



# GEMEENTEN

2

## Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning

*Administratieve lastenvermindering voor uw burgers: gewoon doen!*



## Colofon

Deze projectopdracht is uitgevoerd door Divosa/coördinatiepunt-ICT Inwonerszaken in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het maakt onderdeel uit van het cluster Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering.

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**  
Cluster Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering  
Directie Dienstverlening Regeldruk en Informatiebeleid (DRI)  
Schedeldoekshaven 200 2511 EZ Den Haag  
Postbus 20011 2500 AE Den Haag  
T 070 - 4268547 F 070 - 4267600  
real@minbzk.nl [www.minbzk.nl/real](http://www.minbzk.nl/real)

**CP-ICT Inwonerszaken**  
Oudenoord 174 3513 EV Utrecht  
Postbus 407 3500 AK Utrecht  
T 030 - 233 23 37 F 030 - 233 37 26  
cp-ict@divosa.nl [www.cp-ict.nl](http://www.cp-ict.nl)

**Auteurs:** Ben Schepers, CP-ICT Inwonerszaken, Jesse Wilzing, CP-ICT Inwonerszaken  
**Eindredactie:** Daniëlle Hermans, Bureau Vandaen Communicatie  
**Ontwerp:** GAZmedia

Onder dankzegging aan alle gemeenten die hun medewerking hebben verleend bij de totstandkoming van deze brochure:  
ISD AAT en Baanzicht: Assen/AA en Hunze/Tynaarlo, Duiven in samenwerking met Zevenaar, Rijnwaarden en Westervoort  
ISD Walcheren/Middelburg/Vlissingen/Veere, Houten, Hoorn, Tilburg

**Uitgave:**  
© november 2008, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag

# 2

## Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning

*Administratieve lastenvermindering voor uw burgers: gewoon doen!*

### **Deze uitgave maakt onderdeel uit van de Top 10 van knelpunten volgens de burger:**

- 1 Snel en zeker. Inzicht in wacht- en doorlooptijden
- 2 Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning. Oplossingen voor Bijstandsaanvragen
- 3 Één keer je gegevens verstrekken. Alle inkomensafhankelijke regelingen in één persoonlijke internetpagina
- 4 Makkelijk een reisdocument verkrijgen. Aanvraag bij willekeurig gemeentehuis
- 5 Minder vergunningen. Direct aan de slag
- 6 Begrijpelijke taal. Vereenvoudiging diverse formulieren
- 7 Meer vertrouwen. Meer verantwoordingsvrije bedragen in de zorg en sociale zekerheid
- 8 Een luisterend oor. Over het inzetten van mediationvaardigheden
- 9 Passie onder (regel)druk. Over vrijwilligerswerk en regeldruk
- 10 Kwaliteit voorop. Minimaal een 7 voor overheidsdienstverlening

### **Daarvan zijn de volgende uitgaven inmiddels gepubliceerd:**

- 8 Een luisterend oor. Over het inzetten van mediationvaardigheden
- 9 Passie onder (regel)druk. Over vrijwilligerswerk en regeldruk

Deze uitgaven zijn gratis te bestellen per mail: [real@minbzk.nl](mailto:real@minbzk.nl)



# Voorwoord



**Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,**

Mevrouw drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten

Geacht College,

Burgers die niet kunnen voorzien in hun eigen levensonderhoud en geen recht hebben op een andere uitkering of regeling kunnen aanspraak maken op de bijstand. De bijzondere bijstand kan verleend worden in geval van noodzakelijke kosten die burgers niet van hun eigen inkomen kunnen betalen. In het contact met de overheid hebben burgers vooral te maken met hun eigen gemeente. U werkt in uw gemeente aan het tegengaan van armoedeval en helpt de burger weer op weg bij het vinden van werk of, wanneer dat (even) niet mogelijk is, mee te laten draaien in de samenleving door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk.

Toch ondervinden burgers die recht hebben op (bijzondere) bijstand knelpunten. Zo moeten burgers vaak dezelfde gegevens aanleveren en maandelijks een uitgebreide verklaring indienen. Ook maken niet alle burgers gebruik van alle beschikbare regelingen. Met deze handreiking wil ik u oplossingen aanbieden, mede aan de hand van praktijkvoorbeelden, die bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening. Reeds beschikbare gegevens kunnen hergebruikt worden, door het koppelen van gegevensbestanden is het mogelijk het niet-gebruik van regelingen te beperken en de maandverklaring kan afgeschaft worden. Als alle gemeenten de maandverklaring afschaffen leidt dit tot maar liefst een tijdsvermindering van ruim 3 miljoen uur en een kostenbesparing van ongeveer 2,5 miljoen euro op jaarbasis!

Het is belangrijk dat wij burgers weer op weg helpen bij hun participatie in de samenleving. Het eenvoudiger maken van de aanvraag en de verantwoording van de bijstand is daarom ook door mij benoemd als één van de tien knelpunten van burgers. Ik zet mij graag samen met u in om de regeldruk en administratieve lasten terug te dringen. Samen kunnen wij een merkbare verbetering tot stand brengen.

Ik hoop dat de handreiking u inspiratie en aanknopingspunten biedt en roep u van harte op de goede voorbeelden in deze brochure te omarmen en op te pakken.



## 1

## Inleiding

*Lastenvermindering aanvraag en  
verantwoording (bijzondere) bijstand*

De kwaliteit van de dienstverlening van de overheid moet verbeteren en de regelzucht moet verminderen. Dat kan niet alleen door minder te regelen, maar ook door dingen anders te regelen. Want burgers hebben recht op goede dienstverlening. Dit komt onder meer door de inspanningen die ze moeten doen om die voorzieningen te krijgen bijvoorbeeld op het gebied van werk, inkomen, zorg en onderwijs waar ze recht op hebben. Het cluster Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), is ingesteld om die lasten in termen van tijd en geld met 25% te verminderen en irritaties aan te pakken, gedurende deze kabinetsperiode.

Voor het beleidsprogramma voor het kabinet Balkenende IV, "Samen werken, samen leven", is geïnventariseerd welke wet- en regelgeving de meeste lasten en irritatie bij de burger opleveren. Doel van deze inventarisatie, en de acties die daar uit voortvloeien, is er aan bijdragen dat de dienstverlening door de overheid merkbaar wordt verbeterd.

Uit de inventarisatie kwamen tien knelpunten naar voren die door burgers als meest vervelend worden ervaren. Op nummer twee: de administratieve lasten voor burgers bij het aanvragen én behouden van (bijzondere) bijstand.

Het aanpakken van de top tien knelpunten is ook opgenomen in de bestuursakkoorden met de VNG en met IPO. Dit betekent dat, naast de rijksoverheid, ook de medeoverheden hun aandeel leveren aan administratieve lastenvermindering. Veel gemeenten doen er al veel aan om de administratieve lasten voor hun burgers te verlichten. Toch kan er op veel terreinen nog winst worden behaald, vooral omdat de diverse wet- en regelgeving ondertussen zodanig is aangepast, dat dit lastenvermindering mogelijk maakt.

In deze brochure gemaakt in opdracht van staatssecretaris van BZK, Ank Bijleveld, kunt u lezen welke mogelijkheden u heeft om de administratieve lasten van uw burgers én van uw eigen gemeente te verlichten. Ook wordt ingegaan op manieren om het niet-gebruik van regelingen aan te pakken. Met aansprekende praktijkverhalen ziet u welke mogelijkheden een aantal gemeenten momenteel benut.

Voor de praktijkverhalen in deze brochure zijn zes gemeenten/samenwerkingsverbanden bezocht die fanatiek met administratieve lastenvermindering en het verkleinen van niet-gebruik van gemeentelijke regelingen bezig zijn. In deze brochure staat hoe zij het aanpakken. Het zijn praktijkvoorbeelden van gemeenten die bij alles wat ze doen nadenken over de mogelijkheden van lastenvermindering.



A photograph of two women laughing joyfully in front of a brick building. The woman on the left is wearing a white top and has her hair blowing in the wind. The woman on the right is wearing a light blue top. The background shows a brick building with large windows and a balcony.

**LASTENVERMINDERING  
AANVRAAG EN  
VERANTWOORDING  
(BIJZONDERE)  
BIJSTAND EN WWB**



## 2

**Wij weten ondertussen dat inkomensondersteuning op de korte termijn soelaas biedt, maar dat participatie op de lange termijn veel meer oplevert.**

In ons land vindt een verschuiving plaats in het denken over de sociale zekerheid: van het helpen van burgers bij het krijgen van een uitkering naar het ondersteunen van burgers bij hun participatie in de maatschappij. Wij weten ondertussen dat inkomensondersteuning op de korte termijn soelaas biedt, maar dat participatie op de lange termijn veel meer oplevert. Niet alleen voor de burger, ook voor de overheid. Deze andere manier van denken vraagt om een andere manier van werken.

