

Het efficiënt afhandelen van BBZ- aanvragen  
**Een onderzoek naar het toepassen van mediationvaardigheden binnen Orionis Walcheren in het primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand**



**Opdrachtgever: Orionis Walcheren**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

**Naam student:**Ashley Le Grand- S1073077

**Naam afstudeerdocent:**E. Mudde

**Naam onderzoeksdocent:**  
A. Wolterink

**Inleverdatum:**  
1 september 2016 **Reguliere kans**

**Klas:** SJD4A **2016-2017, blok 13-14**

# Titelblad

**Student**  
Naam: Ashley Le Grand  
Studentnummer**:** S1073077

**Instelling:**

Opleidingsinstelling: Hogeschool Leiden  
Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening  
Afstudeerbegeleider: Dhr. Mudde

**Organisatie**:  
Opdrachtgever: Orionis Walcheren  
Begeleider: Nicolette Feijtel

**Inleverdatum**   
Datum: 1 september 2016



# Voorwoord

Voor u ligt de uitwerking van mijn onderzoeksrapport, dat is geschreven in het kader van mijn afstudeeropdracht voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. Ik heb mijn afstudeeropdracht uitgevoerd in opdracht van Orionis Walcheren.

Na een drie jaar lange strijd en enige vertraging kon ik eindelijk doorstromen naar het vierde jaar. Het vinden van een opdrachtgever verliep moeizaam, maar dankzij Orionis Walcheren en met name Tonnie van Dalen heb ik een afstudeeropdracht kunnen bemachtigen. In het kader van mijn studie heb ik voor Orionis Walcheren een onderzoek verricht naar het inzetten van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Dit onderzoek moet bijdragen aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften bij Orionis Walcheren.

Hierbij wil ik enkele personen in het bijzonder bedanken voor het meedenken en meehelpen aan dit onderzoek. Ten eerste wil ik mijn begeleider vanuit Orionis Walcheren, Nicolette Feijtel, bedanken. Ook wil ik mijn afstudeerbegeleider vanuit de Hogeschool Leiden, dhr. Mudde, bedanken voor zijn feedback en begeleiding gedurende het afstuderen.

Tot slot wil ik mijn ouders en familie bedanken voor hun steun en vertrouwen. Zonder hen had in dit eindresultaat nooit kunnen bereiken. Ook is mijn dank groot aan alle respondenten van de interviews. De gemeente Breda en de Sociale Cliëntenraad Walcheren hebben tevens een grote bijdrage geleverd aan dit onderzoek.

Ik wens u veel leesplezier.

Vlissingen, 15 augustus 2016

Ashley Le Grand

Inhoudsopgave

[**Titelblad** 1](#_Toc460843996)

[**Voorwoord** 2](#_Toc460843997)

[**Samenvatting** 5](#_Toc460843998)

[**Hoofdstuk 1:** Onderzoeksprobleem 7](#_Toc460844000)

[**§ 1.1** Aanleiding en probleemanalyse 7](#_Toc460844001)

[**§ 1.1.2** Gewenste situatie/verandering 9](#_Toc460844002)

[**§ 1.2** Probleemafbakening 9](#_Toc460844003)

[**§ 1.3** Doelstelling en vraagstelling 10](#_Toc460844004)

[**§ 1.3.1.** Kennisdoel 10](#_Toc460844005)

[**§ 1.3.2.** Praktijkdoel 10](#_Toc460844006)

[**§ 1.4.** Vraagstelling 11](#_Toc460844007)

[**§ 1.4.1.** Centrale vraag 11](#_Toc460844008)

[**§ 1.4.2.** Deelvragen 11](#_Toc460844009)

[**§ 1.5**. Leeswijzer 12](#_Toc460844010)

[**Hoofdstuk 2:** Methode van onderzoek 13](#_Toc460844011)

[§ 2.1.Methode van onderzoek 13](#_Toc460844012)

[§ 2.1.2. Literatuuronderzoek 13](#_Toc460844013)

[§ 2.1.3.Dossieronderzoek 13](#_Toc460844016)

[§ 2.1.4. Interviews 14](#_Toc460844017)

[§ 2.2. Kwaliteit van de gegevens 15](#_Toc460844018)

[§ 2.3 Analyse van de gegevens 16](#_Toc460844019)

[§ 2.3.1. Interviews 16](#_Toc460844020)

[**Hoofdstuk 3:** Juridisch kader 17](#_Toc460844021)

[**§ 3.1.** Juridisch kader 17](#_Toc460844022)

[**§ 3.1.2**. Doel van de Participatiewet 17](#_Toc460844023)

[**§ 3.1.3**. Gemeentelijk niveau 18](#_Toc460844024)

[**§ 3.1.4.** Rol van Orionis Walcheren bij de uitvoering van de Participatiewet 19](#_Toc460844025)

[**§ 3.1.5.** Het primaire besluitvormingsproces in de Algemene wet bestuursrecht 20](#_Toc460844026)

[**§ 3.1.6.** Algemene beginselen van behoorlijk bestuur 21](#_Toc460844027)

[**§ 3.1.7.** Bijzondere Bijstand 22](#_Toc460844028)

[**§ 3.1.8.** Bijstandsnorm/sociaal minimum 24](#_Toc460844029)

[**Hoofdstuk 4:** Maatschappelijk Kader 26](#_Toc460844030)

[§ 4.1. Doelgroep 26](#_Toc460844031)

[§ 4.2. Mediationvaardigheden 26](#_Toc460844032)

[§ 4.3. Maatwerk 28](#_Toc460844033)

[§ 4.4. Het werkproces van de bijzondere bijstand consulenten binnen Orionis Walcheren: 29](#_Toc460844034)

[§ 4.4.1 Werkwijze juridische medewerkers afdeling Bezwaar en Beroep 30](#_Toc460844035)

[**Hoofdstuk 5:** Resultaten 31](#_Toc460844036)

[**§ 5.1.** Redenen van bezwaar 31](#_Toc460844037)

[**§ 5.2.** Afwegingen en criteria die door bijzondere bijstandsconsulenten worden gehanteerd op aanvragen van de bijzondere bijstand 31](#_Toc460844038)

[**§ 5.2.1.** Criteria: bijzondere omstandigheden 32](#_Toc460844045)

[**§ 5.3.** De wijze waarop besluiten richting burgers worden gecommuniceerd 33](#_Toc460844046)

[**§ 5.4.** Verwachtingen van de bijzondere bijstandsconsulenten over het toepassen van mediationvaardigheden 34](#_Toc460844047)

[**§ 5.4.1.** Verwachtingen van de juridische medewerkers van de afdeling Bezwaar en Beroep over het toepassen van mediationvaardigheden 35](#_Toc460844052)

[**§ 5.4.2.** Verwachtingen van de Sociale Cliëntenraad Walcheren over het toepassen van mediationvaardigheden 36](#_Toc460844054)

[**§ 5.5.** Ervaring van de gemeente Breda met het toepassen van mediationvaardigheden 37](#_Toc460844063)

[**Hoofdstuk 6**: Conclusie 40](#_Toc460844072)

[**Hoofdstuk 7:** Aanbevelingen 42](#_Toc460844079)

[**Begrippenlijst** 44](#_Toc460844087)

[**Afkortingen** 45](#_Toc460844088)

[**Literatuurlijst** 46](#_Toc460844089)

[**Bijlagen** 48](#_Toc460844090)

[**Bijlage 1:** Topiclijst voor bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren 49](#_Toc460844091)

[**Bijlage 2:** Topiclijst voor Juridische medewerkers Orionis Walcheren 51](#_Toc460844092)

[**Bijlage 3:** Topiclijst teamleider van de afdeling beoordeling van de gemeente Breda 53](#_Toc460844093)

[**Bijlage 4:** Topic lijst cliëntenraad Orionis Walcheren 55](#_Toc460844094)

[**Bijlage 5:** Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren 57](#_Toc460844095)

[**Bijlage 6:** Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren 71](#_Toc460844096)

[**Bijlage 7:** Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren 79](#_Toc460844097)

[**Bijlage 8:** Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren 89](#_Toc460844098)

[**Bijlage 9:** Interview juridische medewerker Orionis Walcheren 99](#_Toc460844099)

[**Bijlage 10:** Interview juridische medewerker Orionis Walcheren 106](#_Toc460844100)

[**Bijlage 11:** Interview teamleider van de afdeling beoordeling van de gemeente Breda 113](#_Toc460844101)

[**Bijlage 12**: Interview Cliëntenraad Walcheren 125](#_Toc460844102)

[**Bijlage 13:** Overige bijlagen 131](#_Toc460844103)

**Bijlage 14:** Redenen van bezwaar......………………………………………………. …………………………………………..132  
**Bijlage 15:** Onderzoeksvoorstel………………………………………………………………………………………………….....133

# Samenvatting

|  |
| --- |
| **Op welke wijze kunnen mediationvaardigheden (communicatieve vaardigheden) ingepast worden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstandsconsulenten van de afdeling financiële dienstverlening van Orionis Walcheren, met als doel het terugdringen van het aantal bezwaarschriften ten aanzien van besluiten op aanvragen van de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet?** |

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de volgende centrale vraag:

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Orionis Walcheren. Orionis Walcheren is binnen de gemeente Walcheren verantwoordelijk voor de uitvoering van de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet. In 2015 is een aantal wijzigingen doorgevoerd in het bijzonder bijstandsbeleid, wat ervoor heeft gezorgd dat er meer ruimte is voor maatwerk. Bijzondere bijstandsconsulenten moeten dus de individuele bijzondere omstandigheden van een belanghebbende bekijken en deze in acht nemen bij de beoordeling van een aanvraag van de bijzondere bijstand. Nadat het totale aantal algemene bezwaarschriften in 2015 met 33% steeg, is Orionis Walcheren geïnteresseerd geworden in mogelijkheden om dit aantal te beperken. Orionis Walcheren vraagt zich af of door het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand de dienstverlening op aanvragen van de bijzondere bijstand wordt verbeterd. Orionis Walcheren wil aanvragen van de bijzondere bijstand zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen afhandelen.

Tijdens dit onderzoek is in eerste instantie gekeken naar de huidige situatie binnen Orionis Walcheren. Er is inzicht gekregen in de redenen van burgers om bezwaar in te dienen, de inhoud van de beschikkingen en de verwachtingen van de bijzondere bijstandsconsulenten over het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces van bijzondere bijstand. Om te peilen of het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces aantrekkelijk is, is ook aan de juridische medewerkers binnen Orionis Walcheren gevraagd welke mogelijkheden zij zien om het aantal bezwaren te verminderen. Ook hun verwachtingen over het toepassen van mediationvaardigheden zijn in kaart gebracht.

Om het gewenste resultaat te bereiken en concrete aanbevelingen te kunnen doen is er ook onderzoek verricht bij een gemeente die al mediationvaardigheden toepaste, Breda. Binnen de gemeente Breda heeft het toepassen van mediationvaardigheden geleid tot een sterke vermindering van het aantal bezwaren. De gemeente Breda neemt bij een negatief besluit telefonisch contact op met de belanghebbende. Een belanghebbende voelt zich hierdoor gehoord en accepteert een negatief besluit eerder. Daardoor zullen belanghebbenden minder snel bezwaar indienen.

In dit onderzoek is gebleken dat een belanghebbende behoefte heeft aan een respectvolle bejegening, ruimte voor uitleg en emotie. Verder is in dit onderzoek naar voren gekomen dat de huidige beschikkingen van Orionis Walcheren te formeel en te onduidelijk zijn, onvoldoende informatie bevatten en niet voldoende gemotiveerd zijn. Onduidelijke en gebrekkig gemotiveerde beschikkingen leiden tot onnodige bezwaarprocedures. Bij het ontbreken van een duidelijke toelichting op een besluit is een belanghebbende sneller geneigd om een bezwaarschift in te dienen. Uit het bovenstaande kan geconcludeerd worden dat het goed en duidelijk motiveren van een beschikking van groot belang is.

Daarnaast is uit dit onderzoek gebleken dat het leveren van maatwerk belangrijk is geworden. Het besluitvormingsproces omtrent de bijzondere bijstand is geïndividualiseerd; de motivering van besluiten moet binnen Orionis Walcheren hierop worden aangepast.

Dit onderzoek biedt inzichten voor het zo effectief mogelijk afhandelen van aanvragen voor de bijzondere bijstand. Met het verbeteren en aanpassen van de motivatie in beschikkingen en het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand zou de dienstverlening verbeterd kunnen worden. Dit zal leiden tot het verminderen van het aantal bezwaren inzake de bijzondere bijstand. Aan de hand van dit onderzoek is een aantal aanbevelingen voor Orionis Walcheren opgesteld. Orionis Walcheren dient de bijzondere bijstandsconsulenten voor te lichten over het toepassen van mediationvaardigheden. Er zullen trainingen aan de bijzondere bijstandsconsulenten geven moeten worden en de beschikkingen moet voor verbetering onder de loep worden genomen. Vervolgens moet het informele telefonisch contact worden toegepast in het werkproces en dient dit schriftelijk vastgelegd te worden. Daarnaast is het belangrijk dat het effect van het toepassen van mediationvaardigheden door middel van een vervolgonderzoek wordt onderzocht.

# Hoofdstuk 1: Onderzoeksprobleem

Dit hoofdstuk vorm de inleiding van het onderzoeksrapport. In dit hoofdstuk wordt eerst de aanleiding en probleemanalyse van het onderzoek beschreven. Vervolgens wordt in de twee volgende paragrafen de doelstelling en vraagstelling van het onderzoek toegelicht. Verder wordt het doel van het onderzoek beschreven en zal de gewenste situatie worden beschreven. Tot slot zal er een leeswijzer van het onderzoekrapport worden geven.

## **§ 1.1 Aanleiding en probleemanalyse**

Orions is een openbaar bestuurslichaam dat gevestigd is in Vlissingen. In 2006 besloten de gemeenteraden van Middelburg, Vlissingen en Veere gezamenlijk om een gemeenschappelijke regeling in te stellen. Deze gemeenschappelijke regeling voert alle taken uit die de diverse gemeenten eerst zelfstandig uitvoerden. Orionis Walcheren is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en aanverwante wet- en regelgeving, schuldhulpverlening en het minimabeleid op Walcheren.

Met ingang van 1 januari 2015 is de Wet werk en bijstand (Wwb) overgeheveld naar de Participatiewet. De invoering van de Participatiewet brengt een aantal wijzigingen met zich mee. Zo is er een aantal wijzigingen in het gemeentelijke beleid met betrekking tot bijzondere bijstand. De bijzondere bijstand is belangrijk gemeentelijk instrument als het gaat om aanvullende inkomensondersteuning. Veel categoriale regelingen zijn per 1 januari 2015 afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Hierdoor moeten gemeenten per geval de noodzaak en aard van de inkomensondersteuning vaststellen. Dit zorgt ervoor dat gemeenten meer ruimte krijgen om maatwerk te bieden.

Binnen Orionis Walcheren zijn drie teams verantwoordelijk voor het nemen van primaire besluiten betreffende de bijzondere bijstand en het minimabeleid in het kader van de Participatiewet. Deze drie teams zijn inkomensbeheerders (IKB), inkomensspecialisten (IKS) en medewerkers van het klantcontactcentrum (KKC). In dit onderzoek wordt voor de medewerkers van de bovengenoemde teams de verzamelterm ‘bijzondere bijstandsconsulenten’ gehanteerd.

Besluiten die betrekking hebben op de aanvullende inkomensondersteuning moeten worden genomen conform de behoorlijkheids- en rechtmatigheidsnormen van de algemene wet bestuursrecht (Awb). Bijzondere bijstand consulenten moeten dus een aantal juridische aspecten in acht nemen. Zo dient een aanvraag voor de bijzondere bijstand bijvoorbeeld binnen een bepaalde termijn afgehandeld te zijn. Ook moet een besluit zorgvuldig worden genomen en moet het berusten op een deugdelijke motivering.

Het niet goed uitvoeren van het primaire besluitvormingsproces door een bijzondere bijstandsconsulent kan nadelige gevolgen hebben voor Orionis Walcheren. Als een besluit onzorgvuldig is genomen of niet berust op een deugdelijke motivering, kan dit een aanleiding zijn voor een burger om bezwaar in te dienen. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) hanteert een bezwaarschriftenprocedure, waarbij bestuursorganen de nodige ruimte wordt geboden om hier nadere invulling aan te geven.

Het totaal aantal algemene ingediende bezwaarschriften is in 2015 bij Orionis Walcheren met 33% gestegen, ten opzichte van het voorgaande jaar.[[1]](#footnote-1) Deze algemene bezwaren hebben betrekking op negatieve besluiten ten aanzien van bijvoorbeeld een aanvraag van schuldhulpverlening, de Participatiewet, bijzondere bijstand of het minimabeleid.

Het voorbereiden, beoordelen en opstellen van een dossier van een belanghebbende neemt veel tijd in beslag. Daadwerkelijke cijfers over hoe veel tijd en kosten een bezwaarschriftprocedure met zich meebrengt zijn binnen Orionis Walcheren niet bekend. Wel kunnen de kosten voor een bezwaarprocedure hoog oplopen Uit onderzoek van de Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties blijkt dat onvoldoende of verstoorde communicatie een grote bijdrage levert het ontstaan van conflicten tussen de overheid en haar burgers. [[2]](#footnote-2) [[3]](#footnote-3) Daarnaast is uit onderzoek van de Nationale Ombudsman gebleken dat de meest voorkomende knelpunten voor de burgers zijn dat ze niets van gemeenten horen en dat besluiten vaak te onduidelijk zijn.[[4]](#footnote-4) De kwaliteit van het overheidshandelen wordt dus voor een deel bepaald door de manier waarop er met burgers wordt gecommuniceerd.[[5]](#footnote-5)

Orionis Walcheren wil met dit onderzoek het aantal bezwaren laten afnemen. Daarnaast wil het voorkomen dat het aantal bezwaarschriften verder toeneemt. Dit was een directe aanleiding voor dit onderzoek. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften ten aanzien van het primaire besluiten op aanvragen van de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet kan worden teruggebracht. Door het toepassen van mediationvaardigheden, dat wil zeggen communicatieve vaardigheden zoals luisteren, samenvatten en doorvragen, kan een conflict op informele wijze worden afgehandeld. Hierdoor kunnen onnodige escalatie en juridisering van een conflict of probleem worden voorkomen. Tevens worden er met dit onderzoek de verwachtingen van de voorzitter van de Sociale Cliëntenraad Walcheren, de juridische medewerkers van de afdeling bezwaar &beroep en de bijzondere bijstandsconsulenten binnen Orionis Walcheren ten aanzien van mediationvaardigheden in kaart gebracht.

### § 1.1.2 Gewenste situatie/verandering

Orionis Walcheren wenst de klanttevredenheid en de dienstverlening te verbeteren. Dit onderzoek moet bijdrage aan het stoppen van de toename in het aantal bezwaren binnen Orionis Walcheren en indien mogelijk zelfs een daling van het aantal bezwaren. Orionis Walcheren wil er met het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces voor zorgen dat het aantal bezwaarschriften verminderd wordt.

Dit onderzoek zal Orionis Walcheren inzicht geven in:

* De redenen en factoren voor burgers een rol spelen bij de keuze om bezwaar in te dienen betreffende de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet;
* De huidige manier waarop besluiten op aanvragen van de bijzondere bijstand en minimabeleid worden gecommuniceerd naar burgers;
* Juridische aspecten die in acht moeten worden genomen bij het nemen van een besluit;
* De manier waarop mediationvaardigheden kunnen bijdragen aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften.

Betere communicatie van besluiten die Orionis Walcheren in het kader van de bijzondere bijstand neemt, kan een bijdrage leveren aan het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Daarnaast kan weloverwogen informeel contact leiden tot meer tevredenheid. Orionis Walcheren en met name bijzondere bijstandsconsulenten kunnen op basis van de bevindingen van dit onderzoek invloed uitoefenen op de gewenste situatie.

## § 1.2 Probleemafbakening

Het onderwerp van dit onderzoek richt zich vooral op de bijzondere bijstandsconsulenten van Orionis Walcheren. De bijzondere bijstandsconsulenten zijn belast met de uitvoering van de Participatiewet en nemen in het kader van de bijzondere bijstand aanvragen in behandeling. Ten aanzien van deze aanvragen, nemen zij besluiten. De meeste bezwaarschiften bij Orionis Walcheren hebben volgens de juridische medewerkers van de afdeling bezwaar en beroep betrekking op de bijzondere bijstand en/of het minimabeleid. Het is niet mogelijk om mediationvaardigheden toe te passen op aanvragen die betrekking hebben op het minimabeleid. De beoordeling van deze aanvragen vindt uitsluitend plaats door middel van een beslisboom, die op papier gezet is. De aanvragen die betrekking hebben op het minimabeleid zijn daarom in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

Er is gekozen om onderzoek te doen naar hoe Orionis Walcheren besluiten in het kader van de bijzondere bijstand, communiceert naar haar burgers [[6]](#footnote-6). Het is relevant om onderzoek te doen naar dit onderwerp, omdat goede communicatie naar burgers tijdens het primaire besluitvormingsproces kan voorkomen dat er bezwaar wordt ingediend. Aanleiding en achtergrond voor dit onderzoek is de toename van het aantal bezwaarschiften met betrekking tot de Participatiewet na de invoering van deze wet op 1 januari 2015. Wellicht heeft de invoering van de Participatiewet hier invloed op gehad. Door middel van dit onderzoek worden de redenen en factoren die hebben geleid tot het toenemen van het aantal bezwaarschriften in kaart gebracht. Dit onderzoek heeft betrekking op de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016. Er is gekozen voor een periode van een jaar, omdat in het jaar 2015 het aantal bezwaarschriften met 33% is toegenomen.

## § 1.3 Doelstelling en vraagstelling

### § 1.3.1. Kennisdoel

In dit onderzoek is bekeken welke mediationvaardigheden toegepast kunnen worden om het gewenste resultaat te bereiken. Met de informatie die uit dit onderzoek voortvloeit, wordt voor Orionis Walcheren inzichtelijk hoe de communicatie tussen Orionis Walcheren en haar burgers verloopt. Ook is kennis verzameld over de redenen van burgers om in bezwaar te gaan. Tevens wordt er een duidelijk beeld geschetst van de huidige werkwijze van bijzondere bijstandsconsulenten. Verder wordt inzicht verkregen in de wijze waarop besluiten gecommuniceerd worden richting burgers. Daarnaast worden de verwachtingen ten aanzien van het toepassen van mediationvaardigheden van de bijzondere bijstandsconsulenten, de voorzitter van de Sociale Cliëntenraad en de juridische medewerkers en ambtenaren van de gemeente Breda, die al ervaring hebben met het toepassen van mediationvaardigheden, in kaart gebracht.

### § 1.3.2. Praktijkdoel

Dit onderzoek is praktisch relevant, omdat Orionis Walcheren met behulp van de onderzoeksresultaten en de verkregen kennis de communicatie met haar burgers kan verbeteren. Tevens verkrijgt Orionis Walcheren met dit onderzoek advies over het inpassen van mediationvaardigheden in het werkproces. Orionis Walcheren wil hiermee verdere juridisering en onnodige (bezwaren) voorkomen die al tijdens het primaire besluitvormingsproces hadden kunnen worden beperkt. Om concrete aanbevelingen aan Orionis Walcheren te kunnen geven, is het van groot belang om de huidige werkwijze duidelijk te krijgen.

## § 1.4. Vraagstelling

### § **1.4.1. Centrale vraag**

Dit onderzoek richt zich voornamelijk op de communicatie tussen bijzondere bijstand consulenten en burgers tijdens het primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. De aanleiding tot het onderzoek heeft geleid tot de volgende centrale vraag:

|  |
| --- |
| **Op welke wijze kunnen mediationvaardigheden (communicatieve vaardigheden) ingepast worden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand consulenten van de afdeling financiële dienstverlening van Orionis Walcheren, met als doel het terugdringen van het aantal bezwaarschriften ten  aanzien van besluiten op aanvragen van de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet?** |

### § 1.4.2. Deelvragen

De centrale vraag is aan de hand van de volgende deelvragen beantwoord:

* *Deelvraag1***:** Wat zijn blijkens dossieronderzoek de redenen dat burgers tussen 1 januari 2015 en 1 januari 2016, bezwaar hebben ingediend t.a.v. beschikkingen in het kader van de bijzondere bijstand?
* *Deelvraag 2*

1. Op basis van welke afwegingen en criteria nemen bijzondere bijstand consulenten ten aanzien van aanvragen op de bijzondere bijstand beslissingen?
2. Op welke wijze worden de huidige besluiten die betrekking hebben tot de bijzondere bijstand momenteel door de bijzondere bijstandsconsulenten gecommuniceerd richting burgers?

* *Deelvraag 3***:**

1. Welke verwachtingen hebben bijzondere bijstand consulenten van de afdeling financiële dienstverlening ten opzichte van het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces?
2. Welke verwachtingen hebben juridische medewerkers van de afdeling bezwaar en beroep ten opzichte van het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces, in relatie tot het terugdringen van het aantal bezwaarschriften?
3. Welke verwachting heeft de Sociale Cliëntenraad Walcheren ten opzichte van het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces, in relatie tot het terugdringen van het aantal bezwaarschriften?

* *Deelvraag 4:* Welke ervaringen heeft de gemeente Breda met de toepassing van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces ten aanzien van de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet?

## § 1.5. Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport is opgebouwd uit zes hoofdstukken. In hoofdstuk één zijn de aanleiding en probleemanalyse, de gewenste situatie, de doelstelling, de vraagstelling en deelvragen van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk twee zijn de gebruikte methoden voor dit onderzoek terug te vinden, waarbij de aanpak, kwaliteit, validiteit en analyse van de gegevens worden toegelicht. Hoofdstuk drie bevat het juridische kader van het onderzoek en hoofdstuk vier het maatschappelijke kader van het onderzoek. De resultaten van dit onderzoek zijn in hoofdstuk vijf uitgewerkt. Hoofdstuk zes geeft de conclusie weer en tot slot worden in hoofdstuk 7 de aanbevelingen beschreven. Het verslag wordt afgesloten met een literatuurlijst en bijlages.

# 

# Hoofdstuk 2: Methode van onderzoek

### § 2.1.Methode van onderzoek

In dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van een aantal kwalitatieve onderzoeksmethoden om de centrale vraag en bijhorende deelvragen te beantwoorden: literatuuronderzoek, dossieronderzoek en interview.

### § 2.1.2. Literatuuronderzoek

## Bijna ieder onderzoek begint met literatuuronderzoek. Aan de hand van literatuuronderzoek wordt achterhaald wat al over het onderwerp bekend is en waarover al onderzoek gedaan is. Aan de hand van actuele verordeningen, besluiten, beleidstukken, werkprocessen die betrekking hebben op de bijzondere bijstand is de benodigde informatie verzameld worden. Op deze manier kan vorm worden gegeven aan het juridische en maatschappelijke kader.

## Literatuuronderzoek is verricht voor het verkrijgen van data over het primaire besluitvormingsproces. Verder is met behulp van literatuuronderzoek in kaart gebracht met welke wetgeving dit onderzoek te maken heeft. Daarnaast is onderzocht welke mediationvaardigheden door gemeenten kunnen worden toegepast tijdens primaire besluitvormingsprocessen en hoe deze worden ingezet.

### § 2.1.3.Dossieronderzoek

Voor de beantwoording van deelvraag 1 is de methode dossieronderzoek worden toegepast. Door middel van dossieranalyse is inzichtelijk geworden wat de aard, redenen en oorzaken zijn van bezwaren betreffende de bijzondere bijstand. Er zijn dossiers geanalyseerd die betrekking hebben op de periode van 1 januari 2015 tot 1 januari 2016. Er is gekozen voor een periode van een jaar, omdat op 1 januari 2015 de Participatiewet van kracht is geworden en in het jaar 2015 het totale algemene aantal bezwaarschriften met 33% is toegenomen.

Uit het vooronderzoek blijkt dat het gaat om 405 bezwaarschriften. Een deel van deze dossiers heeft geen betrekking op de bijzondere bijstand, maar op de bijstandsuitkering en de schuldhulpverlening. 112 dossiers hebben betrekking op de bijzondere bijstand. In het kader van het diepte onderzoek worden alle 112 dossiers bekeken. Deze 112 dossiers worden geordend en gerubriceerd, om op deze manier inzicht te krijgen in de achtergrond en oorzaken van de bezwaren. Tevens dient deze kennis als een hulpmiddel voor het afnemen van de interviews. Daarnaast zorgt dit ervoor dat de kwaliteit van dit onderzoek gewaarborgd blijft.

### § 2.1.4. Interviews

**Deelvraag 2 a** is beantwoord door gebruik te maken van de methode interviewen. Door het afnemen van halfgestructureerde interviews zijn ervaringen, meningen, opvattingen en wensen omtrent de huidige werkwijze, criteria en afwegingen inzake aanvragen van de bijzondere bijstand in beeld gebracht en in context geplaatst. Voor de beantwoording van deelvraag 2a zijn in totaal vier bijzondere bijstandsconsulenten geïnterviewd. In eerste instantie was het de bedoeling om van elk team twee medewerkers te interviewen. Dit is wegens tijdsdruk niet gelukt. Er zijn één inkomensbeheerder, één KKC-medewerker en twee inkomensspecialisten van de afdeling financiële dienstverlening geïnterviewd. Deze medewerkers krijgen dagelijks te maken met aanvragen van de bijzondere bijstand. Zij weten het beste hoe er op dit moment gewerkt wordt, tegen welke knelpunten de medewerkers oplopen, hoe de communicatie tussen Orionis Walcheren en de burgers verloopt en wat er nodig is om de communicatie tussen Orionis Walcheren en de burgers in de primaire besluitvormingsfase te verbeteren.

