

Henk Kool

## Gemeente Den Haag

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

De voorzitter van Commissie Samenleving

Uw brief van  
9 oktober 2013  
Uw kenmerk  
n.v.t.  
Ons kenmerk  
BOW/2013.606 – RIS 267088  
Doorkiesnummer  
070 - 353 5407  
E-mailadres

Aantal bijlagen

Datum  
5 november 2013

Onderwerp  
Reactie op Inspiratienota Delen achter de duinen

Geachte voorzitter en commissieleden,

Met belangstelling hebben wij de inspiratienota “Delen achter de duinen” in ontvangst genomen. Het is positief dat een breed platform als Delen achter de duinen proactief en constructief meedenkt over beleidsvorming ten aanzien van maatschappelijke ontwikkelingen.

Wij willen op een aantal aspecten van deze inspiratienota ingaan, met als doel u te informeren over hoe wij in ons beleid en uitvoering met deze aspecten omgaan en hoe wij de ideeën daarover kunnen meenemen.

### **Kinderen**

Wij zijn verheugd over de constatering van Delen achter de duinen dat er al veel goeds in Den Haag is ontwikkeld voor kinderen van ouders met een minimum inkomen. Het platform geeft aan dat het nog zorgen heeft met betrekking tot de ondersteuning van kinderen uit minima gezinnen, ondanks deze inzet van de gemeente Den Haag, het bedrijfsleven en particuliere initiatieven.

Binnen het gemeentelijk minimabeleid is er speciale aandacht voor armoede onder kinderen. Den Haag kent een ruim voorzieningenaanbod om armoede onder kinderen van minima gezinnen tegen te gaan. Gratis sport en cultuur is mogelijk, evenals het lidmaatschap van de bibliotheek dat voor de jeugd gratis is. Voor schoolgaande kinderen kan een fiets of een PC worden verstrekt. De school ontvangt een bedrag per leerling met de Ooievaarspas in ruil voor de ouderbijdrage en de ouders kunnen ook aanspraak maken op een bedrag om extra schoolkosten op te vangen.

Wel ziet het college, dat als gevolg van de crisis het aantal werklozen en armen ook in Den Haag groeit en meer burgers kampen met inkomensachteruitgang of schulden. Gezinnen met kinderen krijgen meer ondersteuning vanuit extra rijksmiddelen die dit jaar beschikbaar zijn gekomen. Deze middelen zijn als volgt besteed: er is aan Stichting Leergeld subsidie gegeven voor schoolmaterialen, winterkleding en schoeisel voor kinderen uit minima gezinnen die in de schuldhulp zitten.

Inlichtingen bij  
Jenny Franken

Op Haagse middelbare scholen die daar belangstelling voor hebben komt er voorlichting over geld, schulden en budgetteren. Aan het SSSF is gevraagd subsidie te geven voor ondersteuning aan jongeren met schulden.

Verder zullen de minimavoorzieningen extra onder de aandacht worden gebracht, waarbij er ook speciale aandacht wordt gegeven aan groepen die normaliter niet zo snel van deze voorzieningen gebruik maken, zoals ZZP'ers. Onder deze groep zal nog aanvullend onderzoek plaatsvinden om het minimale leid beter af te kunnen stemmen. Wat betreft de bewustwording van armoedeproblematiek op scholen heeft wethouder Kool aangegeven met de wethouder Onderwijs na te gaan of voorlichting ook via de scholen/leraren kan lopen.

Bij het ondersteunen van Haagse kinderen uit minimagezinnen werkt de gemeente Den Haag samen met verschillende maatschappelijke instellingen. De ervaring leert dat deze organisaties, zoals Stichting Leergeld, ook vanuit het bedrijfsleven ondersteuning ontvangen. Ook bij de Ooievaarspas en de collectieve zorgverzekering is er al sprake van samenwerking met commerciële partijen bij de ondersteuning van minima.

