

verkennende notitie zorg en sociale zekerheid

Bericht van twee wethouders om de regeldruk te verlichten



INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
Inleiding en visie	6
Individuele WMO voorzieningen	12
Inkomensondersteunende maatregelen	22



SAMENVATTING

Inleiding

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft twee wethouders benoemd als themadeskundigen op de gebieden zorg en sociale zekerheid. Zij komen met hun ervaringen vanuit de gemeenten, met nieuwe reductievoorstellen om de regeldruk om de regeldruk voor burgers en professionals te verminderen.

In deze verkennende notitie geven ze aan welke zaken binnen de zorg en sociale zekerheid door gemeenten en kabinet gezamenlijk zouden moeten worden aangepakt. Hierbij komen specifiek individuele voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en inkomensondersteunende maatregelen (Wet werk en bijstand: WWB) aan de orde. De voorgestelde maatregelen moeten leiden tot vermindering van regeldruk voor burgers, vermindering van uitvoeringskosten voor gemeenten en verbetering van de dienstverlening.

Algemeen

Het kabinet kan het volgende doen om gemeenten meer ruimte en mogelijkheden te geven in de uitvoering van regelgeving. Hierdoor kunnen gemeenten hun dienstverlening beter toespijden op de burgers:

- Pas het systeem van vaste verandermomenten, dat sinds januari 2009 in werking is getreden voor bedrijven en instellingen, voortaan ook toe op regelgeving voor burgers en professionals.
- Geef gemeenten meer verantwoordelijkheid en vrijheid om nieuwe regels uit te voeren.
- Zorg ervoor dat op alle nieuwe wet- en regelgeving een uitvoeringstoets plaatsvindt en betrek gemeenten daarbij.

De uitdaging ligt echter ook bij de gemeenten. De Wmo bijvoorbeeld biedt gemeenten al veel ruimte, maar die moeten daar dan wel gebruik van maken.

Individuele Wmo-voorzieningen

Gemeenten voeren sinds 1 januari 2009 de Wmo uit. Ondanks de vrijheid, die gemeenten in de uitvoering hebben, wordt het burgers die ondersteuning nodig hebben niet altijd gemakkelijk

gemaakt. Dit heeft te maken met onduidelijkheden en onvoldoende kennis over Wmo en AWBZ bij burgers en gemeenten, de wijze van indicatiestelling en onvoldoende samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de betrokken organisaties.



Om het de burgers en professionals gemakkelijker te maken zou het kabinet het volgende moeten doen:

- Maak wijzigingen in de Wmo en AWBZ tijdig aan gemeenten bekend. Stel met de VNG duidelijke richtlijnen op voor gemeenten, ClZ en het zorgkantoor over de reikwijdte van Wmo, AWBZ en Zorgverzekeringswet.
- Stel samenwerking tussen ClZ en gemeenten verplicht.
- Stel op korte termijn de gegevens vast die al mogen worden uitgewisseld, ga na welke gegevens nog meer uitgewisseld zouden moeten worden voor optimale dienstverlening aan de burger. Wijzig hiervoor de betreffende wet- en regelgeving.
- Gebruik daarnaast het concept 'regie bij de cliënt'. Zorg er wettelijk voor dat de betrokken uitvoeringsorganisaties en gemeenten de plicht hebben de betreffende gegevens daadwerkelijk uit te wisselen.
- Rol op korte termijn het project 'Proeflocaties Gezamenlijke beoordeling voor zorg, werk en welzijn' van VWS/SZW/BZK uit bij zoveel mogelijk gemeenten.



Daarnaast ligt er ook een taak voor de gemeenten:

- Sluit aan bij Regelhulp.nl. Dit leidt tot eenduidige informatie voor de burger waarin duidelijk wordt gemaakt welke diensten de gemeente levert en welke het zorgkantoor.
- Maak gebruik van één aanvraagformulier voor individuele voorzieningen zoals is ontwikkeld door Regelhulp.nl. Pas dit, indien nodig, aan voor uw gemeente.
- Werk actiever aan het vraaggericht invullen van het compensatiebeginsel.
- Maak meer gebruik van de mogelijkheden om individuele voorzieningen in het kader van de



Wmo categoriaal te verstrekken.

- Stel goedkope voorzieningen en hulpmiddelen indicatievrij ter beschikking.
- Wissel gegevens die wettelijk al mogen worden uitgewisseld ook daadwerkelijk uit.
- Pas de eigen organisatie zodanig aan dat meer dan eenmalig vragen van gegevens niet meer nodig is.



Inkomensondersteunende maatregelen

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWB. Daarnaast kunnen gemeenten ook zelf inkomensondersteunende maatregelen voor minima nemen. Ook hierbij lopen burgers tegen knelpunten op. Niet alle burgers zijn bekend met de mogelijkheden tot inkomensondersteuning. Dit leidt tot niet-gebruik van deze regelingen. Daarnaast moeten burgers nog steeds meer malen hun gegevens leveren, en werken de betrokken partijen niet altijd (goed) samen.



Het kabinet kan de volgende rol spelen om dit te verbeteren:

- Maak ambtshalve, in het kader van het armoedebestrijd, toekennen van langdurigheidstoelage en categoriale bijstand aan burgers wettelijk mogelijk.
- Ontwikkel mijnoverheid.nl of berekenuwrecht.nl tot een website waarmee burgers recht hebben op inkomensondersteuning, en waarmee ze deze ondersteuning direct en automatisch aan kunnen vragen. Werk hierbij samen met VNG en cliëntorganisaties. Zorg ervoor dat de burger ook kan vermelden voortaan inkomensondersteuning te willen ontvangen.
- Inventariseer alle instanties die gegevens hebben die in het kader van inkomensondersteuning noodzakelijk zijn en in dat kader moeten samenwerken. Leg (desnoods wettelijk) vast hoe de samenwerking en gegevensuitwisseling tussen die organisaties moet worden geoptimaliseerd. Breidt hiervoor de 'Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen' uit.
- Ga voortvarend verder met het standaardiseren van definities in de wet- en regelgeving, stel op korte termijn de gegevens vast die al mogen worden uitgewisseld en ga na welke gegevens nog meer uitgewisseld zouden moeten worden voor optimale dienstverlening aan de burger. Wijzig hiervoor de betreffende wet- en regelgeving.

- Gebruik daarnaast het concept 'regie bij de cliënt' (analoog aan die bij de individuele Wmo-voorzieningen). Breid hiervoor, indien nodig, de 'Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen uit'.



Daarnaast ligt er ook een taak voor de gemeenten:

- Bepaal of er burgers zijn die de gemeenten ambtshalve bijzondere bijstand wil verstrekken (dit kan pas als het kabinet dit wettelijk heeft mogelijk gemaakt).
- Voer daarnaast zelf (dit is een politieke keuze) inkomensondersteunend beleid binnen de criteria van de WWB. Dit geeft in een aantal gevallen mogelijkheden om ambtshalve, dus zonder persoonlijke aanvraag, inkomensondersteuning te verstrekken.
- Wissel gegevens die wettelijk al mogen worden uitgewisseld ook daadwerkelijk uit.
- Pas de eigen organisatie zodanig aan dat meer dan eenmalig vragen van gegevens niet meer nodig is.

Tenslotte kunnen Divosa en UWV WERKbedrijf samenwerken om tot één geïntegreerd intakeformulier te komen. Hierbij moet wel worden voorkomen dat het formulier erg omvangrijk wordt. Dit kan door het formulier te digitaliseren.



1 INLEIDING EN VISIE

1.1 Inleiding

Wie zijn wij

Wij zijn Hans-Martin Don en Gregor Rensen, wethouders in Eindhoven respectievelijk Leidschendam-Voorburg en hebben sociale zaken, maatschappelijke ondersteuning en welzijn in onze portefeuilles.