**Deelvraag 2 b:** is ook beantwoord door gebruik te maken van de methode interviewen. Door het afnemen van halfgestructureerde interviews is in kaart gebracht op welke wijze besluiten met betrekking tot de bijzondere bijstand op dit momenteel gecommuniceerd worden richting burgers. Ook voor de beantwoording van deelvraag 2b zijn er in totaal vier bijzondere bijstandsconsulenten geïnterviewd. Er zijn één inkomensbeheerder, één KKC-medewerker en twee inkomensspecialisten van de afdeling financiële dienstverlening geïnterviewd. De bijzondere bijstandsconsulenten krijgen regelmatig te maken met beschikkingen op aanvragen van bijzondere bijstand. Hun ervaringen, meningen, opvattingen en wensen met betrekking tot het verbeteren van de communicatie richting burgers zijn van groot belang.

**Deelvraag 3 a:** De derde deelvraag is ook beantwoord door halfgestructureerde interviews met de bovengenoemde personen. Voor de beantwoording van deze deelvraag is eerst vooronderzoek gedaan naar het toepassen van mediationvaardigheden. Door het verrichten van een vooronderzoek is er meer duidelijkheid verkregen over het begrip mediationvaardigheden. Deze kennis dient als een hulpmiddel voor het afnemen van de interviews. Door middel van de interviews wordt duidelijk wat de verwachtingen zijn van de bijzondere bijstandsconsulenten betreft het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces bij aanvragen van bijzondere bijstand. Daarnaast blijkt of er momenteel al gebruik wordt gemaakt van mediationvaardigheden en op welke wijze dit gebeurt. Voor deelvraag 3a zijn dezelfde vier bijzondere bijstandsconsulenten geïnterviewd als voor deelvragen 2a en 2b.

**Deelvraag 3b**: Deelvraag 3b is ook beantwoord door middel van halfgestructureerde interviews. Er zijn twee juridische medewerkers van de afdeling bezwaar en beroep geïnterviewd. Zij krijgen dagelijks te maken met bezwaren inzake de bijzondere bijstand. Door het afnemen van halfgestructureerde interviews kunnen zij hun ervaringen, meningen, opvattingen en verwachtingen omtrent het toepassen van mediationvaardigheden en het verminderen van het aantal bezwaren naar voren brengen.

**Deelvraag 3c**: Deelvraag 3c is ook beantwoord door middel van halfgestructureerde interviews

Er is een lid van de cliëntenraad geïnterviewd. De cliëntenraad heeft vaak contact met de burger (aanvrager) en komt op voor de belangen van de burgers met een laag inkomen door hulp, informatie en advies te bieden. Door een lid van de cliëntenraad te interviewen worden de behoeften en verwachtingen ten opzichte van mediationvaardigheden van de burger in kaart gebracht.

**Deelvraag 4:** Ook deelvraag 4 is beantwoord door middel van halfgestructureerde interviews, namelijk door een ambtenaar van de gemeente Breda te interviewen. Er is een leidinggevende van de afdeling beoordelingen geïnterviewd. Op deze manier zijn ervaringen, kennis en opvattingen over het inzetten van mediationvaardigheden gedeeld. Deze gemeente is uitgekozen, omdat zij al enige ervaring heeft met het inzetten van mediationvaardigheden tijdens primaire besluitvormingsprocessen op aanvragen van de bijzondere bijstand.

## § 2.2. Kwaliteit van de gegevens

Kwalitatief onderzoek krijgt soms kritiek over de kwaliteit van de resultaten. Om de kwaliteit van dit onderzoek te kunnen waarborgen, wordt er een aantal maatregelen genomen. Zo zijn voor de halfgestructureerde interviews topiclijsten opgesteld. Deze topics zijn gebaseerd op het juridische en maatschappelijke kader. De topics bevatten onderwerpen die tijdens het interview besproken zijn. Zo wordt voorkomen dat er onderwerpen aan bod komen die niet relevant zijn voor dit onderzoek. Ik heb tijdens het te interviewen gebruikgemaakt van de communicatieve vaardigheden luisteren, doorvragen en samenvatten. Hiermee worden sociaal wenselijke antwoorden uitgesloten. Verder zijn er vooral open vragen gesteld en is er voor de respondenten ruimte voor eigen inbreng. Met open vragen komen de belevingen, ervaringen, opvattingen en meningen van de respondenten het best naar voren. Daarnaast is gebruikgemaakt van triangulatie, dat wil zeggen dat de besproken onderwerpen vanuit meerdere invalshoeken worden bekeken. De perspectieven van de bijzondere bijstandsconsulenten, de burger, de juridische medewerkers en ambtenaren van de gemeente Breda komen allemaal aan bod. Hierdoor ontstaat er een beter beeld van de problematiek die er speelt.

De topiclijsten zijn als bijlagen1t/m 4 in het onderzoekrapport terug te vinden. Tevens is voor de interviews gebruikgemaakt van opnameapparatuur. De interviews zijn aan de hand van de opnameapparatuur uitgewerkt in een verslag. Dit verslag is als bijlagen 5 t/m13 in het onderzoeksrapport terug te vinden. De bovengenoemde maatregelen zijn van belang, zodat bij herhaling van het onderzoek naar hetzelfde onderwerp dezelfde resultaten naar voren zullen komen.

## § 2.3 Analyse van de gegevens

### § 2.3.1. Interviews

Door middel van de kwalitatieve methode labelen worden de relevante stukken tekst inzichtelijk gemaakt. Aan de hand hiervan kunnen de relevante stukken tekst geordend worden. Teksten met dezelfde naam worden bij elkaar gelegd. De resultaten worden gerubriceerd en geordend om vervolgens geanalyseerd te worden. Op deze manier is het makkelijker om de hoeveelheid informatie te beperken naar relevantie. Dit heeft uiteindelijk geleid tot beantwoording van de deelvragen.

**§** 2.3.2. Dossieronderzoek

Door middel van kwantitatief onderzoek zijn gegevens uit het dossieronderzoek worden geanalyseerd. De kostensoorten inzake de bijzondere bijstand zijn gerubriceerd en geordend. Het betreft 304 dossiers, die opgeslagen zijn in een Excelbestand, waarin de redenen vermeld staan waarom burgers in bezwaar gaan. 112 dossiers hebben betrekking op de bijzondere bijstand. Het Excelbestand geeft een overzichtelijk beeld van de verschillende redenen voor bezwaar.

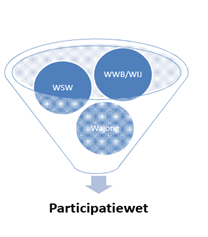
Ook staat in dit bestand beschreven welk team het besluit heeft genomen en in welke gevallen het bezwaar gegrond is verklaard. Aan de hand van tabellen met een aantal categorieën zullen de dossiers worden geanalyseerd. De geanalyseerde dossiers zullen als bijlage aan het onderzoeksrapport worden toegevoegd.

# Hoofdstuk 3: Juridisch kader

## § 3.1. Juridisch kader

De Participatiewet is sinds 1 januari 2015 in werking getreden. Door invoering van de Participatiewet wijzigt de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). Met de komst van de Participatiewet is er één regeling tot stand gekomen voor burgers met arbeidsvermogen die daarbij ondersteuning nodig hebben naar de arbeidsmarkt [[7]](#footnote-7).

### § 3.1.2. Doel van de Participatiewet

De regering wil de bijstand houdbaar en toegankelijk houden voor mensen die dit echt nodig hebben. Om dit doel te bereiken verstrekt de regering met de Participatiewet het vangnetkarakter van de bijstand·. Een bijstandsuitkering is een tijdelijke voorziening voor burgers die zonder of met een laag inkomen moeten rondkomen. De Participatie heeft als uitgangspunt om de bijstand actiever te maken. Het recht op een uitkering is niet zonder verplichtingen, deze verplichtingen moet een bijstandsgerechtigde naleven. Deze verplichtingen zijn niet nieuw. Ze stonden al vermeld in de Wet werk & Bijstand en zijn nu overgeheveld naar de Participatiewet. In de Participatiewet staan de verplichtingen uitgebreider beschreven. De regering wil burgers stimuleren op de inzet van de eigen mogelijkheden. Sinds 2015 is de kostendelersnorm ingevoerd en zijn vooral de arbeidsverplichtingen strenger geworden.

De Participatiewet leidt tot uniformering van diverse arbeidsverplichtingen. Hiermee wordt beoogd om naleving te verbeteren en om ruimte te bieden de gemeenten om maatwerk te leveren.[[8]](#footnote-8)

De inwerkingtreding van de Participatiewet brengt de volgende gevolgen met zich mee:

* Samenvoeging van de regelingen Wsw, Wajong en Wwb;
* Invoering van instrumenten om mensen met een beperking aan het werk te helpen;
* Arbeidsverplichtingen worden gelijk voor iedereen in deze nieuwe regeling. Bij het niet nakomen van deze arbeidsverplichtingen, kan de bijstandsuitkering worden verlaagd;
* Zwaardere maatregelen als uitkeringsgerechtigden niet voldoen aan de eisen in de wet;
* Kostendelersnorm, dat wil zeggen aanpassing van de uitkering voor mensen die kosten delen (bijvoorbeeld woonkosten). Alleenstaande ouders krijgen geen hogere norm maar een hoger kindgebonden budget.[[9]](#footnote-9)
* Wajongers (jonggehandicapten die niet kunnen werken) komen alleen nog in aanmerking voor een Wajonguitkering. Indien een jonggehandicapte wel kan werken, komt deze in aanmerking voor een bijstandsuitkering;
* Mensen met een Wsw-indicatie kunnen geen aanspraak meer maken op de Wsw.[[10]](#footnote-10)

### § 3.1.3. Gemeentelijk niveau

De Participatiewet is onderdeel van de verschillende decentralisaties. Het doel van de decentralisaties is om te komen tot meer samenhang tussen de verschillende gemeenten op het terrein van participatie, ondersteuning en begeleiding en jeugdzorg. Het beoogde resultaat is een integrale dienstverlening voor de burgers.

Tot de doelgroep van de Participatiewet behoren:

* Bijstandsgerechtigden, die eerst vielen onder de Wwb;
* Wajongers: jonggehandicapten met een arbeidsbeperking die voor ondersteuning een beroep doen op de gemeente en die volgens het UWV niet 100% van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen;
* Wsw’ers en mensen die beschut werken, dat wil zeggen in een beschutte omgeving en onder aangepaste omstandigheden werken.[[11]](#footnote-11)



De Participatiewet stelt de gemeenten in staat een samenhangende aanpak te ontwikkelen en in hun beleidsprogramma vast te leggen voor mensen die niet zonder ondersteuning op de arbeidsmarkt kunnen participeren.[[12]](#footnote-12) Dit kan overigens per gemeente verschillen.

Vanuit de Participatiewet is aan gemeenten de opdracht gegeven om meer mensen te laten participeren in de samenleving, budgetten gerichter en effectiever in te zetten en kosten te besparen.

Voor wie (nog) niet kan werken, is meedoen naar vermogen (participatie) aan de orde. Gemeenten moeten bij elke aanvraag eerst kijken naar de mogelijkheid tot arbeidsinschakeling. Pas daarna kan er een beroep gedaan worden op de tijdelijke financiële ondersteuning van de gemeente. Hierdoor wordt de nadruk gelegd op het participeren van burgers in de arbeidsmarkt. Om de betaalbaarheid van de sociale voorzieningen te waarborgen, is noodzakelijk dat zoveel mogelijk uitkeringsgerechtigden uitstromen en aan het werk gaan.[[13]](#footnote-13)

### § 3.1.4. Rol van Orionis Walcheren bij de uitvoering van de Participatiewet

De Participatiewet geeft gemeenten de opdracht om burgers te helpen bij werk en arbeidsinschakeling. Voor wie een uitkering heeft en kan werken, is werk geen keuze maar een verplichting. De gemeente, in dit geval Orionis Walcheren, is verantwoordelijk voor burgers met arbeidsvermogen die ondersteuning nodig hebben op weg naar de arbeidsmarkt.[[14]](#footnote-14) Daarnaast heeft de Orionis Walcheren de verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor burgers die weinig of geen ander inkomen of vermogen hebben.

Het doel van de Participatiewet is om bestaande regelingen voor burgers met arbeidsvermogen op te nemen in één regeling.[[15]](#footnote-15) De Participatiewet bevat het wettelijke kader, waarbinnen gemeenten zelf hun beleid en verordeningen kunnen maken en uitvoeren. Dit kunnen zij doen door een beleidsplan op te stellen, dat door de gemeenteraad vastgesteld wordt. In het beleidsplan 2015-2018 wordt opgenomen welk beleid de komende jaren van kracht zal zijn en hoe er uitvoering wordt gegeven aan de Participatiewet. Het beleidsplan van Orionis Walcheren is tot stand gekomen in samenwerking tussen de gemeenteraden, colleges, werkgevers en cliëntenorganisaties.[[16]](#footnote-16) Orionis Walcheren heeft in haar verordeningen diverse zaken vanuit de wet verder uitgewerkt en vastgesteld. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verplichtingen die Orionis Walcheren stelt ten opzichte van burgers bij het zoeken naar werk en de hoogte van bepaalde toeslagen

Orionis Walcheren zet veel verschillende instrumenten in om burgers met een (zeer) laag inkomen te ondersteunen. Inwoners van Walcheren kunnen op dit moment een beroep doen op diverse minimaregelingen en bijzondere bijstand. Regelingen betreffende de bijzondere bijstand worden in Walcheren uitgevoerd door Orionis Walcheren. De kern van het Walcherse participatiebeleid is het verhogen van de participatie van de inwoners en de betrokkenheid bij de samenleving. Het doel is dat elke inwoner naar vermogen zelfstandig de regie voert over het eigen leven en actief deelneemt aan de samenleving, rekening houdend met de eigen verantwoordelijkheid.

De visie van Orionis Walcheren hierin is:

* Focus op werk;
* Kijk naar de mogelijkheden en houd rekening met beperkingen;
* Los belemmeringen samen op en betrek waar mogelijk partners uit het sociale domein;
* Regel (tijdelijk) inkomen en schuldhulpverlening.

### § 3.1.5. Het primaire besluitvormingsproces in de Algemene wet bestuursrecht

In het primaire besluitvormingsproces is de Awb van toepassing. De Awb heeft tot doel om burgers rechtsbescherming te bieden tegen het overheidsoptreden en de ongelijke machtspositie. Het begrip besluit is vastgelegd in artikel 1:3 sub 1 Awb. Een besluit is een schriftelijke beslissing, inhoudend een publiekrechtelijke rechtshandeling. Sub 2 geeft de definitie van een beschikking weer. Een beschikking is een besluit dat niet van algemene strekking is. Voor dit onderzoek is dit een belangrijke term, omdat het in dit onderzoek gaat om besluiten, die worden genomen op aanvragen van de bijzondere bijstand. Deze besluiten worden vastgelegd in beschikkingen.

Een besluit moet volgens artikel 3:2 Awb zorgvuldig worden voorbereid. Een bestuursorgaan moet over de nodige kennis beschikken omtrent de feiten en belangen van de aanvrager. Daarnaast dient een bestuursorgaan een evenredige belangenafweging te maken; dit blijkt uit artikel 3:4 Awb. Dit houdt in dat er een belangeninventarisatie gemaakt dient worden. Er moet rekening worden gehouden met de belangen van de burger, het algemeen belang en belangen van derden. Ook moet een besluit berusten op een deugdelijke motivering. Dit is vastgelegd in artikel 3:46 Awb. Artikel 4:7 Awb stelt vast dat een bestuursorgaan verplicht is om de aanvrager in staat te stellen mondeling dan wel schriftelijk zijn/haar zienswijze naar voren te brengen voor dat zij een beschikking geheel of gedeeltelijk afwijst. Een bestuursorgaan moet in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag beslissen. Deze termijn kan onder bepaalde voorwaarden worden verlengd volgens de artikelen 4:13 en 4:14 Awb.

Uit onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is gebleken dat onbegrijpelijke formulieren en taalgebruik behoren tot de top 10 knelpunten voor burgers. Daarnaast is gebleken dat de formele, juridische en schriftelijke wijze waarop de overheid procedures behandelt niet aansluit bij de behoefte van de burgers. Burgers zijn vaak ontevreden over besluiten en de wijze van communicatie en bejegening naar hen toe.[[17]](#footnote-17) Het inzetten van mediationvaardigheden kan bijdragen aan de nodige verbetering. Bij het inzetten van mediationvaardigheden blijft de Awb van kracht, want het is van belang dat de juridische aspecten die bij formele schriftelijke procedures gelden gewaarborgd blijven.[[18]](#footnote-18)

### § 3.1.6. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Zoals in de vorige paragraaf beschreven, dient een bestuursorgaan zich bij haar handelen te houden aan het geschreven recht. Dit is terug te vinden in de Awb. Naast het geschreven recht zijn er ook een aantal regels waarmee een bestuursorgaan rekening dient te houden bij het verrichten van (rechts)handelingen, die worden aangeduid als de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (a.b.b.b). Een groot aantal daarvan is terug te vinden in de wet (Awb), maar andere zijn ongeschreven. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn te onderscheiden in twee groepen, namelijk de formele beginselen van behoorlijk bestuur en de materiële beginselen van behoorlijk bestuur.

**Formele beginselen** hebben betrekking op de voorbereiding, totstandkoming en uitvoering van besluiten. Deze beginselen geven aan hoe het proces zou moeten verlopen, maar gaan niet over de inhoud. De beginselen gaan vooral over het primaire besluitvormingsproces en geven de eisen aan waar een besluit aan moet voldoen. De formele beginselen zijn:

* *Fair play (art. 2:4 Awb):*Het bestuursorgaan dient zich onpartijdig opstellen bij het nemen van een besluit.[[19]](#footnote-19)
* *(Formele) zorgvuldigheidsbeginsel (art. 3:2 Awb):* Het bestuursorgaan dient bij de voorbereiding van een besluit de nodige kennis betreffende de relevante feiten en belangen af te wegen. Daarnaast heeft het bestuursorgaan een onderzoeksplicht en de belanghebbende een mededelingsplicht.[[20]](#footnote-20)
* *Motiveringsbeginsel (art. 3:46 jo. 3:47 lid 1 Awb):* Wanneer het bestuursorgaan een besluit neemt dient dit deugdelijk te worden gemotiveerd.

**Materiële beginselen** hebben in tegenstelling tot de formele beginselen wel betrekking op de inhoud van een besluit en gaan niet over de procedure.

* *Verbod van détournement de pouvoir (art. 3:3 Awb)*: een bestuursorgaan heeft een verbod op machtsmisbruik. Een bestuursorgaan mag alleen gebruikmaken van haar eigen bevoegdheden en alleen voor het doel waarvoor die bevoegdheden zijn verleend.[[21]](#footnote-21) Tevens mag een bestuursorgaan voor een besluit niet de verkeerde procedure volgen.
* *Belangenafwegingsplicht (art. 3:4 lid 1 Awb)*
* *Evenredigheidsbeginsel (art. 3:4 lid 2 Awb)*: Een bestuursorgaan moet ervoor zorgen dat de lasten of nadelige gevolgen van een besluit voor een burger niet zwaarder zijn dan het algemene belang van het besluit.
* *Gelijkheidsbeginsel*: Het bestuursorgaan dient gelijke gevallen gelijk te behandelen
* *Vertrouwensbeginsel*: Een burger mag vertrouwen op de duurzaamheid van het genomen besluit en het nakomen van toezeggingen en verwachtingen die door de overheid zijn gewekt.[[22]](#footnote-22)
* Rechtszekerheidsbeginsel:Dit beginsel waarborgt dat burger zeker kan zijn van het bestaande recht.

### § 3.1.7. Bijzondere Bijstand

In Nederland kent men een sociaal zekerheidsstelsel. Dit stelsel is bedoeld om inkomen en/of verzorging te garanderen voor alle ingezetenen. Een ingezetene is iedereen die in Nederland woont of werkt en Nederlander of EU-onderdaan is of genaturaliseerd is. Het Rijk is verantwoordelijk voor het verschaffen van een sociaal minimum, dat gelijk is aan de bijstandsnorm. Bijzondere bijstand is een vorm van inkomensondersteuning in het kader van de Participatiewet en vindt haar grondslag in artikel 35 van de Participatiewet.[[23]](#footnote-23) Regelingen rondom de bijzondere bijstand zijn gedecentraliseerd aan gemeenten. Gemeenten staan dichter bij de burgers, zodat er maatwerk geboden kan worden.

Binnen de Participatiewet worden de volgende vormen van inkomensondersteuning onderscheiden:

* + - categoriale en individuele bijzondere bijstand;
    - individuele inkomenstoeslag
    - individuele studietoeslag

De twee laatstgenoemde toeslagen vallen onder het minimabeleid en blijven hier buiten beschouwing.

Categoriale bijzondere bijstand is een instrument om een bepaalde groep te ondersteunen. Bij deze groep is het aannemelijk dat er meerkosten zijn. Deze kosten hoefden voor de wetswijzingen van 2015 niet per se gemaakt te zijn of gemaakt te worden. De categoriale bijzondere bijstand was beschikbaar voor kinderen, ouderen en chronisch zieken en gehandicapten.[[24]](#footnote-24) Na de wetswijzing van januari 2015 is categoriale bijzondere bijstand enkel een instrument om maatwerk te leveren. Veel categoriale regelingen zijn per 1 januari 2015 afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Hierdoor moeten gemeenten per geval de noodzaak en aard van de inkomensondersteuning vaststellen.[[25]](#footnote-25). Het verschil tussen individuele bijzondere bijstand en categoriale bijzondere bijstand is dat er bij individuele bijzondere bijstand sprake moet zijn van bijzondere omstandigheden en noodzakelijke kosten. Bij categoriaal behoort de belanghebbende, zoals hierboven beschreven, bij een bepaalde groep, waardoor het aannemelijk is dat er meerkosten zijn.

Het verstrekken van de bijzondere bijstand is bedoeld voor bijzondere en noodzakelijke, onvermijdbare kosten die een burger niet (geheel) zelf kan betalen, omdat hij/zij een laag inkomen en weinig of geen vermogen heeft. Dit geldt dus niet alleen voor burgers met een bijstandsuitkering, maar ook voor inwoners van Walcheren met een laag salaris of andere uitkering.

Van jongeren tot 21 jaar wordt verwacht dat ze eerst een beroep doen op hun ouders (de zogenaamde onderhoudsplicht van ouders). Als ook de ouders een laag inkomen hebben, kunnen jongeren tussen de 18 en 21 jaar wel recht hebben op bijzondere bijstand.[[26]](#footnote-26) Als de gemeente vindt dat de uitgaven noodzakelijk zijn en niet uit de geldende/toepasselijke bijstandsnorm of andere middelen kunnen worden betaald, kan bijzondere bijstand worden verleend. Als bijzondere bijstand wordt vertrekt, is dit meestal een gift (dit wordt genoemd ‘om niet’), maar soms ook in de vorm van een lening. Dit betekent dat de bijzondere bijstand terugbetaald moet worden.[[27]](#footnote-27)

Als het gaat om het noodzakelijk aanschaffen of vervangen van duurzame gebruiksgoederen, wordt een kringloopwinkel als passend en toereikend aangemerkt, met uitzondering van duurzame gebruiksgoederen zoals een wasmachine, koelkast en gasfornuis. Orionis Walcheren fungeert in dat geval als een voorliggende voorziening.[[28]](#footnote-28) Sommige kosten worden als niet noodzakelijk beschouwd. Dit zijn bijvoorbeeld:  
• Alimentatieverplichtingen;  
• De betaling van een boete;  
• Geleden of toegebrachte schade.  
  
Ook voorzienbare kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Voor deze kosten moet de burger zelf een reservering maken van het inkomen of uitkering. Voorzienbare kosten zijn bijvoorbeeld:  
• Verhuiskosten;  
• Baby-uitzet;  
• Woninginrichting.

Uit de Memorie van Toelichting van artikel 35 van de Participatiewet blijkt dat de volgende overwegingen een rol spelen bij het vaststellen van dergelijke criteria: de aard van de kosten, eventueel aanwezige buitengewone lasten en overige persoonlijke omstandigheden van de aanvrager. [[29]](#footnote-29) Orionis Walcheren hanteert de onderstaande criteria bij het vastellen op het recht van bijzondere bijstand:

* + of er sprake is van uitgaven voortvloeiend uit bijzondere omstandigheden;
  + inkomens- en vermogenstoets (draagkracht);
  + of de uitgaven noodzakelijk zijn;
  + of de kosten zich daadwerkelijk voordoen;
  + of de kosten gedragen kunnen worden uit de bijstandsnorm;
  + of er een voorliggende voorziening is (bijvoorbeeld als een belanghebbende recht heeft op een andere uitkering);
  + of er geen sprake is van uitsluitingsgronden.[[30]](#footnote-30)

Zoals hierboven beschreven is brengt de invoering van de Participatiewet de nodige wijzingen met zich mee met betrekking tot op de bijzondere bijstand.

**De belangrijkste wijzingen binnen Orionis Walcheren zijn:**

* + - De individuele bijzondere bijstand krijgt een belangrijkere rol als vangnet binnen de sociale zekerheid. Burgers die eerst op grond van de categoriale regelingen bijzondere bijstand ontvingen, kunnen nu een aanvraag indienen voor individuele bijzondere bijstand. Zij moeten dan wel aantonen dat ze kosten gemaakt hebben. Alleen bij deze vorm van bijzondere bijstand is maatwerk mogelijk.
    - Veel categoriale bijzonder bijstandsregelingen voor gepensioneerden, chronisch zieken en gehandicapten en gezinnen met kinderen die onderwijs volgen zijn met ingang van 1 januari 2015 vervallen. De regering wil dat de gemeenten alleen nog individueel maatwerk leveren en kosten vergoeden waarvan vaststaat dat die daadwerkelijk zijn gemaakt. Op die manier komen de middelen voor de bijzondere bijstand alleen terecht bij de burgers die deze ondersteuning echt nodig hebben. Volgens de regering kan alleen op deze manier een effectief armoedebeleid worden gevoerd.

Na inwerkingtreding van de Participatiewet blijft als categoriale bijzondere bijstand slechts één kostensoort over, namelijk de Collectieve Aanvullende Zorgverzekering (CAV), dat wil zeggen een tegemoetkoming in de premie van een aanvullende zorgverzekering. Een wijziging ten aanzien van de huidige regeling is dat de gemeente de CAV voor een bredere doelgroep beschikbaar mag stellen. Daarnaast komt de centrale inkomensnorm van 110% van de toepasselijke bijstandsnorm te vervallen.[[31]](#footnote-31)

### § 3.1.8. Bijstandsnorm/sociaal minimum

Burgers hebben een bepaald bedrag nodig om in hun levensonderhoud te kunnen voorzien. Dit bedrag wordt het sociale minimum genoemd. De bijstand is er voor mensen die niet genoeg inkomen of vermogen hebben om in hun levensonderhoud te voorzien en niet in aanmerking komen voor een andere uitkering. De bijstandsnorm is een minimaal normbedrag waarmee iemand rond moet kunnen komen. Dit is een basisbedrag, tot waar mensen zonder werk of uitkering een financiële aanvulling

krijgen van de overheid. De hoogte van de bijstandsnorm is gerelateerd aan het sociale minimumloon (zie bijlage 5: tabel 1).[[32]](#footnote-32) Daarnaast vullen belastingtoeslagen en de Toeslagenwet een aantal uitkeringen aan tot het sociale minimum. Dit gebeurt op hand van normbedragen, die de overheid twee keer per jaar aanpast: op 1 januari en op 1 juli. Als het totale inkomen van een persoon en diens partner lager is dan het normbedrag voor het sociale minimum, dan krijgt men mogelijk een toeslag op het inkomen.

**Bijstandsnorm per 1 januari 2016**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| De netto uitkeringen voor mensen vanaf 21 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd zijn, afhankelijk van leeftijd en situatie:  **Gehuwden/samenwonenden** | | |
| per maand | € | 1.320,09 |
| vakantie-uitkering | € | 69,48 |
| Totaal | € | 1.389,57 |
| **Alleenstaanden en alleenstaande ouders** | | |
| per maand | € | 924,06 |
| vakantie-uitkering | € | 48,64 |
| Totaal | € | 972,70 |

# Hoofdstuk 4: Maatschappelijk Kader

## § 4.1. Doelgroep

Het maatschappelijke kader van dit onderzoek richt zich op de doelgroep van de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet. De doelgroep van de Participatiewet beschikt over onvoldoende middelen om in de primaire levensbehoefte te voorzien. De primaire levensbehoeften zijn noodzakelijk om een menswaardig leven te kunnen leiden.[[33]](#footnote-33)

Zoals gezegd wordt bijzondere bijstand verstrekt voor bijzondere en noodzakelijke kosten, indien een burger deze kosten niet kan betalen vanwege een laag inkomen en weinig of geen vermogen.

Burgers moeten aan de volgende voorwaarden voldoen;

* In Nederland woonachtig zijn of werken;
* 18 jaar of ouder zijn;
* Geen recht hebben op een voorliggende voorziening;
* Kosten zijn noodzakelijk en er doen zich bijzondere individuele omstandigheden voor;
* De kosten kunnen niet worden voldaan uit het inkomen en het vermogen; [[34]](#footnote-34)
* Inkomens- en vermogenstoets. De aanvrager kan iemand zijn die een bijstandsuitkering ontvangt, maar kan ook een niet-uitkeringsgerechtigde zijn met een inkomen op bijstandsniveau. Deze mensen worden ook wel nugger genoemd.

