

Bestuursdienst



Postadres
Postbus 1125
9701 BC Groningen

Onderwerp Afschaffen maandelijkse verklaring WWB

e-mail:
szw@sozawe.groningen.nl

Aan de leden van de raad
van de gemeente Groningen
te Groningen

Telefoon (050) 367 57 42 Bijlage(n)

Ons kenmerk SZ 10.2424162

Datum **14 OKT 2010** Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Op dit moment vullen ongeveer 7.500 mensen met een uitkering iedere maand een verklaring in en leveren deze in bij de dienst SOZawe. Deze maandelijkse verklaringen worden gebruikt om het recht op bijstand en de hoogte van de bijstand vast te stellen. Hoewel er zich bij de meerderheid van de klanten maandelijks geen veranderingen voordoet, geldt de verplichting voor het inleveren van de maandelijkse verklaringen voor alle klanten. Wij willen de maandverklaringen per 1 januari 2011 afschaffen.

De dienst SOZawe is een professionele dienstverlenende organisatie met als missie: 'Alle stadgers actief! SOZawe werkt mee'. Als het om onze inkomensdienstverlening gaat, hanteren we de volgende uitgangspunten:

- De klant staat centraal.
- Dienstverlening op basis van vertrouwen in de klant. Hierbij vragen we de klant niet wat we al weten of uit andere bronnen kunnen halen.
- Daarnaast willen we goede dienstverlening leveren tegen lagere kosten.

De huidige werkwijze rondom de maandelijkse verklaringen sluit niet aan bij deze uitgangspunten.

Voor het deel van onze klanten met maandelijks wisselende inkomsten willen wij het formulier 'Opgave inkomsten' invoeren, zodat wij een correcte berekening van de uitkering kunnen maken. Daarnaast willen wij een status- en een mutatieformulier invoeren voor al onze klanten.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester

de secretaris

Afschaffen maandelijkse verklaring

Inleiding

Op dit moment vullen ongeveer 7.500 mensen met een uitkering iedere maand een verklaring in en leveren deze in bij de dienst SOZawe. Deze maandelijkse verklaringen worden gebruikt om het recht op bijstand en de hoogte van de bijstand vast te stellen. Hoewel er zich bij de meerderheid van de klanten maandelijks geen veranderingen voordoet, geldt de verplichting voor het inleveren van de maandelijkse verklaringen voor alle klanten. We willen de maandverklaringen dan ook afschaffen per 1 januari 2011. In deze nota geven we aan hoe we tot dit besluit zijn gekomen en hoe we dit gaan doen.

Vertrouwen

De dienst SOZawe is een professionele dienstverlenende organisatie met als missie: 'Alle stadjs actief! SOZawe werkt mee'. Als het om onze inkomensdienstverlening gaat, hanteren we de volgende uitgangspunten:

- De klant staat centraal.
- Dienstverlening op basis van vertrouwen in de klant. Hierbij vragen we de klant niet wat we al weten of uit andere bronnen kunnen halen.
- Daarnaast willen we goede dienstverlening leveren tegen lagere kosten.

De huidige werkwijze rondom de maandelijkse verklaringen sluit niet aan bij deze uitgangspunten. Het versturen en verwerken van deze verklaringen kost tijd en geld. De klant staat niet centraal en de dienstverlening vindt niet plaats op basis van vertrouwen in de klant. Daarnaast kunnen we een groot deel van de gegevens over de persoonlijke situatie van de klant ook door middel van externe bronnen zoals Suwinet, het GBA en het Inlichtingenbureau verkrijgen.

De huidige werkwijze

De verplichting om de maandelijkse verklaring op tijd en volledig bij de dienst SOZawe in te leveren vindt zijn grondslag in artikel 17 van de Wet Werk en Bijstand¹. Naast vragen over inkomsten moet de klant op de maandverklaring ook aangeven of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in de samenstelling van het gezin, in de burgerlijke staat of in de woonsituatie. Ook als hij of zij een opleiding start of gaat verhuizen moet dit worden vermeld.

