

Gemeentelijke toegangspoorten in Tiel

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING, RE-INTEGRATIE EN
INKOMENSONDERSTEUNING, BIJZONDERE BIJSTAND,
SCHULDHULPVERLENING EN HULP VOOR MULTIPROBLEEMGEZINNEN



Diane Bulsink
Rosan van Niekerk
Marian van der Klein

*Verwey-
Jonker*
Instituut

Gemeentelijke toegangspoorten in Tiel

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING, RE-INTEGRATIE EN
INKOMENONDERSTEUNING, BIJZONDERE BIJSTAND,
SCHULDHULPVERLENING EN HULP VOOR MULTIPROBLEEMGEZINNEN

Diane Bulsink
Rosan van Niekerk
Marian van der Klein

November 2016

Inhoud

Inleiding	3	4 Toegang tot de bijzondere bijstand	16
1 Toegang tot ondersteuning via de Wmo	4	4.1 Hoe werkt het aanvragen van bijzondere bijstand?	16
1.1 De werkwijze bij de toegangspoort tot de Wmo	4	4.2 Bekendheid	16
1.2 Bekendheid	4	4.3 Website	17
1.3 De website	5	4.4 Aanvraagformulieren	18
1.4 Het fysieke WWZ-loket	5	4.5 Telefoonkanaal	18
1.5 Het telefoonkanaal	5	4.6 De dienstverlening van de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand	18
1.6 De dienstverlening van Wmo-consulenten	6	4.7 Samenvatting en aanbevelingen	19
1.7 Samenvatting en aanbevelingen	7	5 Toegang tot hulp voor multiprobleemgezinnen	20
2 Toegang tot re-integratie en inkomensondersteuning	8	5.1 De werkwijze van de procesregisseurs	20
2.1 De werkwijze bij de toegangspoort tot re-integratie en inkomensondersteuning	8	5.2 Bekendheid	20
2.2 Bekendheid	9	5.3 De aanpak van de procesregisseurs	21
2.3 De website	9	5.4 Samenvatting en aanbevelingen	22
2.4 Het telefoonkanaal	9	6 Conclusies	23
2.5 De balies van de Werkzaak	10	Bijlage 1 Aandachtspunten digitale toegankelijkheidscans	25
2.6 De Dienstverlening van de Werkzaak	10	Bijlage 2 Digitale Toegankelijkheidscans	26
2.7 Samenvatting en aanbevelingen	10		
3 Toegang tot schuldhulpverlening	12		
3.1 De werkwijze bij de toegangspoort tot schuldhulpverlening	12		
3.2 Bekendheid	12		
3.3 Website	13		
3.4 Telefoonkanaal	13		
3.5 Dienstverlening	14		
3.6 Samenvatting en aanbevelingen	14		

Inleiding

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de gemeentelijke toegangspoorten in Tiel. De gemeente Tiel heeft ervoor gekozen om bij de drie decentralisaties de oorspronkelijke gemeentelijke toegangspoorten in tact te laten. Het gaat hierbij om de toegangspoorten tot de Wmo, tot re-integratie en inkomensondersteuning, tot hulp voor multiprobleemgezinnen, tot bijzondere bijstand en schuldhulpverlening. Het Verwey-Jonker Instituut onderzocht deze toegangspoorten.

De volgende vragen staan in het onderzoek centraal:

1. Kunnen mensen de betreffende toegangspoort goed vinden?
2. Worden ze goed geholpen bij de toegangspoort?
3. Worden zij indien nodig doorverwezen naar een andere toegangspoort?

We geven in dit rapport een beeld van de huidige situatie¹ en brengen in kaart wat goed gaat en waar de knelpunten zitten. Hierbij richten we ons op de toegangspoort zelf en niet op de ondersteuning in de eerste lijn.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In elk hoofdstuk staat een toegangspoort centraal. In hoofdstuk 2 gaan we in op de toegang tot ondersteuning via de Wmo. In hoofdstuk 3 bespreken we de toegang tot re-integratie en inkomensondersteuning. Hoofdstuk 4 gaat over de toegang tot schuldhulpverlening. Het volgende hoofdstuk gaat over de bijzondere bijstand, waarna we de toegang tot hulp voor multiprobleemgezinnen

bespreken. Elk hoofdstuk eindigt met conclusies over en aanbevelingen voor de betreffende toegangspoort.

We sluiten het rapport af met conclusies waarin we de huidige situatie rondom de toegangspoorten samenvatten en de drie onderzoeksvragen beantwoorden.

¹ Het is de bedoeling dat in december 2016 de afdelingen en loketten die nu op het Beursplein zitten, verhuizen naar de Campus. Ook het WWZ-loket verhuist naar deze locatie. De situatie ten tijde van dit onderzoek is dus anders dan vanaf december 2016.

1 Toegang tot ondersteuning via de Wmo

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het onderzoek naar de toegang tot de Wmo. Dit onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een digitale toegankelijkheidsscan: de onderzoekers analyseerden de informatie op internet over de (toegang tot ondersteuning via de) Wmo in Tiel volgens een vaste lijst van aandachtspunten.²
- Een groepsgesprek met drie medewerkers van het loket Wonen, Welzijn & Zorg (WWZ-loket).
- Een groepsgesprek met de Wmo-adviesraad.
- Korte interviews met vijf mensen die een Wmo-voorziening hebben aangevraagd.
- Gesprek met twee medewerkers van het Klantcontactcentrum (KCC).³

We geven eerst een beschrijving van de toegangspoort tot de Wmo. Hierna gaan we in op de bekendheid van de Wmo en de toegang hiertoe via het loket Wonen, Welzijn & Zorg (WWZ-loket). Vervolgens bespreken we de website, het fysieke loket, het telefoonkanaal en de dienstverlening door de medewerkers van het WWZ-loket. We sluiten dit hoofdstuk af met conclusies en aanbevelingen rondom de toegang tot de Wmo.

1.1 De werkwijze bij de toegangspoort tot de Wmo

De toegang tot de Wmo verloopt via het WWZ-loket. Dit loket heeft een eigen telefoonnummer dat mensen rechtstreeks kunnen bellen zonder tussenkomst van het Klantcontactcentrum (KCC).⁴ Burgers krijgen dan een Wmo-consulent te spreken. Dit zijn

dezelfde consulenten die ook de keukentafelgesprekken houden. Hiernaast kunnen mensen zich melden aan de balie van het WWZ-loket, maar hier maken maar weinig burgers gebruik van. Tijdens het eerste contact kijken de consulenten of ze het probleem waarmee mensen komen direct kunnen oplossen, of mensen dit zelf kunnen oplossen, of er een voorliggende voorziening is of er een keukentafelgesprek nodig is. Wanneer dit laatste het geval is, vult de consulent een formulier in. Deze formulieren worden centraal verzameld waarbij volgens het systeem *first in first out* (binnen zes weken) de consulent die het betreffende keukentafelgesprek houdt een afspraak maakt. De keukentafelgesprekken zijn meestal bij mensen thuis en incidenteel bij het WWZ-loket of een hulpverleningsinstantie.

1.2 Bekendheid

Hoewel veel mensen niet precies weten wat de Wmo inhoudt, weten ze het loket uiteindelijk wel te vinden wanneer ze een Wmo-voorziening nodig hebben, aldus de leden van de Wmo-raad. De groep mensen die het WWZ-loket niet weten te bereiken is niet erg groot, denken zij. Wel zorgt volgens zowel de Wmo-consulenten als de leden van de Wmo-raad de naam van het loket voor veel verwarring bij burgers. 'Wmo-loket' zou een betere benaming zijn. Een van de consulenten zegt hierover:

'Er is vroeger bewust gekozen voor de naam Wonen, Welzijn & Zorg, maar ontwikkelingen zijn anders gegaan. Nu is de naam erg ongelukkig, want er zit alleen Wmo in en geen Wonen.'

Doorverwijzen naar het WWZ-loket

Volgens de Wmo-consulenten verwijzen de medewerkers van de andere gemeentelijke toegangspoorten mensen goed door naar het WWZ-loket. Er wordt onderling veel kennis uitgewisseld, vertellen zij. Het KCC wijst mensen die over de Wmo bellen op het telefoonnummer en de openingstijden van het WWZ-loket. De medewerkers van

² Zie bijlage 1 voor het analyseformat en bijlage 2 voor het volledige verslag van de toegankelijkheidsscan voor de Wmo.

³ Hierin werd de toegang tot de Wmo, re-integratie en inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en hulp voor multiprobleemgezinnen besproken.

⁴ Wanneer burgers naar de gemeente bellen krijgen zij een medewerker van het Klantcontactcentrum aan de telefoon die hen doorverbindt naar een van de gemeentelijke afdelingen.

het KCC zijn nog onvoldoende van de Wmo op de hoogte en verwijzen ook vaak ten onrechte naar het WWZ-loket, aldus de consulenten:

‘Ze horen Wmo, en verwijzen iemand direct door naar ons, maar met een paar extra vragen zou je bij een andere afdeling uitkomen.’ ‘Vanuit het KCC horen we dat sommige medewerkers niet veel doorvragen, omdat ze het niet netjes vinden om veel vragen te stellen over de persoonlijke situatie van een beller.’

1.3 De website

Uit de digitale toegankelijkheidsscan van de onderzoekers blijkt dat de website van het WWZ-loket niet bijzonder gebruiksvriendelijk is. De website bestaat uit een scala aan informatie over de Wmo in het algemeen. Hier en daar wordt die informatie toegesneden op de specifieke situatie in Tiel. Het gebruik van standaardtekst leidt tot onduidelijkheden.

Hiernaast is relevante informatie voor burgers die een Wmo-voorziening willen aanvragen soms moeilijk te vinden, bijvoorbeeld over het keukentafelgesprek. Een positief punt is dat de website verschillende opties biedt waarmee de toegankelijkheid voor blinden en slechthzienden wordt vergroot. Zo kan de gebruiker de lettergrootte aanpassen en is er een voorleesfunctie. (Zie bijlage 2 voor een uitgebreid verslag van de digitale toegankelijkheidsscan). De Wmo-consulenten vinden de website niet up-to-date en onduidelijk.

1.4 Het fysieke WWZ-loket

De onderzoekers constateren dat de ingang van het WWZ-loket verstopt zit in het binnenhofje van een woonzorgcentrum. Het loket bevindt zich in de openbare hal van het woonzorgcentrum waar ook stoelen en tafeltjes staan en mensen zitten te praten.

De gesprekken van de consulenten zijn hoorbaar in de hal. Achter het loket zijn twee spreekkamers waar bezoekers met een consulent kunnen praten. De leden van de Wmo-raad horen niet van hun achterban terug dat de privacy bij het loket een probleem is en dit blijkt ook niet uit de gesprekken met de mensen die het WWZ-loket bezochten. Het WWZ-loket is elke werkdag een dagdeel geopend.⁵ Er komen maar weinig mensen (maximaal twee per dagdeel) aan de balie, aldus de consulenten:

‘Bellen is gemakkelijker, zeker voor mensen met mobiliteitsproblemen.’

1.5 Het telefoonkanaal

Burgers kunnen elke werkdag gedurende een dagdeel⁶ telefonisch contact opnemen met het WWZ-loket. Waarom het loket niet van 9.00 tot 17.00 uur geopend is, is voor de leden van de Wmo-raad niet duidelijk. Van de Wmo-consulenten en een Wmo-klant horen we dat mensen soms lang in de wacht staan.

‘Je hoort een muziekje waar heel veel mensen over klagen, ook als je buiten de lokettijden belt kom je in de wacht te staan. Je weet ook niet hoe lang je moet wachten als je in de wachtrij staat.’

Verder horen we van de consulenten dat er regelmatig mensen met vragen voor andere gemeentelijke afdelingen of organisaties bij het WWZ-loket komen. Bijvoorbeeld over bijzondere bijstand, een parkeerkaart of vluchtelingenopvang.