Indien is voldaan aan de bovengenoemde voorwaarden, komt een burger in aanmerking voor de bijzondere bijstand. Daarnaast bestaat ook voor de burgers die werken (nugger) of een andere uitkering ontvangen de mogelijkheid om bijzondere bijstand te krijgen, zolang het gaat om noodzakelijke kosten die veroorzaakt zijn door bijzondere omstandigheden.[[35]](#footnote-35)

## § 4.2. Mediationvaardigheden

Mediationvaardigheden zijn vaardigheden gericht op het verbeteren van de communicatie. Deze vaardigheden kunnen worden toegepast om problemen te voorkomen, op te lossen en/ of in ieder geval te beperken. De vaardigheden die bijdragen aan de oplossing van een conflict zijn luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD).[[36]](#footnote-36) De definitie die in dit onderzoek gegeven wordt voor mediationvaardigheden is de volgende: “Mediationvaardigheden zijn communicatieve vaardigheden voor een klantvriendelijke dienstverlening, waarbij Orionis Walcheren oplossingsgericht werkt”.[[37]](#footnote-37)

Mediationvaardigheden kunnen volgens het onderzoek rapport *Prettig contact met de overheid* leiden tot een oplossing voor eventuele problemen tussen overheid en burgers. Het inzetten van mediationvaardigheden biedt de ruimte voor uitleg van situaties. Als er mediationvaardigheden worden ingezet om een conflict of probleem en verdere juridisering op te lossen dan wordt er contact opgenomen met de burger. Het contact tussen de burger en overheid is dan vaak informeel. Tijdens een informeel gesprek wordt partijen de mogelijkheid geboden om vragen te stellen. Ook kan er worden toegelicht waarom een (negatief) besluit is genomen en hoe dit tot stand is gekomen. Hierdoor komen onderliggende belangen vaak boven tafel en kan er samen naar mogelijke oplossingen gekeken worden. Mediationvaardigheden kunnen tevens bijdragen aan het herstel van de relatie tussen burger en overheid.[[38]](#footnote-38) Er zijn verschillende manieren waarop een conflict bij de gemeenten door middel van mediationvaardigheden kan worden opgelost.

Daarnaast wordt er in het onderzoeksrapport van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties “ Prettig contact met de overheid”, een beschrijving geven van de verschillende mediationvaardigheden die kunnen worden ingezet. Mediationvaardigheden kunnen in verschillende fasen toegepast worden, in dit onderzoek staat de fase voor het ontstaan van een besluitvorming (primaire besluitvormingsfase) centraal.

In het primaire proces kunnen verschillende mediationvaardigheden vormen van conflicthantering worden toegepast. Hieronder worden de verschillende soorten die kunnen worden toegepast kort beschreven.

Conflicthanteringspalet:

1. **Telefoongesprek/bellen** om uitleg te geven, informatie in te winnen of misverstanden uit de weg te helpen;
2. **Keukentafelgesprek**, oftewel een huisbezoek, waarbij informeel overleg plaatsvindt bij aanvrager zelf;
3. **Informeel overleg:** een face-tot-facegesprek, waardoor het contact persoonlijker wordt;
4. **Informeel overleg met een onafhankelijk gesprekleider** kan worden ingezet wanneer de communicatie en relatie tussen aanvrager en de betrokken ambtenaar moeizaam verloopt.[[39]](#footnote-39)
5. **Mediation** kan worden ingezet indien er sprake is van een conflict. Partijen hebben dan onder leiding van een externe, onafhankelijke derde een gesprek om naar een oplossing te zoeken die van wederzijds belang is.

**§ 4.2.1. Mediationvaardigheden toepassen in welke fase?**

De invulling van mediationvaardigheden in het werkproces is erg belangrijk. Elke gemeente is vrij om hier een eigen invulling aan te geven. Het primaire besluitvormingsproces verloopt bij de meeste gemeenten hetzelfde. Het primaire proces begint bij een aanvraag en eindigt met een eventueel bezwaarschrift. In het schema hieronder is te zien in welke fase mediationvaardigheden toegepast kunnen worden. De pijlen geven aan in welke fase mediationvaardigheden mogelijk is. De eerste mogelijkheid is de fase tussen een aanvraag en een negatief besluit. Een andere mogelijkheid om mediationvaardigheden toe te passen is na een negatief besluit. De beschikking is dan al naar een belanghebbende verzonden, maar mediationvaardigheden kunnen worden toegepast om een bezwaar te voorkomen.

De pijlen geven aan in welke fase het toepassen van mediationvaardigheden mogelijk is. De eerste mogelijkheid is de fase tussen een aanvraag en een negatief besluit. Een andere mogelijkheid om mediationvaardigheden toe te passen is na een negatief besluit. De beschikking is dan al naar een belanghebbende verzonden.

## § 4.3. Maatwerk

De nieuwe beleidsregels in de Participatiewet leggen de nadruk op individueel maatwerk. Individueel maatwerk is het gevolg van de wijzigingen in de beleidsregels van de bijzondere bijstand die in 2015 van kracht is geworden. Gemeenten moeten hierdoor per geval de noodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Burgers krijgen dus de kans om hun persoonlijke situatie en reden voor de aanvraag van bijzondere bijstand uit te leggen. Bij het verstrekken van bijzondere bijstand besteden wordt aandacht gegeven aan de eigen verantwoordelijkheid en de mogelijkheid van de burger om gebruik te maken van het eigen sociale netwerk. Als een burger geen beroep kan doen op de mensen in zijn netwerk en er kan ook geen beroep gedaan worden op een andere voorliggende voorziening, dan kan een burger bijzondere bijstand aanvragen. Aan de hand van de persoonlijke situatie wordt dan bepaald of een persoon in aanmerking komt voor bijzondere bijstand. Er moet dus een duidelijk beeld worden geschetst van de voorziening die een persoon uiteindelijk nodig heeft. Dit wordt bedoeld met maatwerk; het resultaat kan dus per persoon of gezin verschillen.[[40]](#footnote-40)

## **§ 4.4. Het werkproces van de bijzondere bijstand consulenten binnen Orionis Walcheren:**

Burgers kunnen digitaal of via een formulier een aanvraag voor de bijzondere bijstand indienen. Binnen Orionis Walcheren wordt er onderscheid gemaakt tussen de aanvragen van uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers). De aanvragen worden door 3 verschillende teams behandeld. De bijzondere bijstand kent verschillende kostensoorten. Aan de hand van de kostensoort wordt

bepaald, welke team verantwoordelijk is voor de afhandeling van een bijzondere bijstand aanvraag. Dient een bijstandsgerechtigde een aanvraag voor bijzondere bijstand in, dan wordt dit behandeld door een KCC medewerker. Omdat de gegevens en het dossier van een bijstandsgerechtigde al bij Orionis Walcheren bekend is, valt dit onder een eenvoudige aanvraag voor de bijzondere bijstand. De kostensoorten die op het aanvraagformulier staan weergegeven, vallen onder de eenvoudige bijzondere bijstand aanvragen. In tabel 2 in bijlage 5 staan enkele voorbeelden van kostensoorten weergegeven. Daarnaast bestaan er nog andere eenvoudige bijzondere bijstand aanvragen van niet- uitkeringsgerechtigde of terwijl: de nuggers. Zij verkrijgen hun inkomen op een andere manier, maar hebben in ieder geval een inkomen op bijstandsniveau. Deze eenvoudige aanvragen worden behandeld door inkomensbeheerders.

De aanvragen die door de inkomensbeheerders worden behandeld zijn iets complexer dan de aanvragen die een KCC medewerker afhandelt. Inkomensbeheerders moeten vaak bij aanvragen van een niet-uitkeringsgerechtigde nog het inkomen en vermogen vaststellen. Alle overige aanvragen die niet op het aanvraagformulier vermeldt staan vallen onder de complexe aanvragen. Hierbij kan je denken aan bijzonder bijstand aanvragen voor woninginrichting, eerste huur en borg. De complexe bijzondere bijstand aanvragen van zowel bijstandsgerechtigde als niet- bijstandsgerechtigde (nuggers) worden behandeld door de inkomensspecialisten. Concluderend kunnen we zeggen dat er een opbouw naar complexiteitvan de bijzondere bijstand aanvragen is.( Zie bijlage 5: tabel 3).

Om aanspraak te maken op de bijzondere bijstand, dienen inwoners van de gemeente Walcheren digitaal of via een aanvraagformulier een aanvraag in te dienen bij Orionis Walcheren. Op basis hiervan wordt er door de drie verschillende teams een zorgvuldig onderzoek uitgevoerd[[41]](#footnote-41). De belanghebbende is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de benodigde gegevens en stukken die voor het onderzoek nodig zijn. Voor een alleenstaande wordt een koelkast als noodzakelijk gezien. Een koelkast/vrieskast combinatie wordt volgens respondent 3 niet als noodzakelijk gezien.

Verder moet de draagkracht van de belanghebbende worden vastgesteld. Draagkracht is dat deel van het inkomen en vermogen dat een persoon moet gebruiken om de bijzonder noodzakelijke kosten te betalen. De draagkrachtregels om voor bijzondere bijstand in aanmerking te komen zijn voor de Walcherse gemeenten (nog) verschillend. Als het inkomen hoger is dan het bestaansminimum, kan er alleen een uitzondering gemaakt worden als een persoon deelneemt aan een schuldhulpverleningstraject, de draagkracht is dan nihil. Voor de inwoners van de gemeenten Veere en Middelburg wordt bij het verlenen van bijzondere bijstand op de volgende manier rekening gehouden met de aanwezige draagkracht in het eigen inkomen:

* Bij een netto-inkomen tot maximaal € 300 per maand boven de van toepassing zijnde bijstandsnorm is er geen draagkracht. Het meerdere boven € 300 wordt als draagkracht aangemerkt;
* Voor de inwoners van de gemeente Vlissingen geldt dat er bij een netto inkomen tot 110%.

## **§ 4.4.1 Werkwijze juridische medewerkers afdeling Bezwaar en Beroep**

Het indienen van een bezwaarschrift is het eerste rechtsmiddel dat een burger (belanghebbende) tot zijn beschikking heeft in een bestuursrechtelijke procedure. Indien een burger bezwaar indient, wordt er eigenlijk om een heroverweging van het eerder genomen besluit gevraagd. Een burger die het niet eens is met de beschikking op grond van de bijzondere bijstand, kan bij Orionis Walcheren binnen zes weken een bezwaarschrift indienen. Als een burger bezwaar indient bij Orionis Walcheren, komt dit terecht bij de juridische medewerkers van de afdeling Bezwaar & Beroep.[[42]](#footnote-42) De afdeling Bezwaar & Beroep is klein en bestaat uit drie juridische medewerkers. De doelgroep waar de juridische medewerkers mee te maken krijgen is in eerste instantie hetzelfde als die van de bijzondere bijstandsconsulenten. Ze krijgen vooral te maken met mensen die een bijstandsuitkering ontvangen of een inkomen op bijstandsniveau hebben.

# Hoofdstuk 5: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven. In dit hoofdstuk zijn verschillende deelvragen van het onderzoek verwerkt. In paragraaf 5.1 wordt beschreven wat de redenen van een burger zijn om in bezwaar te gaan. Vervolgens wordt in paragraaf 5.2. weergegeven welke afwegingen en criteria de bijzondere bijstandsconsulenten binnen Orionis Walcheren in acht dienen te nemen. In paragraaf 5.3. worden de beschikkingen van Orionis Walcheren onder de loep genomen. Ook wordt aandacht besteed aan de wijze waarop deze besluiten richting burgers gecommuniceerd worden. Daarna worden in paragraaf 5.4 de verwachtingen van de bijzondere bijstandsconsulenten, de juridische medewerkers en de cliëntenraad met betrekking tot het toepassen van mediationvaardigheden in kaart gebracht. Tot slot wordt in paragraaf 5.5. een beschrijving geven van de ervaringen die gemeente Breda heeft met het toepassen van mediationvaardigheden.

## **§ 5.1. Redenen van bezwaar**

De algemene bezwaren hebben betrekking op negatieve besluiten van bijvoorbeeld de schuldhulpverlening en/of Participatiewet. De bijzondere bijstand is de meest voorkomende bezwaargrond. Uit het onderzoek is gebleken dat medische kosten, witgoed, huisraad en overige kostensoorten, waaronder kinderopvang, computer, reiskosten enzovoort, de meeste voorkomende redenen zijn voor burgers om bezwaar in te dienen. In bijlage 14, tabel 3 zijn de redenen van bezwaar weergegeven.

Van de 112 bestudeerde dossiers uit 2015 zijn 81 bezwaren ongegrond verklaard, waarvan vijf gedeeltelijk. Twintig bezwaren zijn gegrond verklaard, zes bezwaren waren niet-ontvankelijk en vijf bezwaarschriften zijn door burgers ingetrokken. Inwoners van de gemeente Vlissingen dienen de meeste bezwaren in; dit waren er in 2015 voor de bijzondere bijstand in totaal 60. Voor de gemeente Middelburg waren dit er 40 en voor de gemeente Veere 9. Drie inwoners vallen onder overige gemeenten, omdat ze niet meer woonachtig zijn in de gemeente Walcheren.[[43]](#footnote-43)

## **§ 5.2. Afwegingen en criteria die door bijzondere bijstandsconsulenten worden gehanteerd op aanvragen van de bijzondere bijstand**

Een deel van de resultaten van de interviews met de bijzondere bijstandsconsulenten wordt in deze paragraaf in kaart gebracht. Zoals eerder aangegeven (hoofdstuk 3)dienen de bijzondere bijstandsconsulenten bij de beoordeling van een aanvraag van de bijzondere bijstand rekening te houden met een aantal criteria. Uit de interviews met de bijzondere bijstandsconsulenten blijkt dat zij op aanvragen van de bijzondere bijstand geen standaardafwegingen en/of criteria hanteren.

Wel is uit de interviews met de bijzondere bijstandsconsulenten naar voren gekomen dat zij bij de beoordeling op aanvragen van de bijzondere bijstand de wettelijke normen en beleidsregels in acht nemen. De bijzondere bijstandsconsulenten geven aan dat de meeste criteria in grote lijnen terug te vinden zijn in de wet en beleidsregels. Tijdens de interviews is aan de bijzondere bijstandsconsulenten gevraagd of er sprake is van een vaste werkwijze en wat hun persoonlijke werkwijze is. Hier wordt door een van de bijzondere bijstandsconsulent het volgende over gezegd:  
  
*“Mijn persoonlijke aanpak… kijk het beleid van hier verwacht een stukje maatwerk van je. Je gaat per geval bekijken van er aan de hand is, wat de situatie is en wat er speelt. Op basis daarvan start je een onderzoek en neem je een besluit.”* [[44]](#footnote-44)

Eén van de bijzondere bijstandsconsulenten geeft aan dat bij het leveren van maatwerk het niet mogelijk is om een vast werkwijze te hanteren:

*“Bij maatwerk niet, want de individuele omstandigheden bepalen of jij wat gaat doen.”* [[45]](#footnote-45)

De bijzondere bijstandsconsulenten geven aan dat zij op aanvragen van de bijzondere bijstand rekening dienen te houden met individuele bijzondere omstandigheden. Aan de hand van de informatie die zij van de belanghebbende krijgen en de individuele omstandigheden die zich voordoen nemen de bijzondere bijstandsconsulenten een besluit. De bijzondere bijstandsconsulenten zijn van mening dat het leveren van maatwerk het mogelijk maakt om bij de beoordeling verschillende kanten op te gaan.

Hoewel er sprake is van maatwerk, geven drie van de vier bijzondere bijstandsconsulenten aan dat zij voor standaardaanvragen in principe wel altijd dezelfde werkwijze hanteren. Standaardaanvragen zijn volgens hen vrij snel af te handelen. Een van de bijzondere bijstandsconsulenten geeft van een standaard, simpele aanvraag het volgende voorbeeld: als de rechtbank besluit om iemand beschermingsbewind toe te wijzen, dan zijn hier kosten aan verbonden. Deze kosten kan iemand vaak niet zelf dragen, omdat het inkomen te laag is. Wanneer er toewijzingskosten zijn gemaakt en de betrokkene een laag inkomen heeft, dan is er enkel nog sprake van papierwerk. Een aanvraag is dan snel beoordeeld; er hoeft enkel nog gekeken te worden of de belanghebbende daadwerkelijk een laag inkomen heeft.[[46]](#footnote-46)

### **§ 5.2.1. Criteria: bijzondere omstandigheden**

De nieuwe beleidsregels omtrent bijzondere bijstand leggen de nadruk op individueel maatwerk. Gemeenten moeten per geval de noodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Belanghebbenden krijgen dus de kans om hun persoonlijke situatie en reden voor een aanvraag van bijzondere bijstand uit te leggen.[[47]](#footnote-47) Maatwerk zorgt ervoor dat er meer ruimte is voor een persoonlijk aanpak bij het beoordelen van een aanvraag. Er dus eigenlijk meer handelingsruimte, dat wil zeggen discretionaire ruimte. Dit is de ruimte die bijzondere bijstandsconsulenten hebben om eigen invulling te geven aan de beoordeling van een aanvraag. Vrijwel dagelijks lopen consulenten tegen grenzen en tekortkomingen van de beleidsregels aan. Dit zorgt ervoor dat de bijzondere bijstandsconsulenten op het werkveld met allerlei dilemma’s te maken krijgt. De bijzondere bijstandsconsulenten moeten vanuit hun professionele positie keuzes maken en deze verantwoorden.[[48]](#footnote-48) De gemaakte keuzes moeten dus berusten op een deugdelijke motivering. In een rapportage moet duidelijk naar voren komen waarom een aanvraag voor de bijzondere bijstand toegekend of afgewezen is. Het is veel te makkelijk om te stellen dat regels regels zijn. Het gebruiken van de individualisering moet volgens de bijzondere bijstandsconsulenten worden beschouwd als een uitzondering.

In de interviews is gevraagd wat de bijzondere bijstandsconsulenten verstaan onder bijzondere omstandigheden. Allereerst moeten volgens de bijzondere bijstandsconsulenten gekeken worden naar de feiten, de situatie en de voorziening die de belanghebbende nodig heeft. De bijzondere bijstandsconsulenten zijn van mening dat individualisering ruimte geeft om rekening te houden met de individuele bijzondere omstandigheden van de belanghebbenden. In bijlage 5 figuur 2 zijn twee scenario’s aangegeven die volgens enkele bijzondere bijstandsconsulenten aangeven wat er gebeurt als zich individuele bijzondere omstandigheden voordoen.

## **§ 5.3. De wijze waarop besluiten richting burgers worden gecommuniceerd**

Een besluit dient zorgvuldig voorbereid te zijn.[[49]](#footnote-49) Bijzondere bijstandsconsulenten dienen bij een aanvraag een zo goed en zorgvuldig mogelijk onderzoek te verrichten. De bijzondere bijstandsconsulenten moeten in ieder geval binnen acht weken na ontvangt van de aanvraag beslissen.[[50]](#footnote-50) Soms hebben zij meer tijd nodig om een besluit te nemen op een aanvraag, bijvoorbeeld indien er meer gegevens verzameld moeten worden om tot een besluit te komen.[[51]](#footnote-51)

Als er vervolgens een afweging is gemaakt en er een besluit is genomen, wordt het besluit vastgelegd in een beschikking.[[52]](#footnote-52) De wet geeft aan dat een beschikking op een deugdelijke motivering moet berusten.[[53]](#footnote-53) Een goede motivering in een beschikking is dus erg belangrijk. Als een belanghebbende het niet eens is met de beschikking, dan kan een belanghebbende hiertegen binnen zes weken bezwaar indienen, door middel van een bezwaarschrift.[[54]](#footnote-54) Een belanghebbende dient het bezwaarschrift in te dienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen, in dit geval dus bij Orionis Walcheren.[[55]](#footnote-55)

Binnen Orionis Walcheren worden de beschikkingen door een standaard automatiseringsprogramma opgesteld. De beschikkingen zijn volgens een van de bijzondere bijstandsconsulent al voor 80% ingevuld. De beschikkingen kunnen verder aangepast worden aan de omstandigheden van de belanghebbende, indien dit nodig is.[[56]](#footnote-56) De voorwaarden waar een beschikking aan moet voldoen zijn volgens de bijzondere bijstandsconsulenten de volgende: de beschikking moet juridisch kloppen, er moet verwezen worden naar relevante wetsartikelen en het besluit moet duidelijk zijn en goed beargumenteerd worden. Tijdens de interviews is gevraagd of de bijzondere bijstandsconsulenten de inhoud van een beschikking momenteel voldoende duidelijk vinden voor de burgers. De meerderheid van de bijzonder bijstandsconsulenten vinden dat er nog wel het een en andere aan de beschikkingen veranderd en verbeterd mag worden. Zo geeft één bijzondere bijstandsconsulent aan dat het taalgebruik wel wat mooier mag, want er worden te vaak wollige (verwarrende ) termen gebruikt.[[57]](#footnote-57) Een andere bijzondere bijstandsconsulent is van mening dat er geen standaardbeschikking opgemaakt kunnen worden als een aanvraag voor de bijzondere bijstand afgewezen wordt op grond van de individuele omstandigheden.[[58]](#footnote-58) Volgens de bijzondere bijstandsconsulenten moeten zij goed motiveren hoe zij tot het huidige besluit zijn gekomen.[[59]](#footnote-59) Eén van de bijzondere bijstandsconsulenten past een beschikking enkel aan, indien de consulent van mening is dat een beschikking nadere toelichting behoeft.[[60]](#footnote-60)

## **§ 5.4. Verwachtingen van de bijzondere bijstandsconsulenten over het toepassen van mediationvaardigheden**

Uit onderzoek van de Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is gebleken dat het toepassen van mediationvaardigheden een mogelijke oplossing kan zijn om het aantal bezwaren te verminderen. Uit de interviews met de bijzondere bijstandsconsulenten blijkt dat er nog veel onduidelijkheid bestaat over het begrip mediationvaardigheden. Door de bijzondere bijstandsconsulenten werd vooral de inhoud van mediation beschreven.

Verder is uit de interviews met de bijzondere bijstandsconsulenten gebleken dat de meerderheid van hen onbewust al mediationvaardigheden toepast binnen het primaire besluitvormingsproces. De bijzondere bijstandsconsulenten geven aan in verschillende fases contact met de belanghebbende op te nemen. Zo wordt volgens de bijzondere bijstandsconsulenten in de onderzoeksfase contact met de belanghebbende opgenomen indien er gegevens ontbreken. Volgens de bijzondere bijstandsconsulenten wordt er door hen regelmatig telefonisch contact met de belanghebbende opgenomen nadat een besluit genomen. Volgens de bijzondere bijstandsconsulenten wordt er niet door alle bijzondere bijstandsconsulenten telefonisch contact met de belanghebbende opgenomen. Indien er wel contact met de belanghebbende wordt opgenomen, gebeurt dit volgens de bijzondere bijstandsconsulenten alleen wanneer een afwijzende beschikking nadere toelichting vereist.

Tijdens de interviews met de bijzondere bijstandsconsulenten zijn vragen gesteld over het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand. De bijzondere bijstandsconsulenten zijn van mening dat het toepassen van mediationvaardigheden een goed idee is. Ook denken zij dat het zal bijdragen aan het verminderen van het aantal bezwaren. Zo zegt één bijzondere bijstandsconsulent dat het toepassen van mediationvaardigheden de dienstverlening zal verbeteren.[[61]](#footnote-61) Daarnaast is de vraag gesteld welke kwaliteiten en vaardigheden een medewerker bij het toepassen van mediationvaardigheden zal moeten hebben. De bijzondere bijstandsconsulenten zijn van mening dat het van belang is dat een medewerker beschikt over mondelinge vaardigheden, inlevingsvermogen, empathie, openhouding, LSD-vaardigheden, taalniveau kunnen aanpassen aan verschillende cliënten en stressbestendigheid.

Tot slot geven twee bijzondere bijstandsconsulenten aan dat het een verschil maakt of iemand een summiere toelichting op een beschikking op de deurmat ontvangt of dat een beschikking goed wordt toegelicht. Uitleg van een beschikking heeft volgens één bijzondere bijstandsconsulent per definitie effect, omdat een burger zich dan begrepen voelt en zich makkelijker bij een beslissing kan neerleggen. Ook wordt de acceptatie van een beslissing hierdoor vergroot, volgens deze bijzondere bijstandsconsulent.

### **§ 5.4.1. Verwachtingen van de juridische medewerkers van de afdeling Bezwaar en Beroep over het toepassen van mediationvaardigheden**

De afdeling Bezwaar & Beroep mist in de beschikkingen die door de bijzondere bijstandsconsulenten worden opgemaakt een duidelijke motivering. Volgens de juridische medewerkers staat er vaak niet duidelijk vermeld waarom een aanvraag voor de bijzondere bijstand is afgewezen. Aan de juridische medewerkers is gevraagd of zij de inhoud van de beschikkingen momenteel voldoende duidelijk vinden. De meningen van de juridische medewerkers waren hierover verdeeld. De ene vindt de beschikkingen momenteel best duidelijk, terwijl de ander vindt dat de beschikkingen een stuk begrijpelijker kunnen worden geformuleerd. De juridische medewerkers vinden dat een beschikking aan de volgende voorwaarden moet voldoen: duidelijke taal (begrijpelijk voor een burger), een bezwaarclausule, een goede motivering en juridisch correcte inhoud. De bovengenoemde punten kunnen er volgens de juridische medewerkers voor zorgen dat heel veel bezwaarschriften worden voorkomen.   
  
Tot slot is aan de juridische medewerkers gevraagd of ze van mening zijn dat de wijzigingen van het bijzondere bijstandsbeleid in 2015 hebben geleid tot het toenemende aantal bezwaren. Zij vinden echter dat er niet met zekerheid gezegd kan worden dat het toenemende aantal bezwaarschriften het directe gevolg is van de beleidswijzingen in 2015. Wel is het opvallend dat er in het jaar 2015 veel meer bezwaren bij zijn gekomen.

### **§ 5.4.2. Verwachtingen van de Sociale Cliëntenraad Walcheren over het toepassen van mediationvaardigheden**

Orionis Walcheren heeft de beleidswijzigingen rondom de bijzondere bijstand volgens de cliëntenraad niet goed genoeg gecommuniceerd richting de burger. Volgens de cliëntenraad zijn er vrij grote wijzigingen doorgevoerd in het bijzondere bijstandsbeleid. De voorzitter van de cliëntenraad is van mening dat burgers nu eerder verward zijn, omdat ze bijvoorbeeld voorheen wel recht hadden op de bijzondere bijstand en nu niet meer. Volgens de voorzitter van de cliëntenraad hebben burgers niet altijd precies in de gaten wat er gewijzigd is en vragen ze soms bijzondere bijstand aan omdat ze daar op basis van verouderde informatie dachten daar recht op te hebben. Dit blijkt uit het volgende citaat van de voorzitter van de cliëntenraad:

“De individuele bijzondere bijstand is nog individueler geworden, doordat er maatwerk wordt toegepast. Dat is voor mensen soms nog wat onduidelijker geworden. Vroeger had je ‘als ik dat nodig hebt dan kan ik dat aanvragen’. Je kon toen een beetje in schatten wat het resultaat was, dat is nu over het algemeen wel wat lastiger geworden”.[[62]](#footnote-62)

De voorzitter van de cliëntenraad is van mening dat het begrip maatwerk duidelijk is voor degene die belast zijn met de uitvoering van het bijzondere bijstandsbeleid. Het beleid is echter voor een burger, die niet veel met de inhoud van het bijzonder bijstandsbeleid te maken krijgt, nog altijd een raadsel. Tevens is de voorzitter van de cliëntenraad van mening dat de invoering van individueel maatwerk er juist voor heeft gezorgd dat het nu minder duidelijk is voor welke kosten een burger bijzondere bijstand kan aanvragen.

De inhoud van de beschikkingen van Orionis Walcheren is volgens de cliëntenraad te formeel. Te vaak wordt er volgens de cliëntenraad verwezen naar artikelen in de wet, maar burgers kunnen daar niet veel mee. De voorzitter zegt hierover:

“Ze moeten dan de wet gaan lezen om te snappen wat daar nou achter zit.”

Uit het interview met de voorzitter van de cliëntenraad blijkt dat burgers vaak behoefte hebben aan meer informatie over de reden van de afwijzing. De motivatie in een beschikking hoort volgens de voorzitter van de cliëntenraad niet te kort en beknopt te zijn. Als er sprake is van maatwerk, dan kan een beschikking eigenlijk niet alleen voldoen met een artikel. De voorzitter van de cliëntenraad geeft aan dat burgers vaak de inhoud van een beschikking niet snappen. De cliëntenraad moet burgers vaak nader toelichting geven over de inhoud van de beschikking.

Ook is de kans dat een burger bezwaar indient groot, omdat een burger bij een afwijzende beschikking blijft zitten met de behoefte aan de voorziening die hij heeft aangevraagd. Burgers zijn het volgens de voorzitter van de cliëntenraad vaak niet eens met de uitkomst van een aanvraag op de bijzondere bijstand. Dit zijn volgens de voorzitter van de cliëntenraad de voornaamste redenen voor een burger om bezwaar in te dienen. De voorzitter is van mening dat toelichting op een beschikking de dienstverlening zal verbeteren. Een negatief besluit met uitgebreidere en begrijpelijkere motivering, begrijpelijke taal en goede informatie zal volgens de voorzitter van de cliëntenraad bijdragen aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften.