Als de klant de maandverklaring op tijd en op de juiste wijze heeft ingevuld, wordt de uitkering uitgekeerd. Als de klant de verklaring te laat inlevert of onjuist invult, wordt het recht op bijstand opgeschort (de uitkering wordt als het ware geblokkeerd). De klant krijgt dan een hersteltermijn opgelegd. Dit houdt in dat hij de mogelijkheid krijgt om de verklaring alsnog op de juiste wijze voor een bepaalde datum in te leveren. Doet hij dit niet dan kan het recht op bijstand worden ingetrokken. Voor de gemeente is dit een veilige manier van werken met betrekking tot de financiële risico's. De verantwoordelijkheid voor het ontvangen van de uitkering ligt immers volledig bij de klant.

In 2009 kregen gemiddeld 7.500 klanten van SOZawe elke maand een maandverklaring met de verplichting deze in te leveren. Van deze 7.500 klanten had ongeveer 40% inkomsten. Bij ongeveer een derde van deze klanten met inkomsten ging het om *wisselende* inkomsten. (Dit zijn inkomsten uit bronnen die van maand tot maand kunnen variëren.) Als we kijken naar de financiële en rechtmatigheidsrisico's was het dus bij ongeveer 13% van onze klanten van belang om maandelijks actief vast te stellen wat de hoogte van de inkomsten was en deze te verrekenen met de uitkering. Op dit moment hanteren wij echter voor *alle* klanten binnen SOZawe dezelfde aanpak om de risico's te minimaliseren.

¹ Op grond van artikel 17 van de Wet werk en bijstand dienen belanghebbenden op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op zijn arbeidsinschakeling of het recht op bijstand. Dit wordt de inlichtingenplicht genoemd.

Niet opnieuw het wiel uitvinden

We hebben gekeken welke ervaringen andere gemeenten hebben met het afschaffen van de maandelijkse verklaringen. Hiertoe hebben wij een bezoek gebracht aan de sociale diensten van de gemeenten Amersfoort, Leeuwarden en Enschede. Al deze gemeenten hebben de maandelijkse verklaring afgeschaft. Zij maken gebruik van wijzigings- en inkomstenformulieren. Als er in de persoonlijke situatie van de klant iets is veranderd, geeft de klant dit door middel van het wijzigingsformulier door. Als een klant wisselende inkomsten heeft, dan moet de klant maandelijks een inkomstenformulier inleveren met de daarbij behorende specificatie. De Gemeente Enschede maakt daarnaast gebruik van een statusformulier. Op dit formulier kan de klant nalezen hoe hij bij de dienst bekend staat. Als dit niet klopt, dan kan de klant dit met een wijzigingsformulier doorgeven. Alle gemeenten hebben aangegeven dat het afschaffen van de maandelijkse verklaringen wel gepaard moet gaan met het goed toepassen van de principes van Hoogwaardig Handhaven. Om de rechtmatigheid te borgen worden de signalen van het Inlichtingenbureau maandelijks bekeken. De gemeente Leeuwarden werkt daarnaast met risicogroepen en maakt gebruik van de fraudescorekaart. Amersfoort maakt ook gebruik van de fraudescorekaart en werkt met themacontroles. Instrumenten die wij in Groningen ook toepassen. Uit onderzoek bij de gemeente Amersfoort bleek dat het aantal doorgegeven wijzigingen voorafgaande aan de afschaffing van de maandverklaringen redelijk overeen kwam met het aantal wijzigingen dat werd doorgegeven na de afschaffing. Op basis van dit gegeven heeft Amersfoort geconcludeerd dat er niet veel informatie wordt gemist. Ook is het debiteurensaldo niet opgelopen als gevolg van het afschaffen. Of er sprake is van een af- of toename van het aantal fraudegevallen is moeilijk te zeggen. In Enschede is de overstap voor de klanten vrijwel probleemloos verlopen. De klanten werden per brief over de nieuwe werkwijze geïnformeerd. In Leeuwarden werd het wijzigingsformulier in het begin door sommige klanten onnodig verstuurd. Zij zagen het als een vervanging van de maandverklaring. Dit was voor de gemeente Enschede de reden om potentiële cliënten voor te lichten over de nieuwe werkwijze. In onze communicatie naar de klanten toe zullen we de ervaringen van deze gemeenten meenemen.