‘Mensen weten door alle wetgeving vaak niet waar ze moeten zijn en burgers verwijzen elkaar dan vaak door naar de Wmo: die helpen wel’, zegt een consulent.

⁵ Maandag 09:00 - 13:00; dinsdag 13:00 - 16:30; woensdag 09:00 - 13:00; donderdag 13:00 - 16:30; vrijdag 09:00 - 13:00.

⁶ Dit zijn dezelfde tijden als waarop het loket geopend is, zie voetnoot 2.

Het komt voor dat mensen naar het KCC bellen met een vraag voor het WWZ-loket. Het WWZ-loket is in de zomer een periode gesloten. De medewerkers van het KCC zouden graag van tevoren willen horen wanneer het WWZ-loket gesloten is en een instructie willen krijgen over wat ze tegen bellers moeten zeggen die in deze periode graag een Wmo-consulent zouden spreken. Verder horen we van de KCC-medewerkers dat ze niet goed geïnformeerd zijn over het werk van de verschillende toegangspoorten. Naar welke toegangspoort ze moeten doorverbinden of doorverwijzen leren de medewerkers 'on the job'.

1.6 De dienstverlening van Wmo-consulenten

De consulenten vertellen dat ze bij het eerste contact snel proberen in te schatten of iemand een keukentafelgesprek nodig heeft. Tijdens het keukentafelgesprek wordt over de bredere situatie van de betreffende persoon gesproken. Dit horen we ook zo terug van enkele klanten. Een consulent zegt:

'Je kan maar tien minuten praten dus je gaat snel kijken 'is dat iets voor een keukentafelgesprek?'. Bij twijfel doe je een keukentafelgesprek en daar vindt de bredere vraagverheldering plaats.'

De consulenten zijn van mening dat zij de klanten deskundig te woord staan en dat er veel kennis binnen het team is. Doordat de consulenten aan de telefoon en achter de balie ook degenen zijn die de keukentafelgesprekken houden, kunnen zij veel kennis en ervaring inbrengen tijdens het eerste contact.

De aanvragers van een Wmo-voorziening die we spraken, zijn allemaal erg positief over de dienstverlening vanuit het WWZ-loket. Zij vinden de consulenten vriendelijk en deskundig, en zijn goed geholpen. Een van hen zegt bijvoorbeeld:

'Als er wat is met een formulier, ga ik ernaartoe. Dan zeggen zij: geef maar hier, ik zorg wel dat het in orde komt.' Een ander zegt: 'Zij was bijzonder vriendelijk en had veel begrip. Dat is heel belangrijk. Dat je niet het gevoel krijgt 'hallo, wat is dat nou voor een vraag?' Dan voel je je op je gemak.'

Vanuit de Wmo-raad wordt aangegeven dat de ondersteuningsbehoefte van de kwetsbare burgers (zoals ouderen en mensen met een verstandelijke beperking) niet altijd goed voor het voetlicht komt bij de Wmo-consulenten. Mensen die niet assertief zijn worden volgens de leden van de Wmo-raad niet altijd goed geholpen, omdat al snel wordt gewezen op de eigen kracht of voorliggende voorzieningen.

Het duurt volgens de consulenten soms te lang (zes weken, maar officieel valt dit binnen de wettelijke termijn) voordat contact met klanten wordt opgenomen voor het inplannen van het keukentafelgesprek. Dit hebben wij niet gehoord van de mensen die een Wmo-voorziening aanvragen of van de Wmo-raad. De consulenten ervaren een hoge werkdruk. Het WWZ-loket in Tiel bestaat niet uit een front- en backoffice, zoals in sommige andere gemeenten. De consulenten handelen zelf de hele aanvraag af vanaf het eerste telefoontje tot het verzenden van het besluit, inclusief de financiële administratie. Dit leidt tot veel werk bij de consulenten en ze vinden dit vervelend: *'Ik kom amper op huisbezoek en dat vind ik het leukste van m'n werk. Zit ik achter een stomme computer'*, aldus een van de consulenten.

De nazorg schiet er vaak bij in, even bellen over hoe de traplift bevalt bijvoorbeeld. Een voordeel van de huidige werkwijze is dat deskundige consulenten zelf het eerste gesprek voeren, wat voorkomt dat te veel aanvragen onnodig worden ingenomen.

Doorverwijzen door de Wmo-consulenten

De consulenten vertellen dat zij vaak mensen doorverwijzen naar de bijzondere bijstand of schuldhulpverlening. Bij multiprobleemgezinnen overleggen zij vaak even met een

van de procesregisseurs. Daarnaast verwijzen de consulenten naar eigen zeggen door naar verschillende netwerkpartners: maatschappelijk werk, cliëntondersteuning, zorgverzekeraars, et cetera. De consulenten zeggen veel contact met netwerkpartners te hebben en onderhouden dit netwerk goed.

1.7 Samenvatting en aanbevelingen

Burgers weten het WWZ-loket te vinden wanneer zij een Wmo-voorziening willen aanvragen. Ook de medewerkers van andere gemeentelijke toegangspoorten verwijzen goed door naar het WWZ-loket. Uitzondering hierop vormen de medewerkers van het KCC. Zij verwijzen vaak mensen naar het WWZ-loket die eigenlijk voor een andere afdeling of organisatie blijken te bellen. De website van het WWZ-loket is niet zo gebruiksvriendelijk. Deze bestaat uit allerlei informatie rondom de Wmo in algemene zin, hier en daar toegesneden op de specifieke situatie in Tiel.

Burgers worden goed geholpen bij het WWZ-loket en deskundig te woord gestaan door de consulenten die ook de keukentafelgesprekken voeren. Wel moeten burgers soms lang wachten voor zij een Wmo-consulent aan de lijn krijgen. Het fysieke WWZ-loket zit verstopt in een openbare hal van een woonzorgcentrum. Door de spreekkamers is er toch voldoende privacy voor bezoekers van het loket. De consulenten schatten tijdens het eerste contact in of een keukentafelgesprek nodig is. Doordat zij erop gericht zijn te kijken naar wat iemand zelf nog kan en of er voorliggende voorzieningen zijn, komt de ondersteuningsbehoefte van minder assertieve burgers volgens de leden van de Wmo-raad niet altijd goed voor het voetlicht.

Het doorvragen naar de situatie van de cliënt gebeurt in de keukentafelgesprekken. De consulenten verwijzen indien nodig -vaak tijdens de keukentafelgesprekken- door naar de andere gemeentelijke toegangspoorten of andere organisaties.

Aanbevelingen

- De naam WWZ-loket is verwarrend. Overweeg om deze te veranderen in Wmo-loket.
- Vernieuw de website van het WWZ-loket zodat deze gebruiksvriendelijk wordt en toegesneden op de burgers die in Tiel een Wmo-voorziening willen aanvragen.
- Wanneer mensen in de wacht staan bij een telefoonkanaal, is het prettig wanneer ze op de hoogte worden gehouden over hoeveel wachtenden er voor hen zijn. Ga na of dit mogelijk is.
- Ga als Wmo-consulent met de medewerkers van het KCC in gesprek en vertel hun over de Wmo zodat de KCC-medewerkers beter kunnen inschatten of een vraag bij het WWZ-loket thuishoort. Informeer de medewerkers van het KCC beter over wanneer het WWZ-loket gesloten is en over welke boodschap zij dan aan bellers voor dit loket moeten geven.
- Zorg dat je als consulent voldoende oog hebt voor de ondersteuningsbehoefte van minder assertieve burgers.
- De werkdruk die de consulenten ervaren wordt deels veroorzaakt doordat zij alle taken zelf verrichten, van het eerste telefoontje tot het versturen van het besluit over de Wmo-voorziening. Denk samen met de consulenten na over de indeling van het werkproces en ga na waar jobcarving mogelijk is. Niet de intake, maar wel het inplannen van de afspraken voor de keukentafelgesprekken zouden bijvoorbeeld minder hoogopgeleide arbeidskrachten kunnen doen.

2 Toegang tot re-integratie en inkomensondersteuning

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het onderzoek naar de toegang tot re-integratie en inkomensondersteuning. Dit onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een digitale toegankelijkheidsscan: de onderzoekers analyseerden de informatie op internet over de (toegang tot) re-integratie en inkomensondersteuning in Tiel volgens een vaste lijst van aandachtspunten.
- Zes telefonische interviews met medewerkers van Werkzaam Rivierenland.
- Vijf korte interviews met werkzoekenden die zich recent hebben aangemeld bij Werkzaam Rivierenland.
- Een groepsgesprek met de lokale cliëntenraad WWB en de tijdelijke adviescommissie van Werkzaam Rivierenland.
- Gesprek met twee medewerkers van het KCC (Klantcontactcentrum).⁷

We geven eerst een beschrijving van de toegang tot re-integratie en inkomensondersteuning. Vervolgens gaan we in op de bekendheid van de toegangspoort tot re-integratie en inkomensondersteuning via de Werkzaam. Hierna bespreken we de website, de balies van de Werkzaam, het telefoonkanaal en de dienstverlening van de medewerkers van de Werkzaam. We sluiten dit hoofdstuk af met conclusies en aanbevelingen rondom de toegang tot re-integratie en inkomensondersteuning.

2.1 De werkwijze bij de toegangspoort tot re-integratie en inkomensondersteuning

Werkzaam Rivierenland zorgt voor de toegang tot re-integratie en inkomensondersteuning. Mensen die een uitkering willen aanvragen melden zich doorgaans aan via het telefoonkanaal en soms via het algemene e-mailadres van de Werkzaam. Vervolgens belt een poortwachter van de Werkzaam hen op voor een korte screening. Als er mogelijk aanspraak kan worden gemaakt op een uitkering plant de poortwachter een intakegesprek in (binnen een week). Tijdens dit gesprek gaat de poortwachter na of iemand recht heeft op een uitkering. Wanneer dit het geval lijkt, start de poortwachter met het gereedmaken van een aanvraagformulier. Daarnaast wordt er een afspraak gemaakt voor deelname aan de workshop Recht en Plicht (over de rechten en plichten bij een bijstandsuitkering). Na afloop van deze workshop krijgt de werkzoekende het aanvraagformulier voor de uitkering mee naar huis.

Direct na het intakegesprek vullen de klanten in een aangrenzend lokaal onder begeleiding van het Open Leer Centrum op een computer de Dariuz Wegwijzer in.⁸ Er wordt dan ook een afspraak gemaakt voor het activeringsgesprek met een werkcoach enkele dagen later. Tijdens het activeringsgesprek bespreekt de werkcoach de uitkomsten van de Dariuz Wegwijzer met de klant en maken klant en coach afspraken over wat de werkzoekende gaat ondernemen om werk te vinden. In het vervolgtraject ondersteunt de werkcoach de werkzoekende hierbij.

Het aanvraagformulier voor de uitkering moet binnen tien dagen terug worden gestuurd naar de poortwachter, waarna de inkomensconsulent de aanvraag beoordeelt.

⁷ Hierin werd de toegang tot de Wmo, re-integratie en inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en hulp voor multiprobleemgezinnen besproken.

⁸ De Dariuz Wegwijzer is een digitale vragenlijst waarmee de huidige situatie van een werkzoekende in kaart wordt gebracht. Met behulp van de vragenlijst worden de afstand tot de arbeidsmarkt en het klantprofiel van een werkzoekende vastgesteld.

2.2 Bekendheid

De medewerkers van de Werkzaak en leden van de cliëntenraad WWB denken dat burgers de Werkzaak weten te vinden, maar vaak niet goed weten wat inkomensondersteuning en re-integratie inhoudt. Bij de start van de Werkzaak in januari 2015 merkten de medewerkers dat de organisatie bij veel mensen nog niet bekend was. De Werkzaak probeert daarom te zorgen voor een grotere naamsbekendheid door middel van berichten op Facebook, Twitter en LinkedIn. Volgens de leden van de cliëntenraad WWB zou er ook meer non-digitale communicatie naar de achterban moeten zijn, vooral voor ouderen en laaggeletterden.