Tot slot denkt de voorzitter van de cliëntenraad dat persoonlijk contact zal bijdrage aan het verminderen van het aantal bezwaren. Het toepassen van mediationvaardigheden is volgens de voorzitter van de cliëntenraad geen slecht idee. Maar daarnaast is het volgens de voorzitter van de cliëntenraad belangrijk dat de beschikkingen goed onderbouwd zijn, goede en juiste informatie bevatten en de redenen en argumentatie in de beschikkingen op een begrijpelijke manier worden beschreven. Zo wordt volgens de voorzitter van de cliëntenraad voorkomen dat mensen bezwaar indienen. De voorzitter is van mening dat het recht van een burger om bezwaar in te dienen hem niet ontnomen mag worden. Volgens de voorzitter van de cliëntenraad is een bezwaar tenslotte een rechtsmiddel dat een burger heeft tegenover een bestuursorgaan. De voorzitter vindt dat het vanzelfsprekend is dat de uitvoerders van de bijzondere bijstand over LSD-vaardigheden beschikkingen. Goed luisteren, doorvragen en het tonen van inlevingsvermogen moeten bij het uitoefenen van een functie zoals bijzondere bijstandsconsulent vanzelfsprekend zijn.

## **§** 5.5. Ervaring van de gemeente Breda met het toepassen van mediationvaardigheden

De gemeente Breda is in het eerste kwartaal van 2015 begonnen met het toepassen van mediationvaardigheden. Sindsdien zijn de ambtenaren verplicht om contact met de belanghebbende op te nemen in het geval een besluit negatief is. De gemeente Breda heeft ervoor gekozen om mediationvaardigheden toe te passen om het aantal bezwaarschriften naar beneden te krijgen.

Uit het interview met de ambtenaar van de gemeente Breda blijkt dat ook in de gemeente Breda de beschikkingen worden opgesteld door middel van een standaard automatiseringssysteem. Tijdens het interviews zijn vragen gesteld over de inhoud van de huidige beschikken en de voorwaarden waar een beschikking aan moet voldoen. De ambtenaar is van mening dat de huidige beschikkingen wel verbeterd kunnen worden. Volgens de ambtenaar heeft de gemeente Breda nog geen oplossing bedacht voor het verbeteren van de beschikkingen. De ambtenaar van de gemeente Breda vindt dat de inhoud van een beschikking duidelijke taal moet bevatten, een juridisch kader moet hebben, overzichtelijk moet zijn en een korte maar krachtige motivering moet bevatten.[[63]](#footnote-63)

De gemeente Breda heeft volgens de ambtenaar ervoor gekozen om mediationvaardigheden toe te passen in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand. Volgens de ambtenaar is ervoor gekozen om bij een afwijzende beschikking de belanghebbenden te bellen. De ambtenaar vertelt dat er dan telefonisch contact met de belanghebbenden wordt opgenomen. Er wordt dan aan de belanghebbende uitgelegd waarom een aanvraag voor de bijzondere bijstand is afgewezen.

De ambtenaar geeft aan dat zij de belanghebbenden minstens twee keer telefonisch proberen te bereiken. De grens is volgens de ambtenaar bij twee keer gelegd, omdat sommige belanghebbenden na twee keer bellen alsnog niet bereikbaar zijn. Het informele contact houdt dan volgens de ambtenaar op. De ambtenaar is van mening dat het besluit op deze manier beter te begrijpen is voor de belanghebbenden en eventuele bezwaren op deze manier al worden afgevangen.

De ambtenaar is van mening dat argumentatie en uitleg van de wet- en regelgeving aan een belanghebbenden een verschil maakt. Uit de ervaring van de ambtenaar is gebleken dat de belanghebbenden het op prijs stellen en er meer begrip voor hebben als een beschikking nader wordt toegelicht. Volgens de ambtenaar leidt dit ertoe dat de belanghebbenden achteraf geen bezwaar in dienen. Zij zeggen dat dit komt doordat een belanghebbende tijdens een gesprek de ruimte krijgt om vragen te stellen, onvrede en teleurstellingen te uiten, emotie te tonen en zich gehoord te voelen. Daarnaast kan het volgens de ambtenaar zo zijn dat tijdens het gesprek met de belanghebbende blijkt dat er individuele omstandigheden zijn. In dat geval kan een aanvraag van bijzondere bijstand alsnog worden toegewezen. De beschikkingen worden pas naar het informele telefonische contact met de belanghebbende toegezonden. Uit het bovenstaande blijkt dat de communicatie en goede bejegening richting de belanghebbende erg belangrijk worden gevonden door de belanghebbenden.

De resultaten van deze aanpak zijn positief. De ambtenaar geeft aan dat het aantal de bezwaarschriften bij de gemeente Breda sterk is verminderd. De gemeente Breda ontvangt jaarlijks 35000 aanvragen, waarvan 8000 aanvragen voor de bijzondere bijstand. Ook vertelt de ambtenaar dat de gemeente Breda op jaarbasis te maken heeft met 800 bezwaarschriften, waarvan ongeveer 100 voor de bijzondere bijstand. Volgens de ambtenaar is het aantal bezwaarschriften voor de bijzondere bijstand bij de gemeente Breda dus erg laag.

Tijdens de interviews is gebleken dat de invoering van mediationvaardigheden bij de gemeente Breda niet zonder slag of stoot is verlopen. Zo zegt de ambtenaar dat het toepassen van mediationvaardigheden een omschakeling was, omdat er van hen een nieuwe houding wordt verwacht. Het zoeken van persoonlijk contact vraagt om een andere aanpak en nieuwe werkwijze, want er is ineens een veel directere manier van communiceren met de belanghebbende.[[64]](#footnote-64) De ambtenaar geeft aan dat er in de invoeringsfase sprake was van weerstand bij enkele bijzondere bijstandsconsulenten. Dit kwam doordat de bijzondere bijstandsconsulenten het toepassen van mediationvaardigheden spannend vonden; men kan immers niet weten hoe een belanghebbende reageert. Verder is uit de interviews gebleken dat de gemeente Breda veel aandacht heeft besteed aan trainingen in gesprekstechnieken. Voor het toepassen van mediationvaardigheden is volgens de ambtenaar niet veel nodig. De ambtenaar vindt dat een medewerker bij het toepassen van mediationvaardigheden over de volgende kwaliteiten en vaardigheden moet beschikken: inlevingsvermogen, kennis van zaken, sociale vaardigheden en het taalniveau kunnen aanpassen aan de betrokkene.

Tot slot is uit de interviews naar voren gekomen dat de gemeente Breda het toepassen van mediationvaardigheden niet heeft vastgelegd in een protocol en/of werkproces. De ambtenaar geeft aan dat er tijdens een werkoverleg een keer mondelinge werkafspraken over het toepassen van informeel telefonisch contact zijn gemaakt. Dit is vervolgens in de notulen van het werkoverleg is vastgesteld en beschreven.

# Hoofdstuk 6: Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraag van het onderzoek.

De centrale vraagstelling luidt als volgt:

*Op welke wijze kunnen mediationvaardigheden (communicatieve vaardigheden) ingepast worden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand consulenten van de afdeling financiële dienstverlening van Orionis Walcheren, met als doel het terugdringen van het aantal bezwaarschriften ten aanzien van besluiten op aanvragen van de bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet?*

Beschikkingen binnen Orionis Walcheren worden door een standaard automatiseringssysteem opgemaakt; indien nodig kan dit handmatig worden aangepast. Uit dit onderzoek is gebleken dat belanghebbenden de behoefte hebben aan een goed gemotiveerde beschikking. Dat wil zeggen dat de reden van de afwijzing in een beschikking in duidelijke taal vermeld moet staan. Verder is in dit onderzoek naar voren gekomen dat de huidige beschikkingen van Orionis Walcheren te formeel en te onduidelijk zijn, onvoldoende informatie bevatten en niet voldoende gemotiveerd zijn. Onduidelijke en gebrekkig gemotiveerde beschikkingen leiden tot onnodige bezwaarprocedures. Bij het ontbreken van een duidelijke toelichting op een besluit is een belanghebbende sneller geneigd om een bezwaarschift in te dienen. Uit het bovenstaande kan geconcludeerd worden dat het goed en duidelijk motiveren van een beschikking van groot belang is.

Verder is uit dit onderzoek naar voren gekomen dat een belanghebbende goede communicatie en correcte bejegening tijdens het primaire besluitvormingsproces als zeer belangrijk ervaart. Het gaat hier dan vooral om de vorm en wijze van de communicatie richting de belanghebbende bij de totstandkoming van het besluit. Binnen Orionis Walcheren passen enkele bijzonder bijstandsconsulenten al mediationvaardigheden toe in de vorm telefonisch informeel contact. Dit doen zij alleen als zij vinden dat een negatief besluit nader toegelicht moet worden. Dit is echter geen vast onderdeel van de afhandeling. Daarom kan Orionis Walcheren leren van de ervaringen van de gemeente Breda, die ervoor heeft gekozen om mediationvaardigheden standaard toe te passen in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand. In het eerste kwartaal van 2015 zijn de bijzondere bijstandsconsulenten binnen de gemeente Breda begonnen met het toepassen van mediationvaardigheden in de vorm van informeel telefonisch contact. Er wordt dan contact met de belanghebbende opgenomen en de reden van de afwijzing op een aanvraag op de bijzondere bijstand wordt bekend gemaakt. Dit gebeurt nog in de fase voordat een beschikking naar de belanghebbende wordt verzonden. De belanghebbende krijgt zo de gelegenheid om vragen te stellen, onvrede en teleurstellingen te uiten, zich gehoord te voelen en eventuele argumenten aan te voeren. Het toepassen van mediationvaardigheden heeft binnen de gemeente Breda de dienstverlening en klanttevredenheid verbeterd. Dit toont aan dat betrokkenheid richting belanghebbenden kan leiden tot eerdere acceptatie van besluiten.

In dit onderzoek is in kaart gebracht hoe mediationvaardigheden kunnen bijdragen aan het verbeteren van de afhandeling van aanvragen inzake de bijzondere bijstand in het primaire besluitvormingsproces. Het toepassen van mediationvaardigheden heeft in de gemeente Breda veel winst opgeleverd. Zo heeft het geleid tot het sterk verminderen van het aantal bezwaren omtrent de bijzondere bijstand: de gemeente Breda ontvangt nog slechts ongeveer 100 bezwaren per jaar. Daarnaast heeft het de kwaliteit van het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand bij de gemeente Breda verbeterd. De kwaliteiten en vaardigheden die een bijzondere bijstandsconsulent moet hebben bij het toepassen van mediationvaardigheden zijn volgens de ambtenaar van de gemeente Breda: een open houding, inlevingsvermogen, communicatieve en sociale vaardigheden, kennis van zaken, aanpassen aan taalniveau van de belanghebbende en goed kunnen uitleggen. Het toepassen van mediationvaardigheden vergt meer dan alleen het toepassen van gesprekstechnieken. Een negatief besluit wordt niet alleen mondeling op een informele wijze toegelicht, maar ook het duidelijk schriftelijk mededelen van een besluit aan de belanghebbende is van groot belang.

De bedoeling van het nieuwe beleid dat in 2015 is ingevoerd met de Participatiewet was om de burger tevredener te maken over de bijzondere bijstand. Ook wilde men ervoor zorgen dat de burgers die de bijzondere bijstand nodig hebben, die ook daadwerkelijk krijgen. Afgelezen aan het aantal bezwaren blijkt dat het tegenovergestelde heeft plaatsgevonden. Het aantal bezwaren is met 33% toegenomen in 2015. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de wijzingen van het bijzondere bijstandsbeleid hoogstwaarschijnlijk van invloed zijn geweest op het toenemen van het aantal bezwaren. Dit kan volgens de juridische medewerkers binnen Orionis Walcheren echter niet met zekerheid gezegd worden. De voorzitter van de cliëntenraad is van mening dat de beschikkingen van Orionis Walcheren meer moet worden gemotiveerd vanwege de beleidswijzingen van de bijzondere bijstand in 2015 en het leveren van maatwerk. In de praktijk is dit echter niet het geval.

Daarnaast blijkt uit het interview met de voorzitter van de cliëntenraad dat besluiten vanwege de beleidswijzingen meer geïndividualiseerd moeten worden; Orionis Walcheren kan niet alleen volstaan met een verwijzing naar een wetsartikel. Hieruit kan geconcludeerd worden dat maatwerk belangrijk is geworden. Het besluitvormingsproces omtrent de bijzondere bijstand is geïndividualiseerd; de motivering van besluiten moet hierop worden aangepast.

Dit onderzoek biedt inzichten voor het zo effectief mogelijk afhandelen van aanvragen voor de bijzondere bijstand. Met het verbeteren en aanpassen van de motivatie in beschikkingen en het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand zou de dienstverlening verbeterd kunnen worden. Dit zal leiden tot het verminderen van het aantal bezwaren inzake de bijzondere bijstand.

# **Hoofdstuk 7: Aanbevelingen**

In dit hoofdstuk worden naar aanleiding van het onderzoek en de conclusie aanbevelingen gedaan aan Orionis Walcheren. Aan de hand hiervan kan Orionis Walcheren de dienstverlening en klanttevredenheid binnen het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand verbeteren en zal Orionis Walcheren het aantal bezwaren inzake de bijzondere bijstand kunnen verminderen. Om het gewenste resultaat te bereiken wordt Orionis Walcheren het volgende aanbevolen:

* Toepassen van mediationvaardigheden(informeel contact): in het werkproces van de bijzondere bijstandsconsulenten Allereerst is van groot belang om de bijzondere bijstandsconsulenten voorlichting te geven over de nieuwe informele werkwijze. Daarnaast is het raadzaam om alle bijzondere bijstandsconsulenten mediationvaardigheden in de vorm van telefonisch contact toe te laten passen tijdens het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand. Telefonisch contact dient overigens alleen toegepast worden als bij de beoordeling is gebleken dat het besluit waarschijnlijk negatief zal zijn. Het toepassen van mediationvaardigheden kan het best worden toegepast in de fase voordat een beschikking naar een belanghebbende wordt toegezonden. Op deze manier wordt een aanvraag voor de bijzondere bijstand op een efficiënte en effectieve manier afgehandeld.
* Invoering mediationvaardigheden schriftelijk vastleggen: De nieuwe werkwijze moet schriftelijk vastgelegd worden, bijvoorbeeld in een protocol, beleid en/of werkoverlegnotulen.
* Trainingen aanbieden en ontwikkelen: De bijzondere bijstandsconsulenten zullen opgeleid moeten worde, want zij zullen hun werkwijze aan moeten passen. Het toepassen van mediationvaardigheden vergt een veel directere manier van communiceren met de belanghebbenden. Het is van belang dat de bijzondere bijstandsconsulenten over communicatieve vaardigheden beschikken. De communicatie vaardigheden van de bijzondere bijstandsconsulenten moeten voldoende ontwikkeld zijn voordat zij mediationvaardigheden toepassen. Het toepassen van mediationvaardigheden vergt meer dan alleen de basisgespreksvaardigheden. Het is daarom belangrijk om aandacht te besteden aan (gespreks)trainingen of cursussen en deze regelmatig te herhalen.
* Opzetten van intervisies: Het opzetten van intervisies, waarin het toepassen van mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand centraal staat, zorgt ervoor dat de bijzonder bijstandsconsulenten de mediationvaardigheden goed beheersen. Het wordt aanbevolen iedere twee maanden intervisies te organiseren om de voortgang en de eventuele knelpunten die de bijzondere bijstandsconsulenten ervaren te bespreken.

* Onderzoek verrichten ter verbetering van beschikkingen: Het is raadzaam om de huidige beschikkingen onder de loep te nemen, omdat uit het onderzoek is gebleken dat de beschikkingen van Orionis Walcheren te summier zijn en de belanghebbenden vaak de inhoud van een beschikking niet begrijpen. Als de beschikkingen geïndividualiseerd worden, duidelijker zijn en beter gemotiveerd worden, zal dit ervoor zorgen dat een belanghebbende minder snel geneigd is om een bezwaarschrift in te dienen.
* Vervolgonderzoek naar het effect van het toepassen van mediationvaardigheden: Na ongeveer een jaar moet onderzoek verricht worden naar het effect van het toepassen van mediationvaardigheden. Dit zal tot doel hebben om in kaart te brengen of dit heeft bijgedragen aan het verminderen van het aantal bezwaren.

# **Begrippenlijst**

**Aanverwante wet- en regelgeving:** Aanvullende inkomensondersteuning. Hierbij kan gedacht worden aan Bijzondere Bijstand, individuele inkomenstoeslag, arbeidstoeslag alleenstaande ouder en individuele studietoeslag.

**Aanvraag:** Een aanvraag is een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen.

**Belanghebbende:** Iemand die rechtstreeks bij een besluit is betrokken.

**Behoorlijkheidsnormen:** Onder andere hetdiscriminatieverbod, het verbod op misbruik van bevoegdheid, de beginselen van redelijkheid en billijkheid, evenredigheid, gelijkheid, motvering, fair play en zorgvuldigheid.[[65]](#footnote-65)

**Beschikking:** Een schriftelijk besluit van een bestuursorgaan. Het besluit is niet van algemene strekking, maar geldt voor een individueel geval.

**Bezwaar:** Indien een burger het niet eens is met een beslissing van een bestuursorgaan heeft hij/zij de mogelijkheid om bezwaar in te dienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Een burger kan alleen bezwaar indien als hij/zij belanghebbende is.

**Bijzondere bijstand:** Door bijzondere omstandigheden kan zich de situatie voordoen dat

de uitkering niet volledig toereikend is om bepaalde noodzakelijke uitgaven te doen. In dit geval kan de gemeente een burger bijzondere bijstand verstrekken.

**Bijzondere bijstandsconsulenten:** Medewerkers van de drie teams die binnen Orionis Walcheren verantwoordelijk zijn voor aanvragen van o.a. de bijzondere bijstand. De drie teams zijn inkomensbeheerders (IKB), inkomensspecialisten (IKS) en medewerkers van het Klantcontactcentrum (KCC).

**Conflict/probleem:** Een geschil, waarin partijen het niet met elkaar eens zijn.

**Maatwerk:** Bij het vaststellen van het besluit levert de gemeente maatwerk. Dit betekent dat de gemeente die voorziening biedt die past bij de hulpvraag van de burger. Hierbij moet worden vastgesteld of de uitgaven noodzakelijk zijn, daadwerkelijk gemaakt zijn en voortkomen uit bijzondere omstandigheden.

**Mediationvaardigheden:** Communicatieve vaardigheden zoals luisteren, samenvatten en doorvragen. Deze vaardigheden zijn gericht op het voorkomen of beperken van een conflict/probleem.

* In dit onderzoek kan de informele aanpak of informeel contact als alternatief worden gebruikt.

**Minimabeleid:** Voorzieningen waar een beroep op kan worden gedaan door minima. Dit zijn sociaal-culturele bijdrageregelingen voor volwassenen, kinderen tot 18 jaar en ouderen, zoals de Bijdrageregeling Chronisch Zieken en gehandicapten, de Langdurigheidstoeslag, Bijzondere bijstand en het Jeugdsportfonds.

**Primaire besluitvormingsfase/proces:** Tijdens deze fase dient een burger een aanvraag in, in dit geval voor bijzondere bijstand en/of minimabeleid. Als de aanvraag is ingediend, wordt deze door de inkomensbeheerder in behandeling genomen. Bijzondere bijstandsconsulenten nemen dan ten aanzien van de aanvraag een besluit, dat wordt vastgelegd in een beschikking.

**Rechtmatigheidsnormen:** Het feit dat een verzoek in ieder geval volgens de daarvoor geldende regels in behandeling worden genomen.

Afkortingen

**Awb:** De Algemene wet bestuursrecht  
**BBZ:** De bijzondere bijstand

**IKS:** Inkomensspecialist

**IKB:** Inkomensbeheerder

**KKC:** Medewerker van het klantcontactcentrum

**MV:** Mediationvaardigheden

# Literatuurlijst

**Beleidsstukken**

Beleidsregels bijzondere bijstand 2015 Middelburg, Veere en Vlissingen. Gedownload op 4 mei 2015, via *www. Orioniswalcheren.nl.*

Beleidsplan Orionis Walcheren 2015-2018. Gedownload op 4 mei 2015, via *www. Orioniswalcheren.nl.*

Jaarverslag Commissie Bezwaarschriften 2014, Orionis Walcheren.

**Boeken**

* Allewijn, D., *Met de overheid om tafel*, Den Haag: SDU 2013
* Klosse, S. & Vonk*,* G.J., *Sociale zekerheidsrecht*, Deventer: Kluwer 2014.
* Verhoeven, N. *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma 2011
* S. Klosse, G.J. Vonk*, Sociale zekerheidsrecht*, Deventer: Kluwer 2014.

**Elektronische bronnen**

www.orioniswalcheren.nl, zoekterm: *minimabeleid,* geraadpleegd op 25 maart 2016

www.uitkering-gestopt.nl, zoekterm: *Participatiewet,* geraadpleegd op 26 maart 2016

www.orioniswalcheren.nl, zoekterm: voorwaarden bijzondere bijstand, geraadpleegd op 26 maart 2016

www.eerstekamer.nl, zoekterm: *Invoeringswet Participatiewet,* geraadpleegd op 23 maart 2016

www.rijksoverheid.nl, zoekterm: *gevolgen Participatiewet,* geraadpleegd op 22 maart 2016

www.Orioniswalcheren.nl, zoekterm: *bijzondere bijstand,* geraadpleegd op 29mei 2016

www.rijksoverheid.nl, zoekterm: *sociaal minimum,* geraadpleegd op 23 mei 2016

**Onderzoeksrapporten**

Gemeentelijke ombudsman Amsterdam e.o. *Luister naar de burger*, 2006

Klompé, M., *Nieuwe doelgroepen onder de Participatiewet*, uitgave Landelijke Cliëntenraad, december 2014

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid deel 1*, 2011.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid deel 3*, 2001.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid, beleidsnotitie gemeente Bunnik,* 8 oktober 2015

Nationale ombudsman, *Helder handhaven*, 14 september 2010

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Mediation en Mediationvaardigheden*, Den Haag 2008.

Vereniging Gemeente Mediation, *Onderzoek naar de stand van mediation*, 2013.

Schut, M. & Kerckhaert, A. *Werkwijzer bijzondere bijstand maatwerk in het armoedebeleid,* Stimulanz, november 2014

**Parlementaire stukken**

Memorie van Toelichting, Kamerstukken, Kamerstukken II, 2013-2014, 33801 Nr.3.

Memorie van Toelichting, Kamerstukken II, 2011-2012, 22161 Nr.3.

Brief van De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten Generaal, d.d. 23 juni 2013.

**Wetsartikelen**

Artikel 35 lid 1 Participatiewet

Artikel 36 lid 1 Participatiewet

Artikel 1:3 Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 3:2 Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 3:46 Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 4:7 Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 4:13 Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 4:14 Algemene wet bestuursrecht (Awb)

# Bijlagen

## Bijlage 1: Topiclijst voor bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren

|  |  |
| --- | --- |
| Topic 1 | Algemene informatie/kennismaking respondent |
|  | * Functie * Opleidings niveau/ wat gestudeerd? * Werkachtergrond/verleden (hiervoor gedaan) * Hoe lang werkzaam binnen Orionis Walcheren? |
| Topic 2 | **Huidige werkwijze** |
| Sub topics | * Hoe ziet primaire proces eruit? Welke stappen? * Persoonlijke aanpak bij beoordeling aanvraag/ negatief besluit? Knelpunten?   Criteria en afwegingen? Knelpunten mogelijke oplossing hiervoor?   * Verband beleid/wet/wijzigingen met primair proces? * Vast werkwijze bij negatief besluit? * Opstellen beschikkingen? Welke vo*o*rwaarden beschikking voldoen? Duidelijk voor burger? * Communicatie besluiten richting burgers? Vorm mogelijkheden communicatie? bellen/face tot face/ anders? |
| Topic 3 | **Behoefte van de burger** |
| Sub topics | * Doelgroep, goed geïnformeerd? * Sluiten aanvragen/bezwaren aan op behoefte burger? * Hoe wordt behoefte gerealiseerd/verzorgt door Orionis ? * Hoe is het mogelijkheid om bezwaarschiften te verminderen ? Negatief besluit doornemen? Goede motivering? |
| Topic 4 | **Discretionaire ruimte ( maatwerk)** |
| Sub topics | * Wijzigingen 2015 nodig, meer ruimte voor maatwerk nodig? * Wat zijn de bijzondere omstandigheden? * Wat zijn uitzonderingen? * Eenduidige aanpak bij maatwerk? * Wat is er veranderd (wet) * Hoe zijn veranderingen doorgegeven aan de afdelingen? |
| Topic 5 | **Mediationvaardigheden** |
| Sub topics | * Begrip mediationvaardigheden * Bekendheid met mediationvaardigheden/ beschikken vaardigheden? * Mening toepassen mediationvaardigheden+ verwachtingen. Goed idee/niet? * Mediationvaardigheden mogelijk? * Welke vorm van mediationvaardigheden? * Worden al enige vorm van mediationvaardigheden toegepast? Welke vorm? * Welke kwaliteiten/vaardigheden nodig bij toepassen mediationvaardigheden? * Effect van Mediationvaardigheden zal zijn/ bijdragen aan verminderen bezwaarschriften? * Waarom denkt u dat mediationvaardigheden zal bijdragen aan verminderen bezwaarschriften? * Training gewenst? |

## Bijlage 2: Topiclijst voor Juridische medewerkers Orionis Walcheren

|  |  |
| --- | --- |
| Topic 1 | Algemene informatie/kennismaking respondent |
|  | * Functie * Opleidings niveau/ wat gestudeerd? * Werkachtergrond/verleden * Hoe lang werkzaam binnen Orionis Walcheren? |
| Topic 2 | **Huidige werkwijze** |
|  | * Mening over het huidige primaire proces? * Communicatie richting burger? * Welke communicatievorm moeten wij inzetten? Bellen/ face tot face/ huisbezoek? * Vast werkwijze bij negatief besluit wenselijk? * Welke criteria en afwegingen moet in acht worden genomen bij een besluit? * Consulenten voldoende kennis over wet- en regelgeving? mening? * Opstellen beschikkingen? Welke vo*o*rwaarden beschikking voldoen? Duidelijk voor burger? * Wat moet anders op de afdeling? Verbeterpunten/ wat gaat goed? |
| Topic 3 | **Behoefte van de burger** |
|  | * Doelgroep, goed geïnformeerd? * Sluiten aanvragen/bezwaren aan op behoefte burger? * Hoe wordt behoefte gerealiseerd/verzorgt door Orions ? |
| Topic 4 | **Discretionaire ruimte ( maatwerk)** |
|  | * Voldoende ruimte voor eigen invulling? Maatwerk nodig? * Voldoende Ruimte om af te wijken? * Moet er ruimte zijn voor eigen invulling? * Wat zijn de bijzondere omstandigheden? * Wat zijn uitzonderingen? * Eenduidige aanpak bij maatwerk? |
| Topic 5 | **Bezwaar** |
|  | * Druk aantal bezwaren, oorzaken? Administratieve lasten, geld/tijd * Meest voorkomende bezwaargronden * Hoe is het mogelijkheid om bezwaarschiften te verminderen ? Negatief besluit doornemen? Goede motivering? * Wanneer is motivering deugdelijk? * 2015 wijzingen, invloed gehad op toename? waaruit blijkt dit? |
| Topic 6 | **Mediationvaardigheden** |
|  | * Begrip mediationvaardigheden * Bekendheid met mediationvaardigheden * Mening toepassen mediationvaardigheden+ verwachtingen. Goed idee/niet? * Mediationvaardigheden mogelijk? * Welke vorm van mediationvaardigheden? * Worden al enige vorm van mediationvaardigheden toegepast? Welke vorm? * Welke kwaliteiten/vaardigheden nodig bij toepassen mediationvaardigheden? * Effect van Mediationvaardigheden zal zijn/ bijdragen aan verminderen bezwaarschriften? Waarom denkt u dit? |

## Bijlage 3: Topiclijst teamleider van de afdeling beoordeling van de gemeente Breda

|  |  |
| --- | --- |
| Topic 1 | Algemene informatie/kennismaking respondent |
|  | * Functie * Opleidings niveau/ wat gestudeerd? * Werkachtergrond/verleden? * Hoe lang werkzaam binnen Orionis Walcheren? |
| Topic 2 | **Huidige werkwijze** |
| Sub topics | * Hoe ziet primaire proces eruit? Welke stappen? * Persoonlijke aanpak bij beoordeling aanvraag/ negatief besluit? Knelpunten?   Criteria en afwegingen? Knelpunten mogelijke oplossing hiervoor?   * Verband beleid/wet/wijzigingen met primair proces? * Vast werkwijze bij negatief besluit? * Opstellen beschikkingen? Welke vo*o*rwaarden beschikking voldoen? Duidelijk voor burger? * Communicatie besluiten richting burgers? Vorm mogelijkheden communicatie? bellen/face tot face/ anders? |
| Topic 3 | **Behoefte van de burger** |
| Sub topics | * Doelgroep, goed geïnformeerd? * Sluiten aanvragen/bezwaren aan op behoefte burger? * Hoe wordt behoefte gerealiseerd/verzorgt door Orionis ? * Hoe is het volgens u mogelijkheid om bezwaarschiften te verminderen? Negatief besluit doornemen? Goede motivering? |
| Topic 4 | **Discretionaire ruimte ( maatwerk)** |
| Sub topics | * Wijzigingen 2015 nodig, meer ruimte voor maatwerk nodig? * Wat zijn de bijzondere omstandigheden? * Wat zijn uitzonderingen? * Eenduidige aanpak bij maatwerk? * Wat is er veranderd (wet) * Hoe zijn veranderingen doorgegeven aan de afdelingen? |
| Topic 5 | **Mediationvaardigheden** |
| Sub topics | * Hoe vaak gebruik gemaakt van mediationvaardigheden? * Waarom gekozen mediationvaardigheden * Sinds wanneer ingevoerd? Wie is hierbij betrokken geweest? * Problemen/knelpunten bij invoering? Wat ging goed? * in welke fase in werkproces MV toegepast? * Welke juridische instrumenten ingezet?(protocol beleid) * Welke kwaliteiten/vaardighedennodig bij toepassen mediationvaardigheden? * Hoe merkt u dat het toepassen mediationvaardigheden werkt? Voorbeelden? * Effect van Mediationvaardigheden/ bijdragen aan verminderen bezwaarschriften? Voorbeelden dat het werkt? * Op welke manier kan mediationvaardigheden het best worden toegepast binnen en gemeente? * Wat heeft een gemeente minimaal nodig om van MV een succes te maken? * Training /cursus nodig? |