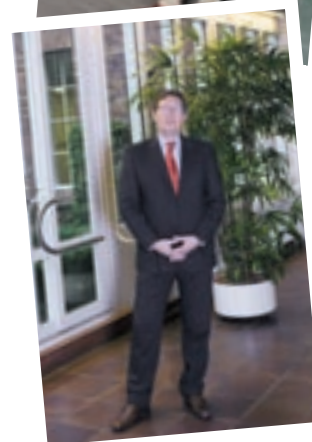
De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Ank Bijleveld, heeft ons in het voorjaar van 2009 gevraagd om een jaar lang themadeskundige te zijn op de gebieden zorg en sociale zekerheid. Wij doen dit natuurlijk vanuit het gezichtspunt van de gemeenten en onze eigen ervaringen daarbij. Ondanks dat het kabinet al veel doet om de regeldruk voor burgers en professionals te verminderen, zijn er op het gebied van zorg en sociale zekerheid nog slagen te maken. Een deel daarvan wordt veroorzaakt door rijksregulering.

Ondanks onze zeer drukke agenda's hebben we haar verzoek met plezier aangenomen. Wij lopen bij de vermindering van regeldruk zelf vaak tegen beperkingen aan die worden veroorzaakt door rijksregulering. Ook beseffen we dat gemeenten nog veel meer kunnen doen binnen de mogelijkheden die het rijk geeft. We hebben dan ook ideeën om de regeldruk voor burgers en professionals verder te reduceren. Dit past goed in het streven van zowel rijk als gemeenten om de inspanningen hiervoor te versnellen.

Verkenkende notitie

Een van onze eerste daden als themadeskundige is het opstellen van een verkennende notitie zorg en sociale zekerheid.

Hierin geven wij aan welke zaken binnen de zorg en sociale zekerheid zouden moeten worden aangepakt. Wij hebben ons hierbij specifiek gericht op een aantal aspecten van individuele voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en inkomensondersteunende



maatregelen (Wet werk en bijstand: WWB), omdat we daar een aantal knelpunten zien die gemeenten en kabinet samen kunnen oppakken en oplossen. Wij roepen zowel het kabinet als de gemeenten op om met onze aanbevelingen hiervoor aan de slag te gaan en hopen dat zij zich hierdoor aangemoedigd voelen.

Deze notitie komt niet uit de lucht vallen. Binnen onze colleges en ambtelijke organisaties spelen de genoemde punten al heel lang. Wij hebben bij schrijven van de notitie het volgende gedaan:

- Het voeren van groepsgesprekken binnen onze gemeenten met medewerkers (beleidsmedewerkers en uitvoerders) op de gebieden van Wmo, inkomensondersteuning en reïntegratie.
- Het voeren van groepsgesprekken met de lokale cliënten- en participatieraden in onze gemeenten.
- Het opstellen van een startnotitie met een aantal knelpunten. Deze notitie is input geweest voor een gesprek met de VNG, Landelijke Cliëntenraad, CG-raad en Per Saldo. Tijdens dit gesprek hebben we een prioritering aangebracht in de knelpunten en gekeken naar mogelijke oplossingen.

Wij hebben daarna samen om tafel gezeten om te bepalen wat wij zelf de belangrijkste punten vonden. Het ministerie van BZK heeft op ons verzoek een aantal juridische onduidelijkheden laten uitzoeken.

Dit heeft geleid tot de verkennende notitie die voor u ligt. De speerpunten in deze notitie zijn individuele Wmo-voorzieningen (hoofdstuk 2) en inkomensondersteunende maatregelen (hoofdstuk 3). Op deze gebieden zien wij mogelijkheden tot vermindering van regeldruk voor burgers, vermindering van uitvoeringskosten van onze organisaties en verbetering van de dienstverlening.

In de volgende paragraaf geven wij onze visie op eerdergenoemde onderwerpen en gaan wij nog in op een aantal zaken die wij daarnaast belangrijk vinden.



1.2 Visie

Betere dienstverlening aan burgers door meer ruimte voor gemeenten

Niet alle burgers kunnen zo goed meedoen in deze maatschappij als ze zelf zouden willen. Het zelfstandig voeren van een huishouden en het hebben van sociale contacten is voor de meeste van ons vanzelfsprekend, echter niet altijd voor mensen met een beperking, chronisch zieken en ouderen. Burgers die rond moeten komen met weinig geld, door een laag inkomen of wegens bijvoorbeeld persoonlijke verplichtingen, schulden of hoge zorgkosten, worden ook nog te vaak beperkt in hun mogelijkheden om zich verder te ontplooien en deel te nemen aan de samenleving. Beide groepen kunnen hierdoor in een sociaal isolement terecht komen.

Het is bij uitstek een gemeentelijke taak om beleid te maken en uit te voeren om burgers te ondersteunen om mee te doen. Dit betekent het zorgen dat burgers die compensatie krijgen die ze nodig hebben om te functioneren, het activeren van burgers en het bestrijden van de armoede. Zeker nu het economisch minder gaat zijn de inkomenspositie van burgers en de kosten die de overheid maakt om haar beleid efficiënt uit te voeren belangrijke thema's. Randvoorwaarde hierbij is wel dat het geld rechtmatig wordt besteed en fraude wordt tegengegaan.

Voor de uitvoering van beleid zijn vanzelfsprekend enige algemene regels en kaders noodzakelijk. Hiermee wordt rechtszekerheid en een minimum niveau van dienstverlening gegarandeerd. Dit is echter niet de enige dat noodzakelijk is om beleid te realiseren. De wijze van uitvoering heeft grote invloed op de effecten van het beleid. Daarnaast is het belangrijk dat (de uitvoering van) het beleid is toegesneden op de doelgroep, en dat er draagvlak in de samenleving voor bestaat. Opvallend is dat de Rijksoverheid vaak controle neemt als uitgangspunt voor de uitvoering van het beleid. Dit leidt tot veel regels, niet alleen landelijk (wetten, AmvB's en ministeriële regels), maar ook lokaal (de vertaling daarvan naar beleidsregels en plaatselijke verordeningen).



Regels zijn echter niet altijd nodig. In een aantal gevallen werkt een interactiegerichte aanpak goed. Dat is onder meer het geval bij de aanpak van de jeugdwerkloosheid. Ondanks dat iedere organisatie zijn taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft, is er goede samenwerking tussen de verschillende partners bij het UWV WERKbedrijf. Hierbij zijn geen regels gemaakt, maar hebben organisaties verantwoordelijkheden en geld gekregen.

Als de Rijksoverheid toch zaken wettelijk wil regelen, zorg er dan voor dat gemeenten voldoende de tijd krijgen om deze wetgeving te implementeren. Voldoende implementatietijd leidt tot betere en op maat gesneden dienstverlening voor burgers tegen zo gering mogelijke uitvoeringskosten voor de gemeenten. Een goed voorbeeld hiervan is het systeem van vaste verandermomenten, dat sinds januari 2009 in werking is getreden voor bedrijven en instellingen. Kenmerken van dit systeem zijn twee vaste momenten per jaar waarop regelgeving in werking treedt, een minimale invoeringstermijn van drie maanden en tijdige en duidelijke informatievoorziening. Pas dit VVM-systeem voortaan ook toe op regelgeving voor burgers en professionals, en laat het zo spoedig mogelijk ingaan.