### **Dakloosheid**

In de inspiratienota worden ontwikkelingen geschetst met betrekking tot daklozen. Er is een groeiende groep mensen die zich aanmeldt bij het daklozen loket (CCP/SZW) maar (nog) niet dakloos is. Mensen die uitsluitend financiële problemen hebben, horen inderdaad niet thuis in de Maatschappelijke Opvang. In de Maatschappelijke Opvang worden mensen met OGGZ problematiek opgenomen, die onvoldoende zelfredzaam zijn. Naast huisvesting, wordt passende zorg en hulpverlening geboden. Wij zijn bezig ons een beeld te vormen van de groeiende groep mensen die zich met problemen bij ons loket meldt.

Wat betreft het scheiden van doelgroepen in de maatschappelijke opvang kunnen we u melden dat jongeren tot 23 jaar al apart worden opgevangen en dat jongens apart van meisjes opgevangen worden. Voor de volwassenen wordt geen onderscheid naar problematiek of ziektebeeld gemaakt, maar daar staat tegenover dat de eerste opvang altijd kortdurend is (8 weken). In die periode wordt voor iedere cliënt een trajectplan op maat opgesteld

Dakloze gezinnen hebben zeker onze aandacht. Gezinnen komen niet alleen op straat te staan als gevolg van huisuitzetting door huiseigenaren/wooncorporaties. Sommigen worden ook door hun familie of kennissen uit huis gezet. Voor gezinnen die in een corporatiewoning wonen, wordt er van alles gedaan om hen de woning te laten behouden, juist omdat er kinderen in het spel zijn. Daarom is ook de aanpak vermindering huisuitzettingen over de hele stad uitgerold. Voorwaarde is wel dat ouders zich aan afspraken houden, meewerken en niet onrechtmatig handelen. Vermindering huisuitzettingen loopt nog door tot eind 2014. Daarna stopt de financiering. Van uitbreiding naar andere verhuurders is gelet op de extra kosten geen sprake.

Wij zijn het ermee eens dat opvang in Stay Okay-achtige voorzieningen niet wenselijk is, met name voor de kinderen. Naast de huidige gemeentelijke noodopvang voor gezinnen, zal met name voor gezinnen waar multiproblematiek speelt, vanaf 1 januari 2014 een tijdelijke verblijfvoorziening voor 20 gezinnen gerealiseerd worden. Daar kunnen ouders en kinderen adequaat begeleid worden door onder andere gezinscoaches en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Doel is dat de gezinnen weer zo snel mogelijk terug kunnen naar een zelfstandig woning. Deze gezinnen worden dus ook niet langer in de reguliere maatschappelijke opvang opgevangen, omdat dit ongewenst is voor de kinderen.

Er lijkt een knelpunt te zijn voor wat betreft de meldingsplicht van dakloze 65 plussers om hun AOW uitkering te ontvangen. Dit punt wordt momenteel goed uitgezocht met de SVB.

### *Zorgen voor alle inwoners*

Er komen per jaar ruim 2000 meldingen binnen bij het CCP. Ongeveer de helft daarvan stroomt in de maatschappelijke opvang in, omdat zij een regiobinding hebben en tot de doelgroep OGGZ behoren.

Voor de overige aanmelders geldt dat ze door het CCP warm overgedragen worden naar de regio waar zij vandaan komen of naar passend aanbod van Den Haag OpMaat (in het geval er geen OGGZ-problematiek is).

Medische zorg voor illegalen en ongedocumenteerden is moeilijk te realiseren volgens het manifest. De GGD kan soms helpen een passende zorgverlener te vinden. Daarbij is de GGD op de hoogte van de mogelijkheden voor zorgverleners om hun kosten vergoed te krijgen (bijvoorbeeld op basis van landelijke regelingen).

#### *Vervoersregeling tijdens de winter*

Wat betreft de winterregeling overwegen wij de suggestie om een OV-regeling te koppelen aan de winteropvang uit te voeren. De winteropvangregeling is niet continu van kracht, maar afhankelijk van de weerssituatie. Deze weerssituatie wordt door deskundigen van de GGD-en in Den Haag en Utrecht ingeschat en de winterregeling wordt voor de vier grote steden tegelijkertijd afgekondigd. Wanneer de weersomstandigheden geen gevaar voor de gezondheid vormen, is winteropvang niet nodig. Daarom is de winteropvang niet continu open. Overigens kan iedereen die rechthebbend is, te allen tijde terecht in de nachtopvang, winterregeling of niet. Daar is voldoende capaciteit sinds de persoonsgerichte aanpak is ingevoerd en voor iedereen binnen acht weken een trajectplan op maat wordt opgesteld, inclusief toeleiding naar een passende vervolgplaats.

