


Onderwerp Regelingenwoud: Werken vanuit vertrouwen  
Ter informatie  
Steller Anneroo Tijms

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 06-29638601 Bijlage(n) - Ons kenmerk Zaak-589709-2022

Datum 16-11-2022 Uw brief van n.v.t. Uw kenmerk 

Geachte heer, mevrouw,

In de brief van 9 februari 2022 heeft u kunnen lezen over de voorgenomen maatregelen om het ‘Regelingenwoud’ te kappen en de toegankelijkheid van minimaregelingen en voorzieningen te vergroten.<sup>1</sup> In deze brief informeren wij u over een belangrijke stap die wij hebben gezet. We hebben voor minimaregelingen een nieuwe werkwijze ontwikkeld: ‘Werken vanuit vertrouwen’. Dit is een belangrijk onderdeel van het project Regelingenwoud. Deze werkwijze houdt in dat inwoners in principe geen bewijsstukken meer hoeven in te leveren als zij bijvoorbeeld de individuele inkomstenstoeslag willen aanvragen. Hiermee nemen we bureaucratische rompslomp voor inwoners weg. Het wordt gemakkelijker en laagdrempeliger om iets aan te vragen bij de gemeente, zodat we kunnen helpen om armoede en problematische schulden te voorkomen of beperken. In het eerste kwartaal van 2023 gaan we met deze werkwijze aan de slag voor een aantal minimaregelingen. Al doende en lerende breiden we deze werkwijze verder uit naar andere regelingen waar mogelijk.

Inhoud van deze brief:

1. Huidige werkwijze
2. Werken vanuit vertrouwen
3. Al doende leren
4. Conclusie
5. Vervolgaanpak Regelingenwoud

---

<sup>1</sup> Zie <https://gemeenteraad.groningen.nl/Documenten/Collegebrieven/Regelingenwoud.pdf>.

## 1. Huidige werkwijze

Wanneer een inwoner een minimaregeling aanvraagt moeten vaak veel bewijsstukken worden ingeleverd. Denk hierbij aan de inkomens- en vermogensgegevens van de afgelopen vijf jaar bij bijvoorbeeld de individuele inkomenstoeslag. Veel inwoners verliezen hierdoor de moed om een aanvraag in te dienen, zoals werkende armen of inwoners die digitaal of anderszins minder vaardig zijn. Ook de zorg dat je het verkeerde inlevert of niet volledig bent, kan stress geven: Heb ik die gegevens dan nog wel? Moet ik iets terugbetalen wanneer ik het verkeerde heb ingeleverd? Daarnaast is het voor hulpverleners of andere mensen die inwoners helpen met het doen van een aanvraag soms heel lastig om alle bewijsstukken te verkrijgen die nodig zijn voor een aanvraag. Voor inwoners die in een moeilijke situatie zitten kunnen dit allemaal redenen zijn om het aanvragen van minimaregelingen uit te stellen of zelfs helemaal geen aanvraag in te dienen met niet-gebruik tot gevolg. Om dat te voorkomen gaan we vanaf het eerste kwartaal van 2023 werken vanuit vertrouwen.

## 2. Werken vanuit vertrouwen

### *Aanvraag*

Het uitgangspunt van ‘Werken vanuit vertrouwen’ is dat inwoners zo weinig mogelijk en het liefst helemaal geen bewijsstukken inleveren. Op het digitale aanvraagformulier geven zij door middel van vinkjes en eenvoudige antwoorden aan wat hun situatie is. Bijvoorbeeld bij de laptopregeling: ‘Gaat uw kind naar groep 8?’. Ze sluiten af met een verklaring dat zij alles naar waarheid hebben ingevuld. Uiteraard kan elke inwoner waarbij het aanvragen zelf niet lukt, contact opnemen en vragen om een persoonlijk gesprek. Daarnaast vinden we het belangrijk dat het duidelijk is wat de inwoner moet invullen. We nemen hierin de bevindingen van de gebruikersonderzoeken met inwoners van de algemene- en bijzondere bijstandsprocessen mee.<sup>2</sup>

### *Bestandsvergelijking*

Het ingevulde aanvraagformulier wordt vergeleken met gegevens uit onze gemeentelijke- en landelijke systemen, de BRP en Suwi.<sup>3</sup> We zetten hier waar mogelijk de techniek in die we hebben ontwikkeld voor de Tozo tijdens de coronacrisis. Het raadplegen van deze systemen is niet nieuw, medewerkers raadpleegden deze systemen al en voerden hier gegevens in. Bij de uitvoering van de Tozo hebben we voor het eerst het raadplegen van deze gegevenssystemen geautomatiseerd. Deze techniek hebben we nu verder doorontwikkeld.

### *Verwondering*

Wanneer gegevens die de inwoner heeft ingevuld niet overeenkomen met de gegevens die wij uit de bestandsvergelijking halen, ontstaat een lijstje met ‘verwonderingen’: hoe kan het dat er verschillen zijn? Hiervoor kunnen veel redenen zijn, bijvoorbeeld dat wijzigingen nog niet in de systemen zijn verwerkt of omdat een inwoner niet wist dat een wijziging moest worden gemeld bij Burgerzaken. Een ‘verwondering’ is voor

---

<sup>2</sup> Onlangs hebben we met gebruikers (inwoners) van algemene- en bijzondere bijstand gebruikersonderzoek gedaan om te kijken waar we onze (digitale) dienstverlening kunnen verbeteren als het gaat om het aanvraagproces.