Echter niet alles wat in Den Haag wordt bedacht, werkt ook in de gemeentelijke praktijk. Gemeenten kunnen dus niet alle energie steken in het toepassen van het beleid en het bedienen van de klanten. Veel energie gaat naar het repareren van regelgeving om deze beter te laten werken. Geef gemeenten meer verantwoordelijkheid en vrijheid om nieuwe regels uit te voeren. En maak de regelgeving dan ook uitvoerbaar, door bijvoorbeeld in alle gevallen tevoren een uitvoeringstoets toe te passen. In dit laatste zitten nogal wat verschillen tussen de departementen. Bijvoorbeeld het ministerie van SZW voert deze toets in alle gevallen uit, het ministerie van VWS echter niet. Zorg ervoor dat op alle wet- en regelgeving een uitvoeringstoets plaatsvindt, waarbij ook gemeenten worden betrokken.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Als er meer ruimte in de uitvoering is, moeten gemeenten deze ook pakken om de dienstverlening aan de burger optimaal te maken. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld bij de Wmo de uitvoering zo inrichten als ze zelf willen. Bij de verstrekkingen in het kader van de Wmo is de interactie tussen casemanagers en klanten leidend. Hierdoor kan de klant die hulp krijgen die het meest gepast is. De uitdaging is aan de gemeenten om deze ruimte te pakken. Daarbij zijn er nog wel vragen over hoever de compensatie reikt. Niet alle problemen van burgers zijn immers oplosbaar. Meer over de Wmo, oplossingen en knelpunten vindt u in hoofdstuk 2. Aandachtspunt is nog wel de relatie tussen

Wmo en AWBZ. Het afgelopen jaar is de indicatie van het CIZ in het kader van de AWBZ strenger geworden. Hierbij was het de gemeenten niet duidelijk met welke beleidsregels of werkinstructies het CIZ werkte en of deze waren aangepast. Deze strengere spelregels bij de AWBZ zorgt voor meer toeloop van mensen naar de gemeente.

Wij, maar ook andere gemeentebesturen en de lokale participatie- en Wmo-raden, merken dat er een hele bureaucratie is opgetuigd rond de eigen bijdragen bij Wmo en AWBZ. De wijze waarop deze worden vastgesteld en geïnd door het CAK functioneert nog lang niet altijd naar wens van zowel de gemeenten als de burgers. Gemeenten zouden dit, desgewenst, zelf moeten kunnen regelen, zodat ze tevens een betere relatie kunnen leggen tussen de geboden compensatie en de gevraagde eigen bijdrage.

Niet alle gemeenten willen echter zelf de eigen bijdrage vaststellen en innen. In dat geval ligt een aantal andere partijen voor de hand die hiertoe misschien beter in staat zullen zijn dan het CAK, zoals de Sociale Verzekeringsbank (SVB), die ook al de administraties van een groot aantal PGB-houders voert en in Eindhoven automatisch aanvulling van onvolledig AOW regelt, of de Belastingdienst die de inkomensgegevens van burgers heeft en de toeslagen uitvoert.

Wet werk en bijstand (WWB)

In tegenstelling tot de Wmo is de WWB een wet met een geschiedenis. Al sinds 1981 is bijstandswetgeving in ontwikkeling. Mogelijkheden tot verbetering zitten hier in het tegengaan van niet-gebruik van voorzieningen. Gemeenten hebben meer bevoegdheden gekregen, bijvoorbeeld op het gebied van de Langdurigheidstoelage en de categoriale bijstand. Ambtshalve verstrekking van deze uitkeringen is echter niet toegestaan. Niet alle belemmeringen komen hier vanuit de Rijksoverheid. Gemeenten kunnen zelf ook inkomensondersteuningsbeleid voeren, zolang maar wordt voldaan aan de criteria voor categoriale bijzondere bijstandsverlening binnen de WWB. Dat geeft de gemeenten meer vrijheid. We gaan in hoofdstuk 3 verder in op de mogelijkheden om op dit gebied dienstverlening te verbeteren en regeldruk te verminderen.

Daarnaast zijn op het terrein van sociale zekerheid nog andere verbeteringen mogelijk, zowel bij de reïntegratie van werklozen als bij de inkomensondersteuning. Nu zijn er twee uitvoeringsinstanties, eerst het UWV WERKbedrijf en daarna de gemeenten. Dit is omslachtig, niet klantvriendelijk en zorgt voor hoge administratieve lasten en uitvoeringskosten. Samenwerking ligt echter niet direct

voor de hand. De Rijksoverheid zou hierbij een rol kunnen spelen door organisaties te stimuleren of desnoods dwingen samen te werken. Er is nu weliswaar al wetgeving zodat burgers nog maar één keer hun gegevens hoeven te leveren bij het aanvragen van inkomensondersteuning (de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen), maar dat lukt in een groot aantal gevallen nog steeds niet. Ook wordt al een jaar lang hard ingezet op de vorming van Werkpleinen. Institutionele belangen van UWV WERKbedrijf en gemeenten stimuleren de samenwerking echter niet optimaal. UWV voert werknemersverzekeringen uit, en is derhalve eerder geneigd uit te gaan van schadelastbeperking. De bestaande wet- en regelgeving stimuleert deze samenwerking onvoldoende.

Wij denken dat de grootste verbetering is als WWB en WW, in ieder geval als het om reïntegratie van werklozen gaat, door één organisatie worden uitgevoerd. Volgens ons zijn de gemeenten daar prima voor geëquipeerd. We realiseren ons echter wel dat dit mogelijk pas in de verre toekomst realiteit kan worden.



2 INDIVIDUELE WMO-VOORZIENINGEN

2.1 Knelpunten

Niet alle burgers kunnen op alle gebieden meedoen in deze samenleving. Dit geldt bijvoorbeeld vaak voor mensen met een beperking, chronisch zieken en ouderen.

Sinds 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)¹ van kracht. De Wmo draagt ertoe bij dat alle burgers kunnen participeren in de samenleving. De gemeenten voeren de Wmo uit en hebben veel beleidsvrijheid om vorm te geven aan de uitvoering. De uitvoering kan hierdoor per gemeente verschillen.

Toch wordt het burgers, die ondersteuning nodig hebben, niet altijd gemakkelijk gemaakt. Deze burgers hebben vaak niet alleen te maken met de gemeente, maar ook met het CIZ, het zorgkantoor en de zorgverzekeraar. Al deze organisaties hebben hun eigen procedures. Voor alle procedures moeten weer gegevens worden geleverd. Dit wordt geïllustreerd met de volgende casus:

Case: Het is toch allemaal de overheid?

Mevrouw Egberts is een vrouw van 65 jaar oud, heeft een handicap en woont zelfstandig. Zij heeft hulp nodig bij het huishouden, bij het eten, douchen en aankleden en dient elke dag een vitamine B12 injectie te krijgen. Deze ondersteuning moet ze bij drie verschillende instanties aanvragen. Voor de huishoudelijke hulp een aanvraag bij de gemeente; voor de persoonlijke verzorging bij het CIZ en voor de B12-injecties bij haar zorgverzekeraar. Drie keer moet zij al haar gegevens verstrekken. De verschillende indicatieprocedures brengen veel administratieve lasten met zich mee. Mevrouw Egberts snapt niet waarom ze deze gegevens elke keer weer opnieuw

moet verstrekken. Het is toch allemaal de overheid? Zij krijgt uiteindelijk voor alle aangevraagde zorg de benodigde indicaties. Dat wil niet zeggen dat ze haar gegevens niet meer hoeft te verstrekken. De zorg wordt door drie verschillende zorgaanbieders geleverd en dat betekent ook drie verschillende intakegesprekken. Omdat de zorgaanbieders vanwege privacyregels de reeds verstrekte gegevens van mevrouw Egberts niet kunnen overnemen, dient ze opnieuw verschillende formulieren in te vullen.

Bron: CG-raad (de landelijke koepelorganisatie voor chronisch zieken en gehandicapten).

Ook voor professionals bij de gemeente is het vervelend dat ze niet altijd van reeds beschikbare gegevens over de burger mogen of kunnen maken, en daardoor de burger niet optimaal van dienst kunnen zijn.