Om burgers te helpen mee te doen in de maatschappij, staat de dienstverlening aan de burger centraal. Dit vraagt om een gemeente die effectief en efficiënt te werk gaat, die niet wacht tot de burger met een hulpvraag naar hen toekomt, maar die de hulpvraag voor is. Met andere woorden: gemeenten die preventief en pro-actief te werk gaan. Dat draagt bij aan participatie van de burger in de samenleving. Of het nou gaat om een betaalde baan of om vrijwilligerswerk. Simpelweg weer mee kunnen draaien in de maatschappij op de langere termijn. Daar gaat het om.

Burgers die een bijstandsuitkering aanvragen en zich voor werk inschrijven, melden zich daarvoor bij het CWI.<sup>1</sup> Indien het CWI de uitkeringsaanvraag doorstuurt naar de Gemeentelijke Sociale Dienst, moet de burger daar vaak dezelfde gegevens en bewijsstukken overdragen als bij het CWI. Bovendien moet de burger vaak meerdere keren bij deze organisaties langs, wanneer bijvoorbeeld gegevens ontbreken. Vervolgens moet de klant maandelijks een verklaring indienen om het recht op de uitkering te laten beoordelen. Dit kost allemaal veel geld, tijd en ergernis.

Zo hoeft het niet te gaan. Het kan ook anders. Hoe? Een paar manieren springen er uit. Het maximaal hergebruik van gegevens bijvoorbeeld. Ook kunt u uw processen anders inrichten en iets als de maandverklaring afschaffen. Maar ook het verminderen van bewijslast en het verkorten van bepaalde procedures dragen sterk bij aan administratieve lastenvermindering. Hierdoor neemt de participatiemogelijkheid van de burger toe.

<sup>1</sup> Inmiddels zijn diverse trajecten die bijdragen aan de ketensamenwerking tussen UWV, CWI en gemeenten in gang gezet: vorming van het WERKbedrijf UWV/CWI, stimulering LWIvorming en geïntegreerde dienstverlening door AKO en het bestuurlijk akkoord met de VNG. Het Werkbedrijf UWV/CWI zal per 1 januari 2009 operationeel zijn. Per 1 januari 2009 moeten alle locaties van werk en inkomen (LWI's, in de praktijk wordt vaak de naam 'Werkplein' gebruikt) er zijn, en per 1 januari 2010 moeten zij operationeel zijn met de geïntegreerde dienstverlening.

## 2.1 Hergebruik de klantgegevens

Een manier om de aanvraag te vereenvoudigen is het Digitaal Klantdossier (DKD). Sinds 2008 kunnen mensen die een uitkering willen aanvragen, hun eigen gegevens via internet inzien. Maar ze kunnen nog meer zelf. Ze kunnen zich inschrijven bij het CWI als werkzoekende en een bijstandsuitkering aanvragen (in sommige gevallen ook bijzondere bijstand). Ook kunnen ze een verzoek tot correctie van hun gegevens indienen.



U kunt zich voorstellen welke voordelen het DKD nu geeft voor aanvragers van een bijstandsuitkering. En bij verdere doorontwikkeling in de toekomst zal kunnen gaan bieden. Bij de uitkeringsaanvraag hoeft de klant minder vaak een bezoek te brengen aan het CWI en de sociale dienst. Klanten kunnen langs elektronische weg formulieren aanvragen. Deze hoeven maar één keer te worden ingevuld en kunnen worden gemaïld. Omdat het DKD de verschillende gegevens van de (basis) registraties bijeen brengt, zijn bepaalde gegevens al bekend en

### **Duiven e.o.**

#### **De digitale snelbalie in Duiven e.o.**

Samen met de gemeenten Zevenaar, Rijnwaarden en Westervoort werkt de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Duiven al een paar jaar met een snelle aanvraagprocedure voor de bijzondere bijstand voor de bekende klant. De klant kan bij de balie terecht met zijn verzoek waar het direct wordt afgehandeld. De beschikking wordt nagestuurd en de beoordeling op rechtmatigheid vindt achteraf plaats. Kan de procedure nog korter? Duiven e.o. vindt van wel. Het gaat hen nog niet ver genoeg. Het moet niet alleen sneller, het moet ook uitgebreid worden naar hun volledige minimabeleid.

Duiven e.o. gaat deze ingezette ontwikkeling digitaliseren en uitbreiden.

- Een aanvraag voor een inkomensondersteunende maatregel kan aan de balie of bij de klant thuis worden afgehandeld. Aan het eind van het bezoek wordt de definitieve beschikking afgegeven en de betaling klaargezet.
- De balieapplicatie is gekoppeld aan het Digitaal Klantdossier waardoor hergebruik van bekende gegevens mogelijk is en (sommige) bewijsdocumenten niet meer nodig zijn.
- De lokale regels en beleidsvarianten van de verschillende minimaregels zijn opgenomen in de applicatie. De besluitvorming gebeurt dus volgens de juiste regelgeving.
- De noodzakelijke gegevens kunnen vervolgens via een koppelvlak worden ingelezen in de backoffice-applicaties.

Deze maatregelen zorgen, voor de klant én de organisatie, voor een aanzienlijke lastenvermindering.

in samenhang te raadplegen. Een ander voordeel is dat burgers bij hun intake minder bewijsdocumenten hoeven te overleggen. Met de inwerkingtreding van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen is ook artikel 2.2 van de Regeling SUWI met bijlage II komen te vervallen. Dit betekent dat de "boodschappenlijst" met bewijsdocumenten niet meer voorgescreven is. Gemeenten mogen dus naar eigen inzicht bepalen welke bewijsdocumenten zij nog van de klant verlangen.

## 2.2 Richt processen anders in

Gewoontes sluipen erin en zijn altijd moeilijk af te leren. Dat geldt ook voor de processen die gemeenten hanteren bij de aanvraag en het beheer van de (bijzondere) bijstand. Kijk eens met een frisse blik naar uw interne processen. Is elke stap die u neemt wel zo hard nodig? Natuurlijk moet u de beslissingen die u neemt kunnen verantwoorden, maar een herhaling van zetten is vaak niet noodzakelijk.

### Tilburg

#### **Tilburg kent automatisch kwijtschelding lokale heffing toe**

*Bij zaken als inkomensbeheer gaat Tilburg signaalgestuurd te werk. Hierdoor kan Tilburg mensen met een WWB-uitkering en 65-plussers de volgende dienstverlening bieden. Wanneer deze klanten een kwijtschelding voor lokale heffingen aanvragen en deze wordt toegekend, geldt de kwijtschelding voor vijf achtereenvolgende jaren: automatische kwijtschelding dus. De rechtmatigheid wordt via inkomensverklaringen en signaalgestuurd getoetst. Voor andere klanten geldt dat zij, na twee volledige screenings en toekenningen, deze kwijtschelding voor twee opeenvolgende jaren krijgen toegekend. Staatssecretaris Aboutaleb van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft aangekondigd dat alle gemeenten binnenkort automatisch gemeentelijke belastingen kunnen kwijtschelden aan mensen die langdurig van een laag inkomen rond moeten komen.*

Het anders inrichten van deelprocessen als heronderzoeken, maandverklaringen en beëindigingonderzoeken, kan de wederzijdse administratieve lasten aanzienlijk verminderen. Bijvoorbeeld door het proces meer te richten op klantprofielen en risicoprofielen en door gebruik te maken van mutatieformulieren.

#### **Heronderzoeken: vraag niet naar de bekende weg**

Heronderzoeken worden vaak nog steeds uitgevoerd volgens een standaardfrequentie afhankelijk van het klantprofiel; bijvoorbeeld eens in de zes, acht of twaalf maanden. Hierbij wordt de klant gevraagd zijn actuele situatie op het gebied van onder andere gezin, leefvorm, inkomen, uitkering en re-integratie op te geven. Soms gebeurt dit met vooringevulde formulieren, maar soms ook nog met blanco formulieren die volledig moeten worden ingevuld. Als er geen wijziging in de situatie van de klant is, iets dat veelvuldig voorkomt, is het niet zinvol de klant te vragen wat in feite al bekend is. Beter is de heronderzoekactiviteiten primair te richten op doelmatigheid van re-integratie- en participatieactiviteiten.