Doordat zowel de gemeente, het UWV en de Werkzaak zich bezighouden met inkomensondersteuning, is er bij burgers veel verwarring over waar ze naartoe moeten. Het komt dan ook regelmatig voor dat mensen contact opnemen met de Werkzaak, terwijl ze eigenlijk bij de gemeente of het UWV moeten zijn. Ook verwijzen de medewerkers van het KCC mensen die bellen voor bijzondere bijstand of schuldhulpverlening soms verkeerd door, vertelt een medewerker van de Werkzaak.

Doorverwijzen naar de Werkzaak

De medewerkers van de Werkzaak denken dat de medewerkers van de gemeente en andere externe partners (bijvoorbeeld jeugdhulpverlening, vluchtelingenwerk en stichting MEE) mensen voldoende naar hen doorverwijzen. Uit de gesprekken met de werkzoekenden komt hetzelfde beeld naar voren. Zij zijn doorverwezen naar de Werkzaak vanuit de gemeente of een maatschappelijke organisatie. Wanneer het KCC wordt gebeld met een vraag voor de Werkzaak, dan geven zij daarvan het telefoonnummer door.

2.3 De website

Uit de digitale toegankelijkheidsscan blijkt dat de website van de Werkzaak mooi is vormgegeven, duidelijk is ingedeeld en voldoende informatie biedt. Ook staat op de website een filmpje dat op een toegankelijke manier het traject van een werkzoekende bij de Werkzaak in beeld brengt. (Zie bijlage 2 voor een uitgebreid verslag van de digitale toegankelijkheidsscan). De werkzoekenden die de website hebben gebruikt vinden deze duidelijk. De WWB-clientsraad is tevens positief, de website is volgens de leden overzichtelijk en er wordt voldoende informatie gegeven.

2.4 Het telefoonkanaal

Bij de telefoondienst van de Werkzaak werken ongeveer vijftien vaste medewerkers, afkomstig uit de eigen doelgroep (ofwel mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt). Zij zijn elke werkdag van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar en verbinden mensen door met interne medewerkers. De poortwachters, inkomensconsulenten en Bbz-consulenten zijn tussen 9.00 en 12.00 uur bereikbaar.⁹ De werkcoaches hebben geen vaste tijden waarop zij bereikbaar zijn.

Bij de start van de organisatie waren er veel problemen bij de telefoondienst. Zo waren er bijna elke dag technische storingen, telefonisten verwezen vaak niet goed door naar externe organisaties of interne medewerkers en ook waren de interne medewerkers slecht bereikbaar. Inmiddels zijn deze problemen grotendeels verholpen. Wel blijft het goed doorverwijzen naar interne medewerkers en externe partners een aandachtspunt. Dit vraagt veel van de telefonisten. Verder zijn de poortwachters en werkcoaches volgens de telefonisten nog steeds niet altijd goed te bereiken. De telefonisten kunnen hun agenda's niet inzien en beschikken niet over een recent klantenbestand van de werkcoaches.

⁹ Bbz staat voor Besluit bijstandverlening zelfstandigen.

De cliëntenraad WWB geeft aan dat het maken van een afspraak over de telefoon niet voor iedereen vanzelfsprekend is (denk aan mensen met angst of mensen zonder telefoon). Wanneer het mogelijk zou zijn om face to face een afspraak te maken, zou dit de toegankelijkheid van de Werkzaamheid vergroten.

2.5 De balies van de Werkzaamheid

In de hal van het Beursplein bevinden zich vier balies in de openbare ruimte waar de intake- en activeringsgesprekken worden gehouden. Hierdoor zijn de werknemers van de Werkzaamheid beter beschermd tegen mogelijke agressie van de klanten. Volgens de leden van de cliëntenraad WWB heeft dit echter als nadeel dat er weinig privacy is voor de klanten. Dit wordt nog versterkt doordat de balies gescheiden zijn door een dun schot (zie onderstaande afbeelding). De gesprekken van de naastgelegen balie zijn te verstaan.

2.6 De Dienstverlening van de Werkzaamheid

Nadat iemand zich bij de Werkzaamheid heeft aangemeld, volgt binnen enkele dagen een telefonische screening door de poortwachter. Indien er tijdens dit gesprek andere problemen ter sprake komen, verwijst de poortwachter naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening of maatschappelijk werk. Verder wordt er tijdens dit gesprek een afspraak ingepland voor de intake. De bezoekers van de Werkzaamheid vertellen dat het inplannen van deze afspraak gemakkelijk en snel verliep. Zij zijn ook positief over de poortwachters en noemen hen vriendelijk, geduldig en deskundig.

Tijdens het intakegesprek komt volgens de poortwachters ook de bredere levenssituatie van een werkzoekende aan bod. Wanneer er andere problemen spelen, verwijzen zij mensen door naar de gemeente of een maatschappelijke organisatie voor ondersteuning. Na het intakegesprek wordt een afspraak gemaakt voor het activeringsgesprek met een werkcoach als start van de re-integratie.

Voor het aanvragen van een uitkering sturen de werkzoekenden het aanvraagformulier terug naar de poortwachter. Wanneer er hierbij stukken ontbreken, volgt een hersteltermijn. Hoe lang deze hersteltermijn is, verschilt per poortwachter; soms is deze vijf dagen, soms tien tot veertien dagen. Wanneer de aanvraag compleet is, wordt deze beoordeeld door de inkomensconsulent.

2.7 Samenvatting en aanbevelingen

Hoewel bij de start van de organisatie de Werkzaamheid nog niet voldoende bekend was, lijken de meeste burgers deze organisatie nu goed te kunnen vinden. Wel is er nog veel verwarring onder burgers over voor welke uitkering of voorziening zij nu bij de Werkzaamheid, de gemeente of het UWV moeten zijn.

De opstartproblemen bij de telefoondienst van de Werkzaamheid zijn grotendeels verholpen. De bereikbaarheid van de poortwachters en werkcoaches laat echter nog steeds te wensen over. Ook wordt er door de telefoondienst niet altijd goed doorverwezen naar andere interne medewerkers.

De balies van de Werkzaamheid waar de intake- en activeringsgesprekken plaatsvinden, bevinden zich in de openbare ruimte van het Beursplein. Medewerkers zijn hierdoor beter beschermd tegen agressie van klanten, maar dit gaat wel ten koste van de privacy tijdens de gesprekken met de werkzoekenden.

De intake- en activeringsgesprekken verlopen goed. De poortwachters vragen door naar de achterliggende problematiek en indien nodig verwijzen zij mensen naar de gemeente of externe partners. De formulieren die nodig zijn voor het aanvragen van een uitkering worden doorgaans op tijd ingeleverd. Wel ontbreken er vaak stukken waardoor er een hersteltermijn volgt. Hoe lang deze duurt verschilt per poortwachter. Hierdoor treedt ongelijke behandeling van werkzoekenden op.

Aanbevelingen

- Zorg ervoor dat uit de communicatie van de Werkzaak, de gemeente en het UWV duidelijk blijkt voor welke zaken je er terecht kunt.
- Zorg ervoor dat bij het telefoonkanaal alle doorverwijzingen goed verlopen en dat medewerkers voldoende zijn geïnformeerd over de interne organisatie.
- Poortwachters en werkcoaches zijn voor de telefoondienst moeilijk te bereiken. Denk na over mogelijke oplossingen (bijvoorbeeld toegang tot een digitale agenda van de poortwachters en werkcoaches).
- Onderzoek of het mogelijk is om meer privacy te creëren bij de balies, bijvoorbeeld door meer afstand tussen de balies te creëren.
- Maak duidelijke afspraken over de duur van de hersteltermijn, zodat alle poortwachters dezelfde termijn hanteren en zij burgers gelijk behandelen.



3 Toegang tot schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het onderzoek naar de toegang tot schuldhulpverlening. Dit onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een digitale toegankelijkheidsscan: de onderzoekers analyseerden de informatie op internet over schuldhulpverlening in Tiel volgens een vaste lijst van aandachtspunten.¹⁰
- Twee telefonische interviews met medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening.
- Een groepsgesprek met de cliëntenraad WWB.¹¹
- Een groepsgesprek met hulpverleners die te maken hebben met schuldhulpverlening.¹²
- Een groepsgesprek met medewerkers van maatschappelijke organisaties rondom multiprobleemgezinnen.¹³
- Gesprek met twee medewerkers van het KCC (Klantcontactcentrum).¹⁴

We geven eerst een beschrijving van de toegang tot schuldhulpverlening en gaan daarna in op de bekendheid daarvan. Vervolgens bespreken we de website, het telefoonkanaal en de dienstverlening door de medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening. We sluiten dit hoofdstuk af met conclusies en aanbevelingen over de toegang tot schuldhulpverlening.

3.1 De werkwijze bij de toegangspoort tot schuldhulpverlening

Mensen melden zich meestal per telefoon en soms per e-mail aan bij de afdeling voor schuldhulpverlening. Vervolgens vindt een kort telefonisch interview plaats met een medewerker die contactpersoon wordt. Hierna ontvangt de klant per brief een uitnodiging voor een intakegesprek (binnen vier weken) met hierbij een aanvraagformulier en checklist waarop te zien is welke bewijsstukken (zoals inkomensgegevens) de klant moet aanleveren. Dan volgt het intakegesprek; de bewijsstukken hoeven dan nog niet compleet te zijn. Tijdens de intake stellen de schuldhulpverlener en de klant een plan van aanpak op. Hierin staat hoe de dienstverlening er voor de klant uit gaat zien; ook staan de afspraken tussen de klant en schuldhulpverlening vermeld. Indien nodig volgt na het eerste gesprek nog een tweede gesprek in de intake-fase. Wanneer de gegevens compleet zijn wordt de intake-fase afgerond en start de schuldhulp. Vanaf de zomer 2016 is de afdeling schuldhulpverlening gestart met deze nieuwe werkwijze waarbij al direct een intakegesprek plaatsvindt voordat het dossier van de klant compleet is.

3.2 Bekendheid

Burgers zijn bekend met de schuldhulpverlening, maar vaak niet goed op de hoogte van de inhoud hiervan. Burgers horen meestal via via hoe schuldhulpverlening werkt en hebben hierdoor vaak een verkeerd beeld, aldus de medewerkers. Mensen die geen hulpverlening krijgen weten schuldhulpverlening soms niet te vinden, aldus de hulpverleners. Verder is er volgens alle betrokkenen die wij spraken een grote groep mensen die veel te lang wacht met hulp zoeken. De drempel om naar schuldhulpverlening te gaan is voor veel mensen hoog. Dit wordt volgens de hulpverleners voor een groot deel veroorzaakt door schaamte en het negatieve beeld dat bij veel mensen bestaat over schuldhulpverlening; ze denken direct aan schuldsanering. Het komt volgens de hulp-

¹⁰ Zie bijlage 1 voor het analyseformat en bijlage 2 voor het volledige verslag van de toegankelijkheidscan voor de Wmo.

¹¹ Hierin werd naast schuldhulpverlening ook de toegang tot bijzondere bijstand en re-integratie en inkomensondersteuning besproken.

¹² Hierin werd naast schuldhulpverlening, ook de toegang tot de bijzondere bijstand besproken.

¹³ Hierin werd ook de hulp voor multiprobleemgezinnen en de toegang tot schuldhulpverlening en bijzondere bijstand besproken.

¹⁴ Hierin werd de toegang tot de Wmo, re-integratie en inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en hulp voor multiprobleemgezinnen besproken.

verleners ook regelmatig voor dat mensen weer enige tijd uit beeld verdwijnen wanneer ze bij schuldhulpverlening lang moeten wachten of wanneer het niet lukt om op tijd de bewijsstukken aan te leveren. Ze trekken op een later moment dan weer aan de bel. De situatie is dan verder verslechterd, aldus de hulpverleners.