Dit alles heeft de volgende oorzaken:

- De Wmo is jonge en complexe wetgeving. Ook zijn de Wmo en de AWBZ volop in beweging. Hierdoor is niet altijd duidelijkheid wat de Wmo regelt en wat de AWBZ. Dit geldt vooral voor de burger, maar ook (na wijzigingen) voor medewerkers van gemeenten.
- Onvoldoende kennis bij burgers en gemeenten over de mogelijkheden van de Wmo. Gemeenten moeten nog vaak de omslag maken van aanbod- gestuurde naar vraaggestuurde hulpverlening.
- De wijze van indicatiestelling. Chronisch zieken en gehandicapten hebben voor het aanvragen van voorzieningen vaak met meerdere organisaties te maken die indicaties stellen. Steeds opnieuw leveren de mensen hiervoor gegevens aan, worden medisch gekeurd en vinden huisbezoeken plaats.
- Onvoldoende samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de betrokken organisaties. Hierbij spelen privacyregels een rol. Ook is de betreffende wetgeving daar niet op ingericht.

2.2 Zo kan het beter

2.2.1 Betere informatie voor burgers en gemeenten

Sinds 2007 is de huishoudelijke ondersteuning onderdeel van de Wmo. Er is veel informatie op het internet beschikbaar over de wet- en regelgeving. Zo kunnen via de website Regelhulp.nl² Wmo-voorzieningen aangevraagd worden of een afspraak worden gemaakt met een consultant van het Wmo-loket van de desbetreffende gemeente. Op Regelhulp.nl kunnen mensen ook terecht voor bijvoorbeeld verpleging en verzorging uit de AWBZ. Desondanks weten burgers niet altijd waar ze heen moeten met hun hulpvraag. Dat komt ook doordat een groot deel van de Wmo-aanvragers ouder is dan 65 jaar. Het gebruik van ICT (BSN en DigiD) wordt daardoor beperkt. Een situatie 'van het kastje naar de muur' voor burgers moet worden voorkomen.

Het voorzieningenaanbod van de oude Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) was duidelijk. Er



waren duidelijke richtlijnen welke voorzieningen onder deze wet mochten worden aangeboden, en welke niet. De Wmo is niet zo 'zwart-wit', niet aanbodgericht maar vraaggericht. De gemeente heeft een compensatieplicht. Wat die compensatie inhoudt, bepaalt de gemeente zelf. Medewerkers van de gemeente zijn niet altijd (voldoende) bekend met de AWBZ en er is vaak twijfel over waar de Wmo ophoudt en waar de AWBZ begint.



Oproep aan het kabinet:

- Maak wijzigingen in de AWBZ en Wmo tijdig aan gemeenten bekend, zodat ze zich er beter op kunnen voorbereiden.
- Stel met de VNG duidelijke richtlijnen op voor gemeenten, het ClZ en het zorgkantoor over de reikwijdte van de Wmo, AWBZ en Zorgverzekeringswet. De burger wordt dan niet de dupe van verschillen van inzichten over de bevoegdheden van deze organisaties.



Oproep aan gemeenten:

- Stel voor burgers een informatiebrochure op waarin duidelijk wordt gemaakt welke voorzieningen en diensten de gemeente levert en welke diensten het zorgkantoor. Stel deze brochure op in 'begrijpelijke taal'. Maak hiervoor gebruik van de beschikbare informatie op Regelhulp.nl.
- Zorg ervoor goed op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van de Wmo.
- Sluit aan bij Regelhulp.nl. Nu doen nog maar 163 gemeenten daaraan mee. Het gebruik van Regelhulp.nl leidt tot eenduidige informatievoorziening aan de burger.

2.2.2 Meer gebruiken van ruimte in Wmo door gemeenten

De Wmo is in principe vraaggericht, de burger moet de compensatie krijgen die hij/zij nodig heeft. Veel gemeenten hebben nog steeds een aanbodgerichte werkwijze. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is een project gestart om gemeenten te helpen bij het invullen van het compensatiebeginsel in de Wmo: De Kanteling. De Kanteling gaat over het anders vormgeven van het compensatiebeginsel. Welke ondersteuning heeft de burger echt nodig om te kunnen participeren? Dit vergt een cultuuromslag bij gemeenten: in plaats van een aanvraag voor ondersteuning goedkeuren of afkeuren dienen medewerkers van gemeenten probleemoplossend te werken en actief te onderzoeken bij welke oplossing de burger het meeste baat heeft.

Een specifiek voorbeeld hierbij is de aanvraag door een burger van een scootmobiel. Als een burger dit aanvraagt, moet de gemeente meedenken of dit de beste oplossing is, en of er nog meer bij komt kijken (zoals een stallingsplaats met oplaadpunt). Het is mogelijk in het bestaande juridische kader om de aanvraag dan op deze punten ambtshalve te verlengen (geldig laten zijn voor een langere termijn) en verbreden (voorzieningen die gekoppeld zijn aan de aangevraagde ondersteuning ook meenemen).



Oproep aan het kabinet:

- Introduceer het systeem van vaste verandermomenten (VVM)³ voor alle wet- en regelgeving die betrekking heeft op burgers. Dit betreft zowel wetten, AMvB's als ministeriële regelingen. Door de minimale invoertermijn van 3 maanden, en de tijdige en duidelijke informatievoorziening kunnen gemeente het landelijk Wmo-beleid beter doorvoeren en hierbij de dienstverlening aan de burger optimaliseren.



Oproep aan gemeenten:

- Werk actiever aan het vraaggericht invullen van het compensatiebeginsel in de Wmo. De Wmo biedt juridische grondslagen voor het verbreden van een aanvraag van een burger en deze ook te verlengen.

2.2.3 Categorieaal verstrekken van voorzieningen

Als tevoren al bekend is dat categorieën burgers vaak behoefte hebben aan bepaalde vormen van ondersteuning, kan deze standaard zonder medische indicatie worden verstrekt door gemeenten. Een voorbeeld hiervan is hulp bij het huishouden voor mensen ouder dan 75 jaar, of bepaalde verzoersvoorzieningen voor die groep of kleine woonaanpassingen. Hierdoor zijn deze burgers langer in staat een huishouden te voeren en deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer. De administratieve lasten voor deze groep gaan hiermee sterk omlaag. Dit ontslaat de gemeente niet van haar plicht om na te gaan of deze groep ouderen ook geen andere hulpvragen heeft.



Oproep aan gemeenten:

- Maak meer gebruik van de mogelijkheden om individuele voorzieningen in het kader van de Wmo categoriaal te verstrekken.
- Bepaal of er groepen burgers zijn die de gemeente categoriaal voorzieningen wil verstrekken (dit is vaak een politieke keuze). Motiveer in het uitvoeringsplan voor de Wmo waarom een bepaalde groep een voorziening zou moeten ontvangen. De VNG kan ondersteunen door diverse varianten in de modelverordeningen aan te geven.

2.2.4 Eenvoudiger of niet indiceren

Indicatie is de toegangspoort van de burger tot Wmo-voorzieningen en andere zorg- en vervoersvoorzieningen. Om te bepalen of een burger in aanmerking komt voor een individuele voorziening op basis van de Wmo wordt een medische indicatie gesteld. Hiervoor verzamelt de gemeente informatie over de burger⁴. Het zonder indicatie verstrekken van hulpmiddelen kan leiden tot misbruik. Wel heeft een aantal experimenten plaatsgevonden op specifieke terreinen om de administratieve lasten van burgers als gevolg van indicaties te verminderen. Deze mogelijkheden zijn echter slecht op een klein deel van de indicaties mogelijk.