### Assen e.o.

#### **Assen e.o.: Overzichtelijk beheer**

*De ISD AAT: Assen, AA en Hunze en Tynaarlo hebben hun bestaande procesgang aan een onderzoek onderworpen. Zij zagen al snel in dat het overslaan of anders aanpakken van bepaalde stappen binnen de procesgang weinig rechtmatigheidsrisico's opleverde. Assen e.o. nam direct belangrijke stappen om de administratieve lasten te verminderen. Zo zijn binnen het beheer van de uitkering belangrijke wijzigingen doorgevoerd. Maandverklaringen zijn vervangen door mutatieformulieren, heronderzoeken gebeuren alleen nog thema-gewijs, en beëindigingonderzoeken worden grotendeels administratief afgehandeld.*

Neem de bekende klantgegevens uit uw eigen bestanden en het DKD op in een status- of mutatieformulier en biedt deze de klant aan onder het motto: zodra er iets wijzigt in de gegevens, bent u verplicht met ons contact op te nemen en de wijziging door te geven. Hiermee realiseert u niet alleen administratieve

### Tilburg

#### **Tilburg op huisbezoek**

*Als een inwoner van Tilburg een aanvraag indient voor bijzondere bijstand, neemt de gemeente hier uitgebreid de tijd voor. Ze wil eerst de financiële situatie van de klant goed in beeld krijgen. Om dit te doen wordt in veel gevallen een huisbezoek afgelegd. De gemeente krijgt goed inzicht in de financiële situatie en kan de klant helpen deze op orde te krijgen. Bovendien kan de burger direct pro-actief worden gewezen op andere miniregelingen die dan ter plekke kunnen worden aangevraagd.*

lastenvermindering voor de burger, maar maakt u bovendien optimaal gebruik van het hergebruik van gegevens, iets dat in sommige gevallen zelfs wettelijk verplicht is of in de toekomst verplicht wordt gesteld.

#### **Beëindig de beëindigingonderzoeken**

Beëindigingonderzoeken worden over het algemeen gebruikt om een beeld te krijgen van de lopende verplichtingen en afspraken met de klant. Deze informatie is echter binnen uw organisatie al beschikbaar. Extra informatie van de klant is dus helemaal niet nodig, uitgezonderd bepaalde klantsituaties die als risico gekwalificeerd worden. Het afschaffen en/of aanpassen van de bestaande manier van beëindigingonderzoeken levert echt administratieve lastenvermindering op. Voor de klant en voor uw organisatie.

#### **Stuur het proces aan op profielen**

Een proces kan sneller en beter worden aangestuurd als het klantenbestand op "profielen" is ingericht en ook op basis

van deze profielen wordt onderhouden. Profielen bepalen de mate waarin deelonderzoek noodzakelijk is. Zo kan een klant met sterk wisselende inkomsten binnen een risicoprofiel vallen waarbij informatie over deze inkomsten wel regelmatig moet worden overgedragen. Een andere klant kan binnen een aanvaardbaar administratief profiel vallen, bijvoorbeeld iemand die een financiële verplichting naar de gemeente heeft en deze elke maand keurig aflost. Bij deze klant is het maandelijks opvragen van informatie dus niet nodig.

#### **Schaf de maandelijks controle af**

Eén van de manieren om de verantwoording van bijstandsuitkeringen te vereenvoudigen is de maandelijks controle, zoals de

### Walcheren e.o.

#### **Binnen twee weken een uitkering op de rekening in Walcheren e.o.**

*De afdeling inkomensbeheer van de sociale dienst Walcheren (Middelburg, Vlissingen en Veere) pakt de aanvragen voor (bijzondere) bijstand voortvarend aan. Inwoners die een uitkering aanvragen krijgen deze in 85% van de gevallen binnen twee weken betaald. Deze snelheid heeft voor een groot deel te maken met het afleggen van een huisbezoek door intake medewerkers, vaak zelfs op dezelfde dag! Zo krijgt men snel een beeld van de thuissituatie en kan men de bewijslast beperken. Intake medewerkers hebben de bevoegdheid een uitkering betaalbaar te stellen. Dit scheelt dus in de overdracht. Ook aanvragen bijzondere bijstand worden in principe binnen twee weken betaald. Als een klant een aanvraag bijzondere bijstand wil indienen, krijgt men een ingevuld aanvraagformulier thuisgestuurd. De klant hoeft dit aanvraagformulier alleen maar te ondertekenen. Ook voor de langdurigheidstoeslag werkt men met een vooringevuld formulier. Door deze manier van werken worden veel minder voorschotten verstrekt. Klanten weten snel wat hun rechten zijn en wat de hoogte wordt van de uitkering. Dit scheelt vervolgens in de hoeveelheid klachten en vragen achteraf.*

maandverklaring, inkomstenverklaring of rechtmatigheidsformulier (ROFje), af te schaffen. Het effect hiervan op de administratieve lasten voor de klant en uw organisatie is groot, want het gaat hier om een maandelijks terugkerend proces.

Gegevens die in maandelijks controles moeten worden verstrekt, zijn over het algemeen gegevens die de gemeente zelf al heeft vastgelegd. Deze zijn dus eenvoudig via het Digitaal Klantdossier of binnengemeentelijk op te vragen. Het gaat hier dus om reeds beschikbare, en dus herbruikbare gegevens. Dit betekent dat dit proces over het algemeen bij lopende uitke-

ringen kan worden beëindigd. Voor klantprofielen waarover, om beleidsmatige of rechtmatigheidsredenen, toch meer toezicht noodzakelijk is, kan dit uiteraard blijven bestaan. Dit houdt wel in dat het aantal op te vragen en te ontvangen maandverklaringen veel kleiner zal zijn.

In veel gemeenten krijgen mensen met een (bijzondere) bijstand elke maand dit formulier thuisgestuurd dat vervolgens voor een bepaalde datum weer moet worden ingeleverd. Zo'n maandverklaring is niet wettelijk verplicht.

### **Assen e.o.**

#### **Van 138 naar 4 bewijsdocumenten in Assen e.o.**

*Bij ISD AAT: Assen, AA en Hunze en Tynaarlo staat wederzijds vertrouwen hoog in het vaandel. Vertrouwen in elkaar, en in de klant. Vanuit het werkplein "Baan-zicht" werken zij samen met de ketenpartners hard aan het bereiken van hun primaire doel: dienstverlening met participatie als resultaat. Het verminderen van de bewijslast voor de WWB-aanvraag zagen zij als een van de manieren om hun doel te bereiken.*

*De resultaten zijn verbluffend. Zij hebben het voor elkaar gekregen het aantal bewijsdocumenten van een WWB-aanvraag te laten dalen van 138 naar 4. Hoe hebben zij dat aangepakt? In Assen e.o. wordt een WWB-aanvraag intern aangevuld. Alle bekende klantgegevens worden, met administratieve status in een formulier opgenomen. Dit formulier wordt geeheekt aan de hand van de fraudescorekaart. Aldus wordt het klantprofiel bepaald. Vervolgens wordt in het eerste contact met de klant de status vastgesteld en worden de rechten, onder voorbehoud, toegekend. Een kopiebeschikking wordt meegegeven. Het mooie van deze manier van werken, is dat de administratieve status en het klantprofiel van de burger leidend zijn in de keuze voor versnelde dienstverlening en de vaststelling van de bewijslast.*

### **Walcheren e.o.**

#### **Medewerkers bepalen bewijsstukken in Walcheren e.o.**

*De medewerkers van de sociale dienst Walcheren/Middelburg/Vlissingen en Veere hebben verregaande vrijheden in het aanvraagproces. Zij bepalen welke bewijsstukken de klant moet aanleveren. Ter plekke stellen zij vast of er recht op bijstand bestaat. Uiteraard is een minimale set aan benodigde bewijsstukken, zoals een identiteitsbewijs, een eerste en laatste bankafschrift over een periode van drie maanden, altijd nodig. Deze manier van werken lijkt de nodige verantwoordingsrisico's met zich mee te brengen. In Walcheren e.o. beschouwt men deze risico's als acceptabel. Daar zegt men dat buiten de kaders denken van groot belang is. Want als in de aanvraagprocedure snelheid gegeneerd moet worden voor het beheren van het inkomen, moeten slimme oplossingen worden bedacht. In Walcheren e.o. kiezen ze ervoor de verantwoordelijkheid bij de medewerkers intake neer te leggen. Zij gaan er van uit dat een professional verantwoorde keuzes kan maken. Wel heeft men diverse waarborgen in de procesvoering ingevoerd die zich vooral richten op signaalgestuurde handhavingcontroles.*



Toch maken de meeste sociale diensten hier nog steeds gebruik van. Vervang die maandelijkse controles door een eenvoudig mutatieformulier, vergelijkbaar met die voor de Kinderbijslag. Uw burgers hoeven niet meer elke maand hetzelfde formulier in te vullen. Een keer per jaar is afdoende. Dat is prettig voor de burger én voor uw gemeente.