Doorverwijzen naar schuldhulpverlening

Voor de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand en de Wmo-consulenten verwijzen mensen met financiële problemen door naar schuldhulpverlening. De interne medewerkers van de gemeente zijn redelijk goed op de hoogte van schuldhulpverlening, maar dit kan nog beter, aldus de schuldhulpverleners. Van de hulpverleners horen we dat vooral de Wmo-consulenten doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Van een warme overdracht is echter geen sprake en veel mensen melden zich vervolgens niet zelf aan, aldus de hulpverleners.

Ook maatschappelijke organisaties als Humanitas en maatschappelijk werk verwijzen mensen met financiële problemen door naar schuldhulpverlening. Omdat de medewerkers van deze organisaties nog beter op de hoogte zouden kunnen zijn van de schuldhulpverlening, is er het afgelopen jaar een informatiebijeenkomst gehouden. Ook worden er momenteel afspraken gemaakt over de samenwerking, bijvoorbeeld rondom het overdragen van cliënten. Tegelijkertijd horen we van de hulpverleners dat zij samenwerkingsgerichtheid missen bij de medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening; wanneer een klant te laat is met het aanleveren van bewijsstukken, wijzen zij op de procedures in plaats van samen met de hulpverlener en cliënt naar een oplossing te zoeken.

3.3 Website

Uit de digitale toegankelijkheidsscan komt naar voren dat de website van de gemeente onvolledige en tegenstrijdige informatie over schuldhulpverlening geeft. Op de site valt te lezen dat de gemeente graag ondersteuning wil bieden bij financiële problemen en wordt burgers aangeraden niet te lang te wachten met het zoeken van hulp. Aan de andere kant wordt de eigen verantwoordelijkheid sterk benadrukt, met name wanneer er naast schulden ook andere problemen zijn. Waar mensen dan terecht kunnen voor hulp en advies wordt niet vermeld. In een crisissituatie kan contact opgenomen worden met schuldhulpverlening. We horen echter van een medewerker dat mensen altijd kunnen bellen met vragen. Verder wordt op de website niet toegelicht wat schuldhulpverlening inhoudt en wanneer iemand hiervoor in aanmerking komt. De medewerkers van schuldhulpverlening zijn niet tevreden over de website, een deel van de informatie klopt niet en er wordt te weinig toelichting gegeven. De hulpverleners vinden de website ook onvoldoende toegankelijk.

3.4 Telefoonkanaal

Bellen met de afdeling schuldhulpverlening verloopt via het klantcontactcentrum (KCC). De KCC-medewerkers verbinden mensen hierbij vrijwel direct door. De afdeling schuldhulpverlening is voor klanten op werkdagen tussen 9.00 en 16.00 uur te bereiken.¹⁵ Een medewerker van schuldhulpverlening heeft telefoondienst en verbindt mensen indien nodig door met collega's. De medewerkers van het KCC zien dit als een grote verbetering.

¹⁵ Voorheen was dit van 9.00 tot 11.00 uur. Doordat alle telefoontjes op dit tijdstip binnenkwamen, waren medewerkers vaak slecht bereikbaar. We horen hier vanuit de externe organisaties veel klachten over.

Er is geen fysiek loket van de afdeling schuldhulpverlening. De hulpverleners geven aan dat het goed zou zijn wanneer er een inloop zou zijn waarbij medewerkers face to face informatie geven. Veel mensen met schulden hebben geen telefoonabonnement, ze bellen prepaid en dus liefst zo kort mogelijk, vertelt een hulpverlener.

3.5 Dienstverlening

Veel burgers hebben een negatief beeld over schuldhulpverlening doordat het in het verleden erg lang duurde voordat mensen na aanmelding een intakegesprek kregen. Van de medewerkers horen we dat er dit jaar nieuwe medewerkers bij de afdeling schuldhulpverlening zijn aangenomen en dat gestart is met een nieuwe werkwijze. De wachttijd voor een intakegesprek is hierdoor verkort; dit duurde voorheen soms wel veertien weken, maar sinds kort vindt binnen vier weken na aanmelding een intakegesprek plaats, aldus de medewerkers.

Tijdens het intakegesprek gaan de schuldhulpverleners in op de persoonlijke situatie van de klant en leggen zij uit wat de werkwijze van schuldhulpverlening is. Tenzij er sprake is van een crisissituatie vragen zij niet naar de bredere problematiek. De schuldhulpverleners verwijzen mensen naar eigen zeggen door naar de andere gemeentelijke toegangspoorten, zoals de bijzondere bijstand. De interne kennis over de andere toegangspoorten laat weleens te wensen over, vertelt een medewerker. Verder vertellen de medewerkers dat zij mensen doorverwijzen naar hulpverleningsorganisaties zoals verslavingszorg. Het is echter de vraag hoe vaak dit gebeurt. De hulpverleners vertellen namelijk dat er geen mensen bij hen komen die zijn doorverwezen door schuldhulpverlening.

Van de medewerkers van de maatschappelijke organisaties rondom multiprobleemgezinnen en hulpverleners horen we dat de schuldhulpverleners vriendelijk en kundig

in hun vak zijn, maar niet de aansluiting met de doelgroep weten te maken en weinig creatief zijn.

Wanneer klanten bij de receptie van het Beursplein bewijsstukken afgeven, wordt de envelop opengemaakt en volgt een stempel op de inhoud. De hulpverleners vinden dat er te weinig oog is voor de privacy van de klanten en ook zouden klanten een afleverbewijs moeten krijgen. Verschillende medewerkers van externe organisaties vertellen dat stukken soms kwijtraken die bij de balie aan het Beursplein zijn afgegeven.

Wanneer het de klant niet lukt om binnen de afgesproken termijn de bewijsstukken aan te leveren, volgt er een hersteltermijn. Het lijkt erop dat de afspraken over de duur van deze hersteltermijn niet duidelijk zijn bij de schuldhulpverleners en dat zij hier verschillend en flexibel mee om gaan.

3.6 Samenvatting en aanbevelingen

Hoewel burgers weten waar ze terecht kunnen voor schuldhulpverlening, weten zij vaak niet wat dit precies inhoudt. Vaak horen zij hier via via over. In Tiel staat schuldhulpverlening niet goed bekend, wat vooral komt doordat er in het verleden een lange wachttijd voor het intakegesprek was. Inmiddels heeft de afdeling extra personeel aangenomen en is een nieuwe werkwijze gestart waardoor dit gesprek sneller plaatsvindt.

Interne medewerkers van de gemeente en externe partners zouden nog beter op de hoogte kunnen zijn van de schuldhulpverlening. De informatie op de website van de gemeente zou eveneens verbeterd kunnen worden; deze geeft een tegenstrijdige boodschap en is onvolledig.

De tijden waarop klanten met de medewerkers van schuldhulpverlening kunnen bellen zijn verruimd; de medewerkers zijn nu bijna de hele dag bereikbaar. De afdeling heeft geen fysiek loket. De hulpverleners ervaren dit als een gemis. Mensen met schulden

hebben vaak geen telefoonabonnement (meer), waardoor zij onder druk staan om zo kort mogelijk te bellen met schuldhulpverlening.

De medewerkers van schuldhulpverlening vragen doorgaans niet naar de bredere problematiek van hun klanten. Naar eigen zeggen verwijzen zij door naar andere gemeentelijke afdelingen en externe organisaties. Het is echter de vraag hoe vaak dit gebeurt. Bij de hulpverleners die wij spraken, komen namelijk geen mensen die zijn doorverwezen door schuldhulpverlening. Verder horen we van verschillende medewerkers van externe organisaties dat stukken voor de afdeling schuldhulpverlening die bij het Beursplein worden afgegeven soms kwijtraken. Doordat klanten geen bewijs van afgifte meekrijgen, valt dit niet te bewijzen.

De medewerkers van externe organisaties rapporteren veel negatieve ervaringen met schuldhulpverlening en zijn niet positief gestemd over deze afdeling. Als belangrijkste aandachtspunt wordt steeds een betere aansluiting bij de doelgroep genoemd. De nieuwe werkwijze zorgt er waarschijnlijk voor dat een deel van de problemen die de hulpverleners constateren, zoals de slechte bereikbaarheid en de lange wachttijden, tot het verleden behoren.

Aanbevelingen

- Verbeter de website van schuldhulpverlening.
- Denk na over de mogelijkheid van een fysieke balie of inloop zodat mensen face to face met een medewerker kunnen spreken.
- Vertel op informatiebijeenkomsten aan interne medewerkers en externe partners wat de (nieuwe) werkwijze van schuldhulpverlening is. Gebruik deze bijeenkomsten ook om input van hen te krijgen voor verbetering.
- Organiseer voorlichtingsbijeenkomsten voor de medewerkers van schuldhulpverlening waarbij medewerkers van andere gemeentelijke toegangspoorten en externe partners vertellen over hun werkwijze.

4 Toegang tot de bijzondere bijstand

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het onderzoek naar de toegang tot de bijzondere bijstand. Dit onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een digitale toegankelijkheidsscan: de onderzoekers analyseerden de informatie op internet over de bijzondere bijstand in Tiel volgens een vaste lijst van aandachtspunten.¹⁶
- Twee telefonische interviews met medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand.
- Een groepsgesprek met de cliëntenraad WWB.¹⁷
- Een groepsgesprek met hulpverleners die te maken hebben met schuldhulpverlening.¹⁸
- Een groepsgesprek met maatschappelijke organisaties rondom multiprobleemgezinnen.¹⁹
- Gesprek met twee medewerkers van het KCC (Klantcontactcentrum).²⁰

We geven eerst een beschrijving van de toegang tot de bijzondere bijstand. Hierna gaan we in op de bekendheid van de bijzondere bijstand. Vervolgens bespreken we de website, aanvraagformulieren, het telefoonkanaal en de dienstverlening door de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand. We sluiten dit hoofdstuk af met conclusies en aanbevelingen.

4.1 Hoe werkt het aanvragen van bijzondere bijstand?

Mensen kunnen bijzondere bijstand aanvragen door een aanvraagformulier in te vullen en dit op te sturen naar de afdeling bijzondere bijstand. Er zijn hiervoor verschillende formulieren, afhankelijk van het soort regeling (bijvoorbeeld voor de witgoedregeling en voor specifieke regelingen zoals vergoeding voor een PC en categoriale bijstand voor ouderen). Deze zijn te vinden op de website van de afdeling bijzondere bijstand, te krijgen bij verschillende balies, onder meer aan het Beursplein, en ze worden op verzoek na een telefoontje met de afdeling bijzondere bijstand per post toegezonden. In dit laatste geval voegen de medewerkers van de afdeling een checklist toe waarin wordt aangegeven welke specifieke bewijsstukken de klant moet meesturen (zoals inkomensspecificaties of bankafschriften). Na retourzending van het aanvraagformulier beslist een medewerker van de afdeling of de bijzondere bijstand wordt toegekend. Wanneer bewijsstukken ontbreken of het formulier niet goed is ingevuld, volgt een hersteltermijn van twee weken. Wanneer de aanvraag dan nog niet in orde is, wordt deze buiten behandeling gesteld. In uitzonderlijke gevallen krijgt de klant een tweede hersteltermijn.²¹ Er is sprake van overbesteding van het budget van de bijzondere bijstand.

4.2 Bekendheid

Burgers zijn bekend met de bijzondere bijstand en weten waar ze deze kunnen aanvragen, maar ze zijn vaak niet goed op de hoogte van de inhoud, aldus de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand en maatschappelijke organisaties. Het komt regelmatig voor dat mensen een aanvraag doen voor bijzondere bijstand voor kosten die niet 'bijzonder' zijn (bijvoorbeeld het eigen risico van de zorgverzekering) en die dus niet voor de regeling in aanmerking komen. Van de medewerkers van de maatschap-

16 Zie bijlage 1 voor het analyseformat en bijlage 2 voor het volledige verslag van de toegankelijkheidsscan voor de Wmo.