#### *Onderdak*

De innovatiemiddelen van DHOD worden besteed aan door instellingen ingediende innovaties. Na beëindiging van het programma DHOD in 2015, blijft er aandacht voor de ondersteuning van de kwetsbare groep dakloze mensen met OGGZ-problematiek. De ontwikkelde aanpak, opvang en begeleidingsaanbod worden toegespitst op de problematiek van deze groep in de nieuwe Wmo en AWBZ-constellatie. Wij staan open voor innovatieve ideeën voor opvang in zelfbeheer en zien eventuele plannen graag tegemoet.

#### **Werkgelegenheid**

Wij delen de mening dat scholing van toegevoegde waarde kan zijn bij de re-integratie van werkzoekenden met grote een afstand tot de arbeidsmarkt. Bij het re-integreren van werkzoekenden richten we ons tegelijkertijd op de kortste weg naar werk. Werk gaat boven een uitkering en een klantgerichte, op het individu toegesneden dienstverlening staat daarbij centraal. Het combineren van werken en leren zien we daarbij als mogelijkheid om arbeidsmarktkansen te vergroten.

Bij re-integratie worden er verschillende instrumenten, al dan niet in combinatie, ingezet, deels vanuit de Werkpleinen voor werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, deels door Werkgeversservicepunt voor werklozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Bij het inzetten van deze voorzieningen wordt ook geanticipeerd op de huidige mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, waarnaar gerefereerd wordt. Het kan gaan om loonwaarde subsidies, sollicitatietrainingen, werk(gevers)cheques, leerwerkplekken, arrangementen met werkgevers, proefplaatsingen en de gecombineerde dienstverlening samen met uitzendbureaus. Scholing kan onderdeel uitmaken van deze voorzieningen. Voor alleenstaande ouders met de zorg voor een kind dat jonger is dan 5 jaar, bestaat bovendien wettelijk de mogelijkheid om de re-integratieplicht volledig in te vullen met scholing. Voor personen van wie wordt ingeschat dat zij niet binnen 18 maanden regulier aan het werk kunnen, bestaan ook scholingsmogelijkheden, al dan niet in combinatie met vrijwilligerswerk. Deze mogelijkheden, afgestemd op het individu kunnen met de participatieconsulent besproken worden.

#### *Casus*

In het manifest staat de casus "Kortste weg naar werk". Het kan voorkomen dat in het individuele geval de dienstverlening niet altijd naar wens verloopt, zoals in de beschreven casus. De dienst SZW is een dienstverlenende organisatie en pakt met belangstelling alle aangedragen signalen en knelpunten op. In veel gevallen wordt een knelpunt als casus geanalyseerd en opgelost. In meer complexe gevallen of wanneer signalen blijven terugkeren wordt het signaal breder opgepakt.

### **Werken aan maatwerk**

In het manifest worden diverse klachten over de bereikbaarheid van medewerkers van de dienst SZW onder de aandacht gebracht. De gemeente Den Haag heeft begin 2013 een ingrijpende reorganisatie doorgevoerd en een scheiding aangebracht tussen front-office en back-office. Een belangrijke schakel hierin is de telefonisch bereikbare Klantenservice. Deze reorganisatie leidde in de startfase tot wachttijden en een slechte bereikbaarheid van de Klantenservice. Dit is inmiddels verholpen door extra investeringen in de capaciteit van de Klantenservice en de kwaliteit van de dienstverlening. In dit organisatiemodel is er voor de verstrekking van de bijstandsuitkering geen vast contactpersoon meer noodzakelijk en er wordt meer efficiency bereikt. Deze efficiency komt weer ten goede aan de daadwerkelijke ondersteuning van burgers bij financiële vragen of bij re-integratie.