Als alle gemeenten de maandverklaring afschaffen leidt dit tot maar liefst een tijdsvermindering van ruim 3 miljoen uur en een kostenbesparing van ongeveer 2,5 miljoen euro op jaarbasis.

## 2.3 Verminder de bewijslast

Veel gemeenten vragen burgers die een uitkering aanvragen of er al een hebben, om bewijsstukken. Vaak gaat het hier om gegevens die een gemeente of een van de ketenpartners, al in huis hebben. Als gemeenten de stap nemen eerst in kaart te brengen wat ze van een (potentiële) klant al weten, staan ze

## Houten

### Houten: ultrakorte procedure

*De afdeling Sociale Zaken van de gemeente Houten werkt al een paar jaar met een ultrakorte procedure voor bekende klanten bij het aanvragen van bijzondere bijstand. Omdat het college van B&W van Houten de kostensoorten voor bijzondere bijstand heeft aangevozen en genormeerd, wordt de noodzaak direct aan de balie vastgesteld. Verdere toetsing op inkomen en vermogen is bij deze klanten niet meer nodig. Dit maakt een korte aanvraagprocedure vanaf de balie mogelijk. De casemanager achter de balie heeft het mandaat de aanvraag van de klant te behandelen, te beoordelen en te beschikken. Het verzoek wordt, aangevuld met het betaalbewijs, omgezet in een aanvraag en ter plekke ondertekend. Als de aanvraag wordt toegekend, krijgt de klant de beschikking direct mee naar huis. Na een paar dagen staat het geld op de rekening. De beoordeling van de rechtmatigheid doet Houten met vier andere gemeenten in de regio. Dit gebeurt door een steekproef en pas achteraf. Zo kan het hele proces kort blijven, en is bovendien sprake van kennis- en capaciteitsdeling tussen de betrokken gemeenten.*

vaak verbaasd te kijken. Zeker als deze informatie wordt aangevuld met die van hun ketenpartners. Dit betekent in feite dat een klant minder bewijzen zou hoeven over te dragen dan wordt gevraagd.

Ontwikkelingen als het DKD maken het hergebruik van gegevens mogelijk. Als deze informatie wordt gecombineerd met uw binnengemeentelijke informatie en die van uw lokale ketenpartners, wordt het minder noodzakelijk bewijsdocumenten van uw klanten op te vragen. De gegevens van andere gemeentelijke diensten, veelal gehuisvest in hetzelfde pand, zijn door hen al gecheckt. De bewijsdocumenten van de klant zijn dus al gebruikt, en vaak beschikbaar. Hergebruik deze bewijsdocumenten. Maar nog veel beter: vertrouw op de beoordelingen van uw collega's. Als u dit doet, zijn reducties tot nul bewijsdo-



cumenten mogelijk! Dan moet u wel maximaal uitgaan van dit vertrouwen en deze uitvraag eerst intern oppakken. Dit kost natuurlijk tijd, maar op de lange termijn verdient dit zich terug.

## 2.4 Verkort de procedures

Het verkorten van te doorlopen procedures bij de aanvraag en het beheer van een (bijzondere) bijstand levert voor iedereen heel veel op. Nog te weinig gemeenten nemen de stap om hun bestaande procesgang eens goed te screenen op aanvaardbare rechtmatigheidsrisico's. Met andere woorden: wat kan er fout gaan als bepaalde stappen en handelingen in de processen niet meer of anders worden gedaan? De kans is groot dat uw conclusie luidt: vrij weinig.

Het verkorten van de procedures wordt door drie principes bepaald, uiteraard vallend binnen de gestelde kaders rond privacy en beveiliging:

1. Haal zoveel mogelijk informatie en gegevens bij uw collega's vandaan en vertrouw op juistheid ervan.
2. Denk in aanvaardbare risico's.  
Bij de WWB kan de administratieve status van de klant worden aangevuld met een risicostatus zodat een "foto" van de klant ontstaat. Deze "foto" bepaalt de mate van intensiteit van de procedures.
3. Denk in financieel aanvaardbare risico's.

Een beetje financieel risico is niet erg, mits er goede financiële normen zijn afgesproken waarbinnen de risico's acceptabel zijn. Als u dit risico aanvaardt, kan een verkorte procedure in verschillende miniregelingen worden gehanteerd.

Een voorbeeld: een noodzakelijke bijzondere bijstandsvoorziening met een norm van € 300 is zonder bewijsdocument versneld uit te betalen als deze voorziening onder de norm ligt. Of de exacte kosten € 320 of € 280 waren, maakt niet uit omdat interne administratieve lasten niet opwegen tegen dit voor- of nadeel in de verantwoording. Via goed van te voren door het college vastgestelde verantwoordings-eisen en een steekproef voor- of achteraf, kan de rechtmatigheid van de verstrekking worden vastgesteld





**MINIMALISEREN  
NIET-GEbruik VAN  
REGELINGEN DOOR  
MINIMA**

## 3

## Om het niet-gebruik van de verschillende voorzieningen tegen te gaan, kunnen gemeenten verschillende acties ondernemen.

Gemeenten hebben, naast de voorzieningen in het kader van de bijzondere bijstand, voor hun minima speciale regelingen<sup>2</sup>. Mensen kunnen bijvoorbeeld in aanmerking komen voor een witgoedregeling, of hebben recht op kwijtschelding van lokale lasten. Helaas maakt niet iedereen die er recht op heeft, hier gebruik van, iets dat overigens ook geldt voor landelijk ingevoerde voorzieningen als huurtoeslag en heffingskortingen. Dit is jammer, want een dergelijke tegemoetkoming of financiële lastenverlichting kan er nou net voor zorgen dat deze burger wel de eindjes aan elkaar kan knopen en dus beter in staat is te participeren in de maatschappij. Om het niet-gebruik van de verschillende voorzieningen tegen te gaan, kunnen gemeenten verschillende acties ondernemen. Naast intensieve voorlichting zorgt bijvoorbeeld het koppelen van diverse gegevensbestanden ook voor een vermindering van het niet-gebruik.

### 3.1 Dienstverlening en maatwerk in informatieverstrekking

Intensieve informatiesessies, de inzet van intermediaire organisaties, ouderenteams met draagbare kopieermachines en lessen schuldpreventie op middelbare scholen. Burgers voorlichten over de bestaande regelingen is vaak niet voldoende. Er moet meer gebeuren. Steeds meer gemeenten

merken dat veel niet-gebruik aan het licht komt als zij naar de burger toegaan. Service en maatwerk zijn hierbij essentieel. Maar ook het samenwerken met andere organisaties werpt z'n vruchten af.

Het bereiken van (potentiële) klanten blijkt niet altijd even eenvoudig. Soms omdat ze letterlijk moeilijk te bereiken zijn, maar soms omdat mensen zich schamen. Het inzetten van alle kanalen, dus ook die van organisaties die mogelijk een intermediaire rol kunnen spelen, is een must. Zo hebben sommige lokale organisaties vaak een vertrouwelijker relatie met de klant. Gebruik deze kanalen en biedt hen, zonodig contractueel vastgelegd, de mogelijkheid gebruik te maken van sterk verkorte procedures. De onderlinge samenwerking wordt zo niet alleen intensiever, de klant ervaart ook daadwerkelijke administratieve lastenvermindering.

### 3.2 Breng klantvraag integraal in beeld

Achter een specifiek verzoek van een klant gaat vaak een wereld aan overige wensen en/of problemen schuil die niet zomaar boven water komen. Het oplossen van een verzoek is goed, maar "onder water" bestaan mogelijk nog een paar problemen die binnen het gemeentelijk beleid passen en opgelost kunnen worden, maar niet boven water

<sup>2</sup> Voor meer informatie over gemeentelijk armoedebeleid en het terugdringen van niet-gebruik wordt u verwezen naar de handreiking gemeentelijk armoedebeleid die de Stichting Stimulansz met ondersteuning van het ministerie van SZW en de VNG heeft uitgebracht.

komen. Een integraal dienstverleningsconcept, doorvertaald naar de contactmomenten met de klant, kan uitkomst bieden. Alle voorkomende inkomensondersteunende voorzieningen kunnen aan de orde komen waardoor mogelijk niet-gebruik kan worden opgespoord en tegengegaan. Denk daarbij aan zaken als langdurigheidtoeslag, bijzondere bijstand, witgoedregeling, PC-regeling, cultuurpassen, kwijtschelding lokale heffingen, vrijstelling aflossingsverplichting, schuldsaneringmogelijkheden, belastingtoeslagen, heffingskortingen en dergelijke.