17 Hierin werd naast de toegang tot de bijzondere bijstand, ook de toegang tot schuldhulpverlening en re-integratie en inkomensondersteuning besproken.

18 Hierin werd naast hulp voor multiprobleemgezinnen, ook de toegang tot bijzondere bijstand en schuldhulpverlening besproken.

19 Hierin werd naast de bijzondere bijstand ook de toegang tot schuldhulpverlening besproken.

20 Hierin werd de toegang tot de Wmo, re-integratie en inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en hulp voor multiprobleemgezinnen besproken.

21 Wanneer een klant bijvoorbeeld erg zijn best heeft gedaan en de aanvraag bijna volledig is.

pelijke organisaties en de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand horen we dat mensen *'het soms maar gewoon proberen'* en *'een aanvraag over de schutting gooien'*.

Over hoe groot de groep mensen is die de bijzondere bijstand niet weet te bereiken, zijn de meningen verdeeld. De medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand denken dat deze groep niet erg groot is, omdat veel mensen gebruikmaken van de regeling. De medewerkers van maatschappelijke organisaties denken dat veel mensen niet weten wat de mogelijkheden zijn. Bij de cliëntenraad WWB bestaat de indruk dat mensen die een bijstandsuitkering ontvangen de regeling goed weten te vinden, maar dat dit in mindere mate geldt voor de mensen die geen uitkering krijgen.

Er is veel mond-tot-mondreclame, horen we van de verschillende betrokkenen, en verder wordt informatie over de bijzondere bijstand verspreid via een advertentie in een lokale krant en op de website van de afdeling. Voor 1 januari 2016 werden mensen met een bijstandsuitkering in de zomer geïnformeerd over de 'bulkregelingen' (individuele inkomenstoeslag, vergoeding voor het zwemmen van kinderen, et cetera) door middel van een nieuwsbrief. Deze is dit jaar niet uitgegeven, waardoor veel mensen belden met de afdeling bijzondere bijstand om te vragen of deze regelingen nog bestaan.

Doorverwijzen naar bijzondere bijstand

Externe partners (zoals vluchtelingenwerk en maatschappelijk werk) weten de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand goed te vinden. Zij bellen geregeld met de afdeling om te informeren of bijzondere bijstand voor een bepaalde cliënt mogelijk is, vertelt een medewerker. Van de medewerkers van de maatschappelijke organisaties horen we dat ze hierbij doorgaans goed worden geholpen. Het informeren van de maatschappelijke organisaties over de inhoud en de wijzigingen in de bijzondere bijstand, zou volgens hen wel beter kunnen.

Ook intern bij de gemeente wordt er naar de bijzondere bijstand verwezen, bijvoorbeeld door de Wmo-consulenten en de medewerkers van schuldhulpverlening. Het verschilt erg per medewerker hoe goed ze op de hoogte zijn van de (on)mogelijkheden van de bijzondere bijstand. Soms willen of kunnen medewerkers niet goed buiten hun eigen gebied kijken. Aan de andere kant zou de afdeling bijzondere bijstand zelf ook meer voorlichting kunnen geven. De medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening verwijzen de mensen vooral door voor de kosten van budgetbeheer en bewindvoering, maar nauwelijks voor bijvoorbeeld tandartsnota's. Deze afdeling kan dus nog vaker doorverwijzen.

4.3 Website

Uit de digitale toegankelijkheidsscan van de onderzoekers blijkt dat de informatie over de bijzondere bijstand in Tiel gemakkelijk te vinden is op de website van de gemeente Tiel. Hier staat kort en goed uitgelegd wat de regeling inhoudt, hoe bijzondere bijstand kan worden aangevraagd, zijn aanvraagformulieren te downloaden en worden de contactgegevens van de afdeling bijzondere bijstand vermeld. Op de website staat echter niet voor welke kosten bijzondere bijstand mogelijk is. Verder horen we van de medewerkers dat de website niet goed onderhouden is doordat er al jaren geen beleidsmedewerker is die zich met de bijzondere bijstand heeft beziggehouden. Niet correcte informatie is van de site verwijderd, maar er wordt weinig nieuwe informatie toegevoegd. Er komt binnenkort nieuw beleid en dan wordt waarschijnlijk ook de informatie op de website vernieuwd.

4.4 Aanvraagformulieren

De aanvraagformulieren zijn volgens de medewerkers van de maatschappelijke organisaties voor de doelgroep en ook voor henzelf doorgaans niet goed te begrijpen. Vanuit de cliëntenraad WWB wordt aangegeven dat de formulieren te lang zijn.

Verder vertelt een medewerker van de afdeling bijzondere bijstand dat er nieuwe aanvraagformulieren zijn gekomen. De oude formulieren zijn echter nog in omloop (bijvoorbeeld bij bewindvoerders die oude formulieren van hun computer gebruiken) en staan nog op de website. De medewerker geeft aan dat het wenselijk is te communiceren dat mensen alleen de nieuwe aanvraagformulieren dienen te gebruiken.

4.5 Telefoonkanaal

Bellen met de afdeling bijzondere bijstand verloopt via het klantcontactcentrum (KCC). De afdeling bijzondere bijstand is voor klanten op werkdagen tussen 9.00 en 11.00 uur te bereiken.

Vanuit het KCC horen we dat zij de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand geregeld een voor een moeten proberen te bellen, tot zij iemand gevonden hebben waar ze mee kunnen doorverbinden. Wanneer medewerkers klanten niet te woord kunnen staan binnen deze tijden, worden de klanten op verzoek teruggebeld. Voor bewindvoerders en andere externe partners zijn de medewerkers tussen 9.00 en 17.00 uur bereikbaar.

De medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand vertellen dat goed doorvragen door de tijdsdruk bij het KCC niet altijd mogelijk is en een groot deel van de medewerkers van het KCC niet goed op de hoogte is van de bijzondere bijstand. In hoeverre medewerkers doorvragen verschilt sterk per medewerker en per dag. Hierdoor krijgen zij soms ook telefoontjes die bijvoorbeeld over de algemene bijstand gaan. Van de mede-

werkers van het KCC horen we dat de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand hen vaak niet op tijd informeren over veranderingen in de regelingen. Hierdoor kunnen ze bellers niet altijd goed te woord staan.

Er is geen fysiek loket waar de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand burgers te woord kunnen staan.

4.6 De dienstverlening van de medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand

De medewerkers van de afdeling Bijzondere Bijstand gaan tijdens het telefoongesprek met burgers na of bijzondere bijstand mogelijk is. Om hier achter te komen stellen zij vragen over het inkomen, het vermogen en de kostensoort waarvoor degene bijzondere bijstand wil aanvragen. Wanneer mensen voor bijzondere bijstand in aanmerking komen, sturen de medewerkers hun een aanvraagformulier toe met een checklist waarop staat welke bewijsstukken zij mee moeten sturen. Door deze lijst verlopen de aanvragen over het algemeen goed.

Een ander verhaal is het wanneer mensen zonder een medewerker van de afdeling bijzondere bijstand te hebben gesproken een aanvraagformulier opsturen. Zij hebben dan geen persoonlijke informatie of checklist gekregen. De aanvraag gaat dan vaak niet goed (bijvoorbeeld doordat de bewijsstukken ontbreken) en dan volgt een hersteltermijn, vertellen de medewerkers. Dit gebeurt bij het merendeel van de aanvragen. Beide medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand zouden graag altijd eerst de mensen spreken voordat deze een aanvraag indienen.

Nadat het aanvraagformulier met de bewijsstukken is opgestuurd, horen klanten binnen vier of vijf weken waar ze recht op hebben, aldus de medewerkers. In het verleden was deze afhandelings tijd door personeelstekorten vaak veel langer. De medewerkers van de maatschappelijke organisaties geven aan dat mensen in het verleden ook schriftelijk

werden geïnformeerd wanneer de bijzondere bijstand werd uitbetaald. Tegenwoordig verschijnt er alleen een bedrag op het bankafschrift onder vermelding van een nummer. Hierdoor is het voor klanten niet altijd duidelijk dat de bijzondere bijstand is uitgekeerd.

Doorverwijzen door medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand

De medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand doen geen bredere uitvraag op verschillende levensgebieden. Wanneer tijdens het telefoongesprek met de medewerkers andere problemen ter sprake komen, verwijzen zij naar eigen zeggen door naar de andere gemeentelijke toegangspoorten. Verder vertellen de medewerkers dat zij niet even vaak doorverwijzen. Dit laatste horen we ook terug van de medewerkers van maatschappelijke organisaties. Ook worden er volgens hen over het algemeen weinig mensen vanuit de afdeling bijzondere bijstand doorverwezen.

De medewerkers van de afdeling bijzondere bijstand helpen mensen wanneer zij een vraag hebben over het formulier. Wanneer mensen moeite hebben met het invullen van het formulier, verwijzen zij door naar het serviceloket van de cliëntenraad (zij helpen mensen met het invullen van formulieren) of een formulierenbrigade van een welzijnsorganisatie. Een medewerker van de afdeling bijzondere bijstand geeft aan dat ze deze vrijwilligers nog beter zouden kunnen toerusten door meer voorlichting te geven over de bijzondere bijstand.

4.7 Samenvatting en aanbevelingen

De bijzondere bijstand is bekend in Tiel, maar zowel mensen uit de doelgroep als medewerkers van maatschappelijke organisaties en van de gemeente zijn vaak niet op de hoogte van wat de regeling inhoudt. De informatie die hierover op de website van de gemeente wordt gegeven is vrij summier.

Het gaat vaak mis bij het invullen van het aanvraagformulier voor bijzondere bijstand en het opsturen van de bewijsstukken, omdat de meeste aanvragers niet eerst de afde-

ling aan de lijn hebben gehad. Hierdoor volgt er op het merendeel van de aanvragen een hersteltermijn. Dit zorgt voor veel extra werk bij de medewerkers van de afdeling. Wanneer klanten wel bellen met een medewerker van de afdeling bijzondere bijstand verloopt de aanvraag meestal goed. Naast klanten bellen ook medewerkers van maatschappelijke organisaties geregeld met de afdeling bijzondere bijstand. Zij worden hierbij goed geholpen en geïnformeerd over het aanvragen van bijzondere bijstand voor een cliënt.

Wanneer tijdens het telefoongesprek met een medewerker van deze afdeling andere problemen ter sprake komen, verwijzen zij door. In hoeverre dit gebeurt verschilt per medewerker.

Aanbevelingen

- Vervang de oude aanvraagformulieren op de website door de nieuwe. Vermeld hierbij dat mensen moeten bellen naar de afdeling bijzondere bijstand voordat zij een aanvraagformulier opsturen. Zij krijgen dan een checklist en informatie op maat, waardoor de kans op het onjuist aanleveren van de aanvraag kleiner wordt en er minder hersteltermijnen zijn.
- Laat enkele leden van de cliëntenraad WWB meedenken bij het ontwikkelen van informatiemateriaal voor de doelgroep. Zo zou de cliëntenraad suggesties kunnen doen voor de tekst in de formulieren en op de website.
- Informeer interne partners (zoals het KCC, de afdeling schuldhulpverlening en het WWZ-loket) en externe partners (het serviceloket van de cliëntenraad, maatschappelijk werk, vluchtelingenwerk) beter over de bijzondere bijstand en wijzigingen hierin.
- Er is regelmatig te weinig personeel bij de afdeling bijzondere bijstand. Monitor de aanvragen en stem het personeelsbeleid hierop af.