<sup>3</sup> Suwinet (Suwi) is een elektronische infrastructuur die is ontwikkeld om ervoor te zorgen dat de Suwi ketenpartijen (UWV, SVB en gemeenten) gegevens met elkaar kunnen uitwisselen voor de uitoefening van hun wettelijke taak. De Basisregistratie Personen (BRP) bevat persoonsgegevens van inwoners van Nederland (ingezetenen) en van personen die Nederland hebben verlaten (niet ingezetenen).

## Volgvel 2

ons aanleiding om contact op te nemen met de inwoner en te vragen wat de reden kan zijn van het verschil. Het gesprek wordt vanuit vertrouwen gevoerd, niet vanuit de gedachte dat de inwoner bewust de inlichtingenplicht schendt. Het kan voorkomen dat in onduidelijke situaties nog wel bewijsstukken opgevraagd worden, maar dat is dan de uitzondering.

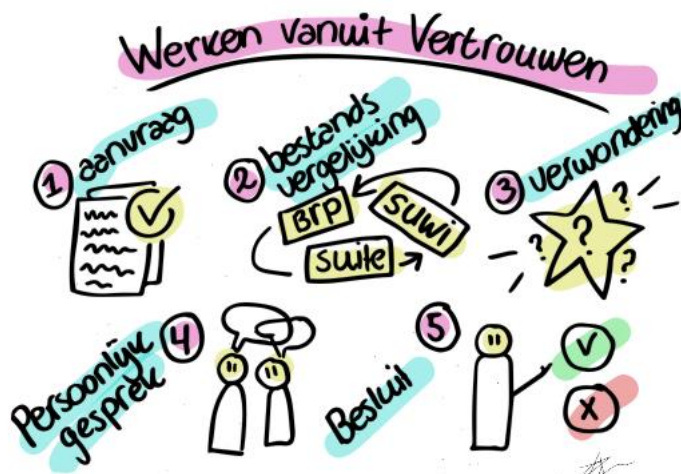
### *Persoonlijk gesprek*

Met het persoonlijke gesprek snijdt het mes aan twee kanten. Enerzijds helpen we de inwoner met het persoonlijke gesprek te voorkomen dat gebruik wordt gemaakt van een minimaregeling terwijl daar geen recht op is. Zo nemen we zorgen en het risico op terugvordering weg voor de inwoner. Anderzijds kan het persoonlijke gesprek ook benut worden voor meer dan alleen de minimaregeling die is aangevraagd. De inkomensconsulenten bij de directie Inkomensdienstverlening zijn de aangewezen medewerkers om deze gesprekken te voeren. Zij hebben de kennis en kunde om inwoners te informeren over meer dan alleen de aangevraagde minimaregeling, zoals andere regelingen en voorzieningen. De inwoner kan bijvoorbeeld 'warm' doorverwezen worden naar het Minimaloket of de GKB. Het gesprek vindt in principe alleen plaats wanneer er 'verwonderingen' zijn gesignaleerd. Maar natuurlijk kan de inwoner ook zelf verzoeken om een persoonlijk gesprek. Wanneer er uit de bestandsvergelijking geen verwonderingen naar voren zijn gekomen, is een persoonlijk gesprek niet noodzakelijk, de inwoner ontvangt dan een besluit. We verwachten dat dit in het gros van de gevallen zo zal zijn.

### *Besluit*

Wanneer direct duidelijk is dat de inwoner wel of geen recht heeft op de minimaregeling, stuurt de gemeente een toekenning of een afwijzing. Dit gebeurt alleen wanneer er geen 'verwonderingen' zijn op basis van de bestandsvergelijking. Zijn er wel 'verwonderingen' dan zal dit in een persoonlijk gesprek worden besproken. Uit een gesprek kan dan blijken dat de regeling alsnog kan worden toegekend, of juist moet worden afgewezen. Na het gesprek verstuurt de gemeente dan een toekenning of een afwijzing. Er zijn situaties waarin een gesprek onvoldoende is om meer duidelijkheid te krijgen over de situatie van de inwoner, dit zijn de uitzonderingen. In die gevallen kunnen bewijsstukken worden opgevraagd waarna ook een beoordeling gemaakt wordt en een aanvraag wordt toegekend of afgewezen.

*Werken vanuit vertrouwen schematisch weergegeven:*



### **3. Al doende leren**

Het doel is om met ‘Werken vanuit vertrouwen’ de toegankelijkheid en het gebruik van minimaregelingen te vergroten. Het is onduidelijk hoeveel meer inwoners gebruik gaan maken van de minimaregelingen, dit wordt gemonitord (inclusief de mogelijke extra uitvoeringskosten). In de begroting van 2023 hebben we aangegeven bezig te zijn met het toegankelijker maken van deze regelingen. Hierbij is benoemd dat dit er toe kan leiden dat de uitgaven aan de regelingen en voorzieningen kunnen toenemen. Op dit moment kunnen we niet inschatten hoe groot het financiële effect zal zijn. We zullen hierover rapporteren via de reguliere voortgangsrapportages in 2023 en nemen de effecten voor zover mogelijk mee bij de voorbereiding op de begroting 2024.

