



KlachtenCommissaris

Signaal én advies digitale aanvraag bijstandsuitkering

Aan : Burgemeester, Wethouder Werk & Inkomen, (interim) directeur Werk & Inkomen,
Gemeentesecretaris
Van : Klachtencommissaris
Onderwerp : Digitale aanvraag bijstandsuitkering
Datum : 29 juni 2018

Bij het klachtencommissariaat zijn een aantal signalen binnengekomen die voor mij aanleiding zijn tot het afgeven van dit signaal en deze adviezen over de digitale aanvraag van een bijstandsuitkering. En daarbij, in het kader van goed bestuur, een verzoek om coulant om te gaan met het verstrekken van uitkeringen aan aanvragers zolang het systeem en de organisatie daarom heen niet optimaal functioneert.

Een bijstandsuitkering aanvragen

De aanvraag voor bijstand doet u via internet. In een kort animatiefilmpje kunt u zien hoe het digitaal aanvragen van een bijstandsuitkering in zijn werk gaat.¹

Binnen de gemeente is de lijn dat digitaal aanvragen van de bijstandsuitkering verplicht is, er worden actief geen andere opties tot het indienen van de aanvraag aangeboden. Indien de gemeente deze eis aan de aanvragers stelt is zij verplicht om in elk geval te beschikken over een goed functionerend aanvraagstelsel.

Ik vraag mij af of alleen digitaal indienen van een aanvraag wel zo gewenst is. Of zou de optie om burgers de aanvraag ook schriftelijk te mogen indienen altijd open moeten blijven staan? Indien de gemeente het digitaal indienen verplicht, hoe verhoudt dit zich tot gezinnen die in armoede leven en niet beschikken over een computer? De bibliotheek of de computer in de hal van het stadskantoor zijn dat geschikte alternatieven? Wel als er voldoende privacy is om in alle rust de aanvraag te doen. Ik vraag mij af of die daar wel voldoende gewaarborgd is. Ook vraag ik mij af

¹ Handige Tips internetpagina gemeente Enschede



KlachtenCommissaris

of het wenselijk is te verwijzen naar hulp bij de digitale aanvraag in de omgeving. In hoeverre mag je van burgers verwachten/eisen dat ze hun hele inkomens- en schuldenpositie willen delen met anderen. Enkel omdat de gemeente die faciliteit niet biedt.

Hulp bij het digitaal aanvragen wordt enkel geboden op de dinsdagen en de donderdagen en dan alleen als men echt niet digitaal vaardig is. Daar wordt op doorgevraagd voordat het maken van een afspraak mogelijk is. Uit informatie van het GCC W&I blijkt dat er inmiddels wachttijden zijn bij het maken van een afspraak voor digitale ondersteuning.

Er wordt gestuurd op digitaal aanvragen dit brengt zoals gezegd verplichtingen voor de gemeente met zich mee. Verplichtingen die, als ze niet nagekomen worden, om een coulante en hulpvaardige opstelling vragen.

Uit diverse bronnen heb ik vernomen dat het digitaal aanvragen en het intern verwerken van de digitale aanvraag slecht loopt. Uit gesprekken met mensen die een aanvraag hebben ingediend, hebben wij de volgende signalen opgevangen:

- ten tijde van het aanvragen waren er storingen in het systeem;
- tussentijds opslaan is niet mogelijk;
- de aanvraag na het indienen door de indiener niet meer in te zien is;
- wanneer men uit het systeem gaat om gegevens te zoeken die geüpload moeten worden, het systeem je “eruit gooit” en met alles opnieuw begonnen moet worden omdat de gegevens niet opgeslagen zijn;
- er achterstanden zijn met het uploaden van gegevens bij digitale aanvragen met hulp vanuit het GCC.

Vanuit GCC W&I heb ik gehoord dat de koppeling met IBurgerzaken niet op orde is. Het gevolg hiervan is dat wijzigingen niet zichtbaar zijn en/of aanvragers oude of



KlachtenCommissaris

foutieve informatie krijgen als ze inloggen. Hierdoor is het doen van een aanvraag of een goede aanvraag niet mogelijk of pas veel later. Door deze systeemp Problemen is aanvraag niet mogelijk of verschuift de datum van de aanvraag met alle (rechts)gevolgen van dien.

Daarnaast heb ik geconstateerd dat de informatie op de website van de gemeente onder “handige tips” niet overeenstemt met de uitvoeringspraktijk waarbij de aanvrager geadviseerd wordt de aanvraag toch in te dienen, ook al zijn niet alle gegevens aanwezig. Als men niet alle stukken indient binnen een week volgt een afwijzing van de aanvraag of wordt deze buiten behandeling gelaten. Ook wordt er in dit stuk niet gewezen op de consequenties van het niet indienen van alle stukken, namelijk een afwijzing. Bovendien vraag ik mij af of het hanteren van een termijn van één week wel als redelijk kan worden beschouwd. Navraag bij het UWV leerde dat zij een 4 weken termijn hanteren voor het inleveren van gegevens. Deze termijn is door de CRvB als redelijk aangemerkt.

Het afgegeven signaal, door mensen met wie wij gesprekken gevoerd hebben klopt, want uit de handige tips blijkt dat als de aanvraag niet wordt ingediend, de gegevens niet bewaard worden. Dit houdt in dat tussentijds opslaan inderdaad niet mogelijk is en daarmee werkt het systeem niet optimaal.

Het gevolg is dat de aanvrager de gehele aanvraag opnieuw moet indienen als hij halverwege de aanvraag erachter komt dat hij niet alle bewijsstukken heeft en uit het systeem gaat om deze nog op te zoeken of aan te vragen. Uit de signalen die wij krijgen volgt dat het in het begin van de aanvraag inderdaad niet duidelijk is welke bewijsstukken er allemaal vereist zijn.