5 Toegang tot hulp voor multiprobleemgezinnen

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het onderzoek naar hulp voor multiprobleemgezinnen. Het betreft hier geen toegangspoort voor burgers, maar een opschaalingsmodel voor wanneer de hulp aan multiprobleemgezinnen stagneert. Dit onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Vier telefonische interviews met de procesregisseurs van het regieteam.
- Een groepsgesprek met maatschappelijke organisaties die zich bezighouden met multiprobleemgezinnen.²²
- Gesprek met twee medewerkers van het KCC (Klantcontactcentrum).²³

We geven eerst een beschrijving van de werkwijze van de procesregisseurs bij de toegang tot hulp voor multiprobleemgezinnen. Daarna gaan we in op de bekendheid van deze nieuwe aanpak. Vervolgens gaan we nader in op de aanpak door de procesregisseurs. We sluiten dit hoofdstuk af met conclusies en aanbevelingen over de werkwijze van de procesregisseurs bij de hulp voor multiprobleemgezinnen.

5.1 De werkwijze van de procesregisseurs

Vanaf 2015 is er een nieuwe werkwijze gestart in de vorm van een pilot rondom hulp aan multiprobleemgezinnen. De pilot wordt uitgevoerd door een regieteam bestaande uit vier procesregisseurs van de gemeente. De procesregisseurs interveniëren wanneer de hulp aan multiprobleemgezinnen stagneert. Hieronder volgt een korte procesbeschrijving van hoe de werkwijze er doorgaans uitziet. Hierbij merken we op dat de werkwijze

nog in ontwikkeling is, de aanpak van elke case anders verloopt en er steeds maatwerk wordt geleverd.

De procesregisseurs van de gemeente krijgen vanuit verschillende kanalen (maatschappelijke organisaties, burens, gezinnen die zichzelf bij de gemeente melden) signalen over gezinnen met verschillende acute problemen waarvoor ondersteuning nodig is of waarbij de hulp stagneert. De vier procesregisseurs werken ieder vanuit hun eigen expertisegebied: het Veiligheidshuis en justitiële cases; de wijkteams jeugd; woonproblematiek; een restgroep veelal bestaande uit verwarde mensen en de OGGZ-doelgroep.

Vaak volgt een adviesgesprek waarin de procesregisseur met de melder bespreekt wat er aan de hand is en kijkt wat er mogelijk is. De procesregisseur verwijst door of ontfermt zich vervolgens over de casus. In het laatste geval gaat de procesregisseur na wat er precies speelt en wat er bij elke maatschappelijke organisatie over het gezin bekend is. Er is regelmatig overleg tussen de vier procesregisseurs waarin zij de gezinnen bespreken. Soms wordt een gezin toegeleid naar zorg, soms is een multidisciplinair overleg (MDO) nodig waarbij op afroep alle betrokken partners rondom een gezin worden uitgenodigd. Tijdens dit overleg maken de aanwezigen afspraken over de aanpak. Hierna schaalde de procesregisseur zo snel mogelijk weer af en gaat een van de partners verder met de hulpverlening.

5.2 Bekendheid

De procesregisseurs krijgen vanuit verschillende kanalen signalen over multiprobleemgezinnen. Bijvoorbeeld vanuit maatschappelijke organisaties, de wijkteams, van de balie van het gemeentehuis, maar ook van burens die overlast ervaren of doordat gezinnen bij de gemeente aankloppen. Doordat alle procesregisseurs al jaren bij de gemeente werken vanuit een andere functie dan procesregisseur, weten veel partijen hen te vinden voor advies. Tegelijkertijd weten veel van deze partijen niet dat zij opereren vanuit hun rol als

²² Hierin werd naast de hulp voor multiprobleemgezinnen, ook de toegang tot schuldhulpverlening en bijzondere bijstand besproken.

²³ Hierin werd de toegang tot de Wmo, re-integratie en inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en hulp voor multiprobleemgezinnen besproken.

procesregisseur. Ze zijn dus bekend met de degene die procesregisseur is, maar niet op de hoogte van de functie ‘procesregisseur’ en bijbehorende werkwijze.

De werkwijze van het regieteam is nog niet uitgekristalliseerd en hierover bestaat veel onduidelijkheid, zowel binnen de gemeente als bij externe partners. Er komen regelmatig meldingen bij de procesregisseurs binnen die niet over multiprobleemgezinnen gaan. Als voorbeeld hiervan noemt een van de procesregisseurs iemand die zich in paniek meldt bij de balie van het gemeentehuis en aangeeft geen huis te hebben. Deze persoon zou dan eigenlijk naar de nachtopvang moeten worden doorverwezen. Intern is niet duidelijk wie je bij procesregisseurs moet aanmelden en wanneer. Ook het KCC verwijst te snel door naar de procesregisseurs omdat zij niet goed op de hoogte zijn van de werkwijze. Daarnaast geven de procesregisseurs aan dat veel van de gemeentelijke toegangspoorten geen brede intake doen. Multiproblematiek komt hierdoor niet altijd aan het licht.

Uit het groeps gesprek met de maatschappelijke organisaties rond multiprobleemgezinnen blijkt dat deze niet op de hoogte zijn van de rol en werkwijze van de procesregisseurs. Alleen de medewerker van een woningbouwcorporatie kan ons vertellen hoe de werkwijze van de procesregisseurs eruit ziet en wanneer deze moeten worden ingeschakeld. Wel kennen de medewerkers van de maatschappelijke organisaties de procesregisseurs. Zij schakelen hen met name in voor advies of wanneer de gemeente als partij iets voor een casus kan betekenen, bijvoorbeeld wanneer er doorzettingsmacht vanuit de gemeente nodig is.

Met uitzondering van de woningcorporaties en enkele andere maatschappelijke organisaties zijn externe partijen niet officieel geïnformeerd over de werkwijze van het regieteam. Vaak raken medewerkers van maatschappelijke organisaties bekend met wat de procesregisseurs doen doordat een procesregisseur contact met hen opneemt over een casus. Een van de procesregisseurs zegt: ‘

Als we een ronde langs organisaties hadden gemaakt, hadden we onduidelijkheid weggenomen.’

De procesregisseurs zijn sinds kort gestart met het informeren van de verschillende partners.

5.3 De aanpak van de procesregisseurs

De vier procesregisseurs werken ieder op hun eigen manier. De procesregisseur vanuit het Veiligheidshuis werkt anders dan de andere drie doordat zij beter wordt gefaciliteerd. Vanuit het Veiligheidshuis heeft zij verschillende faciliteiten tot haar beschikking. Zo werkt zij met een administratief medewerker die alle informatie rond een casus verzamelt en wordt alles gedocumenteerd in een computersysteem waar de verschillende betrokken partijen in kunnen kijken.

Er is een algemeen e-mailadres van het regieteam en verder zijn de procesregisseurs telefonisch te bereiken voor meldingen. Bij het onderzoek naar wat er speelt bij een gezin, gaan de procesregisseurs na hoe het gezin er op negen leefgebieden voor staat. Vanuit de maatschappelijke organisaties wordt aangegeven dat de procesregisseurs van de gemeente zelf geen hulpverleners zijn, waardoor het wellicht lastig voor hen is om een juiste inschatting van een gezin te maken.

De procesregisseurs zijn positief over de aanpak van de cases. Het proces verloopt snel, ze kunnen out of the box denken, snel oplossingen vinden en maatwerk leveren, zeggen zij. Ook kunnen de procesregisseurs vaak zaken gedaan krijgen bij maatschappelijke organisaties wanneer de hulp stagneert doordat de gemeente doorzettingsmacht heeft. Dit laatste horen we ook terug van de hulpverleners, zij vinden dit van toegevoegde waarde.

Tijdens een multidisciplinair overleg (MDO) gaan de verschillende betrokken partijen samen na wat er speelt en spreken ze af wie wat gaat doen. De afspraken leggen zij per mail vast. Een partij wordt de regisseur van een case. Wanneer er veel tegelijkertijd georganiseerd moet worden blijft de procesregisseur over het algemeen regisseur. De procesregisseurs zijn positief over het MDO. Partijen nemen hun verantwoordelijkheid en er wordt goed samengewerkt. Dit horen we ook terug in het groepsgesprek met de maatschappelijke organisaties.

Over het onderlinge contact zijn de procesregisseurs positief. Elke week lunchen ze samen en eens in de drie weken is er overleg. Ze hebben regelmatig contact over cases en weten elkaars kwaliteiten en expertise hierbij te benutten.

De verschillende partijen die zich bezighouden met multiprobleemgezinnen weten elkaar goed te vinden en er wordt veel in onderling overleg opgelost. Er bestaat in het veld echter veel onduidelijkheid over de rol van de verschillende partijen. Zo is de rol van bijzondere zorg²⁴ ten opzichte van de procesregisseurs onduidelijk, zowel voor de procesregisseurs als voor de maatschappelijke organisaties. Tijdens de interviews met de procesregisseurs valt op dat zij hierover verschillende meningen hebben. De afstemming met bijzondere zorg, waar een van de procesregisseurs zich mee bezighoudt, is een belangrijk aandachtspunt.

5.4 Samenvatting en aanbevelingen

De verschillende partijen die zich bezighouden met multiprobleemgezinnen weten elkaar goed te vinden en er wordt veel in onderling overleg opgelost. Tegelijkertijd bestaat er in het veld veel onduidelijkheid over de rol van de verschillende partijen, zoals de procesregisseurs en bijzondere zorg.

De werkwijze van de procesregisseurs is nog in ontwikkeling en hierover bestaat veel onduidelijkheid, zowel binnen de gemeente als bij externe partners. Voor de medewerkers van de gemeentelijke balies en het KCC is niet duidelijk wanneer zij een casus bij de procesregisseurs moeten aanmelden. Er komen hierdoor regelmatig meldingen bij de procesregisseurs binnen waarbij het niet om multiproblematiek gaat.

Ook bij de medewerkers van maatschappelijke organisaties rond multiprobleemgezinnen is de werkwijze van de procesregisseurs niet bekend. Dit komt doordat de verschillende partijen hierover nauwelijks geïnformeerd zijn. Desondanks schakelen de maatschappelijke organisaties de procesregisseurs in. Dit komt doordat zij vanuit de hoedanigheid van gemeentemedewerker op een bepaald expertisegebied bekend zijn bij de partners. Zij worden met name gevraagd voor advies of wanneer de gemeente als partij iets voor een casus kan betekenen, bijvoorbeeld wanneer er doorzettingsmacht nodig is om partijen te bewegen. Ook organiseren zij soms een multidisciplinair overleg met alle betrokken partners rondom een gezin waarbij de partners afspraken maken over de aanpak. Op deze manier zijn zij van betekenis voor multiprobleemgezinnen wanneer de hulp stagneert.

Aanbevelingen

- Breng als procesregisseurs de werkwijze van het regieteam in kaart en zet deze op papier.
- Overleg en stem als procesregisseurs met elkaar en vervolgens met bijzondere zorg af wat ieders rol is.
- Communiceer over de rol en werkwijze van de procesregisseurs richting de medewerkers van de gemeente (gemeentelijke balies, KCC, afdeling schuldhulpverlening) en externe organisaties die met multiprobleemgezinnen in aanraking komen.

24 Bijzondere zorg helpt mensen die overlast veroorzaken en/of een gevaar voor zichzelf of anderen zijn en die om verschillende redenen geen zorg (meer) ontvangen.

6 Conclusies

Het Verwey-Jonker Instituut deed voor de gemeente Tiel onderzoek naar de gemeentelijke toegangspoorten. Hierbij ging het om de toegang tot de Wmo, re-integratie en inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en hulp voor multiprobleemgezinnen. We gingen in dit onderzoek na of burgers de betreffende toegangspoort goed kunnen vinden, of ze goed worden geholpen en of ze, indien nodig, worden doorverwezen naar een andere toegangspoort. We beantwoorden deze vragen hieronder.

Kunnen mensen de toegangspoort goed vinden?

