

VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 32 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2001/2002.- Nrs. 14 en 16.

VRAGEN van de SP-fractie van mevrouw L.R. van Gijlswijk betreffende het project "Aardig streng" (deel 1 en 2).
(Binnengekomen: respectievelijk 24 juli en 31 augustus 2001.)

Deel 1:

De dienst SoZaWe wil haar dienstverlening verbeteren, zo heeft zij haar cliënten in een brief laten weten. En dus start ze vanaf 1 augustus met de aangescherpte handhaving van de Wet Boeten en Maatregelen onder de noemer *Aardig Streng*. De redenering hierachter is volgens de dienst dat we overal in de maatschappij afspraken moeten nakomen en dat iedereen dat heel vanzelfsprekend vindt. In de brief aan de cliënten wordt gesteld: "zolang we ons samen aan de afspraken houden, kunnen we ons werk goed doen, wordt u snel en goed geholpen en hoeven we geen boeten en maatregelen op te leggen". Roerend. Maar: de liefde kan niet van één kant komen, en het nakomen van normen ook niet. Ik vind het daarom vreemd dat de brief geen melding maakt van straffen die de dienst opgelegd worden als zij haar afspraken niet nakomt. En daar is alle reden voor. Volgens de meest recente gegevens handelt de dienst immers 10 procent van alle aanvragen niet binnen de wettelijke gestelde termijn af, en zelfs 52 procent van de bezwaarschriften. En komt het nooit voor dat cliënten met een afspraak moeten wachten op SoZaWe-medewerker? Natuurlijk wel. Kort en goed: ik verzoek u niet alleen 'aardig streng' te zijn tegenover de klanten van de sociale dienst, maar ook tegenover de dienst zelf. Bijvoorbeeld door aan het overtreden van de wettelijke en beleefdheidsnormen door de dienst ook boetes te koppelen, die betaald dienen te worden aan de klant die benadeeld is. Te lang doen over de afhandeling van een aanvraag? Twintig gulden boete per dag. Te lang doen over de afhandeling van een bezwaarschrift? Tien gulden per dag. Wachten terwijl men een afspraak heeft? Twee gulden per minuut. Enz.

Naar aanleiding van het bovenstaande heb ik de volgende vragen aan u:

1. Bent u bereid voor de dienst zelf ook een boetesysteem te ontwerpen waarin bijvoorbeeld is opgenomen dat voor elke vijf minuten dat een ambtenaar te laat op een afspraak verschijnt de cliënt tien gulden ontvangt, en dat er twintig, respectievelijk tien gulden wordt uitgekeerd voor elke dag de afhandeling van een aanvraag respectievelijk bezwaarschrift langer duurt dan de termijn die ervoor staat? Zo ja, treedt dit systeem dan tegelijkertijd met Aardig Streng in werking? Zo nee, waarom niet?

2. In hoeverre gaat u bij het opleggen van sancties rekening houden met in de personen gelegen factoren op basis waarvan het de cliënt nauwelijks kwalijk te nemen is dat hij zich niet aan afspraken houdt? Met andere woorden: wat gaat u doen om te voorkomen dat de allermaksten, de mensen nauwelijks kunnen meekomen in de samenleving, nog eens extra gedupeerd worden?

Burgemeester en wethouders beantwoorden deze vragen als volgt:

Groningen, 5 september 2001.

Naar aanleiding van een brief, verzonden aan cliënten van de dienst SOZAWE, waarin aangekondigd het aangescherpte handhavingsbeleid van de Wet boeten en maatregelen, onder de noemer "*Aardig streng*", heeft u vragen gesteld.

De Wet boeten en maatregelen (en terug- en invordering sociale zekerheid) beoogt als "voorlopig" sluitstuk van het rechtmatigheidsstraject, het oneigenlijk gebruik en het misbruik van sociale zekerheidsuitkeringen terug te dringen. Daarbij is gekozen voor een, onlangs bijgestelde, uitvoering die voor alle sociale zekerheidswetten vrijwel identiek is.

Vanuit die bijstelling werd door de dienst SOZAWE nadrukkelijker naar de Wet boeten gekeken waarbij bleek, dat de uitvoering de afgelopen tijd in de verdrinking was gekomen. Dit werd bevestigd middels een onlangs gehouden toezichtsonderzoek door het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Mede hierdoor vonden we het noodzakelijk het project "*Aardig streng*" te ontwikkelen. Het project heeft een tweeledig doel. In de eerste plaats om de regels en afspraken met de cliënten van de dienst SOZAWE duidelijk over het voetlicht te brengen. In de tweede plaats om de kwaliteit van de uitvoering van de dienst SOZAWE te verbeteren.

Na deze inleiding komen wij tot beantwoording van uw vragen:

1. Neen.
Op de dienst SOZAWE zijn andere regimes van controle en afrekeningssystemen van toepassing. Zo moet de dienst aan het college van B&W verantwoording afleggen over haar werkzaamheden en functioneren. Wordt de dienst SOZAWE, de gemeente, gecontroleerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en krijgt zij, indien van toepassing, van die kant aanwijzingen. Dat we er nog niet voor de volle 100% zijn mag duidelijk zijn, maar we controleren onszelf en zijn continu bezig ons niveau te verbeteren. Daarin wordt de dienst scherp gehouden door de klanten, de Cliëntenraad, de Klachtenregeling, de Ombudsvrouw en gemeenteraad. Verdere bewaking en controle vinden plaats door het Interne Kwaliteitssysteem van de dienst SOZAWE.
2. Ja.
In zowel de Wet boeten als in het vastgestelde beleid daaromtrent, wordt aangegeven dat, alvorens eventueel een maatregel of boete kan worden genomen, er altijd gelet dient te worden of er sprake is van een verwijtbare gedraging. Bij die afweging moet rekening worden gehouden met 3 aspecten:

1. de ernst van de gedragingen;
2. de mate van verwijtbaarheid;
3. de omstandigheden van de belanghebbende.