Een aantal gemeenten biedt indicatievrije voorzieningen aan. Dit betekent dat ze geen medisch onderzoek uitvoeren voor bepaalde hulpmiddelen en voorzieningen die zij verstrekken uit de Wmo (douchezitjes, hangrepen, duwrolstoelen). Het betreft vooral relatief goedkope voorzieningen, of voorzieningen die slechts kortdurend worden gebruikt. Burgers moeten dan zelf bepalen of zij er recht op denken te hebben of kunnen gebruik maken van zelfindicatie. Hierbij beantwoorden ze een aantal eenvoudige vragen op een formulier om na te gaan of ze recht hebben op een voorziening.

Wanneer het risico op onterechte aanvragen klein is, scheelt het zowel de burger als de gemeente veel tijd en geld om de voorziening te leveren zonder verdere controle vooraf. De gemeenten vertrouwen erop dat burgers die om hulpmiddelen vragen, deze ook echt nodig hebben.



Oproep aan gemeenten:

- Stel goedkope voorzieningen en hulpmiddelen indicatievrij ter beschikking aan burgers.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van zelfindicatie.

2.2.5 Samenwerking bij indicatie en beoordeling

De burger is gebaat bij een goede dienstverlening. Als een burger een hulpvraag heeft, waarbij meerdere instanties betrokken zijn, moet hij of zij er geen last van hebben dat er die instanties hun eigen procedures hebben. Dat betekent: Een integraal loket, één aanvraagformulier, één samenhangend indicatieproces en één beoordeling. Zover is het echter nog lang niet.

Samenwerking op korte termijn

Sommige gemeenten hebben veel last van het feit dat het CIZ zowel publieke taken (AWBZ) als commerciële taken (Wmo) uitvoert. Wanneer de gemeente de Wmo-indicaties zelf uitvoert of door een ander instantie laat uitvoeren dan is het moeilijk om bij het CIZ gegevens te verkrijgen. Daarnaast is er geen structurele gegevensuitwisseling tussen CIZ en gemeenten.

Gemeenten en het CIZ zouden 'achter de schermen' meer moeten gaan samenwerken. In plaats van de burger zelf te laten onderzoeken waar ze met hun hulpaanvraag terecht moeten en voor elk stukje zorg een aparte indicatie aan te vragen, kunnen gemeenten en het CIZ gezamenlijk de aanvraag oppakken en beoordelen. De burger hoeft dan maar één aanvraagformulier in te vullen. Op dit moment hebben de gemeenten eigen aanvraagformulieren voor de Wmo. Dat moet dan veranderen.



Oproep aan het kabinet:

- Stel samenwerking tussen CIZ en gemeenten verplicht.



Oproep aan gemeenten:

- Maak gebruik van één aanvraagformulier voor individuele voorzieningen zoals is ontwikkeld door Regelhulp.nl. Pas dit, indien nodig, aan voor uw gemeente.

Hergebruik en uitwisseling van indicatiegegevens

Het programma STIP (Stroomlijning Indicatieprocessen in Zorg en Sociale Zekerheid) van VWS en SZW zette zich sinds 2006 in om de dienstverlening door de overheid aan gehandicapten, chronisch zieken en ouderen te verbeteren. STIP bestond uit een aantal deelprojecten⁵.

Een van de projecten van STIP was het Indicatie dossier. Het Indicatie dossier is een ICT-toepassing voor het delen van gegevens tussen professionals van CIZ, CWI, UWV, gemeente en de burger. De burger hoeft zo niet meerdere malen zijn of haar gegevens te verstrekken. Op dit moment wordt onderzocht welke van deze gegevens de medewerkers van de verschillende indicatieorganisaties met de huidige wet- en regelgeving rechtstreeks kunnen uitwisselen. Digitale aanvraagformulieren worden dan met deze gegevens voorgevuld.



Oproep aan het kabinet:

- Stel op korte termijn de gegevens vast die in het kader van het projecten 'Gezamenlijke gegevens' en het Indicatie dossier tussen de gemeenten en de andere instanties mogen worden uitgewisseld.
- Ga na welke gegevens nog meer uitgewisseld zouden moeten worden voor een optimale dienstverlening aan de burger. Wijzig hiervoor de betreffende wet- en regelgeving.
- Gebruik daarnaast het concept 'regie bij de cliënt'. In dit concept geeft de burger toestemming om bepaalde gegevens te laten hergebruiken. Zorg er wettelijk voor dat de betrokken uitvoeringsorganisaties en gemeenten de plicht hebben deze gegevens ook daadwerkelijk uit te wisselen en te hergebruiken. Maak daarvoor in analogie met de 'Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen' de 'Wet eenmalige uitvraag ondersteuning en zorg Wmo en AWBZ'.



Oproep aan gemeenten en uitvoeringsorganisaties:

- Wissel de gegevens die wettelijk al mogen worden uitgewisseld ook daadwerkelijk uit met andere uitvoeringsorganisaties. Doe dat zeker met gegevens waarvan de burger heeft gemeld dat ze mogen worden uitgewisseld.
- Pas de eigen organisatie, bijvoorbeeld met behulp van ICT, zo aan, dat meer dan eenmaal gegevens vragen bij burgers niet meer nodig is.

Gezamenlijke beoordeling

Een stap die komt na het hergebruik en uitwisselen van indicatiegegevens is gezamenlijke beoordeling van de hulpaanvraag. Een voorbeeld waar al winst wordt geboekt door samenwerking is de zogenaamde 'Gezamenlijke beoordeling voor zorg, werk en welzijn'. Bij dit project zijn CIZ, UWV, UWV WERKbedrijf, MEE en de gemeenten betrokken. In een pilot bij twee gemeenten (Leeuwarden en Doetinchem) is ervaring opgedaan met samenwerking op één locatie met één aanspreekpunt voor cliënten met een meervoudige hulpvraag. Uit de evaluatie blijkt dat de cliënten beter en sneller zijn geholpen. Na een wat moeizame startperiode heeft het geleid tot een grote tevredenheid van cliënten. Voor 57 procent van de deelnemers bleek dat zij niet langer dubbele gegevens hoefden te leveren. Deze pilot krijgt zijn navolging in het landelijk project 'Proeflocaties Gezamenlijke beoordeling' waarbij in 2010 20 gemeenten met uitvoeringsorganisaties gezamenlijk de meervoudige hulpvraag van burgers beoordelen.



Oproep aan het kabinet:

- Rol op korte termijn het project 'Proeflocaties Gezamenlijke beoordeling voor zorg, werk en welzijn' uit bij alle gemeenten, om hiermee de dienstverlening aan cliënten te verbeteren.



2.3 Effect

Case: Eén aanvraag en één loket!

Mevrouw Egberts is een vrouw van 65 jaar oud, heeft een handicap en woont zelfstandig. Zij heeft hulp nodig bij het huishouden, bij het eten, douchen en aankleden en dient elke dag een vitamine B12 injectie te krijgen.

Mevrouw Egberts heeft de gemeente laten weten problemen met haar gezondheid te hebben. De gemeente heeft een gesprek 'aan de keukentafel' met haar gevoerd. In dit gesprek heeft mevrouw Egberts aangegeven welke ondersteuning ze nodig heeft. De gemeente heeft een aantal vragen aan haar gesteld die nodig zijn voor de indicatiestelling op alle gevraagde terreinen. Ook heeft de gemeente gevraagd of ze, gezien haar handicap, nog van het openbaar vervoer gebruik kan maken. Zo niet, dan komt ze waarschijnlijk in aanmerking

voor CVV-vervoer (collectief vraagafhankelijk vervoer) en een pas van Valys, waarmee ze per jaar 750 km met de taxi kan reizen tegen gereduceerd tarief. Mevrouw Egberts heeft na het gesprek nog een aantal gegevens van de huisarts, die de gemeente nodig heeft, nagestuurd.