## Tilburg

### service op maat

Het College van B&W van Tilburg investeert zwaar in het terugdringen van armoede. Doelstelling is dat in 2010 slechts 5% van Tilburgers geen gebruik maakt van de verschillende inkomensondersteunende maatregelen. De afdeling sociale zaken van Tilburg is fanatiek in het terugdringen van de administratieve lasten en zien dit als een manier om het niet-gebruik van allerlei inkomensondersteunende maatregelen tegen te gaan. Door service en maatwerk te leveren krijgen zij goed zicht op hun minima, de behoeften die zij hebben, en de noodzaak van deze behoeften. Een voorbeeld van servicegerichtheid is Het T-paviljoen. Deze gemeentelijke stand wordt tijdens evenementen ingezet om inwoners te informeren over minimaregelingen en om schuldenproblematiek in beeld te krijgen.

Een ander initiatief is de 'formulierenbrigade'. Deze brigade is door Tilburg ingesteld speciaal voor klanten die moeite hebben met het invullen van aanvraagformulieren voor lokale en landelijk geldende minimaregelingen. Al deze mensen kunnen een beroep doen op de formulierenbrigade. De aanvraagformulieren worden, samen met de klant en bij de klant thuis, ingevuld. Zo helpt de gemeente niet alleen, maar krijgt tegelijkertijd zicht op voorzieningen waar de klant wellicht nog geen beroep op heeft gedaan, maar wel recht op heeft.

## Hoorn

### Puinruimen in Hoorn

De afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Hoorn en PLANgroep komt met een wel heel opvallend initiatief: puinruimen in de administratie van de klant. Ondanks al hun inspanningen om hun burger te informeren over gemeentelijke regelingen, bleken in Hoorn nog steeds burgers te zijn die geen gebruikmaken van bestaande voorzieningen. Een van de oorzaken: de onoverzichtelijke administratie van de klant. Veel burgers zien door de bomen het bos niet meer en lopen de kans gemeentelijk regelingen mis te lopen. Regelingen die hen geld kunnen besparen én geld kunnen opleveren.

In Hoorn mogen klanten met hun administratie langskomen. De bananendoos, plastic tas of koffer wordt geleegd en door medewerkers van het puinruimteam, samen met de klant, geordend. Vervolgens wordt gekeken of de klant gebruikmaakt van de regelingen waar hij of zij recht op heeft. Veel zaken komen zo aan het licht. Heffingskortingen die nooit zijn aangevraagd, een aanvraag huurtoeslag dat nooit is ingediend, of een nog niet ingevuld formulier voor de aanvraag van een zorgtoeslag. Bijkomend voordeel voor de klant: een geordende administratie en een beter zicht op de eigen financiële situatie. Opgeruimd staat niet alleen netjes, opgeruimd levert ook wat op.

### Toekennen minimavoorziening via antwoordstrook in Hoorn

De Gemeente Hoorn controleert de bestanden van bekende klanten en stelt vast welke burgers in aanmerking komen voor een langdurigheidtoeslag, een witgoedregeling of een cultuurstrippenkaart. Deze mensen krijgen een brief waarin ze op deze voorzieningen worden gewezen. In de brief zit een antwoordstrook en een portvrije envelop. De voorziening wordt toegekend op basis van de ondertekende antwoordstrook. De klant hoeft hier geen bonnen bij in te leveren, maar moet ze wel bewaren. Een uitstekend voorbeeld van een pro-actieve opstelling die bijdraagt aan administratieve lastenvermindering. De gemeente Hoorn gaat deze werkwijze ook inzetten voor bekende klanten die in aanmerking komen voor een langdurigheidtoeslag.



## Assen e.o.

### ISD AAT: Assen, AA en Hunze en Tynaarlo op verjaardagsvisite

*In Assen e.o. hebben alle twaalfjarigen, wiens ouders op het minivaniveau leven, recht op een computer. Toch werd er veel te weinig gebruik gemaakt van deze PC-regeling. Ouders weten gewoonweg niet altijd dat hun kind hiervoor in aanmerking komt. De ISD AAT: Assen, AA, Hunze en Tynaarlo heeft daar een oplossing voor gevonden. Zij koppelen de uitkeringsadministratie met de bevolkingsadministratie. Via deze uiterst korte procedure wordt een pc aan het kind dat twaalf jaar oud is geworden toegekend. Vervolgens wordt de pc nog netjes thuisgebracht ook. Er komt geen formulier aan te pas, geen stempel van goedkeuring, geen controle van de ingevulde gegevens. Die controle hoeft ook niet, want gemeenten hebben die informatie al lang in huis. Voor deze manier van werken heeft Assen e.o. meerdere complimenten van hun burger mogen ontvangen. Welke gemeente zou dat niet willen?*

## Houten

### Beschikking is betaalmiddel in Houten

*In Houten wordt een wel hele speciale service verleend. Mensen die in aanmerking komen voor de witgoedregeling kunnen met hun beschikking bij lokale leveranciers witgoed uitzoeken en thuis laten bezorgen. De leverancier regelt de afwikkeling van de betaling rechtstreeks met de gemeente.*

### Eén inkomenstoets in Houten

*Een van de manieren in Houten om het niet-gebruik van gemeentelijke regelingen tegen te gaan, is dat zij integraal één inkomenstoets voor de bijzondere bijstand, WMO, schuldhulpverlening en minima voorzieningen hanteren. Deze inkomenstoets wordt maximaal hergebruikt.*

## 3.3 Koppel alle beschikbare bestanden

U kunt uw eigen gemeentelijke bestanden heel goed gebruiken om niet-gebruik van gemeentelijke regelingen tegen te gaan, uiteraard zolang dit binnen de wet bescherming persoonsgegevens valt. Bijvoorbeeld als het gaat om kwijtschelding van lokale lasten, langdurigheidtoeslagen en andere voorzieningen die bestemd zijn voor de minima in uw gemeente. Naast het vergelijken van reguliere bestanden, gebruiken gemeenten steeds vaker gegevens uit bijvoorbeeld de bevolkingsadministratie en lokale heffingen. Door deze onderling te koppelen kan niet-gebruik van gemeentelijke regelingen in kaart worden gebracht. Een gemeente kan hier pro-actief op reageren door naar hun klant toe te gaan en deze te wijzen op de regelingen die er zijn.





**VAN BESTAANDE  
NAAR EFFECTIEVE  
VERANTWOORDING**



## 4

Het Rijk doet er alles aan om de administratieve lasten die gemeenten in het verantwoordingsproces ervaren, te verminderen.

Een aantal zaken is ingevoerd om de administratie lasten van gemeenten over hun kostenverantwoording bij het verstrekken van (bijzonder) bijstand en minimaregelingen, te verlichten.

#### Verantwoording uitvoering van o.a. de WWB

Sinds de invoering van Single Information en Single Audit (SISA) voor specifieke uitkeringen, zijn de verantwoordings- en controlelasten voor gemeenten sterk verminderd. Met de invoering van SISA vraagt het Rijk per specifieke uitkering minder verantwoordingsinformatie en ook minder diepgaande accountantscontrole op regelingniveau. Bovendien wordt nadrukkelijk aangesloten bij het reguliere jaarrekeningproces van de gemeenten. Ondanks deze vereenvoudigingen, moeten gemeenten natuurlijk wel jaarlijks verantwoording afleggen aan de minister van SZW over hun uitvoering van de socialezekerheidswetten.

Bij de uitvoering van onder andere de WWB, hebben gemeenten de volgende verplichtingen:

- Het verstrekken van de verantwoordingsinformatie in een bijlage bij de gemeentelijke jaarrekening (uiterlijk 15 juli van ieder jaar bij het CBS).
- Het jaarlijks indienen van de voorlopige verslagen van de uitvoering (voor 1 maart bij het ministerie SZW).
- Het leveren van gegevens volgens de Statistiekregeling.

#### Een minder intensief verantwoordingsproces? Zorg er zelf voor

Uit praktijkervaringen van gemeenten blijkt dat er onderling grote verschillen zijn in het interne proces om de verantwoordingsstaken uit te voeren. De rol en de uitvoering van interne kwaliteit- en accountantscontroles kennen verschillende verschijningsvormen. Zij verschillen dus ook in de feitelijke en gevoelde administratieve lasten. Begrijpelijk.