Burgers weten de verschillende toegangspoorten doorgaans te vinden, maar zijn vaak niet goed op de hoogte van de inhoud van de geboden ondersteuning. Zo hebben veel mensen een verkeerd beeld van schuldhulpverlening door verhalen die de ronde doen en wordt er vaak gedacht aan schuldsanering. Voor welke kosten je precies bijzondere bijstand kunt aanvragen is ook bij veel mensen niet bekend. Vanuit de toegangspoorten wordt weinig informatie verstrekt aan de doelgroep over de ondersteuning. Verder vragen de websites van het WWZ-loket, de bijzondere bijstand en schuldhulpverlening om uitvoerig onderhoud en een nieuwe inhoud. Een uitzondering hierop vormt de website van de Werkzaam. Die krijgt van ons een ruime voldoende. De Werkzaam is ook actief op sociale media.

In het onderzoek naar de toegang tot hulp voor multiprobleemgezinnen richten we ons op een pilot. Het gaat hierbij niet om een toegangspoort voor burgers, maar om een opschalingsmodel. Hulpverleners, medewerkers van de gemeente, bureaus en anderen kunnen een multiprobleemgezin waarvoor ondersteuning nodig is of waarbij de hulpverlening stagneert, melden bij een procesregisseur van de gemeente. Deze zorgt ervoor dat het gezin naar zorg wordt toegeleid en organiseert indien nodig een overleg met de partijen die bij een gezin betrokken zijn om tot een aanpak te komen. Opvallend is dat hoewel de hulpverleners bij de procesregisseur aankloppen voor ondersteuning, de werkwijze van de pilot bij hen nauwelijks bekend is. Ook binnen de gemeente (bijvoor-

beeld bij baliemedewerkers) bestaat hierover veel onduidelijkheid, waardoor er regelmatig meldingen bij de procesregisseurs komen waarbij het niet om multiprobleemgezinnen gaat. De onbekendheid met de pilot wordt veroorzaakt doordat de verschillende partijen niet officieel geïnformeerd zijn over de werkwijze van de procesregisseurs.

Het Klantcontactcentrum (KCC) speelt een belangrijke rol bij het doorverbinden en doorverwijzen van burgers naar de juiste toegangspoort. Dit verloopt niet altijd goed doordat veel medewerkers van het KCC niet goed op de hoogte zijn van de inhoud van de verschillende voorzieningen. Om dit te verbeteren zouden de medewerkers van de verschillende toegangspoorten de KCC-medewerkers goed moeten informeren over de voorziening en hun werkwijze. De tijden waarop de verschillende toegangspoorten telefonisch te bereiken zijn, verschillen; dit zorgt voor onduidelijkheid.

Worden mensen goed geholpen bij de toegangspoort?

Hoe goed burgers geholpen worden, verschilt per toegangspoort. Mensen die een Wmo-voorziening aanvragen, zijn erg positief over de dienstverlening door de Wmo-consulenten. De bezoekers van de Werkzaam zijn eveneens positief over de poortwachters (dit zijn de medewerkers die de intake doen).

De aanvragen voor bijzondere bijstand verlopen goed wanneer iemand eerst met een medewerker van deze afdeling heeft gesproken en een checklist heeft gekregen. Wanneer dit niet is gebeurd, volgt op een aanvraag vaak een hersteltermijn doordat bewijsstukken ontbreken.

Over schuldhulpverlening horen we veel negatieve verhalen. De afdeling zou beter moeten aansluiten bij haar doelgroep. Ook zou het erg lang duren voordat mensen een intake-gesprek krijgen en is de afdeling telefonisch niet goed bereikbaar. De nieuwe werkwijze binnen de afdeling zorgt ervoor dat deze problemen inmiddels voor een deel zijn verholpen.

De hulpverleners vinden dat de procesregisseurs van toegevoegde waarde zijn wanneer de hulp aan een gezin stagneert. Zij hebben vanuit de gemeente doorzettingsmacht en kunnen zo maatschappelijke partijen bewegen. Daarnaast zijn zij van betekenis doordat zij een multidisciplinair overleg kunnen organiseren waarbij alle bij een gezin betrokken partners gezamenlijk een plan van aanpak maken.

Worden mensen indien nodig doorverwezen naar een andere toegangspoort?

Bij de Werkzaak, de afdeling bijzondere bijstand en schuldhulpverlening wordt doorgaans niet naar de bredere problematiek van mensen gevraagd. Het is van belang om hierover af te stemmen en heldere afspraken te maken of dit zou moeten gebeuren. Wanneer andere problematiek ter sprake komt, verwijzen de medewerkers bij alle toegangspoorten mensen door naar andere gemeentelijke toegangspoorten en maatschappelijke organisaties. Over de mate waarin dit gebeurt kunnen we op basis van dit onderzoek geen uitspraken doen. Wel blijkt dat dit sterk verschilt per medewerker. Een aandachtspunt is dat de medewerkers van de toegangspoorten (nog) beter op de hoogte zouden kunnen zijn van de werkwijze en ondersteuning vanuit de andere toegangspoorten.

Bijlage 1 Aandachtspunten digitale toegankelijkheidscans

De onderzoekers keken bij de digitale toegankelijkheidscans naar de volgende aspecten:

- Is de website met informatie over de voorziening gemakkelijk te vinden?
- Is de informatie op de meest relevante websites volledig en bruikbaar:
 - Is een uitleg te vinden over de voorziening?
 - Is duidelijk wanneer mensen van de voorziening gebruik kunnen maken?
 - Is te vinden wat mensen moeten doen om de voorziening aan te vragen en waar ze hiervoor moeten zijn?
 - Is te vinden waar mensen terecht kunnen met vragen?
- Is de informatie op de meest relevante websites duidelijk/goed te begrijpen?
- Staat er op websites informatie die niet klopt?
- Welke verbeteringen zijn er mogelijk?

Bijlage 2 Digitale Toegankelijkheidscans

Wmo

Op internet is goed te vinden wanneer en waar iemand in Tiel terecht kan voor ondersteuning vanuit de Wmo. Via Google wordt er voor de meeste zoektermen doorverwezen naar de website van het WWZ-loket. Als je zoekt met de termen ‘huishoudelijke hulp’ werkt de link naar de website van het WWZ-loket niet. De website van het WWZ-loket werkt niet wanneer je de browser ‘Firefox’ gebruikt.

Op de website van het WWZ-loket is er een ‘hoofdpagina’ over de Wmo.²⁵ Via deze hoofdpagina is informatie over de verschillende aspecten van de Wmo te vinden: over de voorzieningen, het PGB en de Wmo-adviesraad. De informatie is echter vaak algemeen en niet toegesneden op de dienstverlening en ondersteuning van het WWZ-loket in Tiel. Kortom, de website van het WWZ-loket ziet eruit als een verzameling aan informatie over allerlei onderwerpen rondom de Wmo in algemene zin met hier en daar informatie over de Wmo in Tiel. Het gebruik van deze standaardtekst leidt soms tot onduidelijkheden, bijvoorbeeld op de pagina over mantelzorgondersteuning:

‘Misschien heeft de gemeente een consulent of steunpunt voor mantelzorg. ... Soms regelen zij ook respijtzorg.’²⁶

De contactgegevens van het WWZ-loket zijn te vinden onderaan de pagina en op sommige pagina’s wordt via een link doorverwezen naar een contactformulier van het WWZ-loket. De website van het WWZ-loket biedt verschillende opties die de toegankelijkheid vergroten. Zo kunnen gebruikers de lettergrootte aanpassen en is er een voorleesfunctie.

Wanneer je via de zoekmachine van de website van de gemeente op zoek gaat naar informatie over de Wmo of specifieke voorzieningen is het soms lastig om de pagina over het WWZ-loket te vinden. Deze is bijvoorbeeld niet goed te vinden met de zoektermen ‘Wmo-voorziening’, ‘dagbesteding’ of ‘respijtzorg’. Op de website van de gemeente is de algemene informatie over de Wmo beknopt en wordt duidelijk doorverwezen naar het WWZ-loket.²⁷ Er wordt op de pagina meer de nadruk gelegd op het zelf oplossen van de hulpvraag dan dat er concrete informatie wordt gegeven over ondersteuning vanuit de Wmo. Ook wordt kort verwezen naar de Wmo-raad. Bij de twee tabbladen op de pagina ‘Vragen’ en ‘Contact’ wordt informatie herhaald.

Mogelijke verbeteringen:

- Richt de website van het WWZ-loket zo in dat deze ook daadwerkelijk gaat over het WWZ-loket en het aanvragen van een Wmo-voorziening in Tiel.
- Vermeld op de website van het WWZ-loket hoe het proces verloopt wanneer iemand belt om een Wmo-voorziening aan te vragen in Tiel (afspraak maken, keukentafelgesprek, toewijzing, et cetera).
- Zorg ervoor dat op de website van de gemeente voor de meest relevante zoektermen rondom de Wmo wordt doorverwezen naar de pagina over het WWZ-loket.
- Overweeg om de tabbladen ‘Vragen’ en ‘Contact’ te verwijderen van de website van de gemeente.

Zoektermen in Google (5 september 2016): *Wmo-voorziening Tiel, Wmo-loket Tiel, Dagbesteding Tiel, Huishoudelijke hulp Tiel, Vervoersvoorziening Tiel, Woningaanpas-*

²⁵ <https://wonenwelzijnzorg.tiel.nl/begrippen/wmo>

²⁶ <https://wonenwelzijnzorg.tiel.nl/een-vraag-over/mantelzorg/mantelzorgondersteuning/diensten#steunpunt-mantelzorg>

²⁷ https://loket.tiel.nl/balie/product.asp?product=loket_wonen_welzijn_en_zorg

sing Tiel, Maaltijdverzorging/maaltijdvoorziening Tiel, Boodschappendienst Tiel, Opvang huiselijk geweld Tiel, Respijtzorg Tiel/hulp bij mantelzorg Tiel.

Zoektermen op website gemeente (5 september 2016): *Wmo-voorziening, Wmo-loket, Dagbesteding, Huishoudelijke hulp, Vervoersvoorziening, Woningaanpassing, Maaltijdvoorziening, Boodschappendienst, Opvang huiselijk geweld, Respijtzorg/hulp bij mantelzorg.*

Inkomensondersteuning en re-integratie

Inkomensondersteuning

Via Google is de website van Werkzaam Rivierenland niet direct te vinden wanneer je zoekt naar inkomensondersteuning, maar wordt er verwezen naar de website van de gemeente en de website van het WWZ-loket. Op de website van de gemeente wordt duidelijk aangegeven dat iemand bij Werkzaam Rivierenland terecht kan voor het aanvragen van een uitkering. Op de website van het WWZ-loket staat dit niet vermeld.

De website van Werkzaam Rivierenland is mooi vormgegeven en logisch ingedeeld. Een aandachtspunt is echter dat het drieluik op de homepage (Ik zoek werk; Ik bied werk; Over ons) verwarrend kan zijn, omdat hier niet uit afgeleid kan worden dat je bij de Werkzaam terecht kunt voor inkomensondersteuning. Wanneer je naar 'Ik zoek werk gaat' wordt dit echter wel snel duidelijk doordat je verder kunt klikken op 'Inkomensondersteuning'. Hier wordt vervolgens duidelijk vermeld voor welke uitkeringen je bij de Werkzaam terecht kunt.²⁸ Voor situaties waarin de Werkzaam geen ondersteuning kan bieden, wordt doorverwezen naar de juiste instantie. De uitkeringen die aangevraagd kunnen worden zijn overzichtelijk weergegeven en uitgebreid beschreven. Op de pagina's van de uitkeringen zelf is het, met uitzondering van de bijstandsuitkering, niet altijd

helder welke stappen iemand moet ondernemen voor een aanvraag en hoe en met wie contact opgenomen dient te worden. Zo is het niet duidelijk hoe je in contact komt met een Bbz-consulent of waar het aanvraagformulier te vinden is. Voor de bijstandsuitkering wordt duidelijk wat de regeling inhoudt, wanneer je er recht op hebt en welke stappen moeten worden gezet. Het stappenplan is niet helder over waar de uitkering aangevraagd dient te worden. De indruk wordt gewekt dat dit bij de Werkzaam zelf moet, maar uit informatie elders op de website blijkt dat dit via www.werk.nl moet worden geregeld. De link www.weethoethetzit.nl die bij het stappenplan wordt vermeld, verwijst naar een campagne die per 15 juni 2016 is beëindigd. Op de pagina's 'Mijn loket' en 'Maak een afspraak' wordt aangegeven dat ze begin 2016 operationeel zijn, terwijl het momenteel al eind 2016 is.

