehoord hebben nog eens nalezen en kunnen zij de gemeente in een later stadium niet aansprakelijk stellen voor het niet op de hoogte zijn van verplichtingen of afspraken. Ik zou de gemeente daarom willen aanbevelen voorlichtingsmateriaal uit te reiken na bijvoorbeeld de informatiebijeenkomst. Daarna zou dit, net als gemeente Enschede, individueel besproken kunnen worden tijdens de uitkeringsintake. Daar is dit contactmoment met de cliënt immers ook voor bedoeld. Cliënten hebben zo de mogelijkheden nog vragen te stellen en de medewerker van afdeling Inkomen kan een inschatting maken of de cliënt voldoende op de hoogte is van de verplichtingen en de gevolgen van het niet nakomen daarvan.

Ook zou dit voorlichtingsmateriaal verder verspreid kunnen worden dan alleen aan WWB-aanvragers. Door dit aan te bieden op bijvoorbeeld de beursvloer kunnen ook potentiële aanvragers zich al inlezen in de rechten en plichten. Hierdoor zouden onnodige aanvragen ook voorkomen kunnen worden en wordt invulling gegeven aan de doelstelling van gemeente Nijmegen, het beperken van instroom in de bijstand.

1. Dienstverlening op maat aanbieden.

Cliënten zijn nooit hetzelfde. De ene zal geheel zelfstandig op zoek gaan naar informatie over de WWB, de andere begrijpt niet hoe en waar hij iets kan vinden en begrijpt ook niet wat er staat, maar iedereen kan een beroep doen op de WWB. Iedere cliënt heeft dus een andere mate van ondersteuning nodig. Het verwachte resultaat hiervan is dat cliënten goed op de hoogte zijn van rechten en plichten en gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen en minder snel onbedoelde fraude gepleegd zal worden. Naar verwachting neemt dit op den duur minder tijd en werk van medewerkers in beslag.

1. Cliënten een vast contactpersoon aanbieden.   
   Cliënten hebben geen vast contactpersoon meer door het loslaten van de caseload. Zowel uit het gesprek met gemeente ’s-Hertogenbosch als met het hoofd van BSR blijkt dat cliënten eerder met vragen contact opnemen met de gemeente als zij een vast contactpersoon hebben. Nu blijkt dat cliënten vaak niet weten hoe en met wie ze contact op moeten nemen en er daardoor vaak maar van afzien en eerder uit eigen aannames gaat handelen, iets wat gemeente Nijmegen juist wil voorkomen omdat dit fraude in de hand werkt.
2. Frequenter cliëntcontact.   
   Cliënten worden niet meer standaard één keer per jaar gezien, terwijl uit wetenschappelijk onderzoek juist blijkt dat dit zowel preventieve als repressieve uitwerking heeft. Ik zou gemeente Nijmegen daarom willen aanbevelen om hun cliënten weer vaker te gaan zien. De cliënt weer standaard één keer per jaar gaan zien is daarvoor een goed initiatief, maar ingeschat wordt dat ook incidentele oproepen hiervoor effectief zijn. Cliënten weten hierdoor dat ze in de gaten gehouden worden en zoals is onderzocht wordt dit door welwillenden ervaren als ‘service’ en niet welwillenden als controle. Dit is een effectief handhavingsinstrument wat niet zozeer tijdens de aanvraagprocedure toegepast kan worden, maar wat ik niet onbenoemd wil laten omdat het wel na de aanvraagprocedure onbedoelde fraude kan voorkomen.

# Literatuurlijst

**Algemene Vergadering van de Verenigde Naties, 1948**

Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (1948), *Universele Verklaring van de Rechten van de Mens*, 10 december 1948

**Belgielex, 2014**

Belgielex (2014), *Kruispuntbank van de wetgeving,* belgielex.be, geraadpleegd op 12 maart 2014

**BKWI,2011**

BKWI (2011), ‘Suwi-Gegevensregister (SGR)’, *BKWI*, geraadpleegd op 16 april 2014

**Boorsma, 2012**

Boorsma, P. (2012), ‘Op zoek naar de balans tussen strenger straffen en slimmer handhaven’, *Sprank*, 11 oktober 2012, divosa.nl (zoeken op Sprank 🡪 archief)

**Brummelkamp, 2010**

Brummelkamp, G., Kerckhaert, A. & Engelen, M. (2010) *Wat beweegt de fraudeur?* *Motieven achter fraude met sociale zekerheid*, i.o.v. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, juni 2010, Zoetermeer: Research & Beleid

**Bureau Sociaal Raadslieden**

Bureau Sociaal Raadslieden, ‘sociaal-juridische bijstand’, Digitale Balie gemeente Nijmegen, nijmegen.nl/digitalebalie, geraadpleegd op 1 mei 2014

**Centrale Raad van Beroep**

* CRvB (2007), nr. 06/3482 WWB, 21-03-2007
* CRvB (2012), nr. 10/5532 WWB, 08-05-2012
* CRvB (2013), nr. 12/5299 WWB, 03-12-2013
* CrvB, (2011), nr. 10-862 WWB, 11 januari 2011, ECLI:NL:CRVB:2011:BP148
* CrvB (2011), nr. 09-3552 WWB, 19 juli 2011, ECLI:NL:CRVB:2011:BR2972
* CrvB (2011), nr. 10/196 ANW + 10/199 ANW, 22 maart 2011, ECLI:NL:CRVB:2011:BP9654
* CrvB (2013), nr. 11/5841 WWB , 17 december 2013, ECLI:NL:CRVB:2013:2843
* CrvB (2013), nr. 11/6808, 23 april 2013, ECLI:NL:CRVB:2013:BZ8547

**College van B&W gemeente Nijmegen, 2011**

College van B&W (2011), *Beleidsplan handhaving Werk en Inkomen 2011 – 2014,* gemeente Nijmegen,31 mei 2011

**College van B&W gemeente Nijmegen, Voorstel aan de Raad, 2011**

College van B&W gemeente Nijmegen (2011), *Voorstel aan de Raad, begrotingswijzigingen Werk en Inkomen (product Inkomen)*, gemeente Nijmegen, 29 augustus 2011

**College van B&W gemeente Nijmegen, 2013**

* College van B&W (2013), *Evaluatie beleidsplan handhaving Werk en Inkomen 2011 – 2014*, gemeente Nijmegen, 24 juni 2013
* College van B&W (2013), *Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive Wet werk en bijstand 2013,* gemeente Nijmegen, 22 maart 2013

**College van B&W gemeente ’s-Hertogenbosch, 2013**

College van B&W gemeente ’s-Hertogenbosch (2013), *Handhavingsverordening WWB, IOAW en IOAZ*, gemeente ’s-Hertogenbosch, 1 januari 2013

**Crombez, 2012**

Crombez, J. (2012) ‘Nieuwe maatregelen fraudebestrijding’, *Crombez Belgium* 22 november 2012*,* crombez.belgium.be(zoek op nieuwe maatregelen fraudebestrijding)