Uit eerder onderzoek blijkt dat de mate waarin de interne kwaliteitscontroles geborgd zijn en de intensiteit van de accountantsonderzoeken nauw met elkaar samenhangen. Kort gezegd komt het hier op neer: hoe minder de kwaliteitsborging intern is georganiseerd, hoe hoger de controle-inspanning van de accountant. Veel gemeenten zeggen dat een bepaalde ontwikkeling of verandering in de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld in het kader van vereenvoudigde aanvraag, van de accountant niet mag. Dit klopt maar ten dele, want de gemeente bepaalt in belangrijke mate zelf welke intensiteit van de controle-inspanning van de accountant noodzakelijk is. Hoe beter de kwaliteitsborging in de eigen organisatie en het opdrachtgeverschap naar de accountant, hoe minder inspanning dit kost.

In onderstaande figuur wordt dit schematisch weergegeven.

Kenmerken Sociale dienst Hoge kwaliteitsborging	Controle-inspanning accountant Lage kosten
Gecertificeerd kwaliteitssysteem met interne controles	Systeemcontroles
Recent gestart kwaliteitssysteem interne controles leiden tot bijsturing	Systeemcontrole met beperkte steekproef
Kwaliteitscontroles opgenomen in de administratieve organisatie	Systeemcontrole met steekproef
Interne controles niet geborgd in kwaliteitssysteem of de administratieve organisatie	Dossiercontrole met steekproef
Geen interne controles	Dossiercontroles met omvangrijke steekproef
Beperkte kwaliteitsborging	Hoge kosten

Bron: "Administratieve lasten de baas", Sira Consulting i.o.v. DIVOSA

### Hoe kunt u administratieve lasten van de verantwoording verminderen?

Hier volgen een aantal tips waarmee u de administratieve lasten van de verantwoording binnen uw organisatie kunt verminderen.

#### 1. Maak interne kwaliteitscontrole transparant

Voordat de accountant de controleactiviteiten gaat uitvoeren, zal hij een risicoanalyse doen. Doel hiervan is de intensiteit van het onderzoek te bepalen. Belangrijk is dat de gemeente transparant is over de werkwijze van de eigen interne kwaliteitscontroles en dat ze aantoont hoe dit structureel wordt gebruikt om de kwaliteit in de uitvoering te verbeteren.

#### 2. Bevindingen van vorig jaar

Laat zien wat de verbeteringen zijn op de oude bevindingen. Dit kan mogelijk leiden tot een beperkte deelwaarneming, iets dat weer kan leiden tot een minder intensieve controle.

#### 3. Steekproef

Onderhandel met de accountant over de omvang van de steekproef. Hoe kleiner van omvang, hoe minder intensief die zal zijn. Dat zegt echter niets over de effectiviteit ervan. Een systeemcontrole is altijd efficiënter dan een dossiercontrole.

#### 4. Gemeente als opdrachtgever

Stel van te voren eisen en voorwaarden aan het uiteindelijke controleonderzoek. Leg niet alleen de onderwerpen vast, maar ook de mate van de steekproef per onderwerp. Werk desnoods met checklists tijdens het onderzoek, zodat dit volgens afspraak en efficiënt plaats kan vinden.

#### 5. Voorlopig verslag van de uitvoering

Volsta met een controle op de productieapplicaties. In het kader van het voorlopige verslag is een aanvullende controle in de financiële administratie niet noodzakelijk.

#### 6. Klantprofielen en risicoprofielen

Richt de interne kwaliteitsprocessen in op klant- en risicoprofielen. Hierdoor kan het rechtmatigheidonderzoek waar nodig intensief zijn, en minder intensief waar dit niet vereist is. Dit leidt tot een efficiënte bedrijfsvoering met minder administratieve lasten voor klant en organisatie.

### **Sterk vereenvoudigde bedrijfsvoering versus rechtmatigheid**

Het één sluit het ander niet uit. Oftewel: de rechtmatigheid van de verstrekking hoeft niet in het geding te zijn, alleen omdat verschillende werkprocessen vereenvoudigd worden uitgevoerd.

Uit de voorbeelden van de deelnemende gemeenten blijkt dat de vereenvoudigde processen in het algemeen geen onverantwoorde rechtmatigheidsrisico's opleveren. Wel is het zo dat deze processen geleidelijk en goed doordacht moet worden ingevoerd. Zo krijgen de potentiële risicodossiers meer aandacht dan de niet-risicodossiers.

Het is belangrijk om de gemaakte keuzes goed vast te leggen en in te richten in de administratieve organisatie. Laat de nieuwe werkwijze ook formaliseren door management/bestuur en/of het college van B&W.

Dan zijn de in de praktijk te hanteren profielen, normbedragen, aanvaardbare financiële risico's en mandaten, duidelijk voor de medewerkers. Ook is de rechtmatigheid van de verstrekking dan in het algemeen voldoende geborgd.

Het monitoren van de kwalitatieve resultaten is essentieel. Dit monitoren moet een continu proces zijn zodat, als dat nodig is, structureel kan worden bijgestuurd. Doel hiervan is niet alleen het bereiken van een hoger kwaliteitsniveau, maar ook om een nog sterkere vereenvoudiging in de bedrijfsvoering door te voeren.





## **AANDACHTSPUNTEN BIJ DE IMPLEMENTATIE VAN LASTENVERMINDERING**

## 5

Wellicht denkt u nu: dat is allemaal wel leuk en aardig, maar wil ik lastenvermindering doorvoeren, dan komt daar meer bij kijken dan bijvoorbeeld het simpelweg aanpassen van een formulier. Dat gaat niet zomaar. Toch draait het uiteindelijk allemaal om lef, durf en gewoon doen! Om u op weg te helpen hebben we een paar zaken voor u op een rij gezet. Hoe start je nu met aanpassingen die zorgen voor lastenvermindering? En wat zijn de aandachtspunten?

#### Met andere ogen

Het klopt, het gaat niet zomaar. Als u aanpassingen op dit terrein wilt doorvoeren, vraagt dat om lef en durf. Maar het begint bij iets heel belangrijks: een frisse blik. Het gaat in eerste instantie om het zien van kansen en het benaderen van dienstverlening op een nieuwe manier. En, heel belangrijk, om het op een andere manier kijken naar de klant. Niet vanuit een focus op rechtmatigheid of schadelastbeperking, maar vanuit de wens de klant zodanig efficiënt en effectief te ondersteunen dat er sprake is van duurzame participatie. Klanten wijzen op miniregelingen is daar een concreet voorbeeld van.

Bij durf gaat het om het durven afwijken van datgene wat vanzelfsprekend is, wat binnen uw organi-

satie al jaren zo gedaan wordt. Alle gemeenten die in deze brochure zijn aangehaald, gaan op een nieuwe en andere manier om met risicosturing en de verantwoordelijkheden van de medewerkers dan ze al deden. Vertrouwen hebben in de klant en de medewerkers, zonder de realiteit uit het oog te verliezen, is bij hen een belangrijk uitgangspunt. En de toetsing van de rechtmatigheid is zodanig georganiseerd, dat de klant er nauwelijks weet van heeft. Vrijheid en verantwoordelijkheid voor de professional is een ander uitgangspunt. De gemeenten in deze brochure lopen echt niet meer financieel risico dan anderen. Ze bekijken en benaderen deze risico's simpelweg op een andere manier. Met andere ogen en met een frisse blik.

#### Impact op de organisatie

De invoering van administratieve lastenvermindering heeft een niet te onderschatten impact op uw organisatie. Medewerkers laten de bestaande routine liever niet los en moeten er aan wennen dat ze minder controles hoeven uit te voeren of opeens een grotere beslissingsbevoegdheid, en dus verantwoordelijkheid, hebben. Het is belangrijk hen vroegtijdig bij veranderingsprocessen op dit terrein te betrekken. Laat ze hun mening erover geven. Vraag ook aan hen advies. Zij zijn uiteindelijk de experts. De kans is

Het draait  
allemaal om  
lef, durf en  
gewoon doen!



groot dat, zodra zij out-of-the-box gaan denken, er hele goede ideeën en onverwachte oplossingen naar voren komen. Ga uit van de kennis en professionaliteit van de medewerkers. Faciliteer ze bij deze verandering en accepteer dat er soms fouten worden gemaakt.

### **Bestuurlijke visie en draagvlak**

Bestuurlijk draagkracht is niet vanzelfsprekend, maar voor het doorvoeren van administratieve lastenvermindering, onmisbaar. Betrek het College van B&W bij uw plannen en voer een open discussie over de verantwoordelijkheid en positie die zij willen innemen ten opzichte van inwoners die voor een voorziening in aanmerking komen. Want aanpassing op het terrein van lastenvermindering is in wezen een antwoord op de vraag hoe de gemeente met inwoners om wil gaan.