Voordelen wegen op tegen de nadelen

Het afschaffen van de maandverklaringen heeft verschillende voordelen:

- Het afschaffen van de maandelijkse verklaringen sluit aan bij onze uitgangspunten.
- Het afschaffen betekent een lastenverlichting voor de klant. De klant hoeft niet meer in de gaten te houden dat hij op tijd de maandelijkse verklaring inlevert en hoeft niet meer naar de dienst om te laten weten dat er niets is veranderd. De cliëntenraad SOZawe heeft al aangegeven positief te staan tegenover het afschaffen van de maandverklaringen.
- Het betekent een lastenverlichting voor de dienst SOZawe. Er hoeven niet meer maandelijks duizenden maandverklaringen uitgedraaid, verstuurd en gescand te worden.

Daarnaast is er een aantal nadelen:

- Met het wegvallen van de maandverklaringen wordt de klant er niet langer maandelijks aan herinnerd wijzigingen aan de dienst door te geven. Dit zou er toe kunnen leiden dat er onterecht bijstand wordt verstrekt. Deze onterecht verstrekte bijstand moet dan weer teruggevorderd worden, hetgeen extra werk betekent. Verder zou dit tot hogere invorderingsbedragen kunnen leiden.
- Voor sommige klanten bestaat er een soort van gekoppelde zekerheid. Het op tijd en juist inleveren van de maandverklaring betekent dat ze aan het eind van de maand een uitkering ontvangen. Als de maandverklaringen worden afgeschaft zal dit gevoel wellicht verdwijnen.

Naar onze mening wegen de voordelen zeker op tegen de nadelen. Bovendien denken wij beide nadelen te kunnen ondervangen door een goede communicatie naar onze klanten.

De nieuwe werkwijze

Zowel uit de bezoeken aan andere gemeenten, waar de maandelijkse verklaringen al eerder zijn afgeschaft, als uit ons eigen onderzoek blijkt dat we zonder probleem de maandverklaringen voor een groot deel van onze klanten kunnen afschaffen. De nieuwe werkwijze ziet er dan als volgt uit:

Vanaf 1 januari 2011 sturen wij alleen klanten die maandelijks wisselende inkomsten hebben, nog maandelijks een formulier. Dit formulier 'Opgave inkomsten' moet dan samen met een kopie van de inkomensspecificatie weer worden ingeleverd. Op die manier kan een correcte verrekening van de variabele inkomsten plaatsvinden en wordt aan uitkering niet meer betaald dan waar de klant recht op heeft.

Op de huidige maandverklaring staan, behalve een vraag naar inkomsten, ook vragen naar wijzigingen in de persoonlijke situatie van de klant. Dat zijn wijzigingen die zich incidenteel voordoen. Ook de maandelijkse vaste inkomsten van de klant wijzigen meestal slecht 1 à 2 keer per jaar. Omdat dit veranderingen betreffen die het recht op of de hoogte van de uitkering kunnen beïnvloeden, is het in het belang van de klant om deze veranderingen zo spoedig mogelijk door te geven. Dit gebeurt via een set nieuwe formulieren, bestaande uit een formulier 'Uw gegevens (status)' en een formulier 'Melding nieuwe informatie (mutatie)'. Op het eerste formulier staan gegevens van de klant geprint zoals die bij ons bekend zijn. Met het tweede formulier kan de klant veranderingen doorgeven. Deze set nieuwe formulieren verstrekken we na de aanvraag –gelijk met de beschikking- en opnieuw na een wijziging in de klantgegevens. Vervolgens kunnen deze formulieren, bijvoorbeeld jaarlijks aan alle klanten toegestuurd worden. Dit jaarlijks toesturen fungeert als een soort van 'herinnering' voor de klant. De klant kan ook via de telefoon of via de balie om deze formulieren vragen.² Over de introductie van de nieuwe formulieren zullen we uitgebreid communiceren.³

² Op termijn willen we de formulieren ook via internet aanbieden, zodat ze te downloaden zijn. Hiervoor zijn technische aanpassingen nodig, middels een zogenaamde mid-office. Daar wordt momenteel aan gewerkt in de gemeente. Een termijn waarop deze digitale formulieren daadwerkelijk beschikbaar zijn, is nu nog niet te geven.

³ Sinds 1 oktober 2009 is de wet WIJ van kracht. Vanaf die datum hoeven nieuwe klanten die onder de WIJ vallen geen maandverklaring in te leveren. Sinds 1 juli 2010 zijn ook de bestaande klanten onder de 27 jaar overgezet van de WWB naar de WIJ en hoeven ook zij geen maandverklaring meer in te leveren. Bij het overzetten van deze groep is gebleken dat de communicatie naar de klant toe erg belangrijk is.