**De sociale zekerheid, 2014**

De Sociale Zekerheid (2014), ‘Leefloon’, *socialsecurity.be,* (zoeken op leefloon), geraadpleegd op 10 mei 2014

**Digitaal loket gemeente Enschede, 2014**

Digitaal loket gemeente Enschede (2014), ‘Fraude met bijstand’, *Enschede,* enschede.nl, zoeken op fraude met bijstand, geraadpleegd op 8 mei 2014

**Digitaal loket gemeente ’s-Hertogenbosch, 2011 – 2014**

Digitaal loket gemeente ’s-Hertogenbosch, ‘Bijstandsuitkering (Wet werk en bijstand)’, *s-hertogenbosch.nl*, geraadpleegd op 7 mei 2014

**Divosa, 2013**

Divosa (2013), *Werkwijzer handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting,* divosa.nl, maart 2013

**Donkelaar, van & Kalkman, 2014**

Donkelaar, van & Kalkamn (2014), ‘Fraudepreventie in het sociale domein’, *RCF en Densa Adviseurs*, januari 2014

**Encyclo**

Encyclo (2014), ‘fte’, *Woorden.org,* geraadpleegd op 11 april 2014

**Europees Sociaal Handvest, 1996**

Europees Sociaal Handvest, Straatsburg, 3 mei 1996

**Fenger & Voorberg, 2013**

Fenger, M. & Voorberg, W. (2013), *Uitkeringsfraude in Perspectief*, Den Haag: Boom/ Lemma

**Fenger & Voorberg – Sociale vraagstukken, 2013**

Fenger, M. & Voorberg, W. (2013), ‘Uitkeringsfraude: voorkomen is beter dan bestraffen’*,* *Sociale Vraagstukken 22 april 2013,* socialevraagstukken.nl(zoeken op uitkeringsfraude)

**FOD, 2008**

FOD Sociale Zekerheid (2008), *Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid,* *socialsecurity.fgov.be,* geraadpleegd op 11 maart 2014

**Gemeente Enschede, 2011**

Gemeente Enschede (2011), *Handhavingsplan Werk & Bijstand 2011-2014*

**Gemeente Nijmegen, 2013**

Gemeente Nijmegen (2013), ‘Schema Claim & Werkintake Nieuwe Klanten (GWS)’, *Bureaus werk,* 16 april 2013

**Gemeente Nijmegen, 2014**

Gemeente Nijmegen, ‘Regels en plichten’, Nijmegen.nl/werk, geraadpleegd op 29 april 2014

**Gemeente Nijmegen, afdeling Werk, 2014**

Afdeling Werk (2014), *Informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand*, gemeente Nijmegen

**Gemeente Nijmegen afdeling Werk en afdeling Inkomen, 2014**

Gemeente Nijmegen afdeling Werk en afdeling Inkomen (2014), *Nieuws werk en inkomen,* 3 april 2014, Nijmegen: Deel 2 ontwerpers

**Gerards & Fleuren, 2013**

Gerards, Prof. mr. J.H. & Fleuren, Mr. dr. J.W.A. (2013) *Implementatie van het EVRM en de uitspraken van het EHRM in de nationale rechtspraak. Een rechtsvergelijkend onderzoek*, WODC, Ministerie van Veiligheid en Justitie.

**Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, 2000**

Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, Nice, 7 december 2000

**Inspectie SZW, 2014**

Inspectie SZW (2014), *Handhaving tijdens de dienstverlening*, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, februari 2014, Vijfkeerblauw

**IP Sociale Zekerheid, 2014**

IP Sociale Zekerheid (2014), ‘Totaaloverzicht jurisprudentie artikel 3 WWB’, *ipsz.nl*, geraadpleegd op 10 mei 2014

**Judex, 2014**

Judex (2014), ‘Verplichtingen in de bijstand: de inlichtingenplicht’, *Judex.nl*, geraadpleegd op 24 april 2014

**Juridisch Woordenboek**

Juridisch Woordenboek, ‘kenbaarheidsvereiste’, *Lycaeus,* juridischwoordenboek.nl, geraadpleegd op 29 april 2014

**Kamerstukken**

Kamerstukken II 2002-2003, 28 870 (Advies van Raad van State ,22 april 2003 en nader rapport, 9 mei 2003)

Kamerstukken I 2003-2004, 28 870 (Memorie van Antwoord, 26 september 2003)

**Kamp, 2012**

Kamp, H.J.G. (2012), *Memorie van Toelichting, Wijziging van de wetgeving op het beleidterrein van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de harmonisatie en aanscherping van de sanctiemogelijkheden ter versterking van de naleving en handhaving en bestrijding van misbruik en fraude (Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW- wetgeving)*, Tweede Kamer der Staten Generaal, 20 maart 2012

**Kluwer Schulinck, 2014**

Kluwer Schulinck (2014), ‘Algemeen geaccepteerde arbeid’, *Recht op bijstand.nl*, geraadpleegd op 2 april 2014

**Kluwer Schulinck gemeente Nijmegen**

Kluwer Schulinck gemeente Nijmegen, *Grip op WWB,* gripopwwb.nl, geraadpleegd op 24 april 2014

**Kruispunt Migratie – Integratie, 2014**

Kruispunt Migratie – Integratie (2014), ‘Wat houdt maatschappelijke integratie in?’ *kruispuntmi.be*, (zoeken op leefloon), geraadpleegd op 10 mei 2014

**Mi-is, 2002**

Mi-is (2002), *Koninklijk besluit van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement (A.R.) betreffende het recht op maatschappelijke integratie*, m*i-is.be*

**Ministerie van Buitenlandse Zaken**

Ministerie van Buitenlandse Zaken, ‘Sociale zekerheid en sociale bijstand (artikel 34). *Expertisecentrum Europees Recht*, geraadpleegd op 10 mei 2014

**Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Weet hoe het zit,* Weethoehetzit.nl, geraadpleegd op 2 april 2014

**Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2005**

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2005), *Hoogwaardig Handhaven. Gemeenten uit de startblokken,*  Oktober 2005, Den Haag: Albani Drukkers

**Randwijk, van 2013**

Randwijk, van, MR. C.O.V. (2013), ‘wanneer is er een voorliggende voorziening?’, *Vereniging Bijstandsbond Amsterdam,* bijstandsbond.org, 1 januari 2013

**Rijksoverheid**

Rijksoverheid, ‘Voorwaarden bijstandsuitkering’, *Rijksoverheid.nl*, geraadpleegd op 23 april 2014

**Rijn, van, 2013**

Rijn, van, M. (2013) *Reactie staatssecretaris Martin van Rijn bij in ontvangstname RMO-advies: Rondje voor de publieke zaak,* Den Haag, 28 mei 2013

**Rijpkema, 2003**

Rijpkema, P.P. (2003) *Grondslagen van het recht 2: Achtergronden*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers

**RMO, 2013**

RMO (2013), *Rondje voor de publieke zaak*, Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling, Den Haag, mei 2013

**Sociaal Raadsliedenwerk, 2007**

Sociaal Raadsliedenwerk (2007), ‘Organisatie en werkwijze’, *MOgroep*, sociaalraadsliedenwerk.nl, geraadpleegd op 30 april 2014

