College

Beantwoording schriftelijk gestelde vragen

Aan:	De gemeenteraad
Portefeuillehouder:	Marijo Immink
Vragen gesteld door:	SP
Onderwerp:	Bijzondere bijstand
Datum:	17 september 2018

Op 26 augustus jongstleden ontvingen wij vragen van de SP over de bijzondere bijstand op basis van artikel 40 Reglement van Orde. Hieronder treft u de gestelde vragen aan, met het daarbij behorende antwoord:

Op de website van de gemeente Goirle lezen we dat bijzondere bijstand aangevraagd moet worden via het Loket. De SP is erop geattendeerd dat het Loket bij deze aanvragen zou filteren op succes, daar de medewerkers erg afwijzend reageren als het om een aanvraag gaat die een geringe kans heeft positief beoordeeld te worden. De SP heeft daarom de volgende vragen :

1 Welke bevoegdheden hebben de medewerkers van het Loket m.b.t aanvragen voor bijzondere bijstand ? Zijn zij gemandateerd om beschikkingen af te geven ?

Antwoord:
Op het gebied van Werk en Inkomen heeft 't Loket een beperkte informerende rol. Bij specifieke vragen en aanvragen over bijzondere bijstand worden inwoners doorverwezen naar Sociale Zaken (of de website berekenuwrechtplus waar inwoners digitaal een aanvraag voor de meeste minimaregelingen kunnen indienen). Loketmedewerkers hebben geen mandaat om beschikkingen af te geven.

2 Is het voor onze inwoners ook mogelijk om een aanvraag voor bijzondere bijstand rechtstreeks in te dienen bij de afdeling Sociale Zaken in het gemeentehuis ? Zo ja, waarom worden mensen hier niet op gewezen ?

Antwoord:
Jazeker. Bij de start van 't Loket was het de bedoeling dat inwoners met álle vragen, dus ook vragen over de bijzondere bijstand via 't Loket verliepen. In de praktijk is al snel besloten om mensen die alleen een bijzondere bijstandsvraag hebben, te verwijzen naar Sociale zaken. Inwoners worden hierop gewezen zodra zij zich bij 't Loket melden. Ook in andere, directe uitingen aan de klant (zoals in informerende brieven) staat beschreven dat inwoners met een eigen klantmanager zich daar direct kunnen melden voor een aanvraag bijzondere bijstand. En dat inwoners zonder klantmanager direct contact kunnen opnemen met het algemene nummer van Sociale Zaken.

Dat er meerdere ingangen voor vragen over bijzondere bijstand zijn, is niet altijd duidelijk voor onze inwoners. Dit is dan ook een van de verbeterpunten die in de doorontwikkeling van 't Loket meegenomen wordt.

3 Worden verzoeken voor bijzondere bijstand die het Loket niet schriftelijk indient, wel geregistreerd zodat in kaart gebracht wordt hoe groot de behoefte aan bijzondere bijstand is, voor welke doelen bijzondere bijstand gevraagd wordt en hoe groot het daadwerkelijk percentage is dat afgewezen wordt? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel aanvragen er in 2017 schriftelijk zijn ingediend en hoeveel verzoeken er dat jaar mondeling zijn ingediend?

Antwoord:
't Loket kent geen eenduidige werkwijze in het registreren van mondelinge vragen (waaronder vragen over bijzondere bijstand). Een nieuw registratiesysteem (WIJZER) gaat hier verbetering in brengen. Ook dit is verbonden aan de doorontwikkeling van 't Loket.
Aanvragen bijzondere bijstand worden ingediend bij en afgehandeld door klantmanagers Werk & Inkomen. Sinds vorig jaar hebben we bij Sociale Zaken extra aandacht voor de bejegening en uitvraag van mensen met vragen voor bijzondere bijstand. Normaal gesproken wordt iedere vraag om bijzondere bijstand nader onderzocht en individueel beoordeeld. Met de klant wordt gekeken of er voorliggende voorzieningen zijn of andere oplossingen. Soms is de oplossing namelijk een andere dan bijzondere bijstand toekennen.
Bij de registratie wordt geen onderscheid gemaakt tussen mondelinge en schriftelijke aanvragen.
In 2017 zijn er 597 aanvragen bijzondere bijstand geregistreerd.

4 Kunt u aangeven hoeveel van deze aanvragen , dus inclusief de mondelinge verzoeken die niet omgezet zijn in een schriftelijke aanvraag, negatief beoordeeld zijn ?

Antwoord:
In 2017 zijn er 597 aanvragen ingediend. Hiervan zijn er 29[1] afgewezen.
Hierbij merken we op dat dit niet het volledige beeld geeft. Soms wordt bijzondere bijstand afgewezen, maar is een inwoner wel verder geholpen met het probleem. Soms wordt een aanvraag ingetrokken (of niet ingediend), omdat de oplossing al gevonden is - of omdat duidelijk is dat de oplossing niet in de bijzondere bijstand ligt.

---

[1] In een enkel geval is de aanvraag in 2017 ingediend en in 2018 afgerond. Daarnaast zijn er aanvragen bijvoorbeeld toegekend, ingetrokken en buiten behandeling gesteld.