Deze reorganisatie is een belangrijke veroorzaker geweest van langere doorlooptijden en heeft ook geleid tot meer klachten over de dienst SZW.

Om de bereikbaarheid verder te verbeteren, is de afgelopen maanden niet alleen gekeken naar de benodigde capaciteit om het aantal telefoongesprekken aan te kunnen, maar ook naar de wijze waarop we de kwaliteit van de antwoorden en de klantbejegening kunnen verbeteren. Hiervoor is een zogenaamde call-driver analyse opgezet. Met behulp van registraties wordt inzichtelijk gemaakt welke knelpunten voor belvolume zorgen. Deze moeten leiden tot verbeteracties voor de Klantenservice. Zo is bijvoorbeeld al opgemerkt dat veel klanten reageren omdat er iets gewijzigd is in de hoogte van de uitkering door een tijdelijke stopzetting of doorbetaling. Naar aanleiding hiervan is afgesproken dat iedere klant vooraf wordt gebeld, als er iets wijzigt in de hoogte van de uitkering. Medewerkers worden hierbij ondersteund met zogenaamde bescrípts, om te voorzien in goede communicatie hierover.

De dienst SZW wil een goede dienstverlenende organisatie zijn, maar fouten kunnen niet uitgesloten worden. Het is nog nooit gebeurd dat door een computerstoring of systeemfout maandelijkse uitkeringen niet zijn uitgekeerd. Wel komt het voor dat er een verkeerde inhouding wordt berekend. Bij het bekend worden van een dergelijke fout zal de dienst SZW deze fout analyseren, oplossen en zo snel mogelijk herstellen. Streven is altijd om bij de eerst volgende betaalmaand een dergelijke fout te herstellen. Helaas lukt dit niet altijd en zal het herstel soms opschuiven naar een volgend betaalmoment.

#### *Procedures omtrent werk, wonen en inkomen*

Procedures bij de dienst SZW worden voortdurend tegen het licht gehouden en daar waar nodig verbeterd. Hieraan kunnen verschillende redenen ten grondslag liggen, zoals verandering van wet- en regelgeving en efficiency-verbeteringen, maar ook vanuit signalen vanuit de samenleving.

Recent zijn ook verbeteringen doorgevoerd in het aanvraagproces met betrekking tot de voorschotregeling. Contacten met de overheid en daarmee ook met gemeenten zullen in de toekomst steeds vaker digitaal verlopen. Dit geldt ook voor het aanvragen van een bijstandsuitkering. Deze digitalisering wordt ook door wetgeving van de rijksoverheid verder gestimuleerd. De gemeente Den Haag is zich bewust van het feit dat niet iedereen in staat is digitaal een bijstandsaanvraag te doen. Daarom worden op de Stadsdeelkantoren van Den Haag burgers ondersteund, die niet digitaal vaardig zijn of niet beschikken over een Digid.

De wettelijke termijn voor de gemeente om een bijstandsaanvraag af te handelen is 8 weken. Deze termijn wordt langer als de aanvrager verzuimt alle relevante informatie mee te sturen bij de aanvraag. Tijdens deze periode kan de aanvrager een verzoek indienen voor een voorschot. Het beleid van de gemeente Den Haag is er op gericht om aanvragen zo snel mogelijk af te handelen. Het recht op een voorschot is wettelijk vastgelegd. Recent is besloten om de voorschotverstrekking sneller en makkelijker te laten verlopen en dat deze ambtshalve toegezegd kan worden.

Contante betaling van de woonpas is bij Haagwonen, Vestia en Staedion nog steeds mogelijk, maar in de praktijk wordt mensen aan de balie soms toch te kennen gegeven dat dit niet kan. Dit wordt besproken met de corporaties.

### *Kortere openingstijden CCP*

In de afgelopen zomerperiode is een proef gedaan bij het loket CCP/SZW met het doel de wachttijden te verkorten. Ingezet werd op een dubbele dienst (van 2 uur) en verkorting van de openingstijden met 1 uur. Hierbij gaat het om diensten als post uitreiken, informatieschaffing tot aan het voorgesprek voor een zorg- en/of bijstandsintake. Medewerkers worden efficiënter ingezet en de wachttijden zijn aanzienlijk verkort.