**Stichting Adviesgroep Bestuursrecht**

Stichting Adviesgroep Bestuursrecht, ‘Wet Werk en Bijstand’, *st-ab.nl*, geraadpleegd op 23 april 2014

**Stimulansz, 2014**

Stimulansz (2014), ‘Vraagbaak Werk en Inkomen’, *Stimulansz,* mijn.stimulansz.nl/hvol/dbosch, geraadpleegd op 7 mei 2014

**UWV**

UWV, ‘Sociale activering’, *Uwv.nl*, geraadpleegd op 23 april 2014

**Wwb-uitkering.nl, 2014**

Wwb-uitkering (2014), ‘Waarvoor is een WWB uitkering bedoeld?’, *Wwb-uitkering.nl,* geraadpleegd op 23 april 2014

**VanDale, 2014**

Van Dale (2014), ‘integratie’, *van Dale Uitgevers*, vandale.nl, geraadpleegd op 12 mei 2014

**Vande Lanotte & Haeck, 2005**

Vande Lanotte, J & Haeck, Y. (2005), *Handboek EVRM. Deel I. Algemene beginselen,* Antwerpen-Oxford: Intersentia

# Bijlagen

1. Begrippenlijst
2. Evaluatie en reflectie
3. Inspanningsafsprakenplan gemeente Nijmegen
4. PowerPoint Informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand gemeente Nijmegen
5. Beschikking toekenning WWB
6. Flyer bij claimgesprek
7. Vragenlijst voor interview Bureau Sociaal Raadslieden, hoofdstuk 6

## Begrippenlijst

*Awb = Algemene wet bestuursrecht*

*BSR* = Bureau Sociaal Raadslieden

*UWV* = Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen

*WWB* = Wet Werk en Bijstand

## Evaluatie en reflectie

* 1. Productevaluatie vanuit het werkveld

“Hetgeen je aanbeveelt weten we natuurlijk allang. Toch is het niet zo dat in de tijd van vaste contactpersonen en meer contactmomenten klanten minder frauderen. De afgelopen 7 jaren spoorde bureau handhaving ieder jaar 4 miljoen euro aan fraude op, dat is alleen nog maar wat we opsporen. De beperking in capaciteit is een gegeven en zal de komende jaren alleen maar meer worden. Door de decentralisatie van jeugdzorg, de awbz en de invoering van de participatie wet (allemaal werkzaamheden waarvoor de gemeente nauwelijks extra middelen krijgen), wordt de klant complexer en de workload groter, maar gaan we niet meer ambtenaren krijgen. Dus als je advies is: caseload inrichten en meer contactmomenten, wil ik eigenlijk wel de verdieping zien “hoe dit te doen met minder mensen”. In een caseload van 300 klanten is er nauwelijks ruimte voor persoonlijk contact, laat staat regelmatig. Dienstverlening op maat is een  goede aanbeveling. Informatiemateriaal is een goede aanbeveling, maar als brieven en beschikkingen al niet gelezen worden, kunnen de klant dan wel verleiden tot het wel lezen van dit info materiaal? En is iets op papier nog wel van deze tijd? Mogelijk ligt datgene wat door gemeente Nijmegen gevraagd wordt (de verdieping) wel buiten de scope van jouw onderzoek.

S.Pelzers, 13 mei 2014

* 1. Proces evaluatie

De afgelopen weken heb ik hard gewerkt aan een onderzoek voor gemeente Nijmegen, afdeling Inkomen, maar vooral ook voor mezelf. Ik durf gerust te zeggen dat ik mijn onderzoeksvaardigheden flink heb uitgebreid na het onderzoek voor de SJD-professional 3. Ik heb de afgelopen weken ervaren als een grote leerschool waarin mijn eigen vaardigheden en discipline op de proef werden gesteld. Het plannen van zo’n grote klus over zo’n kort tijdsbestek (met een no go voor mijn eerste onderzoeksopzet) heeft me moeite gekost. Ik denk zelf dat ik fijner had gewerkt met een paar tussentijdse deadlines, zodat ik op die manier wat meer sturing had ervaren. Ik heb het, ook al hadden we de LC en peergroup, toch een beetje ervaren als het ‘aan je lot overgelaten worden’. Toch kijk ik er met genoegen op terug. Ik heb fijn gewerkt aan mijn onderzoek, mede door mijn interessante werkplek bij bureau handhaving van de afdeling Inkomen, gemeente Nijmegen.

Ik heb veel tijd en moeite moeten steken in het uiteindelijk kunnen starten van mijn onderzoek, doordat ik de aanpak voor mezelf nog niet voldoende helder had. Ik had nog niet goed zicht op wat ik precies wilde gaan doen en kón gaan doen. Een collega in Nijmegen heeft me hier gelukkig wat bij kunnen helpen. Toen dit duidelijk werd, ben ik fijn aan de slag kunnen gaan en heb ik verschillende methoden gebruikt om mijn onderzoek uit te voeren. Ik ben tevreden over de brede aanpak van mijn onderzoek en de resultaten die ik hieruit heb kunnen verkrijgen. Waar ik minder tevreden over ben is de uitkomst van het onderzoek. De productevaluatie vanuit het werkveld bevestigde mijn gevoel dan ook en dit heeft me even een domper opgeleverd. Ik heb geen concrete aanbevelingen kunnen doen die bij gemeente Nijmegen nog niet bekend waren en daar ging ik wel voor in mijn onderzoek. Ik bedacht me even later echter dat ik dit natuurlijk ook niet heb kunnen verwachten. Met het zo breed opgezette onderzoek over dit korte tijdsbestek was niet te verwachten dat ik met dé oplossing zou aankomen. Ik ben hierover ook in gesprek gegaan met mevrouw Pelzers, het hoofd van bureau Handhaving, en zij heeft me dit ook bevestigd. Natuurlijk had ze graag gezien dat ik hen de oplossing zou bieden, maar daar zou ik veel meer tijd voor nodig gehad hebben. Het heeft hen echter wel een paar heldere inzichten gegeven, die een nader onderzoek zeker waard zijn. Daarnaast heeft het hele onderzoek natuurlijk een grote bijdrage geleverd aan mijn leerproces en dat is waar het in eerste instantie om gaat, al heb ik dat zelf bij de uitvoering nooit in mijn achterhoofd gehouden. Ik heb dit onderzoek ook voor mezelf gedaan en had misschien niet van mezelf mogen verwachten dat ik in een paar weken de oplossing kon vinden waar gemeente Nijmegen al jaren naar op zoek is. Tijdens de uitvoering van mijn onderzoek heb ik echter wel steeds deze ‘bril’ op gehad en dit is mijn onderzoek ten goede gekomen vind ik. Ik ben er blanco, onbevooroordeeld ingegaan en heb mijn er alles aan gedaan om mogelijkheden voor gemeente Nijmegen te vinden ter verbetering van haar dienstverlening. Dit zie ik als een kracht, maar tegelijkertijd is dit ook een valkuil. Ik stort me ergens volledig in en wil daar het beste uit te halen, maar het resultaat kan dan soms als een teleurstelling voelen, doordat ik niet van tevoren al nadenk over de verwachte resultaten. Ik leg de laat voor mezelf hoog, maar moet daarbij wel in de gaten houden dat ik deze niet te hoog leg en onmogelijke verwachtingen van mezelf heb, want dit zal me veel teleurstellingen opleveren. Vanuit de peergroup en de beoordelaars (tijdens de beoordeling van de onderzoeksopzet) werd ik er al voor behoed dat ik mezelf een te groot doel op leg. Ik leek de wereld te willen gaan verbeteren in een paar weken. Een mooi doel op zich, maar totaal niet realistisch. Ik werd er wel op gewezen dat dit een mooie eigenschap is en ik dit zeker moet houden, zolang ik de realiteit er wel bij in de gaten blijf houden. Met deze woorden sluit ik mijn evaluatie af. De laatste hand is daarmee aan het onderzoek gelegd. Ik ben tevreden.