Na een paar weken krijgt ze voor alle aangevraagde zorg de benodigde indicaties. Omdat ze aan heeft gegeven dat de zorgaanbieders gebruik kunnen maken van de al beschikbare gegevens, kan de gevraagde hulpverlening tegelijk beginnen. Daarnaast kan ze gebruik maken van CVV-vervoer en krijgt ze een Valys pas. Omdat het duidelijk is dat haar handicap niet zal verbeteren, hoeft ze hiervoor geen indicaties meer aan te vragen. Ze heeft met de gemeente afgesproken weer een gesprek te willen voeren als haar situatie verergert.



3 INKOMENSONDERSTEUNENDE MAATREGELEN

3.1 **Knelpunten**

Een aantal burgers moet rondkomen met weinig geld. En dat worden er de komende jaren, als gevolg van de kredietcrisis, vast veel meer.

Gemeenten vinden het belangrijk dat mensen die kunnen werken ook gaan werken. Daarnaast staan ze aan de lat voor de bestrijding van armoede. Uitkeringen moeten aan de ene kant rechtmatig worden verstrekt en fraude moet worden bestreden. Aan de andere kant moet de dienstverlening aan de betrokken burgers goed zijn. Dit betekent bijvoorbeeld pro-actief handelen, eenvoudige formulieren, gebruik maken van reeds bekende gegevens en ondersteuning bij het invullen van de papierwinkel. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet werk en bijstand (WWB), en moet een goede balans vinden tussen risicobeheersing en dienstverlening.

Burgers hebben echter nog met andere inkomensondersteunende regelingen/uitkeringen te maken. Ze moeten deze bij verschillende instanties aanvragen. Bijvoorbeeld:

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| - WW, WAO, WIA, WAJONG: | UWV WERKbedrijf |
| - Studiefinanciering: | Informatie Beheer Groep (IBG) |
| - Huur- en zorgtoeslag: | Belastingdienst |

Burgers die in aanmerking willen komen voor zo'n regeling/uitkering, moeten zich eerst op de hoogte stellen of ze wel in aanmerking komen. Niet elke burger heeft echter weet van zijn of haar rechten. Inkomensondersteunende voorzieningen, voor zover ze worden verstrekt in het kader van de WWB, kunnen momenteel niet ambtshalve op basis van reeds bij de gemeente beschikbare gegevens worden verstrekt. Dit zorgt voor ondergebruik van deze regelingen. Dit wordt geïllustreerd met de volgende casus:

Case: Dit is toch allang bij de gemeente bekend?

De heer Lenssen is een man van 34 jaar die al langere tijd van een laag inkomen leeft. Om die reden komt hij in aanmerking voor de langdurigheidstoeslag. Het aanvragen hiervan zorgt wel voor administratieve lasten. De heer Lenssen heeft van de gemeente een aanvraagformulier toegestuurd gekregen. Omdat hij graag de langdurigheidstoeslag wil ontvangen, heeft hij dit formulier ingevuld en ondertekend. Het invullen van

het formulier en het opzoeken van benodigde informatie kost hem veel tijd. Ook moet hij een aantal bewijsstukken meesturen, namelijk een kopie van zijn paspoort, een bewijs van zijn inkomsten (jaaropgave), en zijn laatste bankafschriften. De heer Lenssen vraagt zich af waarom hij dit formulier moet invullen en al deze gegevens moet aanleveren, aangezien de gemeente al beschikt over zijn gegevens. Hij gaat ervan uit dat hij geen recht heeft op andere inkomensondersteunende voorzieningen.



Om bij verschillende instanties inkomensondersteuning aan te vragen moeten burgers allerlei formulieren aanvragen, invullen en indienen. Ook moeten zij bij verschillende gemeentelijke afdelingen en diverse andere instanties langs. Dit wordt geïllustreerd met de volgende casus:

Case: Waarom toch dit dubbel werk?

De heer Van Pol is een 38-jarige man met een lichamelijke beperking, die het lastig maakt voor hem om een geschikte baan te vinden. Hij heeft hierdoor recht op een aantal inkomensondersteunende regelingen en voorzieningen. Niet alleen komt Van Pol in aanmerking voor een bijstandsuitkering, ook heeft hij recht op een aantal gehandicaptenvoorzieningen van de Wmo. Deze regelingen moet hij aanvragen bij zijn gemeente. Doordat de heer Van Pol moet leven van een bijstandsuitkering is het voor hem lastig om zijn huur te be-

talen; hiervoor kan hij een huurtoeslag aanvragen bij de Belastingdienst. De aanvraag van deze verschillende regelingen leidt bij hem tot veel administratieve en beleefde lasten. Hij moet namelijk een aantal formulieren invullen en bewijsstukken meesturen naar de gemeente en Belastingdienst. De heer Van Pol vindt het vreemd dat hij bepaalde persoonsgegevens dubbel moet invullen op de formulieren. Hij vraagt zich af waarom zijn gemeente en de Belastingdienst niet gebruikmaken van elkaars gegevens. Beide instanties beschikken immers over bepaalde basisgegevens over hem?

De gemeente heeft bij de uitvoering van de WWB vaak te maken met cliënten die ook contacten hebben met andere instanties. Gegevensuitwisseling tussen gemeenten en die instanties is vaak wel geregeld maar de uitvoering loopt even vaak niet optimaal. Wat hiervan de oorzaak is, is lang niet altijd duidelijk. Dit kan variëren van institutionele belangen tot het onvoldoende inregelen van werkprocessen en van werkdruk tot privacybescherming.

De uitwisseling van klantgegevens tussen UWV WERKbedrijf en sociale diensten functioneert nog niet naar behoren, ondanks het bestaan van het Digitaal Klant Dossier (DKD). Ook de gegevensuitwisseling tussen gemeenten, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank, de Immigratie- en Naturalisatiedienst en de Kamer van Koophandel is onvoldoende of onvoldoende gestructureerd. De

Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen heeft hier nog niet voldoende soelaas gebracht.

Een optimale samenwerking, en daardoor een verbeterde gegevensuitwisseling draagt bij aan een verbeterde dienstverlening aan de cliënten. Daarnaast zullen hierdoor zowel de regeldruk voor de cliënt als de uitvoeringskosten van de gemeenten dalen.

3.2 Zo kan het beter

3.2.1 Inkomensondersteuning ambtshalve verstrekken

Wijziging WWB

Veel gemeenten willen inkomensondersteunende voorzieningen, zoals categoriale bijstand en de langdurigheidstoeslag, ambtshalve kunnen verstrekken. Dit vermindert het ondergebruik van deze voorzieningen en is veel klantvriendelijker voor de burger. Ambtshalve verstrekken is momenteel wettelijk niet mogelijk. Reden daarvoor is dat wettelijk is geregeld dat deze moet worden aangevraagd. En volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet een aanvraag zijn ondertekend. Het hiervoor wijzigen van de Awb is echter niet opportuun.

Gemeenten kunnen zelf ook inkomensondersteuningsbeleid voeren, zolang maar wordt voldaan aan de criteria voor categoriale bijzondere bijstandsverlening binnen de WWB. Dat geeft de gemeenten meer vrijheid. Als gemeenten zich houden aan doelgroepen van de categoriale bijzondere bijstand en er geen sprake is van ongerichte inkomenssuppletie, is verstrekking mogelijk zonder persoonlijke aanvraag. Eenduidigheid is hier zeer gewenst.



Oproep aan het kabinet:

- Maak ambtshalve verstrekking van langdurigheidstoeslag en categoriale bijstand aan burgers in het kader van de WWB wettelijk mogelijk. Wijzig hiervoor de artikelen uit de WWB die op ambtshalve vaststelling (artikel 43) en bijzondere bijstand (35 en 36) betrekking hebben.