Via de website van de gemeente is beknopte informatie te vinden over verschillende uitkeringen en wordt direct doorverwezen naar Werkzaam Rivierenland. Uitzonderingen zijn de pagina's 'Uitkering, bijstandsnorm' en 'Bijstand, individuele inkomensvoetslag'. Hier wordt nog doorverwezen naar Team participatie/afdeling WIZ, Beursplein Rivierenland. De link naar het 'Vragenboek' op laatstgenoemde pagina geeft een foutmelding. Voor het merendeel van de pagina's wordt bij de twee tabbladen 'Vragen' en 'Contact' eerdere informatie herhaald.

Op de website www.12aanvragen.com wordt informatie verstrekt over het aanvragen van bijstand of een uitkering. Hier staan de contactgegevens van de gemeente Tiel vermeld en is er geen informatie of link naar Werkzaam Rivierenland.

Zoektermen in Google (5 september 2016): *Uitkering Tiel*

Zoektermen website gemeente (5 september 2016): *Uitkering*

28 www.werkzaamrivierenland.nl

Re-integratie

Als je op zoek bent naar informatie over werk en re-integratie in Tiel kom je via Google niet direct bij de website van Werkzaak Rivierenland terecht, maar voornamelijk bij re-integratiebureaus of vacaturesites.

De website van Werkzaak Rivierenland biedt goede informatie over de acties die werkzoekenden moeten ondernemen voor ondersteuning bij het vinden van werk. Ook wordt duidelijk hoe dit ondersteuningstraject eruit zal zien. Tevens is op de website een filmpje te vinden waarin op een positieve en toegankelijke manier wordt uitgelegd hoe het traject bij de Werkzaak voor een werkzoekende zal verlopen. De website biedt daarnaast veel informatie over trainingen en cursussen.

Via de zoekmachine van de website van de gemeente komen niet de meest relevante links naar voren voor werkzoekenden.²⁹ De link naar de afdeling werk, inkomen en zorg vermeldt verkeerde informatie en verouderde contactgegevens van Beursplein Rivierenland. Andere links zijn niet relevant of geven alleen informatie over het aanvragen van een uitkering en niet over ondersteuning bij het zoeken naar werk. De pagina over Werkzaak Rivierenland en de veranderingen bij de gemeente omtrent werk en inkomen staat als zoekresultaat niet bovenaan.

Op de pagina van het WWZ-loket wordt uitgelegd wat een re-integratietraject bij de gemeente of het UWV kan inhouden.³⁰ Ook wordt informatie gegeven over reïntegratiebedrijven en hoe iemand zelf een re-integratietraject kan organiseren. De informatie is echter erg algemeen en de meeste links naar de gemeente en het UWV werken niet. Daarnaast wordt er niet verwezen naar Werkzaak Rivierenland en wordt er niet aangegeven waar iemand terecht kan voor vragen.

Mogelijke verbeteringen:

- Verwijder/vernieuw links die verouderd zijn of niet werken en maak informatie en contactgegevens op de website van de gemeente up-to-date.
- Zorg dat op de website van de gemeente de meest relevante zoekresultaten voor werkzoekenden als eerste worden weergegeven.
- Geef op de website van de Werkzaak in de tekst met uitleg over de uitkering/toelage duidelijk aan hoe contact opgenomen dient te worden voor een aanvraag.
- Maak de pagina's 'Mijn loket' en 'Maak een afspraak' op de website van de Werkzaak operationeel. Op beide pagina's kan informatie worden gegeven die de stap naar het aanvragen van een uitkering/het vinden van ondersteuning bij het zoeken naar werk vergemakkelijken.
- Verhelder de eerste twee stappen van het stappenplan zodat duidelijk wordt wat iemand voor het aanvragen van een uitkering moet regelen via de Werkzaak en via www.werk.nl.

Zoektermen in Google (5 september 2016): *Werk zoeken Tiel, Hulp bij werk zoeken Tiel, Re-integratie.*

Zoektermen website gemeente (5 september 2016): *Werk zoeken, Hulp bij werk zoeken, Re-integratie.*

²⁹ <https://www.tiel.nl/home>

³⁰ <https://wonenwelzijnzorg.tiel.nl/een-vraag-over/werk-en-bijtscholing/re-integratie>

Schuldhelpverlening

De website van de gemeente Tiel geeft beknopte informatie over de schuldhulpverlening.³¹ Er is geen toelichting wat schuldhulpverlening inhoudt en wanneer iemand hiervoor in aanmerking komt. De informatie geeft bovendien een tegenstrijdige boodschap. Aan de ene kant wil de gemeente graag ondersteuning bieden bij financiële problemen en is het advies niet te lang te wachten met het zoeken van hulp. Aan de andere kant wordt de eigen verantwoordelijkheid sterk benadrukt, met name wanneer er naast schulden ook andere problemen zijn. Onduidelijk is waar mensen in dat geval terecht kunnen voor hulp en advies. Op de pagina staat alleen dat contact opgenomen kan worden met de schuldhulpverlening in een crisissituatie, waarbij contactgegevens worden vermeld. Verder staan op de website nog niet de nieuwe tijden van het telefonische spreekuur vermeld. Bij de twee tabbladen op de pagina ('Vragen' en 'Contact') wordt een deel van de informatie alleen herhaald.

Via de website van het WWZ-loket is een pagina beschikbaar die algemene informatie biedt over schuldhulpverlening.³² Niet alle informatie is correct en volledig. Zo moet volgens de pagina contact worden opgenomen met de afdeling sociale zaken van de gemeente en worden er geen contactgegevens vermeld. Ook verwijst de pagina naar verkeerde schuldhulpverleningsorganisaties.

Via Google worden verschillende websites gevonden met een verwijzing naar de schuldhulpverlening van de gemeente Tiel (bijvoorbeeld de website van de gemeentelijke kredietbank).³³ Op veel van deze websites staan nog oude contactgegevens vermeld.

Mogelijke verbeteringen:

- Geef correcte informatie en vermeld de juiste contactgegevens van schuldhulpverlening op de website van het WWZ-loket.
- Zorg dat op websites met een verwijzing naar schuldhulpverlening van de gemeente Tiel de correcte contactgegevens staan vermeld.
- Vermeld op de website van de gemeente waar iemand terecht kan voor advies of hulp wanneer er financiële problemen zijn maar nog geen sprake is van een crisissituatie.
- Vaak hebben burgers een verkeerd beeld van schuldhulpverlening en denken zij hierbij vooral aan schuldsanering en het moeten rondkomen van weekgeld. Breid de informatie over schuldhulpverlening op de website van de gemeente uit om verkeerde beeldvorming te voorkomen.
- Overweeg om de tabbladen 'Vragen' en 'contact' te verwijderen van de website van de gemeente.

Zoektermen in Google (5 september 2016): *Schuldhulpverlening Tiel*

Zoektermen op website gemeente (5 september 2016): *Schuldhulpverlening*

Bijzondere bijstand

Via het internet is de informatie over de bijzondere bijstand in Tiel en het aanvragen hiervan gemakkelijk te vinden op de website van de gemeente Tiel.³⁴ Hier staat kort uitgelegd wat de regeling inhoudt, hoe bijzondere bijstand kan worden aangevraagd, zijn formulieren voor het aanvragen van bijzondere bijstand te downloaden en worden de contactgegevens (incl. telefoonnummer) van de afdeling bijzondere bijstand vermeld

31 https://www.tiel.nl/balie/product.asp?product=schuldhulpverlening_tiel

32 <https://wonenwelzijnzorg.tiel.nl/een-vraag-over/geldzaken/schulden/schuldhulpverlening#wat-gaan-ze-doen>

33 <http://www.gemeentelijkekredietbanken.nl/gelderland/schuldhulpverlening-tiel.html>
http://www.nvvk.eu/nvvk_smal.php/ledenoverzicht/lid/57
<http://www.beursplein-rivierenland.nl/default5192.html?A1PID=264PSXX&A1SID=31429201624>

34 www.tiel.nl/balie/product.asp?product=bijzondere_bijstand

(hier kunnen mensen met vragen terecht). Op de website staat niet duidelijk vermeld wat mogelijke bijzondere kosten zijn waarvoor bijzondere bijstand kan worden aangevraagd. Ook staat bij de aanvraagformulieren niet duidelijk aangegeven voor welke bijzondere kosten het formulier bedoeld is. Verder is op de website een link te vinden naar een programma³⁵ waarmee bezoekers zelf na kunnen gaan of ze mogelijk recht hebben op bijzondere bijstand.

Via de website van het Wonen, Welzijn & Zorg-loket³⁶ is tevens informatie te vinden over bijzondere bijstand in Tiel. Er wordt een korte uitleg gegeven over de regeling en door middel van twee links wordt doorverwezen. Eén link verwijst naar de algemene website van de gemeente Tiel, de andere link functioneert niet.

Op de website van Beursplein Rivierenland³⁷ staat vermeld dat het Beursplein Rivierenland veranderd is. De gemeente voert de bijzondere bijstand uit en mensen kunnen voor vragen hierover bij de gemeente Tiel terecht, aldus de website. Via deze website is het 'vragenboek'³⁸ nog wel te vinden, hierin kunnen mensen informatie vinden over onder meer bijzondere bijstand.

Mogelijke verbeteringen:

- Vermeld op de website van de gemeente Tiel voor welke extra kosten bijzondere bijstand kan worden aangevraagd (bijvoorbeeld vergoeding van een pc, wasmachine).
- Zorg ervoor dat de links op de website van het WWZ-loket verwijzen naar de juiste website van de gemeente over bijzondere bijstand.
- Indien het 'vragenboek' nog relevante informatie geeft, vermeld deze dan op de website van de gemeente Tiel.
- Op de website 'www.12aanvragen.com'³⁹ is informatie te vinden over het aanvragen van bijzondere bijstand in Tiel. Er staat vermeld dat mensen hiervoor bij het gemeentehuis moeten zijn. Zorg dat de juiste gegevens hier worden vermeld.

Zoektermen in google (5 september 2016): *Bijzondere bijstand Tiel*⁴⁰

Zoektermen op website gemeente (5 september 2016): *Bijzondere bijstand*

35 www.berekenuwrechtplus.nl/nibud2.php

36 <https://wonenwelzijnenzorg.tiel.nl/begrippen/bijstand#bijzondere-bijstand>

37 www.beurspleinrivierenland.nl/

38 <http://mijn.stimulansz.nl/tiel/vraagb-wi>

39 <http://12aanvragen.com/uitkering/aanvraag/333/Gemeente-Tiel>

40 We hebben de links die verschijnen op de eerste pagina van google gevolgd.

Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Tiel
Auteurs	Diane Bulsink Rosan van Niekerk Marian van der Klein
Foto binnenwerk	Diane Bulsink
Foto omslag	© Fotografie George Burggraaff / Hollandse Hoogte Nederland, Gelderland, Tiel, Waterpoort (1647), coupure, streekmuseum de Groote Sociëteit
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-5830-779-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2016.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Het Verwey-Jonker Instituut deed voor de gemeente Tiel onderzoek naar de gemeentelijke toegangspoorten. Het gaat hierbij om de toegang tot de Wmo, re-integratie en inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en hulp voor multiprobleemgezinnen. Er is in dit onderzoek bekeken of mensen de betreffende toegangspoort goed kunnen vinden, of ze goed worden geholpen en of ze, indien nodig, worden doorverwezen naar een andere toegangspoort. In dit rapport beantwoorden we deze drie vragen en geven we voor elke toegangspoort aanbevelingen voor verbetering.