De werkwijze ‘Werken vanuit vertrouwen’ is innovatief. We willen daarom leren van de bevindingen. Allereerst is het van belang dat het digitale aanvraagformulier begrijpelijk en prettig is voor de inwoner. We nemen nu al de input mee die we hebben gekregen van een recent gebruikersonderzoek dat we hebben gehouden onder bijstandsgerechtigden. Dit zullen we ook regelmatig blijven doen. We willen ook jaarlijks een check doen bij het CBS.<sup>4</sup> Er wordt dan niet gecontroleerd of elke inwoner terecht de regeling heeft gekregen, maar het hele bestand van aanvragers wordt gecontroleerd. We zien dan hoe groot het percentage aanvragen is geweest waarin aanvragers meer vermogen hadden dan was toegestaan. Dit is belangrijk omdat we in ‘Werken vanuit vertrouwen’ sommige gegevens niet kunnen verifiëren. Zo hebben we bijvoorbeeld geen inzage in systemen waarin het vermogen van inwoners wordt vastgelegd. Uit ervaring weten we dat het nauwelijks voorkomt dat iemand te veel vermogen heeft om recht te hebben op een minimaregeling. Maar door het CBS te vragen om een eindcheck uit te voeren, kunnen we toch zorgvuldig elk jaar de kwaliteit van de werkwijze toetsen. Blijkt nu dat een groot percentage toekenningen eigenlijk onterecht was, dan kunnen we de werkwijze herzien. Werken vanuit vertrouwen vraagt om vertrouwen maar ook om de bereidheid om als gemeente te accepteren dat we zonder bewijsstukken nu eenmaal niet meer voor 100% zekerheid kunnen gaan. Het voordeel voor inwoners met deze nieuwe werkwijze willen we voorop stellen.

### **4. Conclusie**

Met ‘Werken vanuit vertrouwen’ verlagen we de drempel voor inwoners met een laag inkomen om minimaregelingen aan te vragen. De inwoner hoeft zich niet meer zorgen te maken over het inleveren van bewijsstukken. Veel aanvragen kunnen snel en eenvoudig worden afgehandeld. Daar waar er wel tijd moet worden gestoken in een aanvraag, wordt die tijd niet besteed aan papierwerk maar aan een open en persoonlijk gesprek met de inwoner.

### **5. Vervolgaanpak Regelingenwoud**

Werken vanuit vertrouwen is een belangrijk element van de aanpak om minimaregelingen en voorzieningen eenvoudiger en toegankelijker te maken. Het is belangrijk dat inwoners zo weinig mogelijk drempels ervaren om een beroep te doen op de (financiële) ondersteuning waar zij recht op hebben. Zo proberen we ook bij de toekenning van de Energietoeslag zo weinig mogelijk voorwaarden te hanteren zodat

---

<sup>4</sup> Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) maakt het mogelijk dat maatschappelijke debatten gevoerd kunnen worden op basis van betrouwbare statistische informatie.

Volgvel 4

grote groepen inwoners hiervoor in aanmerking komen. Dat doen we ook bij de extra koopkrachtmaatregelen in het Hulppakket. Een aantal van de maatregelen in het Hulppakket kennen we toe zonder dat inwoners daarvoor een aanvraag hoeven te doen. We zijn van plan om dit bij de Individuele Inkomstenstoeslag te blijven doen waar mogelijk. Hierover kan de raad in maart 2023 een voorstel verwachten.

De komende periode werken we verder aan de overige maatregelen van het Regelingenwoud. Ten eerste door miniregelingen stapsgewijs onder te brengen in het gemeentelijk portaal genaamd MijnGroningen. Dit maakt dat het voor inwoners eenvoudiger om een beroep op die regelingen te doen en daar op een toegankelijke manier informatie over te krijgen. Ten tweede zijn we bezig met een analyse van de bestaande regelingen waarin we beoordelen of we deze regelingen kunnen versimpelen, samenvoegen of wellicht afschaffen. We willen dat hierdoor meer overzicht komt in de regelingen die wij inwoners bieden. Daarbij kijken we ook naar mogelijkheden om de voorwaarden te harmoniseren. Ten derde gaan we door met een brede communicatie-aanpak waarin we proberen om ook inwoners die niet gewend zijn om bij de gemeente aan te kloppen, beter te bereiken. De ervaringen die we nu opdoen met de crisismaatregelen, helpen ons daarbij. We informeren u in het eerste kwartaal van 2023 over de stand van zaken van deze maatregelen. Omdat we in de afgelopen periode prioriteit hebben gegeven aan de regelingen in het Hulppakket, is dat later dan we oorspronkelijk van plan waren.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,  
Koen Schuiling

secretaris,  
Christien Bronda

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*