Oproep aan gemeenten:

- Bepaal, als het kabinet het heeft mogelijk gemaakt, of de gemeente ambtelijk bijzondere bijstand wil verstrekken aan burgers (dit is een politieke keuze). De VNG kan ondersteunen door

diverse varianten in de modelverordeningen aan te geven. Belangrijk is wel dat de gemeente beschikt over alle noodzakelijke gegevens.

- Voer op korte termijn (dit is een politieke keuze), wachtend op een kabinetsbesluit over ambtshalve verstrekking, zelf al inkomensondersteunend beleid binnen de criteria van de WWB. Dit geeft in een aantal gevallen mogelijkheden om ambtshalve, dus zonder persoonlijke aanvraag, inkomensondersteuning te verstrekken.

Positieve of negatieve wilsbeschikking

Indien ambtshalve verstrekking van bijzondere bijstand mogelijk is, bestaan hiervoor twee manieren:

Een eerste manier is om de burger aan te laten geven voor welke inkomensondersteunende voorzieningen hij of zij aanmerking wil komen. Dit wordt positieve wilsbeschikking genoemd. De aanvrager geeft in dat geval op één formulier (of eenmalig digitaal) aan welke inkomensafhankelijke regelingen hij of zij voortaan wil aanvragen. Dat formulier zou bijvoorbeeld (deels) voorgevuld kunnen zijn, waardoor de aanvrager alleen een handtekening hoeft te zetten. Het nadeel van positieve wilsbeschikking is dat mogelijk niet iedere burger wordt bereikt die in aanmerking komt voor een inkomensafhankelijke regeling.

Een andere oplossing is dat gemeenten aan burgers aangeven op welke inkomensondersteuning zij recht hebben. Alleen wanneer burgers nadrukkelijk melden dat zij géén gebruik willen maken van bepaalde voorzieningen, verstrekken gemeenten deze voorzieningen niet. Dit wordt negatieve wilsbeschikking genoemd. De gemeente zou bijvoorbeeld via een brief aan burgers kunnen vragen of zij voortaan automatisch gebruik willen maken van diverse andere inkomensondersteunende regelingen.

Ten opzichte van positieve wilsbeschikking heeft de oplossingsrichting negatieve wilsbeschikking het voordeel voor burgers dat zij geen enkele handeling hoeven te verrichten wanneer zij akkoord gaan met het ontvangen van de aangegeven ondersteuning. Nadeel is dat mensen mogelijk een uitkering ontvangen die ze helemaal niet willen, of moeite moeten doen om er waar vanaf te komen. Uit de ervaringen met het Elektronisch Patiëntendossier blijkt dat een negatieve wilsbeschikking tot ergernis bij burgers kan leiden.

3.2.2 Digitale aanvraag inkomensondersteuning

Sinds 2008 is de website mijnoverheid.nl actief. Momenteel kunnen burgers via deze site onder meer hun gegevens van de Gemeenschappelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA), de Rijksdienst voor het wegverkeer (RDW) en het Kadaster inzien. Oorspronkelijk waren er plannen om mijn overheid.nl uit te breiden om een eenmalige aanvraag van verschillende inkomensafhankelijke regelingen mogelijk te maken. Hier wordt echter geen prioriteit aan gegeven.

Daarnaast hebben Nibud en Stimulansz met subsidie van het ministerie van SZW de website berekenuwrecht.nl ontwikkeld. 'Bereken uw recht' is ontwikkeld om minima te stimuleren meer gebruik te maken van inkomensondersteunende voorzieningen en zo het niet-gebruik tegen te gaan. Burgers kunnen hiermee zelf berekenen of en op welke vergoedingen ze recht hebben. Het merendeel van de gemeenten verwijst al naar deze website. De burger moet deze voorzieningen echter nog wel zelf aanvragen.



Oproep aan het kabinet:

- Ontwikkel mijnoverheid.nl of berekenuwrecht.nl tot een website waarmee burgers kunnen nagaan of ze recht hebben op inkomensondersteuning, en waarmee ze deze ondersteuning direct en automatisch kunnen aanvragen.
- Werk hierbij samen met VNG en de cliëntorganisaties.
- Zorg ervoor dat de burger ook kan vermelden dat hij of zij voortaan bepaalde inkomensondersteuning wil ontvangen. De ondersteuning blijft dan duren totdat de (financiële) omstandigheden van de burger zijn veranderd.

Een dergelijke functionaliteit zal voor een sterke daling van de administratieve lasten voor een grote groep burgers zorgen, evenals een afname van het ondergebruik van bepaalde regelingen. Ook zal het leiden tot een sterke daling van de uitvoeringskosten bij overheden en andere instanties, omdat zij een groot aantal handelingen niet meer hoeven te verrichten.

3.2.3 Stroomlijning gegevensuitwisseling inkomensondersteuning

Burgers moeten in het kader van de Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen nog maar één maal hun gegevens leveren. Toch werkt dit nog niet optimaal. Om dit toch te bereiken zullen de bij inkomensondersteuning betrokken organisaties meer gegevens uit moeten wisselen. En moeten eventuele wettelijke belemmeringen daarvoor worden verwijderd.

Digitaal Klantdossier (DKD)

Een manier om de gegevensuitwisseling tussen gemeenten en UWV WERKbedrijf te verbeteren is het Digitaal Klant Dossier (DKD). Beide instanties zijn verplicht om klantgegevens aan Suwinet te leveren. Via Suwinet-Inkijk kunnen medewerkers van UWV WERKbedrijf en sociale diensten klantgegevens van de andere partij inzien en hergebruiken. In Suwinet-Inkijk staan niet alleen klantgegevens van UWV WERKbedrijf en sociale diensten, maar ook van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Ook de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) levert gegevens. Deze gegevensuitwisseling zorgt voor een daling van de administratieve en beleefde lasten van burgers. Ze hoeven nog maar één maal hun gegevens door te geven.

Hoewel alle gemeenten verplicht zijn om klantgegevens aan Suwinet te leveren, ondervindt een aantal nog technische of organisatorische hobbels bij de levering. Naar schatting ervaart nog vijftien tot twintig procent van de gemeenten problemen. Deze 'probleemgemeenten' hebben inmiddels van de VNG een brief ontvangen om hier zo spoedig mogelijk iets aan te doen. De verwachting is dat eind 2009 alle gemeenten de gegevens op een goede manier aan Suwinet aanleveren. UWV WERKbedrijf ervaart geen problemen bij levering van klantgegevens aan Suwinet.

Momenteel zijn er ook nog andere problemen binnen de gegevensuitwisseling tussen gemeenten en UWV (Werkbedrijf). Sommige sociale diensten hebben ondanks het DKD nog steeds geen goed zicht op het aantal WW'ers, WAO'ers en Wajong-ers, waarvoor UWV Werkbedrijf verantwoordelijk is, in hun gemeente. Ook wordt door sommige gemeenten als probleem ervaren dat zij via het DKD wel klantgegevens van UWV WERKbedrijf kunnen inzien, maar dat zij deze gegevens niet eenvoudig kunnen overhevelen naar hun eigen uitkeringsstelsel, met als gevolg hoge uitvoeringskosten voor gemeenten. Het ministerie van SZW geeft aan dat er nu wordt gewerkt aan DKD2, dat speciaal op de gemeenten is gericht.



Oproep aan gemeenten en uitvoeringsorganisaties:

- Wissel de gegevens die wettelijk al mogen worden uitgewisseld ook daadwerkelijk uit met andere uitvoeringsorganisaties.
- Pas de eigen organisatie, bijvoorbeeld met behulp van ICT, zo aan, dat meer dan eenmaal gegevens vragen bij burgers niet meer nodig is. We gaan ervan uit dat levering aan Suwinet eind 2009 overal goed loopt.