## Bijlage 4: Topic lijst cliëntenraad Orionis Walcheren

|  |  |
| --- | --- |
| Topic 1 | Algemene informatie over respondent |
|  | * Functie * Opleidings niveau/ wat gestudeerd? * Werkachtergrond/verleden? * Hoe lang werkzaam binnen Orionis Walcheren? |
| Topic 2 | Behoefte van de burger |
|  | * Doelgroep, goed geïnformeerd? * Sluiten aanvragen/bezwaren aan op behoefte burger? * Beschikt burger over voldoende kennis betreft aanvraag/bezwaar * Hoe wordt behoefte gerealiseerd/verzorgt (niet) door Orionis? * Hoe ervaringen burgers een aanvraag/bezwaarprocedure? Welke factoren van invloed? * Mening over behandeling aanvraag * Enkele verbeterpunten/aandachtspunten op dit gebied? |
| Topic 3 | Beschikking |
|  | * Komt de reden van afwijzing duidelijk naar voren? * Zijn de beschikkingen te begrijpen? Begrijpelijke taal geschreven? Leesbaar/begrijpelijk. * Is er behoefte aan persoonlijk contact bij negatief besluit? Waarom? * Wordt er voldoende maatwerk geleverd? * Voelt de burger zich serieus genomen door Orionis Walcheren? * Aan welke voorwaarden dient een beschikking volgens u te voldoen? * Aanmerkingen/verbeterpunten beschikking? Wat moet zo blijven? |
| Topic 4 | Bezwaar |
|  | * Beweegredenen voor bezwaar (ergernis/boosheid, bejegening ) * Komt uit uw ervaring vaak voor dat bezwaar voortvloeit uit onduidelijkheid of meer behoefte aan informatie over het besluit? * Hoe vaak is burger ontevreden over wijze waarop hij/zij in voortraject is behandeld? * Hoe is het volgens u mogelijk om bezwaar te verminderen ( besluit doornemen/ goede motivering? |
| Topic 5 | Mediationvaardigheden |
|  | * Denkt u dat er behoefte is aan persoonlijk contact en of tussentijdse contact voor dat besluit wordt genomen? * In welke fase zal contact moeten worden opgenomen? * Mening of dit zal bijdragen aan verminderen bezwaar * Goede communicatie is cruciaal. Wat zijn volgens u de belangrijkste aandachtspunten? * Begrip/bekendheid mediationvaardigheden, welke vaardigheden vallen voor u onder mediationvaardigheden? * Mening toepassen mediationvaardigheden+ verwachtingen. Goed idee/niet? * Welk vorm mediatonvaardigheden moet toegepast worden? * Effect van Mediationvaardigheden zal zijn/ bijdragen aan verminderen bezwaarschriften. |
| Topic 6 | Aandachtspunten voor Orionis Walcheren |
|  | * Verbeterpunten m.b.t. aanvragen * Verbeterpunten m.b.t. communicatie/bejegening * Punten waar burger zich aan soort? |

## 

## Bijlage 5: Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren

**Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren |Respondent 1**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 1:

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Ervaringen, opvattingen en ideeën van medewerkers zijn voor dit onderzoek van belang.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Ik ben ….. ik ben op dit moment inkomensspecialist voor o.a. aanvragen van de bijzondere bijstand. De moeilijkere inkomensvraagstukken en het besluit bijstandverlening zelfstandigen. Ik ben sinds 1991 werkzaam op het veld, allerlei functie, kredietbank, interne controleur, ik heb met financiën gewerkt en nu na de reorganisatie terug in de uitvoering eigenlijk. Mijn opleidingsniveau, ik heb SPD gedaan, HBO.

**A:** Oké, bevalt de functie je nog steeds?

B: Ik vind het besluit bijstandsverlening zelfstandigen leuker, omdat ik dan nog steeds eigenlijk in mijn oude werkgebied van jaarrekeningen en financiën zit.

**A:** Oké, Hoe lang ben je eigenlijk al werkzaam bij Orionis?

B: Ik ben vanaf het begin bij Orionis werkzaam, wat ik net als zeg vanaf 1991. Dus ook bij de rechtsvoorgangers, sociale dienst Vlissingen, Sociale dienst Middelburg en toen Sociale dienst Walcheren en toen Orionis Walcheren. Inmiddels dik 25 jaar.

**A:** Zo, dat is een behoorlijke tijd. Kun je de doelgroep, waarmee je te maken krijgt omschrijven?

B: Wat ik net al zei, bij besluit bijstandverlening zelfstandigen hebben wij meer te maken met startende ondernemers, gevestigde ondernemers, ouderen ondernemers en ondernemers die willen stoppen. En daarnaast bij de bijzondere bijstand heb je eigen met het volledige klantenbestand van Orionis te maken. Dus eigenlijk is heel Walcheren onze doelgroep.

**A:** En dan vooral de mensen met een bijstandsuitkering of een laag inkomen?

B: Ja.

**A:** Nou, ik heb een aantal onderwerpen dat ik met je wilt bespreken. Ik wil graag wat meer weten over de huidige werkwijze binnen Orionis. Kun je mij vertellen hoe in de organisatie georganiseerd is, dus hoe zit het primaire proces eruit?

B: Organisatie is erg breed en het primaire proces is ook breed. Want wij hebben aanvragen levensonderhoud, de startende zelfstandigen en de bijzondere bijstand.

**A:** Ik bedoel het primaire proces op aanvragen van de bijzondere bijstand, als wij het baseren op de bijzondere bijstand hoe zit het er dan uit?

B: Mensen kunnen digitaal een aanvraag indienen. In de organisatie worden de aanvragen verdeeld tussen niet-uitkeringsgerechtigde en uitkeringsgerechtigde omdat dit behandeld wordt door verschillende afdelingen. In het verleden hadden wij een verstrekkingenboek, dat hielt in dat bepaalde kosten terug kwamen in het verstrekkingenboek en dat werd vrij standaard door een bepaalde afdeling afgehandeld en wij hadden aanvragen niet- verstrekkingenboek die kwamen bij de inkomensspecialisten terecht. Dit waren eigenlijk de aanvragen waarbij niets omschreven stond en waarbij echt maatwerk geleverd moest worden.

**A:** waren dit dan de complexe zaken?

B: Ja, dit waren echt de complexe zaken. Tegenwoordig hebben wij een samenwerking met Phortos. Phortos is eigenlijk de toegangsport tot hulpverlening. Nu werken wij daarmee samen om de aanvragen bijzondere bijstand sneller naar ons toe te trekken.

**A:** even terug een aanvraag komt dus digitaal binnen? Wat gebeurt er vervolgens met zo een aanvraag?

B: Ja, een aanvraag kan digitaal binnen komen, maar dit kan ook op papier. Een aanvraag wordt vervolgens in gescand, geregistreerd en komt in het medewerkersportaal terecht. Dit komt op een rol terecht, de medewerkers kunnen aanvragen vanaf de rol hun naam zetten en vervolgens gaan wij ermee aan de slag.

**A:** Dus het wordt niet willekeurig verdeeld op de afdeling?

B: Nee, want we hebben nog steeds een onderscheid tussen niet-uitkeringsgerechtigde en uitkeringsgerechtigde. Tussen simpele aanvragen en ingewikkeldere aanvragen. Binnen het KCC heb je aanvraag bijzondere bijstand verstrekkingenboek. Een oud verstrekkingenboek en niet- verstrekkingenboek. Niet- verstrekkingenboek dat komt op de rol van de inkomensspecialisten.

**A**: Oké, Duidelijk, maar dat zijn nu dan de overige kostensoorten die behandeld worden door inkomensspecialisten?

B: Ja, dat klopt.

**A:** En als wij kijken hoe je een aanvraag beoordeeld, wat is dan je persoonlijke aanpak of werkwijze? Betreffende een negatief besluit?

B: Persoonlijke aanpak? Wij toetsen eigenlijk op 4 dingen. 1)Zijn er kosten gemaakt? 2) zijn de kosten noodzakelijk? 3) zijn der individuele omstandigheden, die die kosten noodzakelijk maken. 4) is er draagkracht, dan kijken we naar inkomen en vermogen. Kan er gereserveerd worden of eventueel een gespreide betaling achteraf. Dat is eigenlijk je toets kader.

**A:** Is bij jou als je een aanvraag beoordeeld, sprake van een vaste werkwijze?

B: Bij maatwerk niet. Want die individuele omstandigheden bepalen of jij wat gaat doen.

**A:** Ik heb straks nog enkele vragen over de individuele omstandigheden, dit onderwerp wil ik voor nu even parkeren en daar komen wij straks op terug.

**A:** Maar als je een aanvraag behandeld een er zijn geen bijzondere omstandigheden of individuele omstandigheden. Is er dan wel sprake van een vast werkwijze?

B: Even denken. Simpel voorbeeld: kosten rechtsbijstand, hierbij wordt eigenlijk gevraagd naar een toevoeging van de raad. De raad bepaalt op basis van het inkomen wat de bijdrage is en of het noodzakelijk is. In het geval iemand een uitkering ontvangt, dan kan je al vrij snel zien van die bijdrage gaan wij bij de bijzondere bijstand toekennen. Dan is het heel standaard en ben je vrij snel klaar.

**A:** Maar als ik het goed heb begrepen en wij hebben het over de kosten soort rechtsbijstand en iemand ontvangt een uitkering, dan wordt de aanvraag door iedereen op deze manier behandeld?

B: Ja, het ligt aan de kostensoort en natuurlijk aan de individuele/ bijzondere omstandigheden of je iets gaat toekennen of gaat afwijzen.

**A:** Is de werkwijze ergens schriftelijk vastgelegd?

B: Wij hebben het beleidsplan bijzonder bijstand, maar dat is heel globaal. Omdat men zegt er moet maatwerk geleverd worden. Dus ga zelf maar nadenken, welke kan je op gaat.

**A:** En die 4 pijlers, waar staan die beschreven, is dit ergens vastgelegd?

B: Dit staat in de wet en beleidsregels. De 4 pijlers zijn eigenlijk standaard pijlers waarop je een aanvraag kan beoordelen.

**A:** Als wij naar de afdeling kijken, wordt er dan verschillende werkwijzen gehanteerd of houdt iedereen een beetje dezelfde richtlijnen aan? Wat is je ervaring hiermee?

B: Nee, je kunt verschillende kant op. Ik kan bijvoorbeeld argumenten hebben bij aanvraag om waarbij ik de aanvraag afwijs, maar ik kan ook argumenten hebben verzinnen waarbij ik de aanvraag toeken. Althans verzinnen, nee ze zijn er. Je moet ze gaan afwegen. De ene collega zou zeggen in vind het afwijzende argument zwaarwegender dan toekennende argument. Dus ik wijs het af of ik ken het toe. Er zit wel verschil in maar wij proberen onderling wel, door te overleggen en te zeggen van ik heb nu deze aanvraag toch wel ingewikkeld, dit speelt er. Hoe denk jij erover. Om zo toch een afstemming te krijgen. Als zo een situatie vaker voorkomt dan zeggen we wel, van nu moeten wij een lijn trekken. Zodat wij wel allemaal een beetje op dezelfde manier zo een aanvraag afhandelen.

**A:** Dus casussen worden onderling wel op de afdeling besproken en indien nodig vragen jullie elkaar om feedback?

B: Ja, precies. Als zicht en geval voordoet waarbij ik twijfel dan vraag ik gewoon aan mij collega, van wat zou jij doen?

**A:** En wanneer neem je dan definitief een beslissing? Neem je de feedback van je collega mee?

B: Ik neem pas een besluit, op het moment da het in mijn hoofd rond is. Ik hen soms een rapport staan en die heb ik dan voor ¾ af en dat laat ik expres zo staan, omdat ik bij mijzelf denk ik wil er nog een keer een nachtje over slapen. Pas de dag erna of het moment dat ik zeg dit wordt hem dan neem ik een besluit.

**A:** En neem je dan feedback van je collega’s mee?

B: Ja, daarom laat ik het een dagje staan.

**A:** Oké, duidelijk. Als wij kijken naar de huidige werkwijze op de afdeling. Is er dan iets waarvan je zegt dat moet verbeterd worden?

B: Uhm... Wij zitten nu in een pilot met Phortos. Wij proberen beter samen te werken en dat is nu nog echt zoekende. Er mag wel meer structuur in komen.

**A:** Wanneer is deze pilot van gestart gegaan?

B: Wij zijn met half februari begonnen en dit loop tot en met oktober en daarna wordt er verder gekeken. Alleen je merkt dat het voor de medewerkers van Phortos onduidelijk is hoe zij met bepaalde voorzieningen om moet gegaan. Voor ons voor de bijzondere bijstand is de WMO een voorliggende voorziening. Voor ons wordt het ook moeilijk om dan een aanvraag te beoordelen, daarin ben je op dit moment een beetje zoekende.

**A:** Maar dit komt voornamelijk omdat het project net is opgestart?

B: Dat ook en we hebben een wijziging in het bijzondere bijstandsbeleid sinds vorige jaar en daarin is heel het verstrekkingenboek die kader zijn overboord gegooid en het is heel globaal bijzonder bijstandsbeleid geworden. Je mist dus eigenlijk een houvast. Hierdoor zijn wij intern nog heel erg zoekende.

**A:** Je geeft aan dat je een houvast mist. Dus hoe het voorheen geregeld was vond je beter? Waren de beleidsregels toen duidelijker?

B: Nee, dat is heel verschillend. Ik vind het prettig, want ik kan meerdere kanten op. Anders loop je het gevaar dat je echt bij collega’s zag, die echt in dat kadertje blijven denken. En dan krijg je echt dat kan wel dat kan niet. Dat wordt dan saai.

**A:** Als even terug gaan naar hoe jij een aanvraag beoordeelt. Je hebt al aangeven dat je rekening houdt met de bijzondere/individuele omstandigheden. Welke criteria en afwegingen neem je bij het beoordelen van een aanvraag?

B: Uhm… Welke afwegingen en criteria. Volgens mij zijn er geen standaard criteria en afwegingen voor. Het is ook niet voor niets de bijzondere bijstand en maatwerk. Je bekijkt de situatie. Ik krijg wel eens een aanvraag voor een douchstoel voor iemand die spierdystrofie heeft. In principe een douchstoel dat vertrekken wij niet, want wij zeggen je kunt gewoon een douchstoel halen bij de Action voor €20, -. En dat kan je vanuit je uitkering betalen, wij voorzien hier geen probleem in. Maar in dit geval moest de douchstoel aangepast worden. Het moest opklapbaar zijn tegen de muur, waarom omdat mevrouw vanwege haar spierdystrofie. Op dat moment is er door haar aandoening, sprake van individuele omstandigheid. Waardoor mevrouw toch noodzakelijk kosten moet maken, die zij eigenlijk want het gaat om douchestoelen van €400/500, - die zij eigenlijk niet uit die bijstandsnorm direct kan betalen. Dus kan terecht bij de bijzondere bijstand

**A:** Dus een situatie wordt dus echt per geval bekeken? Wordt dit door iedereen op de afdeling gedaan?

B: Ja. Je moet ook kijken naar de verwijtbaarheid. Ik heb pasgeleden een geval gehad van een persoon, die zat in een tijdelijke huurwoning en die moest eruit naar en andere huurwoning. Deze persoon vraagt vervolgens bijzonder bijstand aan voor stofvering kosten. Maar hij zat al een jaar in die tijdelijke woning, hij wist dus al een jaar dat hij kon reserveren. Eigenlijk kan ik in dit geval keihard zeggen, helaas pindakaas. Je had kunnen reserveren dus geen recht op bijzondere bijstand. In dit geval was het een buitenlandse man die met zijn 2 kinderen in Nederland zit, zijn vrouw krijgt hier geen verblijfsvergunning en zit in het buitenland. En zegt meneer.. U hebt eigenlijk gelijk, ik had moeten reserveren, maar ik heb met dat geld een ticket voor mijn kinderen gekocht. Die hadden namelijk al meer dan 6 jaar hun moeder niet gezien. Dan heb ik zo iets van oké, ik ga bijzondere bijstand wel verstrekken, maar wel in de vorm van een lening. Want je bent enigszins verwijtbaar dat je niet gereserveerd heb, maar ik snap ook wel de reden waaraan je het besteed hebt. Dan maak je een dergelijke afweging. Dus je kunt niet zomaar zeggen ja of nee in zo een geval. Maar als je echt kader hebt van beoordeel of iemand had kunnen reserveren en het antwoord is ja, dan wijs je zo een afvraag af en krijg je dus wat meer ruimte.

**A:** Moet u beslissing ook aan iemand verantwoorden?

B: Ik beslis zelf, wij hebben wij een kwaliteitscontrole een kickcontrole. Daar pakken een aantal aanvragen en voeren ze een steekproef uit en dan beoordelen ze of je een aanvraag goed hebt afgehandeld. En eigenlijk kunnen ze niet eens… dat merk je ook bij kwaliteit zeggen of een aanvraag onterecht is afgewezen of is toegekend. Nee, het gaat erom heb je al je argumenten in je rapport vastgelegd hoe jij toe die toekenning of afwijzing bent gekomen.

**A:** Dus als je in je rapport goed beargumenteert, waarom je iets afwijst of toekent wordt het altijd wel goedgekeurd?

B: Ja, dat klopt? Je hebt bepaalde dingen die je heel moeilijk kan beargumenteren. Bijvoorbeeld bijzondere bijstand voor schulden. In de wet staat dat, dat gewoon niet mogelijk is. Dan moet je echt van goede huizen komen wil je dat verstrekken, je verstrekt dan buiten wettelijk.

**A:** Hoe Past u beleid en wetgeving toe bij de beoordeling van een aanvraag? Hoe gaat dit in zijn werk kunt u hier wat meer over verstellen?

B: Je hebt kennis, gewoon wat je in je hoofd hebt zitten. Op het moment dat ik twijfel pak ik het erbij. Ook in het systeem Schulink dat staat ook jurisprudentie in en wettekst in en daarnaast de bijzondere bijstand beleid.

**A:** Hebben jullie voorlichting gehad, hoe zijn jullie tot die kennis gekomen?

B: Ik weet niet hoe het bij andere collega’s zit, maar ik had die kennis al. Omdat ik vroeger de interne controle deed van de Sociale dienst Walcheren. Dus ja, dan zat je al in die beleidstukken. Dus voor mij is het misschien makkelijker, maar het is toch een kwestie van lezen. In Schulink staat per onderwerp beschreven en als je een woord invoert dan zoek hij gewoon op dat woord, dan zoekt hij alle jurisprudentie uit.

**A**: Dus, eigenlijk is je kennis door de jaren heen vergroot.

B: Voor mij wel. Kijk voor iemand die nieuw komt die zou gewoon eerst een basiscursus bijzondere bijstand en algemene bijstand en die zal daarna door ervaring en door vragen zal die verder zijn kennis op doen.

**A:** Ben je van mening dat de inhoud van het huidige beleid en wetgeving duidelijk geformuleerd is?

B: Nee, het niet duidelijk. De kaders die zijn eigenlijk weggevallen. Kijk er staat iets over draagkracht in, dat is duidelijk en helder dat staat ook in de wet. Er staan een aantal kosten nog wel benoemd, maar de rest is eigenlijk…uhm.

**A:** De rest is dus eigenlijk niet duidelijk, er is dus een grote grijze gebied op dit vlak?

B: Ja. Wij krijgen ook een evaluatie over het bijzondere bijstand beleid, omdat er bepaalde fouten in staan die destijds zijn ingevoerd. Waarvan wij nu in de uitvoering, denken van dat klopt niet helemaal.

**A:** Wanneer hebben jullie zo een evaluatie gehad?

B: Uhm… augustus 2015 is het nieuwe beleid ingevoerd en in oktober vindt de evaluatie plaats.

**A:** Oh... deze moet nog plaatsvinden?

B: Ja, dat komt er nog aan. We hebben wel punten aan de beleidsmedewerker aangegeven, waarvan de beleidsmedewerker zei van hartstikke goed ik schrijf het alvast op. Maar voer het uit op de manier zoals jij zonet zei.

**A:** Dus het wordt wel in de praktijk gelijk aangepast? Maar nog niet gelijk op papier?

B: Ja, het wordt in praktijk gelijk aangepast, maar inderdaad nog niet op papier.

**A:** Oké, duidelijk. Als wij kijken naar hoe je een aanvraag beoordeeld, welke knelpunten kom je dan tegen?

B: De knelpunten die ik tegen kom bij het beoordelen, is puur wat ik net aangaf. Dat Phortos, waar wij mee samen werken eigenlijk niet weten welke voorziening kunnen wij nu wel via WMO verstrekken en welke niet. En wij zitten dan te wachten, en denken wat moeten wij nou, want wij zijn eigenlijk een vangnet en het laatste station. Als er een voorliggende voorzien is, moeten mensen daar een beroep op doen.

**A:** Je bent dus vaak afhankelijk van wat Phortos doet.

B: Ja en dat is vaak een knelpunt. Ook als je kijkt naar die douchstoel waar ik net over had. Er zijn klantenondersteuners binnen Phortos die verstrekken het wel. Die hebben blijkbaar een maatwerk budget, maar niet elke klantenondersteuner weet dat blijkbaar. Vandaar dat ze een aanvraag bijzondere bijstand indienen en bij mij terecht komen. Ik de aanvraag eigenlijk terug moet spelen naar Phortos en hun moet wijzen op de mogelijkheden binnen Phortos.

**A:** Oké, heb ik het goed begrepen en is Phortos alleen verantwoordelijk voor de WMO.

B: Phortos is o.a. verantwoordelijk voor de WMO, maar ook jeugdzorg zit erin. Het is eigenlijk een toegangsport tot zorg. En wat je ook heel veel ziet is dat daar dagbesteding voor de jeugd geregeld wordt. Alleen zij regelen het, zij voeren het niet uit. Dus je hebt allerlei andere zorginstellingen die het dadelijk uitvoeren. Zij hebben wel het budget dus zij betalen het wel.

**A:** Dus een oplossing voor jouw knelpunt zou zijn, dat het binnen Phortos beter georganiseerd wordt?

B: Op dat vlak ja absoluut. Hier in intern ook, kijk op dit moment is het heel lastig verdelen. We hebben een klantcontact centrum dat bepaalde aanvragen bijzondere bijstand doet.

**A:** Zij behandelen de eenvoudige aanvragen toch?

B: Ja, aanvragen van het oude verstrekkingenboek. Maar daar mag ik het niet meer over hebben, want dat bestaat eigenlijk niet meer. Maar wij verdelen het nog wel zo en het zijn ook klanten van hier, dus inkomens gegevens zijn al bekend. Dan heb je de afdeling inkomensbeheer, die doen verstrekkingenboek van niet klanten. Bij niet klanten moet je nog een stukje draagklacht vastellen.

**A:** Gegevens betreffende inkomen en vermogen zijn van niet klanten niet bij jullie bekend?

B: Dat klopt. Dan heb je het niet- verstrekkingenboek of het gecombineerde, want iemand vraagt rechtsbijstand aan en daarnaast een woninginrichting aan dat is één aanvraag die komt bij ons terecht. Omdat daar een stukje woninginrichting in zit en dat is dan wel voor klanten en niet-klanten. Volgens mij is het veel handiger als je één team bijzonder bijstand zou hebben.

**A:** Heeft u enig idee waarom er gekozen is om de aanvragen bijzondere bijstand onder 3 teams te verdelen?

B: Reorganisatie in 2013, mensen zijn er toen uitgegaan en er zijn andere afdelingen gecreëerd. Werk dat verdeeld moest worden, wij doen maar wat. Ik geloof niet dat er echt super over nagedacht is.

**A:** Oké, Ik hoor het ook voor het eerst dat er binnen één organisatie 3 teams verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van één product.

B: Wij willen er wel naar toe, om ieder geval het KCC en inkomensbeheer om daar één team bijzondere bijstand van te maken. Ik ben daar groot voorstander van en dan mogen ze een stukje van de inkomensspecialisten bij zetten, puur alleen om de bijzondere bijstand te behandelen. Ten eerste heb je dan veel makkelijker kennis overdracht, je zit bij elkaar en je bespreekt het is één keer.

**A:** Gebeurt dat nu niet? Hebben jullie wel eens overleggen met alle 3 de teams? Komt dit wel eens voor?

B: Wij kunnen aanschuiven bij een IKB overleg. Als er een agendapunt is die op mij van toepassing is of andersom als IKB vragen heeft. Nu hebben wij af en toe een overleg, dat gaat dan puur over de bijzondere bijstand waarbij KCC, IKB en IKS dit bekijken van hoe moeten wij dit verder aanpakken. Want die verdeling is gewoon hartstikke onhandig.

**A:** Hoe vaak wordt zo een overleg georganiseerd?

B: Het overleg is sinds kort in het leven geroepen en vindt één keer per maand plaats.

**A:** Oké, U zei net al dat de wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk.

B: Dit maakt het voor sommige collega’s ook lastig. Wij hebben tijdelijke krachten die vanuit andere gemeenten komen die hebben daar moeite mee, dat wil je niet weten. Die zeggen dan… wat voor besluit moet ik dan nemen. Ik zeg dan je kunt a of b doen, het zijn jouw argumenten. Je merkt dat sommige mensen hier echt moeite mee hebben.

**A:** Was er verandering nodig, was er meer ruimte voor maatwerk nodig?

B: Ik vind het heel overdreven en ik denk dat het gewoon een politiek item is. Want politiek scoor je als je aan armoedebeleid doet en als je dan het woordje maatwerk erin gooit, ja dan lijkt al helemaal alsof het op de persoon gericht is. Je scoort daar gigantisch op. Om eerlijk te zijn bijzondere bijstand zoals het hiervoor was, voordat er zogenaamd maatwerk geleverd werd. Waren er ook al die individuele omstandigheden die bepaalde dat, dus er was al maatwerk. Alleen we maken er tegenwoordig zo een item van en volgens mij zit er bijna geen verandering in.

**A:** Dus u beoordeelt aanvragen niet anders dan voorheen, dus voor dat het beleid gewijzigd werd?

B: Nee, omdat je daarvoor ook al maatwerk leverde.

**A:** Dus het uitvoeren van de werkzaamheden zijn ook niet veranderd, sinds de wijzingen die zijn ingevoerd in 2015?

B: Nee, het enige is dat wij een periode hebben gehad, dat de politiek zich er mee ging bemoeien. En op dat moment word je in de uitvoering bepaalde richtingen in geduwd. Kijk wij hebben één wethouders overleg. De klant kan daar komen, de klant komt daar zijn verhaal doen. Zielig, zielig, zielig Phortos erbij, Orionis erbij en op den duur krijgen wij via de politiek eigenlijk de opdracht van verstrek maar. Dit is een hele korte periode geweest hoor, nu is dit van de baan…gelukkig!

**A:** Wat werd en dan eigenlijk precies verstrek? Kan je een voorbeeld noemen?

B: Er werden wel eens bedragen verstrek voor een huurschuld, dit is buitenwettelijk eigenlijk. In het wethouders overleg bemoeien mensen zich ermee die eigenlijk niet met de uitvoering te maken hebben. Wat dat betreft gaat het terug naar het systeem van de jaren negentig, toen heb ik dat ook wel eens gehad. Toen stond de wethouder naast mijn bureau om te controleren. Dat is een hele korte periode geweest, puur vanwege die wijziging van het bijstand beleid. Niemand wist hoe ze hier mee om moesten gaan en de politiek wilde toetsen en wilde voelen, van hoe voert Orionis dit nu uit. Dan krijg je dat verhaal weer van de wethouders en het overleg en werd er daar eigenlijk al een besluit genomen of een toezegging gedaan. Dan wordt het heel moeilijk om hier te zeggen we doen het niet meer, want de politiek heeft een toezegging gedaan. De politiek is indirect toch mijn baas, want ja Orionis Walcheren is een gemeenschappelijke regeling, in het bestuur zitten wethouders en vervolgens heb je de politiek van de 3 gemeenten er boven hangen. Indirect zijn zij mijn baas, zij bepalen wel. Ik kan dan niet zeggen van nou… dan doe ik het niet.

**A:** Oké, duidelijk. Hoe zijn jullie eigenlijk op de hoogte stelt, hoe zijn de wijzingen die in 2015 plaats hebben gevonden naar jullie gecommuniceerd?

B: Er is op zich geen super nieuwe wetswijzing. Er is een nieuw bijzondere bijstandsbeleid en dat is eigenlijk in 2 bijeenkomst aangegeven, dat dit het nieuwe bijzondere bijstandsbeleid was. Er is aangeven wat wel kon en niet kon en welke kaders je eigenlijk zit. Dit is door beleidsmedewerkers en kwaliteitsmedewerkers, hier intern uitgelegd.