Kom met voorstellen waar het gemeentebestuur geen 'nee' tegen kan zeggen. Omdat ze goed onderbouwd zijn, bijvoorbeeld met een kostenplaatje en een weergave van de tijd die het iedereen scheelt. Laat zien dat uw verantwoording er niet onder zal lijden. Haal waar mogelijk gemeenten aan die de wijziging al hebben doorgevoerd. Praat van te voren met hen, zodat u alle argumenten goed op een rij hebt. Vind het wiel niet opnieuw uit! Er zijn voldoende initiatieven voorhanden bij andere gemeenten! Wees niet bang deze ideeën over te nemen. Sterker nog, heb de ambitie ze te verbeteren!

### **Projectmatige aanpak**

Voer veranderingen niet in één keer door, maar doe dit stapsgewijs. Pak het als een project aan en betrek toegewijde mensen hierin. Geef hen de tijd en de ruimte de aanpassingen uit te werken, vorm te geven en deze als ambassadeurs over te dragen. Vaak zijn medewerkers ontvankelijker voor enthousiasme van hun collega's dan voor de wensen van het management. Nog iets: straal het lef en initiatief dat uw van medewerkers verwacht zelf ook uit.

### **Hergebruik gegevens en koppel bestanden**

De basis van administratieve lastenvermindering is vertrouwen. Niet alleen in de klant, maar ook in de gegevens die binnen uw gemeente al voorradig zijn. Alleen met deze mentaliteit is het mogelijk de klant zo min mogelijk gegevens te laten aanleveren tijdens het aanvragen van voorzieningen. Hiervoor, en voor het pro-actief benaderen van uw bijstands-

gerechtigden, is nog iets anders nodig: het, binnen de kaders van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, koppelen van beschikbare bestanden. Dan krijgt u de klant in beeld en kan dat een eerste stap zijn in het schrappen van controlemomenten. Investeer hierin. Met enthousiasme, geld, en menskracht.

### **Tot slot**

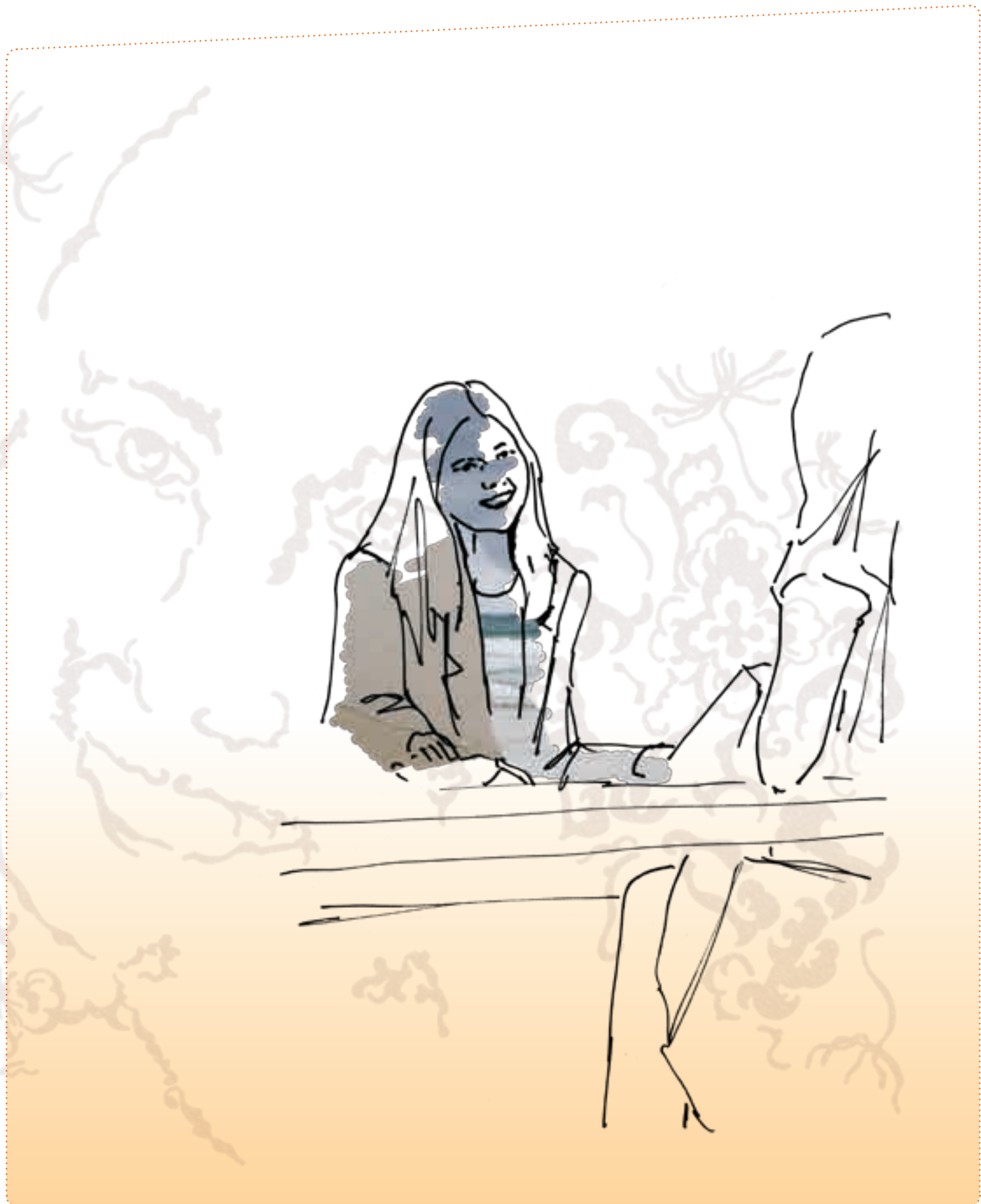
In deze brochure staan concrete tips over de terugdringing van administratieve lasten. Ook is het kader geschetst waarin Administratieve lastenvermindering kan plaatsvinden en is ingegaan om de implementatie ervan. De gemeenten die in deze brochure genoemd staan, hebben al stappen gezet om te komen tot administratieve lastenvermindering. Hopelijk zetten deze goede voorbeelden aan tot volgen.

We kunnen ons voorstellen dat u meer wilt weten over dit onderwerp.

De volgende websites bieden meer informatie.

- [www.minbzk.nl/real](http://www.minbzk.nl/real);
- [www.divosa.nl](http://www.divosa.nl);
- [www.cp-ict.nl](http://www.cp-ict.nl);
- <http://www.st-ab.nl/wetwalvis.htm>;
- [www.szw.nl](http://www.szw.nl)





# 1

## Inleiding

### Knelpunten en oplossingen

Burgers hebben vaak last van de overheid. Dit komt onder meer door de inspanningen die ze moeten doen om de voorzieningen te krijgen van de overheid waar ze recht op hebben. In deze brochure gaat het specifiek om de (bijzondere) bijstand.

Een klantgerichte overheid geeft voorzieningen om het leven van mensen eenvoudiger te maken. Daarom hebben bepaalde groepen mensen recht op bijstand en andere regelingen. Het nadeel is dat de aanvraag vaak tot veel papierwerk leidt. Dit komt bijvoorbeeld omdat verschillende uitkeringen apart moeten worden aangevraagd. Versimpeling van de aanvraag en verantwoording van bijvoorbeeld de bijzondere bijstand bespaart tijd en geld. Zowel voor de burger als voor de betrokken overheidsinstelling. De oplossing is een proces waarin op een snellere manier aanvragen worden behandeld, met eenvoudige formulieren. Gedurende deze kabinetsperiode moeten de administratieve lasten in termen van tijd en geld met 25% worden verminderd en irritaties aangepakt. Centraal staat het oplossen van de tien knelpunten die door burgers als meest storend worden ervaren. Zo wil het kabinet wil dat mensen steeds beter toegang krijgen tot de voorzieningen waar ze recht op hebben. Dat u niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Dat minder vergunningen nodig zijn en dat overheidsformulieren makkelijker kunnen worden ingevuld. Klachten over de dienstverlening van burgers komen onder meer binnen via het meldpunt [lastvandeoverheid.nl](http://lastvandeoverheid.nl). Eén van de knelpunten betreft het terugdringen van de administratieve lasten verbonden aan de aanvraag en verantwoording van (bijzondere) bijstand.

In dit deel van de handreiking zijn de belangrijkste knelpunten van burgers opgenomen op het terrein van de aan-

vraag en verantwoording van de bijstand en wordt aangegeven op welke wijze gewerkt kan worden aan oplossingen.