## Inspanningsafsprakenplan gemeente Nijmegen

**Inspanningsplan**

U heeft zich bij het UWV Werkbedrijf ingeschreven als werkzoekende en melding gedaan voor een aanvraag Wwb-uitkering. Hieronder staat in het kort hoe het nu verder gaat.

**Op zoek naar werk**

In ons gesprek van vandaag hebben we besproken wat ú de komende vier weken gaat doen om zo snel mogelijk werk te vinden en daarmee uw eigen inkomen te verdienen. Hoe sneller u aan de slag gaat, hoe groter uw kansen zijn!  
Als er eerst andere zaken geregeld moeten worden, hebben we dat ook samen besproken en vindt u het terug bij de “inspanningsafspraken”. Na vier weken kijken we of de Wwb-uitkering nog nodig is en wordt uw aanvraag verwerkt.

**Vervolggesprek werk**

Na vier weken nodig ik u uit voor een vervolggesprek. We bespreken of u de afspraken uit het Inspanningsplan bent nagekomen. Dit is belangrijk voor uw recht op uitkering, zoals u is uitgelegd!

***Pas op***: als u niet verschijnt op de vervolgafspraak, gaan wij er van uit dat u afziet van een aanvraag om een uitkering. Uw bijstandsaanvraag wordt dan niet in behandeling genomen.

Als het u niet is gelukt om werk te vinden, maken we nieuwe vervolgafspraken met u over het vinden van werk, het volgen van trainingen of het opdoen van werkervaring.

**Uitkering**

Heeft u na vier weken geen werk dan volgt een gesprek met een medewerker van de afdeling Inkomen over uw uitkeringsaanvraag. Het aanvraagformulier en de bewijsstukken worden gecontroleerd. Om te kunnen bepalen of u/uw gezin recht heeft op een uitkering zal de medewerker vragen stellen over uw (gezins-) situatie en de reden van uw aanvraag.

*Controle*

Het is goed voor u om te weten dat de Gemeente alle gegevens nauwgezet controleert en deze ook vergelijkt met de gegevens van bijvoorbeeld de Belastingdienst, het UWV, de DUO, RDW en kadaster.

Medewerkers van de Gemeente mogen bij de behandeling van een bijstandsaanvraag ook bij u op huisbezoek komen om te controleren of alle informatie klopt. Deze medewerkers hebben een legitimatiebewijs van de Gemeente Nijmegen bij zich.

Informatie Afdeling Werk: www.nijmegen.nl/werk

Informatie Wwb: http://nijmegen.vragenboek.nl

**Inspanningsafspraken**

**Naam:**

**BSN:**

***Wij maken met u de volgende afspraken:***

🞎 U wordt verwacht op de vervolgafspraak met uw re-integratiespecialist op:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vervolgafspraak** | **Datum** | **tijd** |
| **Vervolgafspraak** |  |  |

*Meld u voor aanvang bij de centrale balie op de 1e verdieping (beursvloer).*

🞎 U neemt deel aan de volgende workshops en bijeenkomst:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **~~Bijeenkomst rechten en Plichten~~**  **Voorlichtingsbijeenkomst Wwb** | **Datum** | **tijd** |
| **~~Rechten en Plichten~~**  **Voorlichtingsbijeenkomst Wwb** |  |  |

*Meld u voor aanvang bij de centrale balie op de 1e verdieping (beursvloer).*

🞎 U neemt deel aan de volgende workshops en bijeenkomst:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Workshop** | **Datum** | **tijd** | **Paraaf aanwezig**  ***In te vullen door trainer*** |
| **CV maken** |  | 9.00-10.30 |  |
| **Netwerken** |  | 11.00-12.30 |  |
| **Social Media** |  | 15.00-16.30 |  |
| **Arbeidsmarkt** |  | 9.00-10.30 |  |
| **Competenties** |  |  |  |

*Meld u zich voor aanvang bij de centrale balie op de 1e verdieping (beursvloer).*

**Pas op: Deelname van elke workshop dient afgetekend te zijn door de trainer!**

*U bent verplicht om de opdrachten voortvloeiende uit de workshops uit te voeren. Als u dit niet of onvoldoende doet zal de gemeente uw uitkering verlagen.*

🞎 Maak uw CV in orde en controleer of het nog verbeterd kan worden.

Mail uw CV aan uw re-integratiespecialist uiterlijk

Tips en voorbeelden vindt u op: [www.werk.nl](http://www.werk.nl) en [www.carrieretijger.nl](http://www.carrieretijger.nl)

🞎 Zet uw CV op werk.nl en zorg ervoor dat u van zoveel mogelijk kansrijke

beroepen (minimaal 3) vacatures per email ontvangt.

We hebben de volgende beroepen besproken:

1. 4.

2. 5.

3. 6.

🞎 Schrijf u in bij minstens vacaturewebsites, *zie bijlage.*

🞎 Maak of verbeter uw profiel op LinkedIn

🞎 Onderneem netwerkactiviteiten

🞎 Zoek per week naar vacatures op de beursvloer Mariënbeurs.

🞎 Maak de gratis beroepskeuzetest op [http://keuzetest.carrieretijger.nl](http://keuzetest.carrieretijger.nl/) en

de gratis werkverkenner op werk.nl <https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/meer_weten/werk_zoeken/werkverkenner>  
Mail de uitslag naar uw re-integratiespecialist voor….

🞎 Solliciteer tenminste per week en houd uw sollicitaties bij op het sollicitatieoverzicht.

🞎 Mail het sollicitatieoverzicht *1 x per week* naar uw re-integratiespecialist. Vermeld dan bij het onderwerp ook uw naam, voorletters en bsn-nummer

🞎 Geef het elke week geadresseerd aan uw re-integratiespecialist af bij de centrale balie (vraag een ontvangstbevestiging)

🞎 U wordt hiervoor wekelijks verwacht bij uw re-integratiespecialist op ……………………….

🞎 Meld u bij minstens uitzendbureaus aan en bezoek degene waar u bent ingeschreven elke twee weken. *Zie bijgevoegde lijst.*

🞎 Vraag uw (oude) werkgever of terugkeer/urenuitbreiding/baanbehoud mogelijk is.