**A:** Wat vond u hiervan? Was dit leerzaam? Of had u behoefte aan meer training?

B: Het was niet leerzaam, ik had ook geen behoefte aan meer trainingen. Omdat ik zoiets had van als je het leest je merkt gewoon dat een aantal dingen vastliggen. Bijvoorbeeld draagkracht, vermogen. Voor de rest ben je behoorlijk vrij om een beslissing te nemen en kan je gewoon alle kanten op.

**A:** Mits je het goed beargumenteerd toch?

B: Ja, mits je het goed beargumenteerd.

**A:** Ik wil het nu hebben over de beschikkingen die door jullie worden opgesteld. Hoe wordt dit gedaan?

B: Dit doen wij zelf. Wij hebben gewoon een werkproces, daarin heb je een stukje gegevens, dat je controleert van de klant. Je kunt brieven via dat systeem naar de klant sturen, waarbij je gegevens opvraagt. Je hebt ook een module van een rapportage, vervolgens neem je vanuit je rapportage een besluit en kom je bij de beschikking.

**A:** Als wij kijken naar de inhoudt van een beschikking, zoals het op dit moment wordt opgesteld. Is de inhoudt van een beschikking dan duidelijk voor een burger?

B: Ik voer vaak zelf dingen toe, je kunt ook geen standaard beschikking maken als je o.g.v. individuele omstandigheden iets ga toekennen. Je gaat dan zelf toch een hele clausule erin zetten, want je wil beargumenteren waarom je tot het besluit bent gekomen, je probeert dit dan zo goed mogelijk te verwoorden. De één zal dit beter doen als de ander. Kijk het KCC waarbij ze oude aanvragen van het verstrekkingenboek hebben zullen zij minderen beargumenteren en zullen eerder die standaard clausule gebruiken. Maar omdat wij met andere aanvragen zitten probeer je dat zo veel mogelijk te beargumenteren.

**A:** Waar bent u voorstander van? Dat het goed beargumenteerd wordt of…?

B: Ik ben voorstander van een goede beargumentering. Behalve wanneer het zo duidelijk is, kijk bijvoorbeeld als ik een aanvraag afwijs omdat iemand een lening kan krijgen bij de kredietbank, omdat het een voorliggende voorziening is. Hoeft het niet verder beargumenteerd te worden. In zo in geval is het vrij duidelijk.

**A**: Aan welke voorwaarden moet volgens jou een beschikking aan voldoen?

B: Het moet juridisch kloppen, ik vind dat er een artikel in genoemd moet worden zodat je mensen kan verwijzen en verder moet het goed beargumenteerd worden. En het besluit moet gewoon duidelijk zijn.

**A:** Wanneer is er volgens jouw sprake van een deugdelijk motivering?

B: Wanneer ik het zelf vind, want ik beslis zelf…HAHA. Zolang ik niet al te veel vragen van klanten terug krijg, heb ik wel zoiets van het is duidelijk. Ik heb ook heel vaak bij een afwijzing dat ik de klant dan zelf op bel en vervolgens uitleg waarom ik het afwijs. Bij een toekenning zou ik dit niet zo snel doen, omdat ik denk van die mensen zijn blij. Ik zal het in de beschikking wel beargumenteren, maar ja… toekennen is toekennen.

**A:** Ja, een burger zal niet zo snel in bezwaar gaan als het is toegekend.

B: Nee, precies. Bij een afwijzing dan bel ik wel vaak even op.

**A:** Hoe worden besluit op dit moment gecommuniceerd naar een burger?

B: Via een beschikking en ik bel af en toe als er sprake is van een afwijzing.

**A:** Dus als kijken naar de communicatie mogelijkheden op dit moment is het per brief en/of bellen.

B: Bellen niet altijd, pas op het moment dat ik vind van ik heb hier nog wat uit te leggen. Want ik heb eerst iets geprobeerd om een bepaalde weg in te gaan, maar ik kom later tot de conclusie dit gaat het toch niet worden dan wil ik wel uitleggen waarom het niet doorgaat.

**A:** Dus als u vindt dat een besluit nader toelichting nodig heeft dan neemt u telefonisch contact op met de klant?

B: Ja, dat klopt.

**A:** Vinden er ook wel eens face 2 face gesprekken plaats hier? Voor de zelfstandige ondernemers zijn allemaal face 2 face.

**A:** En voor de bijzondere bijstand? Als u vindt dat een besluit nadere toelichting nodig heeft? Komt het voor dat u de klant dan uitnodigt voor een face 2 face gesprek?

B: Wij hebben daar de tijd niet voor. Ik vind eindelijk dat veel meer mensen uitgenodigd zouden moeten worden. Het telefonisch afdoen van een aanvraag, daar ben ik geen voorstander van. De reden daarvan is dat je weet wie er tegenover je zit. Je kunt dan beter in schatten of een verhaal klopt, telefonisch kun je mij alles vertellen.

**A:** Oké, duidelijk. Vind je dat de doelgroep goed geïnformeerd is over het nieuwe beleid wijzingen?

B: Ja, er gaat een nieuwsbrief naar de klanten toe en in de regionale dagbladen is er ook het één en ander hierover verschenen en het wordt ook via de cliëntenraad gecommuniceerd.

**A:** Uit onderzoek van Nationale ombudsman is gebleken dat behandeling van aanvragen onvoldoende aansluiten op behoefte van de burger? Hoe is dat bij Orionis? Bent u van mening dat de behandeling van de aanvragen voldoende aansluiten op de behoefte van de burger?

B: Welke aanvragen? Van de bijzondere bijstand?

**A:** Ja, aanvragen van de bijzondere bijstand.

B: Je moet dan eerst de vraag stellen, wat is de behoefte van de burger. Kijk de burger vraag ook bijzondere bijstand voor een computer. Mijn aanvraag sluit daar niet bij aan, want die wordt ook afgewezen. Dan sluit die aanvraag niet aan en ik kan het ook niet veranderen.

**A:** En als wij kijken naar bijvoorbeeld de aanvraag formulier, is deze duidelijk?

B: Wij hebben een aanvraagformulier waar een aantal standaard kosten in genoemd zijn. Dat is het zogenaamde oude verstrekkingenboek eigenlijk die is vrij duidelijk. Maar je heb ook een deel waar je nog een opmerking kan plaatsen, dus ook overige kan je dan toelichten. Dat is aan de klant zelf of hij dit doen. Maar als ik bijvoorbeeld een aanvraag krijg van ik wil een computer, dan wijs ik dit niet standaard af. Dan ga ik eerst bellen van joh… waarom heb je een computer nodig. Dus je zoek die klant toch op, waarbij die behoefte dan, toch getackeld is. Kijk als je puur uit gaat van een standaard formuliertje en je neem op basis daarvan een besluit, dan zal dit niet aansluiten. Er kunnen zich bijvoorbeeld individuele omstandigheden zijn, waaruit blijkt dat die computer toch noodzakelijk is. Maar dat moet je uitvragen. Daarom vind ik het zo jammer dat je bijna geen klanten meer spreekt in de spreekkamer, dan heb je de mogelijkheid om veel directer uit te vragen.

**A:** Als er iets verbeterd moet worden dan zal dat zijn meer aandacht aan de klant besteden?

B: Ja, wat bij betreft mag dat verbeterd worden, maar dan moet je hier ook de ruimte en tijd voor hebben. Kijk men heeft er hier voor gekozen om toch redelijk veel telefonisch af te doen, omdat de ruimte er niet is. De politiek zegt altijd heel makkelijk maatwerk he… en ik vind het prima, ik wil die klant ook spreken en veel meer maatwerk leveren, als dat ik misschien nu doe. Maar dan moet de politiek ook zeggen dan heb hier dat potje geld voor de uitvoering maar dat zeggen ze niet.

**A:** Dus er wordt eigenlijk bezuinigd, maar je moet wel maatwerk leveren?

B: Ja… ja

**A:** Bent u van mening dat de wijzigingen van 2015 invloed hebben gehad op de toenamen van aantal bezwaarschiften?

B: Ik weet niet of er één toenamen was in 2015, maar dat is blijkbaar dus wel zo.

**A:** Ja, de bezwaarschriften zijn in het algemeen met 33% toegenomen. Voor de bijzondere bijstand waren er in totaal 112 bezwaarschriften ingediend. Excl. Terugvorderingen.

B: Het probleem met de bijzondere bijstand, hoe je het ook wend of keert als je een aanvraag afwijst op individuele gronden wil niet zeggen, dat de klant het daarmee eens is. Men zegt altijd maatwerk dat leidt tot een toekenning. Maar in mijn optiek kan maatwerk ook tot een afwijzing leiden, het kan namelijk twee kanten op gaan.

**A:** Denkt u denkt u dat de wijzingen van invloed zijn geweest op de toename?

B: Nee, ik weet het niet.112 bezwaren dat zegt mij niks, want totaal aantal aanvragen van de bijzondere bijstand zijn ook flink toegenomen. Dus je moet het wel afzetten tegen de toename ook van de bijzondere bijstand. Ik geloof niet direct dat de toename van het aantal bezwaren, het gevolg is van het nieuwe bijzondere bijstandsbeleid. Ik denk dat het vroeger net zo was. Alleen je hebt wel een verschil nu een in de maatschappij, dat als wij nu bijzondere bijstand verstrekken voor woninginrichting. En wij zeggen prima u krijgt van ons bijzondere bijstand, maar u moet uw spullen in de ringloopwinkel halen… tweedehands. Dan heb je nu in de maatschappij.. ik ga toch geen tweedehandse spullen aanschaffen. De maatschappij is dus ook erg veranderd. Ik kan mijn eigen voorstellen dat zo iemand daar dan een bezwaarschrift tegen indient, omdat zo iemand vindt dat alles nieuw moet

**A:** Dus de huidige maatschappij heeft een soort schaamte als het gaat om het aanschaffen van tweedehandse spullen?

B: Ja, ik probeer vaak aan de klant uit te leggen van toen ik vroeger voor het eerst op mijzelf ging wonen, dan kreeg ik een tafel een tante en ik was er blij mee.

**A:** Wat zijn volgens jou mogelijkheden om het aantal bezwaren te verminderen?

B: Kun je wat duidelijker zijn?

**A:** nou… is dit bijvoorbeeld het beter toelichten van een beschikking? Je hebt hiervoor aangegeven dat je klanten belt, als je vindt dat een beschikking nadere toelichting nodig heeft. Heb je daarna nog toch nog het gevoel dat ze in bezwaar gaan?

B: uhm… ik voel soms wel eens, kijk op het moment dat ik met mijn argumenten kom en je hoort gelijk daar ben ik het niet mee eens! Dan kan ik blijven praten en ik leg het dan nog wel een keertje uit wat mijn besluit dan op dat moment is. Daarnaast geef ik als advies aan u kunt altijd in bezwaar gaan. Ze moeten ook in bezwaar kunnen gaan, dit is nodig voor als ze in beroep willen gaan. Je kunt niet in beroep gaan als er voorafgaand geen bezwaar is gemaakt. Dus ik laat het aan die mensen zelf over en ik vind ook dat je het aan die mensen zelf moet over laten. Je moet ze niet van het bezwaar af praten als ze dat willen indienen.

**A:** Bent u van mening dat persoonlijk contact met de klant, bijdraagt aan het verminderen van het aantal ingediende bezwaren?

B: Het zou kunnen. Je blijft altijd een categorie mensen hebben die het per definitie niet mee een is. Die blijf je houden, die vragen ook voor alles bijzondere bijstand aan. Echt voor de gekste kosten. Je hebt ook van die beroeps bezwaarschriften schrijvers, die gaan over tegen in bezwaar. Over alles wat er maar kan, die houdt je niet tegen ook niet als je face 2 face zit. Ik heb bijvoorbeeld een aanvraag van de zelfstandigen moeten afwijzen, maar die heb ik ook uitgenodigd en in het gesprek aangegeven waarom. Ik heb ze ook een andere richting ingeduwd, waarbij ze nu waarschijnlijk wel geholpen zijn trouwens. Die zal niet in bezwaar gaan, puur omdat je die uitleg even geeft.

**A:** Dus uitleg van een beschikking kan wel helpen?

B: Ja.

**A:** Je gaf net aan dat er meer ruimte is bij de beoordeling van een aanvraag. Er is dus eigenlijk sprake van discretionaire ruimte. Dit is de vrije ruimte tussen beleid en wetgevingsregels waar medewerkers een eigen invulling aan kunnen geven. In hoeverre wordt je hierin door Orionis ondersteund?

B: Ik wordt ondersteund, want op het moment dat in de kwaliteitscontrole zit en ik mijn argumenten in mijn rapport staat. Dan zal ik niet op mijn donder krijgen van ik zal het hebben afgewezen.

**A:** Dus als je goed argumenten in je rapport hebt staan, dan is er In principe gewoon ruimte om af te wijken en wordt dit ook goedgekeurd?

**A:** Klopt, er is alleen één ding dat ik altijd voor ogen houdt. Ik ga niet afwijken buiten de wet, bij de Participatiewet. Er zijn een aantal dingen waaraan een aanvraag gewoon aan moet voldoen en daar ga ik niet snel buiten.

**A:** Dat stukje is dus voor jou dichtgetimmerd?

B: Ja, redelijk. Het moet heel bijzonder zijn wil ik daar van afwijken.

**A:** Kunt je enkele voorbeelden noemen van bijzondere omstandigheden? Of individuele omstandigheden?

B: Die douchstoel, wat ik eerder al zei en die verhuizing eigenlijk. Waarbij je veder kijkt dan alleen de kosten en de mogelijkheid tot reserveren en de noodzakelijkheid. Je gaat toch kijken naar de individuele omstandigheden die het noodzakelijk maken… uhm reserveren dat he dat niet hebt gedaan, dat vind ik toch enige sinds verwijtbaar dus ik stem het af, door het in de vorm van een geldlening te verstrekken. Dus je kunt verhuizen, maar je moet wel met €50, - in de maand terug.

**A:** Is er één verschillen tussen bijzondere omstandigheden en uitzonderingen? En wat is het verschil precies?

B: Tussen bijzonder omstandigheden en uitzonderingen? Ik durf het niet eens te zeggen. Maar volgens mij is een bijzondere omstandigheid individueel en is op zich een uitzondering.

**A:** Dus bijzondere omstandigheden en uitzonderingen hebben indirect met elkaar te maken?

B: Ja, dat klopt. Ze zeggen ook bijzondere bijstand voor bepaalde kosten is niet mogelijk. Tenzij, en dan praat men over dringende redenen, maar wat zijn dringende reden? Als je de jurisprudentie gaat bekijken dan zijn dringende reden, dat je bedreigd wordt met de dood. Maar ja je kunt die ook anders opvatten. Het is een beetje hoe je dringende reden ziet. Kijk jurisprudentie heeft hier wel een richting aan gegeven, maar je hoeft dit niet te volgen.

**A:** Ben je van mening dat je te veel ruimte voor eigen invulling?

B: Het is heel verschillend… Nee…ik vind het leuk om die eigen ruimte te hebben. Alleen gezien de hoeveelheid aanvragen lopen wij constant tegen het een achterstand aan. Die ruimte zorgt ervoor dat je ook anders moet beoordelen je moet er veel dieper in. Het is niet standaard afwijzen of toekennen. Doordat je tegen die achterstand aanloopt, is het soms heel lekker om af en toe gewoon een standaard aanvraag af te handelen. Daarom is zo één team bijzondere bijstand gewoon geweldig, want dan kan je het combineren. Dan heb je af en toe gewoon simpele aanvragen.

**A:** Ja, want nu heeft alleen maar te maken met complexe aanvragen. Bij welke kostensoort worden de meeste uitzonderingen bij gemaakt?

B: Uhm.. ik denk dat wij hier heel veel verhuisbewegingen hebben. Ik denk dat wij wel, met woninginrichting bijvoorbeeld. Als ik dit vergelijk met andere gemeenten, dan denk ik wel dat wij hier heel hoog zitten. Heeft dat met uitzonderingen te maken? Ook niet. Wij hebben een wittehuis in Vlissingen, dat is een centrum voor dak- en thuislozen. Die komen in een nacht opvang bij het wittehuis en via daar hebben ze een doorstroom naar een eigen woning of naar zelfstandige woonruimte. Je hebt al veel meer verhuisbeweging, dus je hebt ook veel meer aanvragen voor de eerste borg, woning inrichting noem maar op. Maar dat is niet echt een uitzondering, misschien een uitzondering ten opzichte van andere gemeenten, omdat wij daar meer kosten in hebben.

**A:** Oké duidelijk. We hebben het al over verschillende onderwerpen gehad. Ik wil het nu graag met je hebben over mediationvaardigheden. Wat versta je onder het begrip mediationvaardigheden?

B: Mediation, volgens mij het een soort bemiddeling waarbij een er een besluit wordt genomen, waarmee partijen mee kunnen leven. Ik verzin het even hoor.

**A:** Het komt aardig in de buurt. Mediationvaardigheden zijn communicatie vaardigheden, die je kunt inzetten op bijvoorbeeld conflict te voorkomen. Je hebt de communicatieve vaardigheden luisteren, doorvragen en samenvatten. Door deze vaardigheden te gebruiken kan voorkomen worden dat een persoon bezwaar indient. Ik heb net een aantal communicatieve vaardigheden benoemd, in hoeverre beschikt u over deze vaardigheden?

B: Even denken… luisteren, doorvragen bij de bijzondere bijstand dat moet je. Je wil namelijk weten waarom iemand bijzondere bijstand aanvraagt en waar heb je dit niet via je netwerk of op een andere manier opgelost. Luisteren doe je ook anders komt je niet tot je conclusie en samenvatten gebeurd ook, dit doe je ook nog een in één beschikking, doordat je eigenlijk je argumenten geeft waarom je tot dat besluit bent gekomen. Ik geloof niet dat direct leidt tot minder bezwaarschriften, althans zoals ik het uitvoer op dit moment.

**A:** Mediationvaardigheden kent verschillende vormen. Je hebt face 2 face, huisbezoeken en bellen.

B: Wij hebben geen huisbezoeken. Alleen als wij denken toch gek 2 jaar gelden een koelkast/ gasfornuis, waar is dat gebleven. Maar dit is meer om in te dekken, van klopt het dat er helemaal niks meer staat en nodig is. Maar wij zelf gaan eigenlijk niet op huisbezoeken.

**A:** Je maakt eigenlijk al gebruik van mediationvaardigheden. Je gaf eerder al aan dat je klanten belt, indien een beschikking nadere toelichting nodig heeft.

B: Ja, wanneer ik denk er kunnen nog wel twijfels ontstaan bij de klant, dan legt ik de beschikking eerste uit.

**A:** Oké, maar wordt eigenlijk niet zo veel gebruikgemaakt van andere mediationvaardigheden vormen?

B: Nee, kijk er zal er best één tussen door kunnen schieten wegens tijdgebrek. Ik weet eigenlijk niet of collega’s op de zelfde manier werken/

**A:** Bedoel je dan bellen om een beschikking nader toe te lichten?

B: Ja.

**A:** Maar is het bellen en contact op nemen met de klant, om een beschikking nader toe te lichten iets wat collega’s eigenlijk wel vaker zouden moeten doen?

B: Ja, zeker! Tenzij het gewoon hele simpele aanvragen zijn. Bijvoorbeeld als je een aanvraag afwijst, omdat je daarvoor bij de kredietbank terecht kan. Ik bel in zo geval dan alsnog en stel ik voor om het formulier van de kredietbank al op te sturen naar de klant.

**A:** Stelt dat mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsfase hier bij Orionis wordt toegepast. In welke fase zou dit dan moeten gebeuren? Je hebt de aanvraagfase je neemt dat een besluit en als er een besluit is genomen, dan heeft de klant nog de mogelijkheid om in bezwaar te gaan.

B: Met bezwaar heb ik zelf niet veel te maken. Mensen hebben vaak geen begrip voor de wet dan houdt je het niet tegen en kan je niet voorkomen dat mensen in bezwaar gaan.

**A:** Maar u zelf maakt meestal gebruik van mediationvaardigheden in de onderzoeksfase en in de fase achteraf. Dus als een beschikking nader toegelicht moet worden.

B: Ik pak bij een afwijzing de telefoon en dan leg in de beschikking uit. Maar alleen mediation om tot een oplossing te komen, waarbij we met ze alleen gelukkig zijn. Dat gaat het niet worden. Bij een afwijzing zal een klant nooit gelukkig zijn. De klant kan hoog uit er begrip voor hebben.

**A:** Dus u bent eigenlijk van mening dat mediationvaardigheden niet gaan bijdrage aan het verminderen van het aantal bezwaren. Door bijvoorbeeld te doen wat u nu al doet en de telefoon te pakken, als u een aanvraag heeft afgewezen.

B: Als het bijdraagt is het denk ik voor een heel klein deel. Want ik denk dat het wel anders is als je de beschikking nog even toelicht of iemand krijgt gewoon koud een beschikking door de brievenbus op de mat. Daar zit voor mij gevoel wel een verschil in

**A:** Dus als de burger toch nog even gehoord wordt, denkt u dat dit wel zal bijdragen?

B: Ja, dat denk ik wel.

**A:** Waar gaat uw voorkeur naar uit. Hebt u liever bellen of toch face 2 face, tenminste als hier tijd voor zal zijn.

B: Dan moet je heel veel tijd hebben. Het liefst zal ik willen dat ik de klant al eerder in het proces face 2 face spreek en het besluit gewoon telefonisch. Maar dan wel met het idee dat je die gene daarvoor al gesproken heb en je weet met wie je te maken hebt.

**A:** Maar er wordt op de afdeling door iedereen de telefoon gepakt? Als ze besluiten een aanvraag af te wijzen?

B: Dat durf ik niet te zeggen.

**A:** Dus even kort samengevat. Als er meer tijd zou zijn dan zou je wel behoefte hebben aan face 2 face contact in de onderzoeksfase en op het moment dat er een besluit is genomen, toelichting hiervan.

B: Ja, maar dit hoeft niet met alle aanvragen. Maar alleen met de ingewikkelde vragen stukken.

**A:** Er is dus sprake van tijdgebrek of de afdelingen.

B: Ja, maar dat is al algemeen bekend hier en zeker als je het op de manier wil uitvoeren.

**A**: Stel dat er in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand mediatonvaardigheden worden toegepast. Over welke vaardigheden moet een medewerker dan beschikken?

B: We hebben een aantal mensen bijvoorbeeld bij de IKB, die zijn heel kort door de bocht. En die zeggen heel makkelijk, nou.. als u het er niet mee eens bent dan gaat u maar in bezwaar. Om eerlijk te wezen zou ik op die manier ook niet te woord gestaan willen worden. Je moet mondelingen vaardigheden hebben en enig sinds inlevingsvermogen.

**A:** Een open houden ding dus?

B: Ja, sommige moeten dit nog bijleren.

**A:** Dus een openhouding, inlevingsvermogen en mondelingenvaardigheden en niet te kort door de bocht.

B: Ja.

**A:** Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd. Is het goed als ik via de mail benader als ik achteraf nog vragen heb?

B: Nee eigenlijk niet. Je mag als je vragen hebt altijd langslopen of mailen

## Bijlage 6: Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren

**Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren |Respondent 2**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 2

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Ervaringen, opvattingen en ideeën van medewerkers zijn voor dit onderzoek van belang.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Ik hoop dat ik je kunt helpen, ik ben aangewezen door mijn leidinggevende. Ik heb mij niet echt voorbereid op het interview. Het gaat specifiek over de bijzondere bijstand begreep ik? Dat werk doe ik nog niet zo lang, maar 3 maanden dus ik hoop dat ik je kunt helpen en dat je met mij verder komt.

B: Maar ik zal wat meer over mijzelf vertellen. Ik heb administratief juridisch opleiding gedaan, ik heb toen stage gelopen bij de kredietbank Walcheren. Daar eigenlijk blijven plakken min over meer en ja.. goed nu zit ik bij Orionis. Paar jaar gelden is het gefuseerd de kredietbank ging samenwerken met de voormalige Sociale dienst en het ADZ. Toen is er een reorganisatie geweest en toen ik uiteindelijk hier terecht gekomen op het KCC.

**A:** Hoe lang ben je al KCC medewerker?

B: Ongeveer 3 jaar. Het is nog maar 3 jaar gelden opgericht van daar

**A:** Bevalt de functie/werk je nog steeds?

B: Jawel. Hier voor ben ik budgetcoach geweest, maar dat is weg bezuinigd. Op die manier ben ik terecht gekomen bij het KKC. Het is niet mijn voorkeur, maar in deze tijd is het toch wel belangrijk dat je werk hebt. Vandaar dat ik mijn voorkeur ook aan het KCC hebt gegeven toen der tijd.

**A:** Kon je dat zelf kiezen toen?

B: Mijn toenmalige leidinggevende heeft mij geadviseerd, om ons daar voor aan te melden. Wij konden ons opgeven voor 3 functie en het is de KCC geworden.

**A:** Oké, kun je een beschrijving geven van de doelgroep?

B: De doelgroep is nog al breed. De doelgroep is in de laatste jaren veranderd, de rugzak die mensen hebben zijn wat groter en gevulder dan de voorgaande jaren. Gevallen worden steeds complexer en zijn meerdere dingen die meespellen

**A:** Maar vooral mensen met een inkomen op bijstandsniveau toch?

B: Ja dat klopt, ik heb het over de bijstandsgerechtigde en mensen met een inkomen op bijstandsniveau.

**A:** Ik heb een aantal onderwerpen dat ik met je wilt bespreken. Ik wil graag wat meer weten over de huidige werkwijze binnen Orionis. Kun je mij vertellen hoe in de organisatie georganiseerd is, dus hoe zit het primaire proces eruit? Van aanvraag tot besluitfase?

B: Die wordt op de rol gezegd voor de afdeling die de aanvraag gaat behandelen. Je hebt uitkeringsgerechtigde die komen bij ons terecht. Je hebt ook niet- uitkeringsgerechtigde, dit noemen ze ook wel de nuggers die komen op de rol van de IKB of IKS terecht. Ik zelf behandel alleen de aanvragen van bijstandsgerechtigde, waarvan groot deel van het dossier al bij ons bekend is.

**A:** Je zegt net dat onderverdeeld wordt, door wie wordt dit gedaan?

B: Het wordt verdeeld op basis van waar het thuis hoort. Dat is afhankelijk van soort aanvraag en of ze in de uitkering zitten of niet.

**A:** Kan je wat vertellen over je persoonlijke aanpak/ werkwijze en dan met name bij een negatief besluit?

B: Ja, mijn persoonlijke aanpak… kijk het beleid van hier verwacht een stukje maatwerk van je. Je gaat per geval bekijken van wat er aan de hand is, wat is de situatie en wat speelt er. Op basis daar van start je een onderzoek en neem je een besluit.

**A:** Maar hanteer je altijd de zelfde werkwijze? Onderneem je altijd dezelfde stappen? En is dit op de afdeling ook zo? Of gaat iedereen verschillend te werk.

B: In principe hanteer ik altijd dezelfde werkwijze. Ik vind het moeilijk om te zeggen of er op de afdeling verschillend te werk wordt gegaan. Omdat ik maar een paar maanden de bijzondere bijstand behandel.

**A:** Maar wat je tot nu toe is opgevallen?

B: Ja, wij hanteren over het algemeen wel de zelfde werkwijze.

**A:** Staat deze werkwijze ook ergens vastgelegd?

B: Ja, ze staan in beleidsregels voor zo ver er beleid is.

**A:** Als wij kijken naar de huidige werkwijze, zijn hier dan dingen aan die veranderd/ verbeterd moeten worden?

B: Jazeker. In mijn optiek is er nu eigen geen beleid. Er wordt maatwerk va je verwacht maar je kunt twee kanten op. Als mensen voldoende aantoonbaar kunnen maken dat er een noodzaak is, dan kan je het toekennen. Maar als er geen stukken zijn en je kunt de noodzaak niet vastellen dan kun je het afwijzen. Je kunt twee kanten op en in dat opzicht vind ik eigenlijk dat er geen beleid is.

**A:** Wat zou er dan precies veranderd moeten worden?

B: Nou.. duidelijkere regels en wetten moeten komen, zodat er op basis daarvan een besluit genomen kan worden.

**A:** Dus je vindt het beleid zo als het op dit moment is, inhoudelijk niet duidelijk genoeg?

B: Niet voldoende, dat zou veranderd moeten worden. Zodat het voor de mensen die een aanvraag in behandeling nemen, makkelijker wordt om een besluit te nemen.

**A:** Het huidige beleid is nu eigenlijk te globaal?

B: Ja, zo zou het kunnen zeggen.

**A:** Je geeft dus eigenlijk aan dat je behoefte hebt aan duidelijkere beleidsregels.

B: Ja, dat klopt. Het heeft ook te maken met het feit dat er hier 3 verschillende gemeentes zijn. Je hebt met de gemeente Vlissingen, Veere en Middelburg te maken en die moeten samen eens zijn over het beleid. Op basis daarvan nemen wij een besluit, dus daar begint het eigenlijk al.

**A:** Als even terug gaan naar hoe je een aanvraag beoordeeld, welke criteria en afwegingen neem je dan mee bij het nemen van een besluit?

B: Wat ik eerder al aangaf elke situatie is anders. Tuurlijk neem ik de situatie van mensen thuis en gevallen van mensen die stukje hulp krijgen van bijvoorbeeld Emergis dat neem ik allemaal mee bij mijn besluit.