#### 1. Burgers willen snel weten waar ze aan toe zijn

Burgers willen snel weten of ze voor een bijstanduitkering of bijzondere bijstand in aanmerking komen, wat hun rechten en plichten zijn en wat dat betekent voor hun portemonnee. Tegelijkertijd is het van groot belang de burger weer op weg te helpen bij het vinden van werk of, wanneer dat (even) niet mogelijk is, weer mee te laten draaien in de maatschappij bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk.

#### Oplossing

*Het is op verschillende manieren mogelijk om u snel te laten weten waar u aan toe bent.*

- *Het Digitaal Klantendossier (DKD) bijvoorbeeld geeft snel inzicht in uw persoonlijke situatie. Ook hoeft u met gebruik van DKD minder vaak een bezoek te brengen aan het CWI en de sociale dienst.*
- *Het aantal door u aan te leveren bewijsdocumenten kan worden teruggebracht. Als de gemeente de medewerkers aan de balie de benodigde bevoegdheden geeft bij het aanvraagproces, kan ter plekke worden vastgesteld of u recht heeft op bijstand.*
- *Als u liever via internet werkt, dan kunt u bij uw gemeente (als zij dit heeft aangegeven) langs elektronische weg een formulier aanvragen.*

Dit zijn slechts enkele mogelijkheden om u snel aan te kunnen geven waar u recht op heeft. In de brochure staan nog meer voorbeelden opgenomen om de aanvraag voor (bijzondere) bijstand te versnellen, waarbij de rechtmatigheid van de verstrekking niet in het geding hoeft te zijn.

## 2. Burgers vinden het zeer vervelend dezelfde gegevens meerdere keren aan te leveren

Meerdere keren dezelfde gegevens aan te moeten leveren is een grote bron van irritatie. In de sociale zekerheidswetgeving is geregeld dat u als burger bij het CWI langs gaat voor een aanvraag voor bijstand. De gemeentelijke sociale dienst is daarna in beeld om het recht op een bijstandsuitkering vast te stellen. Vaak moet u dan ook bij de gemeente langs om dezelfde informatie aan te leveren. Wanneer het recht op bijstand eenmaal is vastgesteld, moet u maandelijks een verklaring indienen om het recht op bijstand te laten herbevestigen. Dit kost veel geld, tijd en ergernis.

### Oplossing

Vraag niet naar de bekende weg, maar hergebruik de reeds beschikbare klantgegevens, bijvoorbeeld uit het DKD. Kortom: maak gebruik van de informatie die er al is. Uw gemeente kan stoppen met beëindigingsonderzoeken of de bestaande manier van beëindigingsonderzoeken aanpassen, op zo'n manier dat de binnen de organisatie beschikbare informatie doelmatig wordt gebruikt en u niet voortdurende extra informatie hoeft aan te leveren, die mogelijk niet eens noodzakelijk is. Ook kan uw gemeenten overgaan tot het afschaffen van de maandelijkse controle (o.a. maandverklaring, inkomstenverklaring of rechtmatigheidsformulier) en deze vervangen door een mutatieformulier. Uw gemeente kan gebruik maken van zogenaamde risicoprofielen om mogelijke risico's te herkennen en af te dekken.

## 3. Burgers weten vaak niet voor welke regelingen ze in aanmerking komen

Niet iedereen die daar recht op heeft, maakt gebruik van de beschikbare regelingen voor minima. Omdat mensen er bijvoorbeeld geen weet van hebben, of misschien wel omdat mensen zich voor de situatie schamen. Er zijn diverse regelingen beschikbaar variërend van bij

voorbeeld een witgoedregeling, kwijtschelding van lokale lasten en ook landelijke voorzieningen als huurtoeslag en heffingskortingen om ervoor te zorgen dat burgers wél de eindjes aan elkaar kunnen knopen.

### Oplossing

Minimaliseer het niet-gebruik van regelingen door minima. Door intensieve voorlichting en het koppelen van diverse gegevensbestanden is het mogelijk niet-gebruik van regelingen te beperken. Service en maatwerk zijn hierbij essentieel in verband met het mogelijke gevoel van schaamte bij de burger om gebruik te moeten maken van bijstand. Maak gebruik van lokale kanalen om de drempel naar de gemeente en het gebruik van voorzieningen te verlagen en biedt zo mogelijk sterk verkorte procedures. Kijk of uw gemeenten ook actief beleid hierop voert en vraag anders om hulp.

## 4. Bij de aanvraag willen burgers graag werken met begrijpelijke formulieren.

Burgers ergeren zich regelmatig aan het taalgebruik in formulieren. Daarnaast draagt de ingewikkelde opmaak van formulieren en het taalgebruik in de toelichting vaak niet bij aan de begrijpelijkheid. Voor grote groepen burgers is het zelfs onmogelijk om de vele standaardformulieren te begrijpen. Onbegrijpelijke of ingewikkelde formulieren leiden tot vragen en verkeerd ingevulde formulieren.

### Oplossing

Sinds 1 september 2007 moeten alle nieuwe formulieren van de rijksoverheid begrijpelijk zijn voor de doelgroep waarvoor ze zijn gemaakt. Voor gemeenten gold dit per 1 september 2008. Daarnaast worden de 50 meest gebruikte overheidsformulieren voor burgers en bedrijven begrijpelijk gemaakt. Als u vindt dat het formulier waarvan u gebruik wilt maken onbegrijpelijk is, kunt u dat melden bij uw gemeente of anders via [lastvandeoverheid.nl](http://lastvandeoverheid.nl).

## Colofon

Deze projectopdracht is uitgevoerd door Divosa/coördinatiepunt-ICT Inwonerszaken in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het maakt onderdeel uit van het cluster Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering.

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**  
Cluster Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering  
Directie Dienstverlening Regeldruk en Informatiebeleid (DRI)  
Schedeldoekshaven 200 2511 EZ Den Haag  
Postbus 20011 2500 AE Den Haag  
T 070 - 4268547 F 070 - 4267600  
real@minbzk.nl [www.minbzk.nl/real](http://www.minbzk.nl/real)

**CP-ICT Inwonerszaken**  
Oudenoord 174 3513 EV Utrecht  
Postbus 407 3500 AK Utrecht  
T 030 - 233 23 37 F 030 - 233 37 26  
cp-ict@divosa.nl [www.cp-ict.nl](http://www.cp-ict.nl)

**Auteurs:** Ben Schepers, CP-ICT Inwonerszaken, Jesse Wilzing, CP-ICT Inwonerszaken  
**Eindredactie:** Daniëlle Hermans, Bureau Vandaen Communicatie  
**Ontwerp:** GAZmedia

Onder dankzegging aan alle gemeenten die hun medewerking hebben verleend bij de totstandkoming van deze brochure:  
ISD AAT en Baanzicht: Assen/AA en Hunze/Tynaarlo, Duiven in samenwerking met Zevenaar, Rijnwaarden en Westervoort  
ISD Walcheren/Middelburg/Vlissingen/Veere, Houten, Hoorn, Tilburg

**Uitgave:**  
© november 2008, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag

# 2

## Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning

*Administratieve lastenvermindering voor uw burgers: gewoon doen!*

### **Deze uitgave maakt onderdeel uit van de Top 10 van knelpunten volgens de burger:**

- 1 Snel en zeker. Inzicht in wacht- en doorlooptijden
- 2 Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning. Oplossingen voor Bijstandsaanvragen
- 3 Één keer je gegevens verstrekken. Alle inkomensafhankelijke regelingen in één persoonlijke internetpagina
- 4 Makkelijk een reisdocument verkrijgen. Aanvraag bij willekeurig gemeentehuis
- 5 Minder vergunningen. Direct aan de slag
- 6 Begrijpelijke taal. Vereenvoudiging diverse formulieren
- 7 Meer vertrouwen. Meer verantwoordingsvrije bedragen in de zorg en sociale zekerheid
- 8 Een luisterend oor. Over het inzetten van mediationvaardigheden
- 9 Passie onder (regel)druk. Over vrijwilligerswerk en regeldruk
- 10 Kwaliteit voorop. Minimaal een 7 voor overheidsdienstverlening

### **Daarvan zijn de volgende uitgaven inmiddels gepubliceerd:**

- 8 Een luisterend oor. Over het inzetten van mediationvaardigheden
- 9 Passie onder (regel)druk. Over vrijwilligerswerk en regeldruk

Deze uitgaven zijn gratis te bestellen per mail: [real@minbzk.nl](mailto:real@minbzk.nl)

2

## Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning

*Administratieve lastenvermindering voor uw burgers: gewoon doen!*



**BURGERS**