🞎 Meld u zich bij de Bureau Zelfstandigen voor informatie over het starten van

een eigen bedrijf ([bureauzelfstandigen@nijmegen.nl](mailto:bureauzelfstandigen@nijmegen.nl)). Op [www.nijmegen.nl/werk](http://www.nijmegen.nl/werk) vindt u meer informatie.

🞎 Bekijk uw mogelijkheden met betrekking tot kinderopvang en koppel dit terug vóór aan uw re-integratiespecialist.

🞎 U maakt een afspraak met uw huisarts

🞎 U wordt ingepland voor het spreekuur bij de bedrijfsarts (verklaring opvragen medische gegevens ondertekend)

🞎 U zoekt maatschappelijke hulp

🞎 Probeer om met de informatie op [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl/) uw schulden zelf op te lossen.

🞎 Neem contact op met bureau Schuldhulpverlening, mailadres [**GKB@nijmegen.nl**](mailto:GKB@nijmegen.nl),

telefoonnummer (024) 329 80 40

🞎 U gaat op zoek naar een vast woonadres.

🞎 Overige afspraken:

**Uw re-integratiespecialist:**

Naam:

Telefoonnummer:

E-mail:

Bezoekadres: Mariënbeurs voor Werk en Inkomen

Mariënburg 30, 6511 PS Nijmegen

**Afspraak is afspraak**

In dit inspanningsplan staan de afspraken die met u gemaakt zijn. U tekent er voor.

* Het is belangrijk dat u deze afspraken zo nauwgezet mogelijk uitvoert.
* Als u uitgenodigd bent voor een afspraak of workshop, bent u ook verplicht te komen. Bent u dringend verhinderd of ziek, meld dit dan direct, uiterlijk voor aanvang, via (024) 329 2100.
* U bent verplicht om de opdrachten voortvloeiende uit de workshops uit te voeren. Als u dit niet of onvoldoende doet zal de Gemeente uw uitkering verlagen.
* Bij ziekte kan de Gemeente controleren of u thuis bent.
* Heeft u thuis geen computer, dan kunt u (gratis) gebruik maken van de computer op de beursvloer of bij de bibliotheek.
* Als u niet verschijnt op de vervolgafspraak gaan wij er van uit, dat u afziet van een aanvraag om een uitkering. Uw bijstandsaanvraag wordt dan niet in behandeling genomen.
* Als u de gemaakte afspraken niet of nauwelijks nakomt, zal de gemeente uw uitkering verlagen.

Nijmegen,

Naam Handtekening

Veel succes!

## PowerPoint Informatiebijeenkomst Wet Werk en Bijstand gemeente Nijmegen

|  |  |
| --- | --- |
| Dia 1 |  |
| Dia 2 |  |
| Dia 3 |  |
| Dia 4 |  |
| Dia 5 |  |
| Dia 6 |  |
| Dia 7 |  |
| Dia 8 |  |
| Dia 9 |  |
| Dia 10 |  |
| Dia 11 |  |

## Beschikking toekenning WWB

Mariënburg 30  
6511 PS Nijmegen  
Telefoon 14 024  
Telefax (024) 329 25 11  
E-mail [gemeente@nijmegen.nl](mailto:gemeente@nijmegen.nl)

Postadres  
Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen  
  
Giro 874880

- [ Naam ]

- [ Adres ]

- [ Postcode en plaats ]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | | **Datum uw brief** | **Ons kenmerk** | **Doorkiesnummer** | |
|  | |  | Bureau Nieuwe Klanten/-  Clientnr: -  BSN: - | 14 024 | |
|  | |  |  |  | |
| Betreft: | Toekenning bijstand | | | |

Geachte heer/ mevrouw -,

Op [ datum ] vroeg u een bijstandsuitkering aan. Deze aanvraag doet u op grond van de Wet werk en bijstand (Wwb). In deze brief geven wij u onze reactie.

**Besluit**

Wij hebben besloten u een bijstandsuitkering toe te kennen voor de noodzakelijke kosten van levensonderhoud. U krijgt de bijstand vanaf [ datum ]. Op deze datum heeft u zich voor het eerst gemeld bij het Regionaal Jongerenloket. De datum van melding bij het Regionaal Jongerenloket is in beginsel bepalend voor de ingangsdatum van de uitkering. Er zijn geen omstandigheden gebleken die het noodzakelijk maken om van deze regel af te wijken.

**Hoogte uitkering per [ datum ]**

De bijstandsnorm is in uw geval netto € 688,31 per maand. Dat is het bedrag voor een alleenstaande, uitwonende schoolverlater, die 21 jaar of ouder is, maar nog niet de AOW-gerechtigde leeftijd heeft (art. 28 Wwb jo. Art. 9 Toeslagenverordening Wwb).

**Hoogte uitkering per [ datum ]**

Bij ongewijzigde omstandigheden wordt het bedrag met ingang van [ datum ] gewijzigd in € 677,27.

Dit is de norm voor een alleenstaande, die 21 jaar of ouder is, maar die nog niet de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt.

**Toeslag per [ datum ]**

Op grond van de Toeslagenverordening Wet werk en bijstand wordt de hoogte van de uitkering afgestemd op uw situatie. Hierbij is van belang te beoordelen in hoeverre er nog iemand anders bij u woont en in hoeverre u woonlasten heeft en tot welk bedrag.

Omdat u de noodzakelijke kosten van het bestaan niet kunt delen met een ander, heeft u recht op een toeslag van 20% van het minimumloon (artikel 4 Toeslagenverordening Wwb). De toeslag bedraagt

€ 270,91 per maand.

Bij de vaststelling van de hoogte van de uitkering zijn wij ervan uitgegaan dat:

|  |  |
| --- | --- |
| • | u alleenstaande bent. |

Uw (wisselende) inkomsten worden aangevuld tot het bedrag van de voor u geldende, hierboven genoemde bijstandsnorm (art. 19 lid 2 WWB).

**Betaalwijze**

De uitkering zal worden overgemaakt op rekeningnummer - te name van mevrouw -.

**Vermogen**

Bij de toekenning van uw bijstand stellen wij uw vermogen vast. Volgens artikel 34 lid 3 onderdeel a WWB is de grens voor het vrij te laten vermogen voor u € 5850,00. Uw vermogen is € -.

We hebben dit bedrag berekend op basis van de gegevens die u ons heeft gegeven.

Het nog vrij door u te verwerven vermogen bedraagt € -.

Uw vermogen is dus geen beletsel voor de verlening van bijstand.

**Vakantietoeslag**

U krijgt ook vakantietoeslag. Daarvoor reserveren wij elke maand 5% van uw bijstand. U ontvangt de vakantietoeslag in de maand mei. Als uw recht op bijstand stopt, ontvangt u de vakantietoeslag uiterlijk drie maanden na de einddatum van de uitkering.

**Voorschot**

Aan u is een voorschot verleend tot een bedrag van € -. Dit voorschot zal met de toegekende uitkering worden verrekend (artikel 52 lid 4 Wwb).