**A:** Dus je bekijkt per geval de situatie en omstandigheden en op basis daarvan neem je een besluit. Kom je bij de beoordeling van een aanvraag knelpunten tegen? Kun je deze toelichten?

B: Ja ik heb wel eens te maken met knelpunten. Bijvoorbeeld de bewindvoerder die wel eens een aanvraag indient voor een cliënt, die leveren wel eens aanvragen in die niet compleet zijn. Sturen vacatures op voor een héél jaar, terwijl wij werken op basis van declaraties. Dat soort dingen, daar loop je dan wel eens tegen aan. Daar hebben wij allemaal last van bij ons op de afdeling.

**A:** Welke oplossing zou je hier voor willen zien of kunnen bedenken?

B: Nou.. een overleg met de bewindvoerders en Orionis, dat lijkt mij niet geheel onverstandig.

**A:** Heb je wel eens moeite gehad om een besluit af te wijzen?

B: Nou ja… soms heb je wel eens een andere mening, maar goed. Je denkt soms iets anders dan het beleid maar als je duidelijke gronden hebt om het af te wijzen, dan kan je daar niet om heen. Tenzij aantoonbaar is gemaakt dat er sprake is van een noodzaak. Je kunt het zelf ombuigen. Ik heb nog niet echt een geval gehad, waarbij ik moeite had om iets af te wijzen. Dat is op dit moment nog niet voorgekomen.

**A:** Als je twijfelt of iets je duidelijk is bij het behandelen van een aanvraag, wat doe je dan?

B: Ik bespreek het met mijn collega’s. Zeker omdat ik hier nog maar net begonnen ben.

**A:** Oké, mooi er wordt dus altijd om feedback gevraagd. Moet je de uitkomst van je besluit ook aan iemand verantwoorden?

B: Nou.. stel iemand dient bezwaar in, dan kan het zo zijn dat ze dan vragen van hoe komt het dat je dit besluit hebt genomen. Het komt wel eens voor, maar niet bij elke aanvraag.

**A:** De wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk. Was deze ruimte volgens jou nodig?

B: Dat is moeilijk om mijn mening over te geven, omdat ik hiervoor het werk niet hebt gedaan. Ik denk dat in sommige gevallen wel wenselijk was. Ik vind dat op het moment dat er bijzonderheden zijn in sommige gevallen, dat daar als organisatie zijnde wel mee moet kunnen buigen.

**A:** Dus je bent als ik het goed hoor, wel een voorstand van maatwerk?

B: Het jammer daarvan is dat de tijd die je nodig hebt om een aanvraag te kunnen afhandelen, die worden langer. Het kan zijn dat je gerust een half dag bezig bent met één aanvraag.

**A:** Het wordt eigenlijk alleen maar drukker, terwijl je minder tijd hebt.

B: Ja, klopt. Het werk voorraad loopt aardig op.

**A:** Hoe zijn de beleidswijzingen naar jullie gecommuniceerd?

B: De wijzingen hebben plaatsgevonden voor mijn tijd, dus dat weet ik niet.

**A:** Oké, maar hoe zijn ze naar jou gecommuniceerd, want je doet het werk nog niet zo lang en je moet natuurlijk ook ingewerkt worden.

B: Ik heb ze uitgeprint gekregen en met mij doorgenomen door degene die mij heeft ingewerkt?

**A:** Loop je tegen problemen aan, omdat je hier geen scholing over hebt gehad?

B: Nee, ik ben een paar weken met een soort mentor meegelopen. En als ik er niet uitkom dan overleg in met collega’s.

**A:** Oké, duidelijk. Ik wil het me t hebben over mijn volgende topic. Hoe worden beschikking door jullie opgesteld?

B: Beschikkingen? Deze zijn voor 80% al ingevuld. Door middel door een speciaal programma vul je nog in wat nodig is en de rest is standaard voor je ingevuld.

**A:** Als wij kijken naar de inhoudt van een beschikking, zoals het op dit moment wordt opgesteld. Is de inhoudt van een beschikking dan duidelijk voor een burger?

B: Ja. Ik vind zelf dat er te veel jargon in wordt geplaatst en dat moet je niet willen. Daar krijg je misschien meer bezwaarschriften door. Maar ik denk dat de organisatie hierin wel meedenk en aanpast waar mogelijk. Maar het zijn natuurlijk standaard dingen die erin horen te staan die kan je niet echt aanpassen, maar daar buiten om vind ik wel dat wij er goed mee omgaan.

**A**: Aan welke voorwaarden moet een beschikking voldoen?

B: Het belangrijkste is dat de cliënt het zelf goed begrijpt. Maar er blijft natuurlijk een aantal procent dat het toch niet bergrijp al zet je het in Jip en Janneke taal.

**A:** Maar moet er volgens jou ook sprake zijn van een deugdelijke motivering?

B: Die motivering leg je in principe vast in je rapportage, maar die rapportage krijgen die mensen natuurlijk niet te zien. Die krijgen alleen de beschikking zelf. De motivering wordt sowieso vastgelegd en deze kunnen ze opvragen. Ik denk wel dat het op die manier goed is ingedeeld.

**A:** Maar je vindt niet dat de rapportage mee gestuurd moet worden met de beschikking? Of in de beschikking moet worden vermeld?

B: Nee, ik denk zelf niet dat daar een meerwaarde heeft voor die mensen. Maar wie weet in de toekomst, het is toch niet zo een gek idee.

**A:** Hoe worden besluit op dit moment gecommuniceerd naar een burger?

B: beslissingen worden altijd via beschikkingen gestuurd.

**A:** Komt het wel eens voor dat je de telefoon op pakt en beschikking toelicht?

B: Jawel, sowieso neem je in je onderzoeksfase contact op met de klant om dingen na te vragen. En dan vertel je ook wat je van plan bent te doen en wat er in de beschikking komt te staan. En dan leg ik het nog een keer uit om die en die reden ken ik het toe of wijs ik het af.

**A:** In welke fase neem je telefonisch contact op met de klant? Is dit de fase voor dat je een besluit neemt? En de fase als je al een besluit hebt genomen?

B: Ja dat klopt in de onderzoeksfase en wel eens daarna als het nog niet duidelijk is voor de klant.

**A:** Hoe vaak gebeurt het dat je contact op neemt met de klant?

B: Ligt eraan wat voor soort aanvraag het is, Als ik voldoende stukken heb om mijn besluit te nemen, dan hoef ik in principe geen contact op te nemen maar als er dingen ontbreken en ik heb zelf nog vragen dan neem ik vaak even contact op.

**A:** Wat hebben het hiervoor gehad over de wijzingen van 2015, vind je dat de doelgroep goed geïnformeerd is over het nieuwe beleid wijzingen?

B: Dat kan altijd beter.

**A:** Hoe is dit gebeurd?

B: Ik durf niet te zeggen hoe dit is gebeurd. Maar mijn ervaring is, als je ziet wat voor aanvragen er nog binnen komen dat mensen niet goed op de hoogte zijn waarvoor ze nog eventueel in aanmerking voor de bijzondere bijstand.

**A:** Dus je bent van mening dat het beter kan, omdat je nu nog aanvragen binnen krijgt waarvoor mensen voor de bijzondere bijstand niet meer in aanmerking voor komen.

B: Ja, het is zonde voor die mensen die wachten op iets dat niet komen gaat. Communicatie kan altijd verbeterd worden vooral van de gemeenten naar de burger toe.

**A:** Uit onderzoek van Nationale ombudsman is gebleken dat behandeling van aanvragen onvoldoende aansluiten op behoefte van de burger? Hoe is dat bij Orionis? Bent u van mening dat de behandeling van de aanvragen voldoende aansluiten op de behoefte van de burger?

B: Ja, ik denk zelf van wel. Het is vrij uitgebreid, van zijn bezig om dat te verbeteren en te veranderen. Het kan altijd beter en makkelijker en anders worden geformuleerd. Wij als organisatie zijnde zijn er wel mee bezig om dit te verbeteren.

**A:** Wat bedoel je met verbeteren, moet ik dan denken aan begrijpelijke taal, juridische termen.

B: Ja, dat ook dat begint daarmee. Er is een werkgroep die zich richt op het aanvragenformulier en dan vooral waarvoor mensen het kunnen aanvragen. Vanwege de veranderingen in het beleid zijn ze het aanvraagformulier aan het aanpassen om het zo overzichtelijker te maken.

**A:** Heb het dan over het aanpassen van de kostensoorten?

B: Ja, dat klopt.

**A:** Bent u van mening dat de wijzigingen van 2015 invloed hebben gehad op de toenamen van aantal bezwaarschiften?

B: Ja, zonder meer. Omdat je bijvoorbeeld voorheen voor een bril bijzondere bijstand kon krijgen, dat is al weer een tijdje geleden. Mensen zijn zo gewend dat ze daarvoor bijzonder bijstand voor aan kunnen vragen. Dat wordt nu niet meer vergoed, een voorliggende voorziening zit nu bij je ziektekosten verzekeraar in het aanvullende pakket.

**A:** Dus je bent van mening dat dit wel voor toename van het aantal bezwaarschriften heeft gezorgd?

B: Ja.

**A:** Hoe is het volgens jou mogelijk om het aantal bezwaren te verminderen?

B: Om te beginnen met het aanvraagformulier aan te passen, met daarbij de kostensoorten die nog wel aanvraag kunnen worden. Iemand heeft het recht om bijzondere bijstand in te dienen, maar als je de kostensoort aanpast dan wordt het duidelijker. Aan de telefoon vragen wij zelf ook door voor wat wil u bijzondere bijstand aanvragen. We vragen, vragen waarmee we het aantal aanvragen voor bijzondere bijstand te verminderen.

**A:** Om zo dus onnodige aanvragen uit te sluiten?

B: Ja, we doen een soort screening om aanvragen van de bijzondere bijstand te verminderen, Dit zal er denk ik wel leiden tot vermindering van het aantal bezwaren.

**A:** We hebben het net ook over maatwerk gehad. Er is meer ruimte voor discretionaire ruimte. Dit is de vrije ruimte tussen beleid en wetgevingsregels waar medewerkers een eigen invulling aan kunnen geven.

B: Ja, nu het veranderd is hebben wij genoeg ruimte. Ik vind wel dat het in sommige gevallen beter is al de beleidsregels iets worden aangescherpt. Zodat je wat makkelijkere een besluit kan nemen, aan de andere kant vind ik, zoals ik net al zei dat het goed is dat er ruimte is voor maatwerk. De situaties veranderen nog wel tegenwoordig mensen hebben meer bagage. Ik vind het in zo een geval wel gewenst om zo een beter besluit te nemen. Het nadeel is alleen dat het veel meer tijd kost.

**A:** Bij een beoordeling kunnen zich ook bijzondere omstandigheden voordoen. Wanneer is er sprake van een bijzondere omstandigheid en/of uitzondering.

B: Om een voorbeeld te geven nog niet zo lang geleden had ik een persoon die een aanvraag heeft gedaan voor kosten van de tandarts. Normaal gesproken is de zorgverzekeraar de voorliggende voorziening in de huidige beleidsregels dan. Echter heeft zijn vader daarbij een verklaring gedaan, zijn begeleider daar heb ik contact mee gehad en zijn bewindvoerder, deze situatie was zo speciaal dat ik hiervoor wel een uitzondering voor wilde maken. Al mijn bevindingen heb ik vastgelegd in een rapportage en op basis daarvan heb ik besloten om de aanvraag wel toe te kennen.

**A**: Dus goed argumenten is erg belangrijk? Is er overigens nog een verschil tussen een bijzondere omstandigheid en een uitzondering?

B: Nee eigenlijk niet, als je de noodzaak kan vaststellen dan is er sprake van een bijzondere omstandigheid.

**A:** Wanneer is afwijken voor jou niet mogelijk? En is iets dichtgetimmerd?

B: Als ik op basis van de informatie kan opmaken dat er verkeerde informatie is verschaft of andere dingen die niet correct zijn.

**A:** Dus als iets buiten de wettelijke regels is?

B: Ja, precies dat is de juiste omschrijving.

**A:** In hoeverre wordt je ondersteund door Orionis om, om te gaan met de discretionaire ruimte?

B: Hoe ik het tot nu toe ervaar, worden we wel goed ondersteund hierin.

**A**: Merk je dit doordat het goedgekeurd wordt, zo lang je het maar beargumenteert?

B: Ja, als je het goed vastlegt in je rapportage, zodat iedereen het begrijpt. Dan moet er als het goed is geen problemen ontstaan.

**A:** Oké, bij welke kostensoort wordt uit jouw ervaring de meeste bezwaren voor ingediend?

B: Dat vind ik moeilijk om te zeggen, omdat ik het werk nog niet zo lang doe.

**A;** Wordt er op de afdeling verschillende omgegaan met het beoordelen van aanvragen?

B: Op onze afdeling niet, na mijn weten proberen we allemaal wel op één lijn te zitten.

**A:** Heb je behoefte aan een vaste werkwijze?

B: Ja, ik vind dat, dat wel prettig werk anders ga je lang elkaar heen werken. Wij als team proberen echt zo veel mogelijk op één lijn te zitten.

**A:** Dus jij vindt een eenduidige werkwijze wel belangrijk?

B: Ja. Zeker.

**A:** Je gaf net aan KCC medewerker bent en verantwoordelijk bent voor de eenvoudige aanvragen. Denk je dat je hierdoor discretionaire ruimte hebt dan iemand die wat complexere aanvragen behandeld?

B: Ja, ik ben van mening dat het wat minder is. Omdat bij hen gevallen behandelen die uitbereider zijn. In dat geval kan je wel zeggen dat wij iets minder ruimte hebben, maar voor mijn gevoel niet.

**A:** En zeg je dit omdat ze aanvragen behandelen, waarbij er meer sprake is van bijzondere omstandigheden?

B: Ja..

**A:** We hebben het al over verschillende onderwerpen gehad. Ik wil het nu graag met je hebben over mediationvaardigheden. Wat versta je onder het begrip mediationvaardigheden?

B: Uhm.. luisteren, samenvatten en doorvragen? Wij hebben ook trainingen gehad maar daar wordt het weer anders genoemd. Maar goed het komt allemaal op het zelfde neer.

**A**: Dat klopt, welke vaardigheden vallen voor jou onder mediationvaardigheden

B: Wat ik net al heb aangegeven, het begint met goed luisteren, dan samenvatten heb ik het goed begrepen en duidelijkheid is. Aan de hand daarvan moet je goed doorvragen, zodat je een besluit kan nemen. Dit zijn wel dingen die wij hier dagelijks toepassen.

**A:** In hoeverre denk je dat over deze vaardigheden beschikt?

B: Zover ik heb begrepen voldoende, we hebben laatst nog een opfris cursus gehad hierover. Die hebben we nu al 4 keer gehad.

**A:** Oké, mooi. Het wordt dus wel vaak herhaald. Mediationvaardigheden kent verschillende vormen. Je hebt face 2 face, huisbezoeken en bellen. Je hebt verteld dat je regelmatig de telefoon op pakt, welke vorm heeft jouw voorkeur?

B: Dat ligt aan de situatie mijn voorkeur gaat uit naar face 2 face.

**A:** Oké, komt dit ook vaak voor?

B: Nee, helaas niet daar hebben wij geen tijd voor.

**A:** Stelt dat mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsfase hier bij Orionis wordt toegepast. In welke fase zou dit dan moeten gebeuren? Je hebt de aanvraagfase je neemt dat een besluit en als er een besluit is genomen, dan heeft de klant nog de mogelijkheid om in bezwaar te gaan.

B: Als er meer tijd zou zijn dan zou ik zeggen face 2 face of bellen

. Maar ik weet dat dit niet haalbaar is bij ons. In sommige gevallen zou je gewoon willen dat je mensen gewoon face 2 face spreek. Uit het gedrag van mensen kan je ook veel uit halen. Ik zelf denk dat je contact op moet nemen met de klant is de fase voor dat je besluit neemt en in sommige gevallen achteraf.

**A:** Zou je het een goed idee vinden als er mediationvaardigheden toegepast zouden worden in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand?

B: Ja, ik denk dat wel het zo zorgen voor verbetering.

**A:** Wat denk je dat het effect zou zijn?

B: Nou.. als je de tijd en kans krijgt om iemand voor de aanvraag kort te spreken, behalve dan aan de telefoon. Aan de telefoon is toch anders. Het is veel prettiger om met iemand in een spreekkamer te zitten onder 4 ogen, dan telefonisch contact.

**A:** Dus je bent eigenlijk van mening dat iemand door een face 2 face gesprek zich eerder gehoord voelt en dat je zo net wat meer informatie verkrijgt van iemand. Ben je ban mening dat mediationvaardigheden zullen bijdrage leveren aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften?

B: Ja. Ik denk wel dat het zal bijdragen aan het verminderen van het aantal bezwaren. Als je standaard contact op neemt met een klant en even uitleg geef denk ik wel dat dit scheelt.

**A:** Stel dat er in het primaire besluitvormingsproces van de bijzondere bijstand mediatonvaardigheden worden toegepast. Over welke vaardigheden moet een medewerker dan beschikken?

B: inlevingsvermogen dat is wel belangrijk, als je dat niet hebt dan ben je niet geschikt voor dit werk. Goed kunnen luisteren en doorvragen totdat de hulpvraag van de klant duidelijk is. Dit zijn wel dingen wel heel erg belangrijk zijn.

**A**: Oké, duidelijk. Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd. Is het goed als ik via de mail benader als ik achteraf nog vragen heb?

B: Nee eigenlijk niet. Je mag mij altijd benaderen.

## Bijlage 7: Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren

**Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren |Respondent 3**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 3

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Ervaringen, opvattingen en ideeën van medewerkers zijn voor dit onderzoek van belang.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Mijn functie hier, ik werk hier als inkomensbeheerder. Ik heb al heel wat werk achter de rug, ik werd op gegeven moment werkloos en dacht dit kan ik en rolde hierin.

**A:** Hoe lang ben je al werkzaam als inkomensbeheerder? Bevalt de functie nog?

B: Ik werk hier ongeveer één jaar nu. Het betaalt de kachel. We roepen allemaal dat je een baan moet vinden waarin je gelukkig moet zijn, maar dat is allemaal relatief. Anders was iedereen acteur geworden of iets degelijks, ja.. sorry maar zo zit de wereld niet in elkaar. Het vuil moet ook opgehaald worden. Het gaat erom of de omstandigheden waaronder je werkt goed zijn en dat je redelijke collega’s hebt en degelijke, dat maakt dat je werk gewoon prima te doen is. Als je aan mijn vraag of dit de ideale baan is, nee dat is voor mij iets heel anders. Als ik het puur zakelijk bekijk zal ik een andere functie kiezen.

**A:** Maar op dit moment is het voor jou wel oké?

B: Ja, voor dit moment wel/

**A:** Kan je een beschrijving geven van de doelgroep?

B: Je hebt geen doelgroep, hebt te maken met een gebruikersgroep.

**A:** Wat is het verschil?

B: Doelgroep wil zeggen dat je als organisatie zegt, wij willen aan een bepaalde groep aandacht besteden. Voorbeeld van alle inwoners van Vlissingen wil je speciaal inwoners van Marokkaanse afkomst, extra aandacht bestreden omdat ze een achterstand probleem hebben. Bij een gebruikersgroep, melden degene die een uitkering nodig hebben zich. Doelgroep is beleidsbepaald, in de zin dat j een bepaalde groep wil bedienen. En een gebruikersgroep is eigenlijk wat onvermijdelijk is. Iedereen die meent recht te hebben op een bijstandsuitkering die doet daar een beroep op. Dus dat is het verschil. Onze gebruikersgroep is iedereen met een laag inkomen, dus inkomen op minimum niveau of net er boven, die kunnen een beroep doen op de bijzondere bijstand. Dat is het geen waar ik het meest mee te maken heb.

**A:** Oké, interessant. Ik heb een aantal onderwerpen dat ik met je wilt bespreken. Ik wil graag wat meer weten over de huidige werkwijze binnen Orionis. Kun je mij vertellen hoe in de organisatie georganiseerd is, dus hoe zit het primaire proces eruit?

B: Wat versta je onder het primaire proces?

**A:** Van aanvraag tot besluitfase? Dus een aanvraag komt binnen hoe wordt er dan te werk gegaan. Welke stappen worden doorlopen?

B: Er zijn meerder mogelijkheden, je hebt verschillen kwaliteiten aanvragen. De aanvragen die wij binnen krijgen zijn van mensen die geen uitkering hebben, die op een andere manier hun inkomen hebben. Wij krijgen aanvragen van niet-uitkeringsgerechtigde. Wat je binnen krijgt, als je mazzel hebt zit alles erbij. Dan kan je het inkomen vastellen of is het inkomen al eerder vastgesteld en dan kan je vaak al direct zien of bijzondere bijstand vertrekt kan worden of niet. In het beleid staat dat alles geïndividualiseerd moet worden, maar dat is niet realistisch. Heel groot deel van de aanvragen zijn namelijk al bepaald. Op het moment dat iemand een bewindvoerder krijgt toegewezen door de rechtbank, dan besluit de rechtbank dat er bescherming bewind moet worden toegepast. Daar zijn kosten aan verbonden en die kosten kan iemand niet zelf dragen, omdat zijn inkomen vaak te laag is. In zo een geval hoef ik niet één individueel gesprek met de cliënt te voeren. Dat is gewoon papierwerk. Op het moment dat iemand een aanvraag indient voor bijvoorbeeld een koelkast, dan moet je wel overleg hebben met de cliënt. Dat gaat meestal telefonisch.

**A**: Oké, in zo een geval verricht je dus nader onderzoek?

B: Ja, dan moet er iets van onderzoek verricht worden. Je bent meestal afhankelijk van de informatie die je van de cliënt krijgt. Die vertelt meestal van het was een oud ding en die al lang verrot was. Misschien klopt het ook wel. Dat is een beetje het vervaal wat je vaak te horen krijgt. Waar je wel vaak mee zit is dat mensen vaak verwachtingen hebben. Van bijvoorbeeld een hele mooie Amerikaanse koelkast, terwijl natuurlijk alleen het noodzakelijke verstrekken. Voor een alleenstaand is een koelkast voldoende en geen koel/vries combinatie. Een koelkast kost €230, - en een koel/vries combinatie kost €380, -. Nou dan komen mensen van als ik nou zelf wat bij leg? Nou als je het zelf kan betalen moet je het zelf doen, dat is het beleid. Dus wij verstrekken alleen wat noodzakelijk is, dat is een koelkast van €230, -. Die betalen wij aan de leverancier.

**A:** In welke vorm wordt dit dan vaak verstrekt? In de vorm van een gift of een lening?

B: Het is eigenlijk altijd een gift, leningen worden hier zelden verstrekt. Een kan natuurlijk wel voor duurzame gebruiksgoederen. Hier moeten ze vooraf gereserveerd voor hebben. Als de noodzaak ontstaat en je was niet in staat om vooraf te reserveren, maar je kunt wel achteraf reserveren. Dan kan het verstrekt worden in de vorm van een lening of ondergebracht worden bij de gemeentelijke kredietbank.

**A:** Kunt u voorbeelden noemen van wanneer iets in een lening wordt verstrekt?

B: Je moet denken aan duurzaam gebruiksgoederen, dingen waar je op zit en leunt. Dat zijn de aanvragen die worden behandeld door IKB. Wat ook altijd een lening is een borg, iemand kan nu een huis krijgen maar heeft niet het geld, maar het is wel een noodzakelijke verhuizing. Een borgtocht wordt per definitie als lening verstrekt, dat staat zelf zo in de wet zo benoemd.

**A:** Dus alles wat met huisraad en borgtocht te maken heeft, valt onder de IKS, dan wordt bijzonder bijstand in de vorm van een lening verstrekt?

B: Ja, dat klopt.

**A:** Een aanvraag komt binnen, wat gebeurd er dan. Wordt dit verdeeld op de afdeling, hoe gaat dit?

B: Het komt binnen op een grote hoop en dat wordt het uitgesplitst tussen de mensen die een uitkering hebben die vallen onder KCC, voor de mensen die geen uitkering hebben vallen onder IKB en ingewikkelde aanvragen voor de IKS. Op die manier wordt het uitgesplitst, we zijn met 4 mensen die de aanvragen bijzonder bijstand behandelen bij de IKB. Wij pakken gewoon zelf de aanvragen van de voorraad, daar pakken we de oudste van en werken het zo snel mogelijk weg.

**A:** Wat is je persoonlijke aanpak bij een negatief besluit? Hoe ga je dan te werk? Kun je hier wat meer over verstellen?

B: Daar zit niet echt één algemene lijn in. Heel vaak is het gewoon puur een beschikking verzenden. Omdat als het inkomen te hoog is het inkomen te hoog, dan kan je wel een heel gesprek gaan voeren. Maar als iemand zijn inkomen € 1500-, is en de grens ligt bij € 1300,-. Dan kan je wat ik net als zeg een heel gesprek gaan voeren, maar die man/vrouw heeft dan voldoende inkomsten. Dat is zinloos om daar een gesprek over te voeren, je kunt het op hoogstens wel uitleggen.

**A**: Oké, Dus sommige situatie zijn zo duidelijk en helder dat nadere toelichting niet nodig is. Hoe neem je contact op met een persoon als je het toch nader gaat toelichten?

B: Dat gebeurt altijd telefonisch.

**A:** Als je bij de beoordeling besluit om een aanvraag af te wijzen, heb je hier dan een vaste werkwijze voor?

B: Nee, het is altijd kijken naar de situatie. Alles moet je individueel bekijken. Je merkt de aan de manier waarop de klant met jou communiceert, wat voor vlees je in de kuip hebt.

**A**: Houdt je daar dan bij de beoordeling rekening mee?

B: Ja, zeker. Het komt vaak voor dat mensen gewoon onhandig zijn, dat is niet zo vreemd. Ze zitten niet voor niks in de uitkering. Het zijn over het algemeen niet intellectueel, en als het intellectueel zijn dan mankeren ze wel wat.

A: Welke criteria en afwegingen hanteer je bij de beoordeling van een aanvraag?

B: Die zijn heel helder, de noodzaak op dat moment moet vast staan. Dat je al 3 jaar een nieuw huis nodig hebt, is niet iets van nu. Dus eerst de noodzaak ja of nee. Het moeten bijzondere noodzakelijke kosten zijn, een paar nieuwe schoenen, dat is ook noodzakelijk, maar dat zijn geen bijzondere kosten van bestaan. Dat zijn algemene kosten van bestaan. Dat soort aanvragen kom ik eigenlijk niet meer tegen, iedereen is hier wel van op de hoogte. Soms komen mensen aan met aanvragen, waarvan je denkt, ik vind dat algemene kosten van bestaan.

**A:** Kun je daar een voorbeeld van noemen?

B: De eerst aanschaf van een koelkast, de buurvrouw krijgt er eentje om te vervangen. Zelf heb je nooit een koelkast gehad. Maar die denken ooh.. ik wil ook wel een koelkast van Orionis. Voor je uitzet moet je sparen. Een voorliggende voorzien dat is ook een criteria, kan iemand op een andere manier in de kosten voorzien. Je moet ook kijken naar de middel die iemand heeft het inkomen, maar ook het vermogen. Bij voorliggende voorzieningen, dan krijg je te maken met de medische kant. Je hebt ziekenkosten verzekering, daar hoort het eigen onder te vallen, maar niet iedereen heeft zich heel goed verzekerd of mensen krijgen dat ze hun eigen risico moeten betalen. Dat zijn bijvoorbeeld aanvragen die je moet afwijzen o.g.v. een voorliggende voorziening. Het eigen risico is onderdeel van een voorliggende voorziening, dat geacht worden voldoende te zijn.

**A:** Die criteria die u net benoemd heeft, houdt iedereen op de afdeling zich hieraan? En zijn deze ook vastgelegd ergens? Waarzo?

B: Ja, deze zijn vastgelegd in een beleidsstuk bijzondere bijstand voor Orionis Walcheren. Daar staat in grote lijnen in wat de criteria zijn. Ze vloeien ook voor een deel uit de wet, in de wet staat wanneer er sprake is van een bijzondere noodzaak. De bijzondere noodzaak is dan uitgebreid door jurisprudentie en het beleid.

**A:** Als u de inhoud van het beleid en wetgeving moet beoordelen. Is de inhoudt hiervan dan duidelijk voor u?

B: Voor mij wel. Ik heb er geen moeite mee, maar dat ligt denk ik ook aan de persoon zelf.

**A:** Hoe komt het dat jij er geen moeite mee hebt? Is dit door je ervaring?

B: Ik heb hele lange ervaring binnen de sociale dienst. Wanneer je binnen komt bij een nieuwe organisatie of gemeente dan moet je altijd zorgen dat je eerst het lokale beleid leest. Als je begint van in Urk deden we het zo, het zou hier ook wel zo zijn. Dat gaat natuurlijk niet. Als ik een aanvraag bijzondere bijstand behandel, dan ligt het beleidsstuk meestal open naast mij. Ik verwijs ook altijd naar artikelen als ik iets afwijs of toeken. Dan kan de klant ook niet zeggen van waar staat dat dan.

**A:** Komt u bij de beoordeling op aanvragen van de bijzondere bijstand wel eens knelpunten tegen?

B: Ja, per definitie. Wat ik net vertelde aanvragen die bijvoorbeeld gaan over bewindvoeringskosten, dat is zo weg verwerkt. Wat ik wel tegen kom is dat er soms in beleid dingen staan die niet logisch zijn. Bijvoorbeeld voor bijzondere bijstand voor woonkosten, staat bij het stukje gemeentelijke beleid dit wordt geïndividualiseerd. Nou hoe dan? Dat klopt gewoon niet.