Hergebruik van andere noodzakelijke gegevens

Niet alle gegevens die gemeenten nodig hebben om burgers inkomensondersteuning te geven zijn opgenomen in Suwinet. Dit betreft gegeven over het vermogen van de burger. Deze gegevens heeft de Belastingdienst en worden niet standaard uitgewisseld (al lopen er wel pilots). Het gevolg hiervan is dat gemeenten deze gegevens bij de burgers moeten vragen, en eventuele ambtshalve verstrekking van bijzondere bijstand niet mogelijk is. Voor burgers betekent dit weer extra administratieve lasten.

Er heeft al een aantal onderzoeken plaatsgevonden naar her te gebruiken gegevens, de artikelen in de wetgeving op grond waarvan deze uitwisseling mogelijk is, en de schakels die hierbij nog ontbreken (bijvoorbeeld door CP-ICT).



Oproep aan het kabinet:

- Inventariseer alle instanties die gegevens hebben die in het kader van inkomensondersteuning noodzakelijk zijn en in dat kader moeten samenwerken.
- Leg (desnoods wettelijk) vast hoe de samenwerking en gegevensuitwisseling tussen die organisaties moet worden geoptimaliseerd. Breidt hiervoor de 'Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen' uit.
- Ga voortvarend verder met het standaardiseren van de definities in wet- en regelgeving die betrekking heeft op inkomensondersteuning.
- Stel op korte termijn de gegevens vast die in het kader van inkomensondersteuning tussen de gemeenten en de andere instanties al mogen worden uitgewisseld en ga na welke gegevens nog meer uitgewisseld zouden moeten worden voor een optimale dienstverlening aan de burger. Dit betreft vooral gegevens van de Belastingdienst. Wijzig hiervoor de betreffende wet- en regelgeving.

- Gebruik daarnaast het concept 'regie bij de cliënt' (analoog aan die bij het indicatieproject dat onder Stip viel). In dit concept geeft de burger toestemming om bepaalde gegevens te laten hergebruiken. Zorg er wettelijk voor dat de betrokken uitvoeringsorganisaties en gemeenten de plicht hebben deze gegevens ook daadwerkelijk uit te wisselen en te hergebruiken. Breidt hiervoor, indien nodig, de 'Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen' uit.

Het ministerie van BZK speelt momenteel een inventariserende en coördinerende rol bij het ontwikkelen van een stelsel van gemeentelijke basisgegevens. Dit is een gezamenlijk initiatief van het ministerie van BZK, gemeenten, Belastingdienst en Kadaster. Bepaalde basisgegevens - onder meer inkomen en vermogen - hoeven dan niet meer te worden gevraagd aan burgers. Het stelsel van gemeentelijke basisgegevens is momenteel al voor een deel gereed; alleen de infrastructuur van het stelsel moet nog geïmplementeerd worden. De huidige verwachting is dat dit eind 2010 gerealiseerd is.

3.2.4 Samenwerking bij intake

Geïntegreerd intakeformulier

Een betere gegevensuitwisseling tussen gemeenten en UWV WERKbedrijf kan ook worden gerealiseerd door het integreren van de intakeformulieren. Nu hanteren sociale diensten verschillende intakeformulieren, en UWV WERKbedrijf ook. De integratie van deze formulieren tot één intakeformulier zou tot een sterke daling van de administratieve lasten voor burgers en uitvoeringskosten van sociale diensten en UWV WERKbedrijf leiden. Hierbij moet wel worden voorkomen dat het formulier erg omvangrijk wordt. Dit kan door het formulier te digitaliseren.



Oproep aan Divosa en UWV WERKbedrijf:

- Ga na welke mogelijkheden er zijn om de verschillende intakeformulieren te integreren. Houd hierbij rekening met de gegevens die al over de burger beschikbaar zijn.
- Stel een zodanig 'slim' formulier op, dat mensen die in aanmerking willen komen voor WW of WWB geen onnodige vragen hoeven te beantwoorden.

3.3 Effect

Case: Eénmalig gegevens leveren!

De heer Van Pol heeft een lichamelijke beperking en komt in aanmerking voor een aantal inkomensondersteunende regelingen en voorzieningen, namelijk een bijstandsuitkering, een aantal gehandicaptenvoorzieningen van de Wmo en een huurtoeslag. De Belastingdienst en gemeente hebben de aanvraag van deze regelingen voor hem vereenvoudigd door de beschikbare klantgegevens met elkaar uit te wisselen. Hierdoor hoeft hij bij de aanvraag van de regelingen alleen nog maar informatie te leveren die nog niet beschikbaar is bij de Belastingdienst en zijn gemeente. Dat bespaart Van Pol een hoop tijd bij het invullen van formulieren, zoeken van benodigde informatie en het verzamelen van bepaalde bewijsstukken.

Case: Zonder moeite inkomensondersteuning ontvangen!

De heer Lenssen is een man van 34 jaar die al langere tijd van een laag inkomen leeft. Om die reden komt hij in aanmerking voor de langdurigheidstoeslag. Sinds 2009 hoeft de heer Lenssen geen aanvraagformulier meer naar zijn gemeente toe te sturen om hiervoor in aanmerking te komen. Hij heeft een brief van de gemeente ontvangen. Hierin staat dat hij dit jaar de langdurigheidstoeslag zal ontvangen. Hij komt ook in aanmerking komt voor categoriale bijzondere bijstand en zal deze ook ontvangen. Indien de heer Lenssen geen gebruik wil maken van (één van) deze inkomensondersteunde maatregelen, kan hij dat telefonisch aan de gemeente doorgeven. Verder hoeft hij niets te doen.



Voetnoten

1. De Wmo vervangt de Welzijnswet, de Wet voorzieningen gehandicapten en delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).
2. www.regelhulp.nl is een webloket voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen.
3. Het Nederlandse VVM-systeem is ingegaan per 1 januari 2009 voor bedrijven en instellingen en bestaat uit 3 beginselen:
 - *Regelgeving treedt niet op elke moment van het jaar in werking maar op twee vaste momenten (bijvoorbeeld op 1 januari en 1 juli).*
 - *Een minimale invoeringstermijn van 3 maanden tussen de publicatiedatum en de vaste inwerkingtredingdatum.*
 - *Tijdige en duidelijke informatievoorziening over aankomende wetgeving.*Het systeem geldt voor wetten en AmvB's, niet voor ministeriële regelingen.
4. Dit gaat erover of mensen met een beperking, chronisch zieken en ouderen zelfstandig een huishouding kunnen voeren, zich kunnen verplaatsen in en om het huis, zich lokaal kunnen verplaatsen en anderen kunnen ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aangaan.
5. Het programma STIP is per 1 september 2009 opgeheven.



Hans-Martin Don,
wethouder Sociale Zaken, WMO,
maatschappelijke ondersteuning en
welzijn te Eindhoven



Gregor Rensen,
wethouder Sociale Zaken, WMO en
Volksgezondheid te Leidschendam-
Voorburg

Hoe kunnen gemeenten en rijk de regeldruk voor burgers en professionals op het gebied van zorg en sociale zekerheid nóg meer verminderen? Op verzoek van Staatssecretaris Ank Bijleveld van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben de wethouders Hans-Martin Don en Gregor Rensen voor kabinet en gemeenten een verkennende notitie met concrete reductievoorstellen geschreven.

Minder regels, meer service

Een initiatief van VNG en de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Economische Zaken en Financiën.

Tekst en eindredactie: Regioplan beleidsonderzoek, Amsterdam

Vormgeving: Gazmedia

Fotografie: Eva Flendrie, Dreamstime

© januari 2010, www.minderregelsmeerservice.nl