**Verplichtingen**

U bent verplicht alles te melden wat van invloed kan zijn op uw uitkering of arbeidsinschakeling. Als dit mogelijk is moet u daarvan bewijsstukken overleggen. Bovendien dient u die medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet (artikel 17 Wwb). Tot deze verplichtingen worden gerekend dat u:

|  |  |
| --- | --- |
|  | wijzigingen in uw persoonlijke, financiële of gezinssituatie doorgeeft op het eerstvolgende statusformulier dat u van ons ontvangt; |
|  | het statusformulier volledig controleert, ondertekent en voor de aangegeven datum retour zendt; |
|  | bij een oproep verschijnt en daar relevante inlichtingen verstrekt; |
|  | het meldt als u vrijwilligerswerk wil gaan doen of een opleiding wil gaan volgen. |

Daarnaast zijn aan de bijstand verplichtingen verbonden die er op gericht zijn dat u zo spoedig mogelijk zelf in uw kosten van het bestaan kunt voorzien (artikel 9 Wwb).

|  |  |
| --- | --- |
| a. | algemeen geaccepteerde arbeid, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van een voorziening, te verkrijgen en te aanvaarden; |
| b. | gebruik te maken van een aangeboden voorziening gericht op arbeidsinschakeling; |
| c. | u te laten registreren bij het UWV WERKbedrijf; |
| d. | medewerking te verlenen aan een onderzoek naar de mogelijkheden van u en naar de geschiktheid van de voorziening gericht op arbeidsinschakeling en, indien van toepassing, mee te werken aan het opstellen, uitvoeren en evalueren van een plan van aanpak; |
| e. | medewerking te verlenen aan begeleiding en controle van ziekteverzuim; |
| f. | inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het bepalen van een geschikt re-integratietraject of een geschikte voorziening dan wel van de voortgang van de ingezette voorzieningen gericht op arbeidsinschakeling; |
| g. | het naar vermogen uitvoering geven dan wel meewerken aan de onderdelen van het re-integratietraject; |
| h. | na te laten alles dat de realisatie van het doel van het re-integratietraject of de voorzieningen gericht op arbeidsinschakeling belemmert; |
| i. | opgedragen onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden te verrichten. |

Van u wordt verwacht dat volledig aan deze verplichtingen wordt voldaan.

Als u zich niet houdt aan de voor u geldende verplichtingen, loopt u het risico dat we uw uitkering tijdelijk verlagen.

**Plan van aanpak**

Dit is het plan van aanpak van -.

U ontvangt een bijstandsuitkering (WWB). Het is de bedoeling dat u zo snel mogelijk uw eigen  
inkomen kunt verdienen. Op 20-03-2014 hebben wij met u gesproken over uw  
mogelijkheden en uw wensen. Wij hebben daarover afspraken met u gemaakt. Deze afspraken  
staan in dit plan van aanpak.

Wij kunnen u helpen bij de uitvoering van dit plan van aanpak.  
Wat moet u doen?

Wij hebben het volgende met u afgesproken:

o U verricht wekelijks sollicitaties (zo nodig onder begeleiding).  
o U wordt voorgesteld op vacatures die bekend zijn bij het Jongerenloket.  
o U krijgt (waar nodig) periodieke adviesgesprekken waarin verder wordt ingegaan op  
loopbaan- of studievraagstukken.

Het doel van dit plan van aanpak is om uw mogelijkheden te vergroten zodat u snel uw eigen  
inkomen kunt verdienen.

**Belangrijke informatie**

U treft bij deze beschikking een bijlage met een toelichting op de beschikking aan.

**Bezwaar**

Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u een bezwaarschrift indienen.

U kunt digitaal bezwaar maken via [www.nijmegen.nl/digitalebalie](http://www.nijmegen.nl/digitalebalie) => bezwaarschrift indienen. U hebt daarvoor uw DigiD nodig.

Schriftelijk bezwaar maken kan ook. U kunt uw bezwaarschrift opsturen naar:

College van Burgemeester en Wethouders

Gemeente Nijmegen

Postbus 1065, 6501 BB Nijmegen

In uw bezwaarschrift moet in elk geval staan:

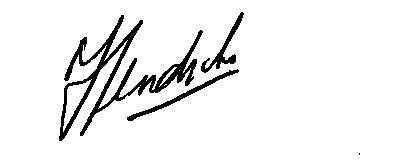
* uw naam en adres;
* de datum van uw bezwaarschrift;
* een beschrijving van het besluit (of stuur een kopie van deze brief mee);
* waarom u het niet eens bent met ons besluit;
* uw handtekening.

Zorgt u ervoor dat u het bezwaarschrift verstuurt binnen 6 weken na de verzenddatum van dit besluit? Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer in behandeling nemen, omdat het te laat binnen is.

Let op: u kunt bezwaarschriften niet per e-mail indienen.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen, namens deze,



M. Hendriks,

Bureauhoofd Nieuwe klanten.

Toelichting op de beschikking

**Ziektekostenverzekering**

U bent verzekeringsplichtig op grond van de Zorgverzekeringswet. Dit betekent, dat u verplicht bent een zorgverzekering af te sluiten bij een zorgverzekeraar. U wordt geadviseerd om naast de basis zorgverzekering een aanvullende ziektekostenverzekering af te sluiten.

De gemeente Nijmegen biedt in samenwerking met zorgverzekeraars CZ en VGZ een Collectieve Aanvullende Ziektekostenverzekering aan, de CAZ. Bij deelname aan de CAZ, ontvangt u na inschrijving een polis en verzekeringsvoorwaarden van CZ/VGZ.

**Uitbetaling van de uitkering**

Betaling van de uitkering gebeurt aan het eind van iedere maand. Ontvangt u een uitkering als echtpaar of samenwonende, dan wordt de uitkering aan ieder van u voor de helft uitbetaald, tenzij u heeft aangegeven dat u dat niet wilt.

**De Voorlopige Belastingteruggaaf (VT)**

In het kader van de Belastingwetgeving komt u wellicht in aanmerking voor heffingskortingen van de belastingdienst of vervalt juist het recht op een heffingskorting. Een heffingskorting is een korting op de te betalen belasting. Deze kortingen kunt u met een Verzoekformulier Voorlopige Teruggaaf aanvragen bij de belastingdienst.

De heffingskortingen zijn inkomsten waarmee bij het vaststellen van de bijstandsuitkering rekening moet worden gehouden. De teruggaaf wordt maandelijks door de belastingdienst aan u uitgekeerd. Mocht u voor één van deze heffingskortingen in aanmerking komen, adviseren wij u zo spoedig mogelijk een verzoek in te dienen bij de Belastingdienst tot voorlopige teruggaaf. Ook als u geen recht meer heeft op een heffingskorting, dient u dit te melden. Mocht zich tussentijds in uw persoonlijke situatie een wijziging voordoen, kan het zijn dat dit ook gevolgen heeft voor uw recht op heffingskortingen. Meldt u zich dan zo spoedig mogelijk.