De uitkomst van deze afweging en de bijbehorende verwijtbaarheid op grond van omstandigheden en mogelijkheden van persoon en/of gezin worden dus betrokken in een eventuele op te leggen maatregel of boete. Daarnaast kan de dienst afzien van het treffen van een maatregel of opleggen van een boete wanneer daarvoor dringende redenen aanwezig zijn.

Als er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, waardoor de tenuitvoerlegging van een maatregel of boete tot onaanvaardbare gevolgen leidt, wordt hiervan afgezien. Bij het eventueel opleggen van een maatregel of boete zal er dus duidelijk rekening worden gehouden met de in de persoon gelegen factoren.

Deel 2:

Onlangs is de Dienst Sociale Zaken en Werk gestart met het project *Aardig Streng*, waarbij de regels van de Wet Boeten en Maatregelen verscherpt uitgevoerd worden. Een onderdeel van het project is dat de dienst inkomstenverklaringen terugstuurt die niet volledig zijn ingevuld. De betreffende cliënten zouden dan vijf werkdagen de tijd krijgen hun verklaring alsnog in te leveren, waarna uitbetaling op tijd zou plaatsvinden.

Aardig Streng had voor het eerst gevolgen voor de betaling over de maand augustus. Vele honderden cliënten (meer dan 600) kregen hun inkomstenverklaring teruggestuurd en hadden vervolgens exact één dag de tijd om deze opnieuw, persoonlijk aan de balie, in te leveren. Want de post met de geretourneerde verklaring kwam bij veel mensen pas op zaterdag. Op maandag (ATV) en dinsdag (28 augustus) was de dienst gesloten. Het gevolg hiervan was een grote chaos bij de balies van de dienst op woensdag: irritatie bij cliënten en medewerkers die totaal onvoorbereid waren op de toeloop.

Als u het nodig acht om cliënten van de dienst zo streng achter de broek te zitten, dat u elke onduidelijkheid op de inkomstenverklaring gebruikt om deze terug te sturen en daardoor de tijdige uitbetaling in gevaar te brengen, moet u er op zijn minst voor zorgen dat er van uw kant geen fouten gemaakt worden. Zeggen dat mensen vijf werkdagen de tijd hebben om de verklaring opnieuw in te leveren, en ze slechts één dag tijd te geven, is wel een -grote- fout. Ik heb daarom de volgende vragen aan u:

1. Bent u het met mij eens dat er eerder sprake is van *aardig dom*, dan van *aardig streng* in het optreden van de dienst? Indien nee, waarom niet.
2. Bent u bereid om alle cliënten die door het project Aardig Streng hun inkomstenverklaring teruggestuurd hebben gekregen en zich vervolgens twee dagen niet bij de dienst konden melden, een excuusbrief te sturen? Zo nee, waarom niet?
3. Wat gaat u doen om herhaling van fouten als deze te voorkomen?

Burgemeester en wethouders beantwoorden deze vragen als volgt:

Groningen, 5 september 2001.

1. Nee dat zijn wij niet. Want een situatie zoals u schetst is niet voorgekomen. Aan cliënten van de dienst Sociale Zaken en Werk is geen termijn van 5 dagen gesteld, laat staan een termijn van 1 dag, om alsnog ontbrekende informatie in te leveren. Cliënten hebben ruim de tijd gekregen ontbrekende informatie alsnog aan te vullen. Indien men bijvoorbeeld op vrijdag 24 augustus 2001 of zaterdag 25 augustus 2001 een brief ontving met het verzoek alsnog ontbrekende informatie in te leveren, had betrokkene tot 1 september 2001 de tijd dat te doen. Op 27 en 28 augustus 2001 was de dienst Sociale Zaken en Werk gesloten. Men had daarna nog drie dagen de tijd de gevraagde informatie in te leveren. De dienst Sociale Zaken en Werk heeft zijn cliënten vroegtijdig schriftelijk geïnformeerd dat op deze 2 dagen de dienst gesloten zou zijn. Ook in een advertentie is dat nog eens aangekondigd.

Het project "Aardig streng" kent een overgangperiode tot 1 oktober 2001. Deze periode is bedoeld om cliënten te laten weten welke de gevolgen kunnen zijn van het onvolledig, niet of te laat inleveren van de maandverklaring. We vinden het beter nu te waarschuwen, zodat we straks geen boeten of maatregelen hoeven op te leggen. Daarom heeft de dienst Sociale Zaken en Werk in deze gewenningsperiode veel brieven doen uitgaan om cliënten te wijzen op het belang van het tijdig en volledig verstrekken van de noodzakelijke gegevens. Dat is ook ingecalculeerd.

U spreekt over een chaos bij de balie van de dienst Sociale Zaken en Werk. Het was drukker dan anders, dat zal duidelijk zijn. Maar de kwalificatie chaos laten we graag voor uw rekening.

2. Gelet op de beantwoording van vraag 1 is dit niet aan de orde.
3. Er is geen sprake van fouten, dus niet aan de orde.