### *Digitale informatievoorziening en loketvaardigheid*

Contacten met de overheid en daarmee ook met gemeenten zullen in de toekomst steeds vaker digitaal verlopen. Dit geldt ook voor het aanvragen van een bijstandsuitkering. Deze digitalisering wordt ook door wetgeving van de rijksoverheid verder gestimuleerd. De gemeente Den Haag is zich bewust van het feit dat niet iedereen in staat is digitaal een bijstandsaanvraag te doen. Daarom worden op de Stadsdeelkantoren van Den Haag burgers ondersteund, die niet digitaal vaardig zijn of niet beschikken over een Digid. Naast digitale dienstverlening blijft ook fysieke dienstverlening aan het loket en telefonische dienstverlening bestaan.

Wij realiseren ons terdege dat niet iedereen gebruik kan maken van internet voor de dienstverlening. Met loketvaardigheid bedoelen we niet dat de gemeente dan niet meer cliëntvaardig zou moeten zijn. Integendeel, ook cliënten die juist goed de weg naar het loket weten te vinden (dat bedoelen wij met loketvaardig) zullen uiteraard cliëntgericht geholpen worden. Daar waar mensen niet makkelijk de weg naar het loket weten te vinden, zullen we andere middelen in moeten zetten en proactiever moeten zijn om toch deze mensen te bereiken.

### **Perverse prikkels**

#### *Ex-gedetineerden*

De problematiek van ex-gedetineerden is bekend bij de gemeente Den Haag. In 2012 is het Bureau Nazorg ingericht. Dit bureau, onderdeel van het Veiligheidshuis, heeft juist als taak recidive onder ex-gedetineerden te voorkomen en hen te ondersteunen. De ondersteuning van Bureau Nazorg begint al in de penitentiaire inrichting door Haagse gedetineerden te bezoeken. Na detentie wordt de ex-gedetineerde ook begeleid in zijn uitkeringsaanvraag.

#### *Begeleiden van alle mensen die niet schuldenvrij zijn*

In het manifest wordt aangegeven dat er meer ruimte voor begeleiding zou moeten zijn voor burgers die niet schuldenvrij zijn.

Tijdens de schuldhulpverlening krijgen burgers een traject om te leren het huishoudboekje op orde te krijgen en te houden. Hiertoe worden, naast verplichte cursussen, ook een aantal individuele gesprekken gehouden. Dit zou in de regel voldoende moeten zijn voor financiële zelfredzaamheid. Na afloop van het traject wordt de betreffende burgers nog eens benaderd om na te gaan hoe het gaat met de financiën. Dit neemt niet weg dat er zeker burgers zijn die blijvend ondersteuning nodig hebben bij het voeren van hun administratie en het omgaan met geld.

In samenhang met de decentralisatie van de AWBZ (individuele administratieve begeleiding) moet worden gezien hoe in deze behoefte kan worden voorzien. Schuldhulpverlening is niet ingericht op het bieden van blijvende (administratieve) ondersteuning.

Verder wordt aangegeven dat het voortraject van schuldhulpverlening teveel tijd in beslag zou nemen. Feit is dat de consulent schuldhulpverlening afhankelijk is van de tijdige aanlevering van alle noodzakelijke stukken door de aanvrager.

Om de stukken compleet en geordend te krijgen volgen aanvragers een workshop 'administratie sorteren'. Aanvragers hebben toch moeite om alle stukken te verzamelen, moeten informatie opvragen of bijvoorbeeld belastingaangifte doen. Kortom, het voortraject kost tijd en dat valt nauwelijks te voorkomen.

Met andere hulpverleners zijn afspraken gemaakt om het voortraject zo soepel mogelijk te laten verlopen. Door bezuinigingen (er zijn minder uren voor begeleiding en zorg beschikbaar of burgers komen helemaal niet meer in aanmerking) is er ook minder ondersteuning mogelijk door andere hulpverleners, zo constateert de uitvoering van schuldhulpverlening. Er zal dus een groter beroep worden gedaan op de zelfredzaamheid van de burger.