Het wel indienen van de aanvraag zonder de geüploade stukken heeft ook weer (juridische) consequenties zoals hierboven beschreven.

Daarnaast vraag ik mij af of het voor aanvrager mogelijk is om in het systeem (ook op een later tijdstip) aan te geven waarom bepaalde bewijsstukken er (nog) niet zijn.



Bijvoorbeeld omdat stukken bij een (moeilijk bereikbare) bewindvoerder liggen, werkgevers of ex-partners die niet meewerken om gegevens aan te leveren. En als dat zo is in hoeverre daar rekening mee wordt gehouden bij het behandelen van de aanvraag.

Zoals gezegd is het mogelijk om enkel als men digitaal niet vaardig is hulp en ondersteuning te krijgen door de afdeling GCC W&I. Deze dienstverlening gaat zover dat samen met aanvrager de aanvraag wordt gedaan, zoals ook uit een recentelijk bericht op Intens² blijkt. Dit wordt echter niet expliciet aangeboden op de internetpagina van de gemeente. Is dit een bewuste keuze of een gemiste kans?

Zoals uit het WW rapport “weten is nog geen doen” blijkt werkt het denk- en doenvermogen bij mensen onder stress anders dan bij mensen die geen stress hebben. Ik durf wel te stellen dat in de periode rondom de aanvraag van een bijstandsuitkering bij veel burgers stress optreedt. Het gaat per slot van rekening om inkomen. Zelfs mensen die digitaal wel vaardig geacht worden of dat onder normale omstandigheden wel zijn kunnen, onder stress, niet digitaal vaardig zijn. Heeft de gemeentelijke organisatie daar voldoende oog voor?

De zinssnede “we zoeken dan samen naar de beste manier om uw bijstandsuitkering aan te vragen” is te vaag en geeft niet duidelijk aan wat mogelijk is. En geeft ook niet de juiste informatie. Te weten dat alleen als men digitaal niet vaardig is er ondersteuning wordt aangeboden en dat fysiek de aanvraag indienen niet mogelijk is. Ook in de handige tips staat “we zijn altijd bereid u te helpen” als de aanvraag niet via internet lukt. Ook dat is in mijn optiek te vaag.

² Zie bijgesloten bijlage



KlachtenCommissaris

Ook heb ik geconstateerd dat, in geval men niet beschikt over een DigiD, deze eerst aangevraagd dient te worden voordat een aanvraag bijstandsuitkering ingediend kan worden. Het aanvragen van een DigiD wordt verplicht gesteld. De aanvraag hiervan neemt enkele werkdagen in beslag voordat men deze tot zijn beschikking heeft. De datum van de aanvraag wordt, door een door de gemeente gekozen systeem en de verplichtstelling daarvan, vertraagd. Wordt bij de behandeling van de aanvraag hier rekening mee gehouden? Indien dit niet gebeurt betekent dit dat aanvragers een aantal dagen aan uitkering mislopen. Ik vraag mij af of en hoe dit verschil in dagen gecompenseerd wordt.

Wat ook mijn zorg heeft is dat het digitale systeem geen rekening houdt met de regel dat de overheid geen stukken mag opvragen die al in bezit zijn. Dit zou ertoe kunnen leiden dat aanvragen buiten behandeling worden gesteld doordat stukken niet zijn ingeleverd, terwijl deze al wel in het bezit van de gemeente zijn.

Alles bij elkaar genomen ben ik van mening dat er zeer coulant omgegaan moet worden met mensen die verplicht digitale aanvraag moeten doen. Bijvoorbeeld door coulant om te gaan met de ingangsdatum van de aanvraag of door eerst contact op te nemen met aanvragers (schriftelijk/telefonisch) voordat een aanvraag afgewezen of buiten behandeling gesteld wordt.

Daarnaast adviseer ik:

- Dringend om het fysiek indienen van de aanvraag wederom mogelijk te maken.
- De (juridische) consequenties van het niet volledig doen van de aanvraag duidelijker te communiceren.
- Nog eens kritisch te kijken naar de termijn voor het aanvullen van ontbrekende stukken (is de termijn wel redelijk?).



KlachtenCommissaris

- De hulp die mensen kunnen krijgen bij het digitaal aanvragen explicieter te benoemen op de website.
- Het aantal dagen en tijden dat hulp geboden wordt uit te breiden als er wachttijden ontstaan en deze beschikbaar te stellen aan iedereen.

Nog los van het vorengaande vraag ik mij af of er voldoende rekening wordt gehouden met ongeletterdheid i.c. analfabetisme onder de bevolking en het feit dat die bij deze doelgroep meer dan gemiddeld het geval kan zijn.

Een analfabeet (ongeleterde) is iemand van tenminste 15 jaar oud, die helemaal niet kan lezen en schrijven, en dit ook nooit geleerd heeft. Ongeveer 250.000 mensen zijn analfabeet. Laaggeletterden kunnen wel lezen en schrijven, maar niet genoeg om goed te kunnen functioneren in de samenleving, zij worden ook wel functioneel analfabeet genoemd. In totaal zijn er in Nederland ongeveer anderhalf miljoen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Dat is 13% van de bevolking. Het gaat om één miljoen autochtone en een half miljoen allochtone Nederlanders. Het komt vaker voor bij mensen die lager zijn opgeleid, die een lager inkomen hebben en die ouder zijn dan 56 jaar.

Met andere woorden een substantieel deel van de clientèle van de afdeling Werk & Inkomen zal worstelen met die beperking en de medewerkers van de organisatie dienen zich daar actief rekening mee te houden.³

Met vriendelijke groet,

XX

Klachtencommissaris

³ Bijlage "handige tips" van de gemeentelijke internetpagina