Als u achteraf een belastingaanslag opgelegd krijgt over ten onrechte verstrekte heffingskortingen, die betrekking heeft op een periode waarover u bijstand heeft ontvangen, komt u wellicht in aanmerking voor bijstand. Dit geldt ook ingeval uw uitkering is beëindigd. Tot slot willen wij u er op attent maken dat u indien u kinderen verzorgt, misschien in aanmerking komt voor heffingskortingen welke geen consequenties hebben voor uw bijstandsuitkering.

**Onderzoeken**

Ontvangt u een Wwb-, Ioaw- of Ioaz-uitkering, dan zult u van tijd tot tijd worden gevraagd informatie te verstrekken. Dit heeft tot doel te onderzoeken of de uitkering nog correct wordt verstrekt. En er wordt gekeken of u aan de aan de uitkering verbonden verplichtingen voldoet.

**Terugvordering, boete, maatregel**Aan iedere uitkering zijn verplichtingen verbonden. Bijvoorbeeld dat u tijdig de juiste en volledige informatie verstrekt (inlichtingenplicht) of dat u voldoende solliciteert (arbeidsplicht). Als u niet voldoet aan de inlichtingenplicht (bijvoorbeeld het statusformulier niet op tijd terugstuurt), zullen wij u een boete opleggen. Als u niet voldoet aan de arbeidsplicht, zullen wij een maatregel opleggen. Dat wil zeggen dat u tijdelijk een lagere uitkering krijgt. Het niet voldoen aan de verplichtingen kan ook tot gevolg hebben dat uw uitkering, zonodig met terugwerkende kracht, wordt herzien. De eventueel ten onrechte uitbetaalde uitkering zal (in sommige gevallen verhoogd met de afgedragen premies en loonheffing) van u worden teruggevorderd.  
Bij fraude zal, afhankelijk van de hoogte van het fraudebedrag, tot strafrechtelijke vervolging worden overgegaan. Ook is het dan mogelijk dat een boete wordt opgelegd.

Als u niet tijdig betaalt zijn wij bevoegd om de aflossingsbedragen direct in te houden op uw uitkering en kunnen wij beslag leggen op eventuele andere inkomsten en goederen van u en uw eventuele partner. Eventuele kosten komen voor uw rekening.

**Gemeentelijke verordening**

Het gemeentelijk toeslagen- en kortingenbeleid is vastgelegd in de Toeslagenverordening Wet werk en bijstand.

**Bezwaar en beroep**

Als u in bezwaar of beroep wilt gaan moet dit schriftelijk gebeuren. De brief moet dan in ieder geval de volgende gegevens bevat­ten:

- uw naam en adres

- de datum waarop u de brief schrijft

- een omschrijving van het besluit waar het bezwaar of beroep tegen is gericht

- de reden waarom u het er niet mee eens bent

- uw handtekening

Stuurt u met dit bezwaar een kopie van het besluit mee naar Burgemeesters en Wethouders, postbus 1065, 6501 BB Nijmegen.

**Klachten**

Bent u niet tevreden over onze bereikbaarheid, de wachttijden, de manier waarop u behandeld bent, de informatievoorziening of onze werkwijze? In deze gevallen kunt u, bij voorkeur schriftelijk, een klacht indienen. U kunt de brief richten aan de directeur van de directie Inwoners, Postbus 1065, 6501 BB Nijmegen. Ook heeft u de mogelijkheid om via www.nijmegen.nl een klacht in te dienen, wanneer u zoekt op *klachtformulier*.

**Registratie persoonsgegevens**

Voor de uitvoering en toepassing van de Wwb, Ioaw of Ioaz moeten we beschikken over uw persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens worden vastgelegd in het persoonsregistratiesysteem van de directie Inwoners. De gegevensverwerking is gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens onder nummer 1020162. De melding is in te zien via www.cbpweb.nl, of in de Mariënbeurs voor Werk en Inkomen bij Balans.

**Algemene informatie**

Heeft u nog vragen of wilt u uw dossierstukken inzien, dan kunt u dagelijks tussen 08.30 uur en 17.00 uur telefonisch contact opnemen. U wordt dan zonodig doorverwezen naar het spreekuur van uw vaste contactpersoon. De receptie is dagelijks geopend van 08.30 uur tot 17.00 uur. Ook schriftelijk kunt u informatie aanvragen. Vermeld in uw brief dan wel uw naam, adres, afdelings- en cliëntnummer. Het afdelings- en cliëntnummer staan boven aan het besluit.

In de hal van de Mariënbeurs voor Werk en Inkomen liggen vragenboeken met belangrijke informatie over uitkerin­gen, rechten, plichten etc. Deze kunt u gratis meenemen.

## Flyer bij claimgesprek





## Volledige vragenlijst Bureau Sociaal Raadslieden

1. *Kan er een indicatie gegeven worden over het percentage hulpvragen van cliënten over de WWB?*
2. *Wat zijn veel voorkomende hulpvragen van (WWB)cliënten/ waar lopen cliënten vaak tegenaan?*
3. *Waar bestaat de dienstverlening van de sociaal raadslieden in die gevallen uit?*
4. *Wat wordt er van WWB cliënten teruggekregen met betrekking tot voorlichtings- en informatiemateriaal van de gemeente Nijmegen (op inhoudsniveau)? Denk aan de wijze, de kwaliteit, de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van voorlichtings- en informatiemateriaal.*
5. *Wat wordt er van WWB cliënten teruggekregen met betrekking tot de communicatiewijze van de gemeente Nijmegen (op betrekkingsniveau)? Denk aan de hoeveelheid en kwaliteit van fysieke contacten, telefonische contacten en digitale contacten?*
6. *Dragen cliënten verbeterpunten aan voor de gemeente Nijmegen met betrekking tot de dienstverlening? Zo ja, wat zouden cliënten graag anders willen? Bijv. foldermateriaal i.p.v. internet, meer fysiek contact, één aanspreekpunt duidelijkere en gemakkelijkere brieven/folders enz.*