Voor wat betreft de in het manifest aangehaalde extra rijksmiddelen voor armoede en schuldhulpverlening (over de jaren 2014 en 2015, onder meer voor preventie en ondersteuning) is het zo dat daar pas in december meer informatie over volgt vanuit het Ministerie van SZW. Voorlopig zijn deze middelen dan ook niet opgenomen in de begroting voor 2014 van schuldhulpverlening.

#### *Boetebeleid Sociale Dienst*

Een belangrijke wettelijke taak van de dienst SZW is de beoordeling of de bijstandsuitkering wel rechtmatig en doelmatig verstrekt wordt. Bij rechtmatigheid gaat het erom of de bijstandsgerechtigde volledig en juist de informatie heeft verstrekt op grond waarvan het uitkeringsrecht wordt vastgesteld. Indien de bijstandsgerechtigde toch in gebreke blijft kan de uitkering worden stopgezet en leidt dit uiteindelijk tot de beëindiging van de bijstandsuitkering.

Bij doelmatigheid gaat het erom of de bijstandsgerechtigde zich houdt aan zijn arbeids- en re-integratieverplichtingen. Het beleid van de gemeente Den Haag is erop gericht om bijstandsgerechtigden zelfredzaam te maken in de samenleving door re-integratie- en participatietrajecten aan te bieden. Dit is het wederkerige karakter van de bijstandsuitkering: iedereen moet iets doen voor zijn uitkering. Dit kan niet zonder een handhavingsbeleid, waarbij de bijstandsgerechtigde bij het niet nakomen van zijn verplichting gekort wordt op zijn uitkering. Er zijn drie concrete maatregelen: een waarschuwing, een korting van 30% en een korting van 100% voor de duur van één maand. Bij recidive gedrag is er slechts één maatregel, namelijk een korting van 100% voor de duur van een maand. Het maatregelbeleid van de gemeente Den Haag is erop gericht om het gedrag van de bijstandsgerechtigde te corrigeren. Daarom gebeurt het opleggen van een maatregel zeer zorgvuldig. Voordat een maatregel daadwerkelijk wordt opgelegd vindt eerst een gesprek plaats met de uitkeringsgerechtigde of er daadwerkelijke sprake was van verwijtbaar gedrag en of er sprake is van bijzondere omstandigheden, waardoor afgezien kan worden van het opleggen van een maatregel. Dit beleid is vastgesteld door de Haagse gemeenteraad en vastgelegd in de gemeentelijke verordening "maatregelen en fraude inkomensvoorzieningen".

In deze verordening staat ook omschreven hoe de dienst SZW omgaat met boetes en fraude. De dienst SZW is alleen bij fraude verplicht om een boete op te leggen. De hoogte van de boete is afhankelijk van een aantal zaken, zoals de hoogte van het gefraudeerde bedrag en de verwijtbaarheid. Concreet betekent dit dat deze boete kan variëren. Het minimale bedrag is 150 euro en het maximale boetebedrag staat gelijk aan de hoogte van het fraudebedrag. In het fraudebeleid heeft de gemeente Den Haag nauwelijks beleidsruimte. Het beleid is gebaseerd op de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving.

#### *Geplande decentralisaties*

De inbreng vanuit platform "Delen achter de duinen" bij de voorbereiding op de decentralisaties wordt op prijs gesteld. Momenteel zijn er bijeenkomsten gaande met diverse burgers en burgerorganisaties waar het platform bij aan kan sluiten, via een mail aan het Stafbureau Maatschappelijke Ontwikkeling (SMO) van de dienst OCW, ter attentie van Bob Matulesy voor nadere afspraken. De functie van inloop- en aandachtscentra heeft in dit verband zeker onze interesse.

Deze brief zullen wij ook aan de initiatiefnemers van de Inspiratienota, het platform Delen achter de Duinen, toesturen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

De wethouder van Sociale Zaken,  
Werkgelegenheid en Economie

H.P.M. Kool

de wethouder van Volksgezondheid,  
Duurzaamheid, Media en Organisatie,

R. Baldewsingh