1. Kamp, 2012 [↑](#footnote-ref-1)
2. Kamp, 2012 [↑](#footnote-ref-2)
3. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 6 [↑](#footnote-ref-3)
4. Fenger & Voorberg, 2013 [↑](#footnote-ref-4)
5. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, brief aan de raad [↑](#footnote-ref-5)
6. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 3 [↑](#footnote-ref-6)
7. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 4 [↑](#footnote-ref-7)
8. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 3 [↑](#footnote-ref-8)
9. College van B&W gemeente Nijmegen, 2011, brief aan de raad [↑](#footnote-ref-9)
10. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 3 [↑](#footnote-ref-10)
11. Wwb-uitkering.nl, 2014 [↑](#footnote-ref-11)
12. Wwb-uitkering.nl, 2014 [↑](#footnote-ref-12)
13. Stichting Adviesgroep Bestuursrecht, 2014 [↑](#footnote-ref-13)
14. Rijksoverheid, 2014 [↑](#footnote-ref-14)
15. Stichting Adviesgroep Bestuursrecht, 2014 [↑](#footnote-ref-15)
16. Kluwer Schulinck, 2014 [↑](#footnote-ref-16)
17. UWV, 2014 [↑](#footnote-ref-17)
18. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2014 [↑](#footnote-ref-18)
19. Kluwer Schulinck gemeente Nijmegen, 2014 [↑](#footnote-ref-19)
20. Kluwer Schulinck gemeente Nijmegen, 2014 [↑](#footnote-ref-20)
21. Juridisch Woordenboek, geraadpleegd op 29 april 2014 [↑](#footnote-ref-21)
22. Kluwer Schulinck gemeente Nijmegen, 2014 [↑](#footnote-ref-22)
23. Judex, 2014 [↑](#footnote-ref-23)
24. Kluwer Schulinck gemeente Nijmegen, 2014 [↑](#footnote-ref-24)
25. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2014 [↑](#footnote-ref-25)
26. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2014 [↑](#footnote-ref-26)
27. Kluwer Schulinck, 2014 [↑](#footnote-ref-27)
28. CRvB 21-03-2007, nr. 06/3482 WWB, 08-05-2012, nr. 10/5532 WWB en 03-12-2013, nr. 12/5299 WWB [↑](#footnote-ref-28)
29. College van B&W gemeente Nijmegen, 2011, p. 2 [↑](#footnote-ref-29)
30. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2005 [↑](#footnote-ref-30)
31. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 3 [↑](#footnote-ref-31)
32. Kluwer Schulinck gemeente Nijmegen, 2014 [↑](#footnote-ref-32)
33. Screeningsgesprek afdeling Werk, 11 april 2014 [↑](#footnote-ref-33)
34. Divosa, 2013, p. 24 [↑](#footnote-ref-34)
35. Re-integratiespecialist gemeente Nijmegen, 2014 [↑](#footnote-ref-35)
36. Screeningsgesprek afdeling Werk, 11 april 2014 [↑](#footnote-ref-36)
37. Inspanningsafsprakenplan, zie bijlage no. 3 [↑](#footnote-ref-37)
38. Screeningsgesprek afdeling Werk, 11 april 2014 [↑](#footnote-ref-38)
39. Gemeente Nijmegen afdeling Werk, 2014 [↑](#footnote-ref-39)
40. Informatiebijeenkomst afdeling Werk, 3 april 2014 [↑](#footnote-ref-40)
41. Re-integratiespecialist gemeente Nijmegen, 3 april 2014 [↑](#footnote-ref-41)
42. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 7 [↑](#footnote-ref-42)
43. Toekenningsbeschikking, zie bijlage no. 5 [↑](#footnote-ref-43)
44. Gemeente Nijmegen, 2014 [↑](#footnote-ref-44)
45. Gemeente Nijmegen afdeling Werk en afdeling Inkomen, 2014 [↑](#footnote-ref-45)
46. College van B&W gemeente Nijmegen, 2011 [↑](#footnote-ref-46)
47. Toekenningsbeschikking, zie bijlage no. 5 [↑](#footnote-ref-47)
48. College van B&W gemeente Nijmegen, Voorstel aan de Raad, 2011 [↑](#footnote-ref-48)
49. College van B&W gemeente Nijmegen, Voorstel aan de Raad, 2011 [↑](#footnote-ref-49)
50. Encyclo, 2014 [↑](#footnote-ref-50)
51. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 7 [↑](#footnote-ref-51)
52. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, p. 7 [↑](#footnote-ref-52)
53. College van B&W gemeente Nijmegen, Voorstel aan de Raad, 2011 [↑](#footnote-ref-53)
54. College van B&W gemeente Nijmegen, 2013, brief aan de raad [↑](#footnote-ref-54)
55. Fenger & Voorberg, 2013, p. [↑](#footnote-ref-55)
56. Fenger & Voorberg, 2013, p.11 [↑](#footnote-ref-56)
57. Fenger & Voorberg, 2013, p.10 [↑](#footnote-ref-57)
58. Brummelkamp e.a., 2010 [↑](#footnote-ref-58)
59. College van B&W gemeente Nijmegen, 2011 [↑](#footnote-ref-59)
60. Brummelkamp e.a., 2010 [↑](#footnote-ref-60)
61. Fenger & Voorberg, 2013, p. 71 [↑](#footnote-ref-61)
62. Fenger & Voorberg, 2013, p. 92 [↑](#footnote-ref-62)
63. Fenger & Voorberg, 2013, p.106 [↑](#footnote-ref-63)
64. Fenger & Voorberg – Sociale vraagstukken, 2013 [↑](#footnote-ref-64)
65. Inspectie SZW, 2014, p.5 [↑](#footnote-ref-65)
66. VanDale, 2014 [↑](#footnote-ref-66)
67. Inspectie SZW, 2014, p.13 [↑](#footnote-ref-67)
68. Inspectie SZW, 2014, p.18 [↑](#footnote-ref-68)
69. Inspectie SZW, 2014, p.13 [↑](#footnote-ref-69)
70. Donkelaar, van & Kalkman, 2014, p.2 [↑](#footnote-ref-70)
71. Donkelaar, van & Kalkman, 2014, p.5 [↑](#footnote-ref-71)
72. Boorsma, 2012 [↑](#footnote-ref-72)
73. Teammanager AmSZ, afdeling Inkomen gemeente ’s-Hertogenbosch, 2014 [↑](#footnote-ref-73)
74. College van B&W gemeente ’s-Hertogenbosch, 2013 [↑](#footnote-ref-74)
75. Digitaal loket ’s-Hertogenbosch, 2011 [↑](#footnote-ref-75)
76. Teammanager AmSZ, afdeling Inkomen gemeente ’s-Hertogenbosch, 2014 [↑](#footnote-ref-76)
77. Digitaal loket gemeente ‘s-Hertogenbosch, 2011 [↑](#footnote-ref-77)
78. Stimulansz, 2014 [↑](#footnote-ref-78)
79. Teammanager AmSZ, afdeling Inkomen gemeente ’s-Hertogenbosch, 2014 [↑](#footnote-ref-79)
80. Gemeente Enschede, 2011, p.7 [↑](#footnote-ref-80)
81. Gemeente Enschede, 2011, p.9 [↑](#footnote-ref-81)
82. Gemeente Enschede, 2011, p. 10 [↑](#footnote-ref-82)
83. Senior team handhaving gemeente Enschede, 2014 [↑](#footnote-ref-83)
84. Senior team handhaving gemeente Enschede, 2014 [↑](#footnote-ref-84)
85. Senior team handhaving gemeente Enschede, 2014 [↑](#footnote-ref-85)
86. Gemeente Enschede, 2011, p.10 [↑](#footnote-ref-86)
87. Digitaal loket gemeente Enschede, 2014 [↑](#footnote-ref-87)
88. Gemeente Enschede, 2011, p.12 [↑](#footnote-ref-88)
89. Senior team handhaving gemeente Enschede, 2014 [↑](#footnote-ref-89)
90. Bureau Sociaal Raadslieden, 2014 [↑](#footnote-ref-90)
91. Sociaal Raadsliedenwerk, 2007 [↑](#footnote-ref-91)
92. Bureau Sociaal Raadslieden, 2014 [↑](#footnote-ref-92)