**A:** Wat doe je dan in zo een geval? Hoe los je dit op?

B: Ik houdt me dan gewoon aan de wet en voer de wettelijke regels uit. Dat is iets wat gewoon fout is ingevuld, dus dan houdt je je gewoon aan de wet. Dan voer je het uit op wettelijke gronden.

**A:** Is het wel eens voorgekomen dat u moeite had om een besluit te nemen? Wat doet u dan in zo een situatie?

B: Ik doe dit werk al heel lang, die moeite wordt na 2 tellen vervlakking.

**A:** Komt het wel eens voor dat je casussen bespreekt met je collega’s? En in welke gevallen doe je dit?

B: Ja, dat komt wel eens voor in een geval dat ik twijfel. Het is eigenlijk meer van waar vindt je dit. Het zijn hier niet zo ingewikkelde casussen. Als het één ingewikkelde casus zou zijn, dan is het leuk om te sparren. Het is allemaal vrij zakelijk, het is cijfers bij elkaar optellen, het beleid bij leggen en kijken of iemand wel of geen recht heeft. Inhoudelijk is er niet zoveel te bespreken.

**A:** Wat vind je van de huidige werkwijze op de afdeling, is er iets wat verbeterd kan worden?

B: Ik werk hier gedetacheerd en dan heb je altijd beelden dat dingen beter kunnen. Andere dingen gaan best prima en andere dingen gaan wat minder goed. Je moet goed kijken naar het stadium waar de organisatie op dat moment zit. Ik zie wel dingen die anders kunnen.

A: Kun je hier een voorbeeld van noemen?

B: Ik praat dan niet zo zeer over de bijzondere bijstand. Maar dan heb je eerder over het niet opschorten van een uitkering, maar het blokkeren van een uitkering. Men kiest er hiervoor om de uitkering te blokkeren, dat is heel makkelijk. Maar daarbij wordt de cliënt niet geïnformeerd over het feit dat hij tijdelijk niet betaald wordt. Door dit niet te informeren en later tot de ontdekking komen dat er geen recht bestaat, wordt het lastiger om die uitkering in te trekken. Daar is nog wel een slag te maken. Ze hebben hier heel wat reorganisatie gehad, dat maakt ook dat mensen tot keuze komen om efficiënt te werken. We hebben hier bijvoorbeeld heel lang een achterstand gehad met de bijzondere bijstand, die achterstand is nu weggewerkt. Maar pas als je die achterstand weg hebt, kan je naar de volgende stap gaan kijken.

**A:** Oké. Er zijn 3 teams die de bijzondere bijstand behandelen, wat is uw mening hierover?

B: Ik zou heel Orionis anders georganiseerd hebben. Doordat ze hier alles strak hebben ingedeeld in functiegroepen, is er te weinig uitwisseling. Waardoor je minder efficiënt werkt. Mijn voorkeurs model is het resultaat verantwoordelijke team, waarbij binnen het team verschillende functies hebt. Zoals 2 KCC’ers, 2 re-integratie mensen, IKB en intakers. Dan heb je een heel team waarbinnen je snel kan schakelen. Iedereen brengt toch zijn eigen kennis meebrengt, kan je sneller meedenken met elkaar. Hoe zou jij dit bij deze cliënt oplossen?

**A:** Is dit nu niet aan de orde?

B: Nee. Er zit niet een fysieke muur tussen, soms zit er wel een muur tussen. Van beide kanten wordt er soms wel geroepen van nou… wat die KCC’ers nou weer doen, dat doen ze weer niet goed. Maar er gewoon naar toelopen, van …. Volgens mij is het niet goed gegaan, dat gebeurt eigenlijk niet.

**A:** Dit is dus iets wat je eigenlijk wel mist op de afdeling?

B: Ja. Ik vind dat je moet zorgen dat je altijd overlegt met elkaar.

**A:** Dus de communicatie op de afdeling, kan onderling wel verbeterd worden?

B: Ja.

**A:** Is het zo dat er nooit overleg plaatsvindt tussen de afdelingen? Worden dan nooit casussen besproken met de 3 teams?

B: Nee. Er is wel af en toe een overleg, tussen KCC en IKB. Maar een geformaliseerd overleg dat leidt altijd… dat is eigenlijk een vorm van een conflict. Zodra een vakbond binnen een bedrijf komt, dan weet je dat er sprake is van een conflict. Je moet dat eigenlijk zien te vermijden. Ik ben er van overtuigd dat je het gewoon informeel oplost. Je moet informeel met elkaar overleggen… van hoe zou jij dit oplossen. Uit dit informele overleg kan wel voortkomen dat bijvoorbeeld samen constateert van we lopen steeds ergens tegen aan, daar moet één beslissingen over worden genomen en dat breng je dan in het formele overleg in. Zodat je het in één keer af kan tikken.

**A:** Oké. Ik wil het met je hebben over de wijzingen van 2015. De wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk.

B: Dat was altijd al. Ik heb de algemene bijstandswet nog meegemaakt, vervolgens werd het de wet werk en bijstand en de Participatiewet. Dat artikel op artikel, identiek is aan de wet werk en bijstand. Maar dan zijn de sociale werkplaatsen aan toegevoegd.

**A**: Was er meer ruimte nodig?

B: Ja en nee. Aan maatwerk zitten 2 dingen. Categoriale bijzondere bijstand leiden er toe dat er een hele grote groepen er een beroep op ging doen, waarbij het niet altijd nodig is. Bijvoorbeeld in Rotterdam, kon iedereen een nieuw koelkast krijgen na 3 jaar. Het zelfde gold voor brillen om de 2 jaar, kon je bijzonder bijstand krijgen voor een bril. Nou.. Hansanders is er groot mee geworden. Je kunt ook met een bril doen tot dat die versleten is. Bijstand cliënten kopen veel vaker een nieuwe bril als ik. Categoriaal niet doen, is heel verstandig. Moet je alles individualiseren, ook weet niet dan kom je bijvoorbeeld weer bij dat beschermingsbewind, daar is niks aan te individualiseren.

**A:** Wat ik eigenlijk hoor is dat aanvragen niet anders beoordeeld worden dan voorheen? En de werkzaamheden voer je dus ook niet anders uit?

B: Nee.

**A:** Hoe zijn de wijzingen naar jullie gecommuniceerd?

B: Ik werk via een detachering bureau. Dus op het moment dat je gedetacheerd wordt moet je zorgen dat je zelf je kennis meebrengt. Dus heel simpel je pakt de wet erbij en je leest het en vervolgens pak je het lokale beleid erbij en dat voer je dan uit. En je luister gewoon naar de collega’s om je heen. Ik heb hier één voorlichting meegemaakt over de bijzondere bijstand en dat toen het beleid net veranderd was. Dit was voor mij geen verandering, het was meer ooh.. dat doen jullie zo hier,

**A:** Hoe worden beschikking opgesteld?

B: Dit zijn standaard beschikkingen, maar die moet je altijd wel even aan passen aan het verhaal dat je werkelijk wil vertellen. Je kunt de clausules makkelijk gebruiken.

**A:** Als wij kijken naar de inhoudt van een beschikking, zoals het op dit moment wordt opgesteld. Is de inhoudt van een beschikking dan duidelijk voor een burger?

B: Ik vind dat niet, voor een deel wel en voor een deel niet.

**A:** Welk deel wel en wel deel niet?

B: Het taalgebruik mag wel wat mooier. Ik heb niet de behoefte om er een heel project van te maken om alle beschikkingen te veranderen. Het is zoals het is, ze hebben hier een standaardpakket overgenomen en een kleine beetje aangepast. Ik ben dit bij zoveel gemeenten tegengekomen, het is gewoon lelijk. Het is gewoon lelijke taalgebruik.

**A:** Wat bedoelt u daar precies mee? Bedoelt u moeilijke taalgebruik?

B: Wollige termen vooral en dingen herhalen die niet herhaald hoeven te worden. Het is bijvoorbeeld nu we vergoeden u €350-, 350 moet je dan invullen, de kosten zijn €350-, dit is wat u hebt opgegeven. Dan denk ik van daar kan je ook even normaal Nederlands van maken. We betalen u €350 euro bijzondere bijstand voor deze kosten.

**A:** Dus je past het zelf altijd nog aan?

B: Nou.. Alles aanpassen dat doe ik niet meer. Je moet wel een bepaalde productie halen, je kunt natuurlijk elke beschikking mooi maken. Maar je af vragen wat klantvriendelijker is, die ene beschikking mooi maken of en dan die andere 3 aanvragen niet af kunnen handelen. Ik denk nu die andere 3 aanvragen ook de deur uit, dan maar met een wat lelijker beschikking. Maar dan hebben ze in ieder geval het geld.

**A:** Dus jullie hebben te maken met tijdsdruk?

B: Ja, absoluut. We hadden een achterstand van 150 aanvragen of iets meer nog. Er was best een flinke werkvoorraad die hier lag. Maar die hebben wij de afgelopen maanden weggewerkt. Er was een achterstand bij collega’s die erin zaten te verzuipen.

**A:** En nu is er nog steeds sprake van een achterstand?

B: Nee. We zijn nu bij met alle aanvragen.

**A:** Aan welke voorwaarden moet een beschikking volgens jou voldoen?

B: Je hebt natuurlijk een aantal wettelijke bepaalde voorwaarden. Er moet duidelijk vermeld staan wat de aanvraag datum, wat de beslissing moet duidelijk en helder in staan. Daarnaast is mijn persoonlijke opvatting dat er helder taal gebruikt. Hier voorkom je mee dat mensen je gaan bellen, van ik snap het niet. Schrijf het dan in één keer goed op.

A: Dus eigenlijk een deugdelijke motivering. Je niet alleen richten op de juridische termen, maar ook aandacht besteden aan een behoorlijke behandeling.

B: Ja, Je moet op een heldere manier motiveren, waarom iemand iets niet krijgt in begrijpelijk Nederlands. Als mensen geld krijgen dan lezen ze de beschikking vaak niet veder, dan zijn ze allang blij. Je moet het goed motiveren en dan verwijzen naar een artikel. Het is wel prettig als er ergens naar verwijzen wordt. Dit moet ook bij een advocaat terecht kunnen, want die wil het artikel dan weten.

**A:** Op welke wijze worden besluiten gecommuniceerd?

B: Altijd via een beschikking, heel soms ook telefonisch. Als ik denk van het is handig om hier een toelichting bij te geven van te voren dan bel ik de klant wel op te zeggen dat het, het niet gaat worden. Zeker bij die dingen die geïndividualiseerd worden heb je natuurlijk al contact met de klant. Na een gesprek weet ik eigenlijk direct al nou.. dit wordt het wel of niet. Als ik echt twijfel dan leg ik de klant ook uit wat mijn twijfel is en dan kunnen ze hier weerwoord op voeren en dan kunnen ze argumenten geven. Als ik later besluit om het toch af te wijzen, dan bel ik wel even, Dan leg ik uit van dit is de beslissing geworden.

**A:** Dus je neemt in de onderzoeksfase contact op met de klant en in de fase nadat er een besluit is genomen, indien nadere toelichting nodig is.

B: Ja, dat klopt

**A:** De communicatie mogelijkheden binnen Orionis zijn dus eigenlijk per brief, een beschikking en af en toe telefonisch contact. Wat hebben het hiervoor gehad over de wijzingen van 2015, vind je dat de doelgroep goed geïnformeerd is over het nieuwe beleid wijzingen?

B: Ik weet dat ze bieven hebben gestuurd naar de klanten, het heeft in de lokale krant gestaan. In principe ja… heeft de burger het begrijpen dat is een ander verhaal, ze hebben het wel ontvangen.

**A:** Uit onderzoek van Nationale ombudsman is gebleken dat behandeling van aanvragen onvoldoende aansluiten op behoefte van de burger? Hoe is dat bij Orionis? Bent u van mening dat de behandeling van de aanvragen voldoende aansluiten op de behoefte van de burger?

B: Weetje wat het probleem is op het moment dat je alles wil individualiseren.. voorheen had je een formulier, van kruis het maar aan wat je nodig heb. Had je een bril nodig, dan kreeg je die. Het was heel kort door de bocht, ontzetten vriendelijk voor de burger. Maar dan krijg je dat je iedereen categoriaal een bril gaat geven, is dat wat je wil? Daar zit het verschil in. Het gaat om het belang van de burger versus het belang van gemeente. Het is nu veel ingewikkelder geworden, mensen moet nu zelf aangeven waar ze behoefte aan hebben. Het is geen hap snap werk meer. Als je een onderzoek doet, komt er altijd iets naar voren dat beter kan. Maar ik vind dat het in Nederland perfect geregeld is.

**A:** De bijzondere bijstand bedoel je?

B: Ja, vergelijk dit maar eens met een ander land. Bijvoorbeeld Marokko, hier krijg je een koelkast, dar hebben ze dat niet hoor.

**A:** Bent u van mening dat de wijzigingen van 2015 invloed hebben gehad op de toenamen van aantal bezwaarschiften?

B: Dat kan ik niet beoordelen. Dan geef ik een mening gebaseerd op een vooroordeel en niet op een oordeel. Ik heb daar geen inzicht in, ik heb er natuurlijk wel een idee over en mijn idee is, dat het ongetwijfeld heeft bijdrage aan een verwachtingspatroon, dat ontstaan is door het beleid dat voorheen van toepassing was. Het beleid wijzing dus nu wordt er niet meer aan hun verwachtingen voldaan en dat wordt als onrechtvaardig ervaren en dus krijg je bezwaarschriften. Dat is een beetje de logica of dit werkelijk zo heeft plaats gevonden, ja.. dat kan ik niet beoordelen. Ik heb de cijfer nooit gezien dus ik weet dit niet.

**A:** Wat zijn volgens uw mogelijkheden om het aantal bezwaren te verminderen?

B: De meest radicale manier is om heel de bijzondere bijstand af te schaffen.. HAHAH. Ik vraag me af je het aantal bezwaarschriften wezenlijk kan verminderen. Je kunt uitleg geven ect.. daar hebben we het allemaal al over gehad. Je kunt de tekst van de beschikking bijstellen. Maar op enig moment krijg je er toch mee te maken.

**A**: Ja.. je zult altijd mensen behouden die koste wat het kost bezwaar indient. In sommige vallen valt dit niet te vermijden.

B: Nee, dat klopt. Helder communicatie dat helpt, maar getallen dat heb ik er niet bij.

**A:** Er is meer ruimte bij de beoordeling van een aanvraag. Er is dus eigenlijk sprake van discretionaire ruimte. Dit is de vrije ruimte tussen beleid en wetgevingsregels waar medewerkers een eigen invulling aan kunnen geven. Bent u van mening datje genoeg ruimte hebt om hier eigen aan te geven?

B: Nee. De soort aanvragen die wij behandelen zijn vrij standaard. Ik kan dat wel behandelen, persoonlijk zou ik het kunnen behandelen, maar het is niet mijn rol. Mijn rol is om standaard aanvragen weg te werken, dus dan heb je niks aan uitgebreide discretionaire bevoegdheid. Beslissingsbevoegdheid in normaal Nederlands, je hebt er weinig aan.

**A:** Maar bij de beoordeling van een aanvraag en er doen zich bijzondere omstandigheden voor, dan maakt u toch wel gebruik van uw discretionaire ruimte?

B: De echte bijzondere omstandigheden gaan al heel gauw naar de IKS toe. Ik heb daar zelf ook bij gezeten bij IKS kennelijk vonden ze mij niet alleen in staat, ik vond mijzelf ook in staat. Het is niet mijn rol, mijn rol is beoordelen van de bijzondere bijstand voor nou… de bekende dingen. Vooral advocaatkosten, vervangen van witgoed, het is beschermingsbewind en daar heb je het voor een grote deel al mee gehad.

**A:** Maar begrijp ik het goed en bent u van mening dat die ruimte er is? Alleen maakt u hier geen gebruik van?

B: Nee. Ik ben van mening dat ik mijn rol, die ruimte er niet is. Mijn rol is anders mijn rol is gedefinieerd door de organisatie waar ik in zit.

**A:** Maar heeft u behoefte aan meer beoordelingsruimte?

B: Uhm… niet binnen deze rol. Ik vind het wel leuk om dat werk te doen, maar daarvoor hebben ze mij hier niet voor aangenomen. Ze hebben mij aangenomen om de standaard aanvragen weg te werken.

**A:** Dus u bent van mening dat u bij de aanvragen die u behandeld, weinig te maken heeft met bijzondere omstandigheden?

B: Ja, dat klopt.

**A:** Wanneer is er volgens u sprake van een bijzondere omstandigheid?

B: Iemand met bijvoorbeeld stompjes in zijn mond en daardoor geen baan kan krijgen dat vind ik een bijzondere omstandigheid, in de context zeg je dan dat is een noodzaak. Formeel gezien is er een voorliggende voorziening, je kunt een beroep doen op de ziektekostenverzekering, maar dat kan die ook niet betalen op dat moment. Want hij zit al in het verschulding, het hebben van schulden is geen reden om bijzondere bijstand voor te verstrekken. Maar je houdt zijn cirkel wel in stand, want hij kan nooit aan inkomensverruiming werken, omdat zodra hij één keer glimlacht, is hij afgewezen.

**A:** Dus het ligt er aan de situatie en aard van aanvraag?

B: Ja. Dat is wat er moet gebeuren in zo een geval, alleen ik weet hoe ik dat moet doen en ik heb dat gedaan. Maar dat is niet de rol die ik hier heb.

**A:** Dus wat u net al herhaalde daar hebben alleen IKS mee te maken?

B: Ja.

**A:** Met welke kostensoort krijg je als IKB vooral mee te maken?

B: Beschermingsbewind, rechtsbijstand, witgoed, dat is eigenlijk de bulk.

**A:** Oké duidelijk. We hebben het al over verschillende onderwerpen gehad. Ik wil het nu graag met je hebben over mediationvaardigheden. Wat versta je onder het begrip mediationvaardigheden?

B: Mediation is bemiddeling, dus middelen dat betekent het woord letterlijk. Dat betekent dat je probeert als neutrale partij tussen 2 partijen die verschillen belangen hebben te komen tot een gezamenlijke oplossing of acceptatie van elkaars verschillen.

**A:** In dit onderzoek wil ik met door middel van mediationvaardigheden verder juridisering en onnodige conflicten te voorkomen. Dit kan door middel van de communicatieve vaardigheden, luisteren, samenvatten en doorvragen. Bij mediation is er al sprake van een conflict.

B: Wat net hebt aangegeven gaat het goede luistervaardigheden. Je kunt zo inderdaad rechtsgang voorkomen bij een onderling conflict. Maar goede luistervaardigheden moet je sowieso in dit werk toepassen.

**A:** In hoeverre denkt u dat u over deze vaardigheden beschikt?

B: Volledig, ik doe dit werk al vanaf mijn 25ste.

**A:** Dus in dit vakgebied heeft u al behoorlijk wat ervaring.

B: Ja, 40 jaar.

**A:** Mediationvaardigheden kent verschillende vormen. Je hebt face 2 face, huisbezoeken en bellen. Je maakt eigenlijk al gebruik van mediationvaardigheden. Je gaf eerder al aan dat je klanten belt, indien een beschikking nadere toelichting nodig heeft. Welke vorm heeft u voorkeur?

B: Ja, dat klopt. Het is helemaal afhankelijk van de situatie. Ik ben van mening dat de locatie waar je het gesprek voert niet belangrijk is het gaat meer om de inhoud van het gesprek zelf. Maar zelf ben ik een grote voorstander van huisbezoeken, dat geeft meer inzicht. Bijvoorbeeld als iemand zeg ik heb een nieuwe koelkast nodig, dan kan je bekijken of dit ook echt zo is. De één zegt hij is helemaal kapot, terwijl alleen het lampje kapot is en de ander zegt volgens mij is het best redelijk, je kijk naar binnen en je ziet het lekken langs alle kanten. Waarnemen is heel prettig, ik zal het wel willen.

**A:** Oké. Stelt dat mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsfase hier bij Orionis wordt toegepast. In welke fase zou dit dan moeten gebeuren? Je hebt de aanvraagfase je neemt dan een besluit en als er een besluit is genomen, dan heeft de klant nog de mogelijkheid om in bezwaar te gaan. Je collega’s gaf aan dat hij graag in de onderzoeksfase behoefte heeft aan een face 2 face gesprek en als er nadien nog vragen zijn telefonisch contact. Ook zou hij behoefte hebben aan telefonisch contact als hij een besluit heeft genomen, zodat hij dit nog kan uitleggen aan de klant. Hoe sta jij hiertegen over, wat is jouw mening?

B: Ik denk dat het ongeveer dezelfde weg zal zijn. Maar dat hoeft niet altijd, bijvoorbeeld een aanvraag beschermbewind daar hoef je helemaal geen gesprek voor te voeren. Dat is declaratie die indient en zo snel mogelijk behandeld moet worden.

**A:** Wat denkt u dat het effect zou zijn, als er mediationvaardigheden toegepast zouden worden. Denkt u dat dit zal bijdrage aan het verminderen van het aantal bezwaarschiften.

B: Het heeft per definitie effect als iemand zich begrepen voelt en zich makkelijker neer kan leggen bij een beslissing. De acceptatie van de beslissing wordt groter daarmee.

**A:** Dus u bent van mening dat het inzetten van mediationvaardigheden wel een positieve bijdrage zal leveren aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften? Welke kwaliteiten en vaardigheden heeft een medewerker nodig om mediationvaardigheden toe te passen?

B: Goed kunnen luisteren naar de klant, met luisteren bedoel ik ook luisteren naar het onderliggende boodschap van de klant. Bijvoorbeeld naar de frustratie van de klant, ga eerst in op de emotie van de klant.

**A:** Dus met andere woorden inlevingsvermogen/ empathie.

B: Ja. Je hebt verschillende lagen in een boodschap en de emotie laag van een boodschap op het moment dat die overheerst in een boodschap, dan moet je niet in het zakelijke vlak gaan zitten. Die wisseling moet je gewoon steeds in de gaten houden.

**A:** Kunt u er misschien nog 2 noemen?

B: Helder zijn en vooral dezelfde taal gesprek. Je moet je goed kunnen aanpassen aan taalniveau.

**A**: Oké, duidelijk. Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd. Is het goed als ik via de mail benader als ik achteraf nog vragen heb?

B: Nee. Je mag altijd langslopen dat is veel makkelijker.

## Bijlage 8: Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren

**Interview bijzondere bijstand consulenten Orionis Walcheren |Respondent 4**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 4

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Ervaringen, opvattingen en ideeën van medewerkers zijn voor dit onderzoek van belang.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Sociaal Juridisch Dienstverlening dat is wel leuk, omdat je dezelfde opleiding doe als dat ik heb gedaan. Alleen heette het toen anders, het is ook echt een tijd geleden hoor, Ik ben afgestudeerd in 1994. Toen ben ik eerst via een uitzendbureau gaan werken bij de gemeente Wissenkerke, dat is daarna samengevoegd toen de gemeente Noord-Beverland. Daar ben ik toen in dienst gekomen op de afdeling Welzijn en onderwijs. Het was een vrij kleine gemeente, dus bijna alles was samen. Ik ben daar leerplichtambtenaar geweest, personeelsconsulent van het openbaar onderwijs, omdat nog onder de scholen viel. En de sociale dienst, dat zat allemaal bij elkaar, omdat het een kleine gemeente was. In 2001 ben ik bij de Sociale dienst in Vlissingen gaan werken, tijdens mijn opleiding had ik stage gelopen Vlissingen bij de Sociale dienst en dat beviel opzicht wel goed. Dus toen daar een vacature vrij kwam ben ik terug gegaan en ik woon ook hier in Vlissingen, dus dat is wel makkelijk. Ik ben toen aangenomen als, dat heette toen nog bijstand maatschappelijk werker. Daarna zijn wij Sociale dienst Walcheren geworden, toen ben ik klant manager inkomen geworden. Daarna inkomensconsulent, dat was eigenlijk een beetje het zelfde. Alleen hebben wij toen een splitsing hier aangebracht, tussen mensen met en met zonder arbeidsverplichtingen. Mensen zonder arbeidsverplichtingen kregen toen een vaste contactpersoon en inkomensconsulent. Bij de laatste reorganisatie in 2013 ben ik inkomensspecialist geworden. Ik heb altijd op het inkomensdeel gezeten, nooit op het werkdeel. Heel lang geleden heb ik intakes gedaan, maar dat was omdat het toen gecombineerd was hier in Vlissingen.

**A:** Oké, je hebt dus vooral op het inkomensdeel gezeten en het bevalt je nog steeds?

B: Ja, inmiddels al weer 15 jaar. Het bevalt wel alleen enige nadeel vind ik dat er hier gekozen is om klanten geen vaste contactpersoon meer te geven op het inkomensgebied, dat vind ik wel een gemis. Mensen hebben wel een trajectbegeleider, dus op het gebied van werk heb je wel contactpersoon. Maar op gebied van inkomen niet meer, dus het is redelijk versnipperd. Dus als klanten hier bellen naar het KCC, is het afhankelijk van de vraag, waar wie je wordt doorverbonden of je wordt teruggebeld. Maar je krijgt een heleboel verschillende mensen te spreken. Ik weet niet of dit altijd handig is.

**A:** Kan je een beschrijving geven van de doelgroep?

B: De doelgroep bij ons bij de bijzondere bijstand bestaat eigenlijk uit alle klanten, dus alle mensen die hier in de uitkering zitten en dan nog de niet-uitkeringsgerechtigde. Dus mensen die een laag inkomen hebben, Wajong hebben en bijvoorbeeld mensen die hier bij de sociaalwerkplaats werken. Bij ons is nu de verdeling gemaakt op het type aanvraag. Dus als de aanvraag iets complexer is dan komt het dus bij ons terecht en dan gewoon van het hele klantenbestand en alle niet klanten.

A: Het complexe zijn dat alle kostensoorten die niet op het aanvraagformulier staan?

B: Ja, klopt. Eigenlijk hebben we dat nu officieel niet meer, maar we hadden een verstrekkingenboek met een aantal kostensoorten en dat zijn aanvragen die relatief eenvoudig af te doen zijn. Die zitten bij een andere afdeling, namelijk bij IKB en het KCC en alles wat niet daaronder valt hoort bij ons.

**A:** Oké duidelijk. Hebt u enig idee waarom er gekozen is om de aanvragen bijzondere bijstand onder 3 teams te verdelen?

B: Ik vind dat niet handig. Ik denk dat het veel handiger is om een team bijzondere bijstand te maken. Waar je gewoon een aantal mensen inzet, waarin alle aanvragen afgehandeld worden en dat zal je eventueel kunnen aanvullen met de minimaregelingen. Ik denk dat, dat het handigste is, maar ik denk ook dat het veel handiger is om terug te gaan naar contact met vaste personen. Voor een klant is dit veel handiger er zijn best wel wat klanten die moeilijker zijn in de omgang zeg maar, juist voor die groep is het hebben van een vaste contactpersoon handig.

**A:** Mensen vinden het toch wel fijn hé, als ze één persoon die hen te woord staat en niet steeds hun verhaal opnieuw hoeven te vertellen.

B: Ja. Je weet dan op een gegeven moment de hele situatie van een klant en wat wij nu hebben wij krijgen een aanvraag binnen en je hebt geen idee wie het is. Je hebt er geen beeld bij, sommige mensen ken ik dan, omdat ik hier natuurlijk heel lang werk. Maar in principe zijn het allemaal nieuwe klanten. Dat werkt niet echt handig, je hebt geen achtergrond en kent de klant niet.

**A:** Je beoordeeld eigen een aanvraag alleen via gegevens die verstrekt worden en op papier staan?

B: Ja. Je kijkt wel in het systeem en je belt een klant.

**A:** Oké. Even een stapje terug je hebt net een beetje uitgelegd hoe het primaire proces van de bijzondere bijstand eruit zit. Maar aanvraag komt binnen, wat gebeurd er dan. Wordt dit verdeeld op de afdeling, hoe gaat dit?

B: Je kunt een aanvraag op papier indienen of digitaal, het wordt dan hier gescand in de postkamer. We hebben een rol inkomensspecialisten en daar komt het werkproces op te staan. Wij zijn met ze drieën en wij verdelen zelf de aanvragen. Maar er komen ook aanvragen van andere instanties rechtstreeks binnen, bijvoorbeeld van het Wittehuis (nachtopvang), Phortos. We proberen van oud naar nieuw onder te verdelen en we letten op de spoedeisendheid. Bijvoorbeeld kamertje en dat soort dingen zit meer haast bij dan andere dingen.

**A:** Wat is je persoonlijke aanpak? Hoe beoordeel je een aanvraag?

B: Dat ligt natuurlijk aan waar je het voor aanvraagt. Maar op basis van het verhaal kijk ik of ik vind of het noodzakelijk kosten zijn. Wij krijgen ook vaak aanvragen van mensen die er zelf voor kiezen om te gaan verhuizen, maar die gewoon al een woning hebben.

**A:** In zo één geval is er dus geen sprake van noodzakelijk kosten?

B: Nee. Ik snap best dat je wil verhuizen, dat is één heel andere discussie. Maar als je weet dat je wil gaan verhuizen, dan zal je daarvoor moeten sparen net als iemand anders. Wat je wel vaak ziet is dat mensen nog een wat on door dachten beslissingen nemen. In de zin van eerst een woning nemen, vervolgens gaan verhuizen en dan zit je op beton. Dan krijg je wel een moeilijke situaties, want aan de ene kant denk je, het is je eigen keus. Maar je kunt iemand niet op beton laten zitten, dat gaat ook wel heel ver.

**A:** Welke criteria en afwegingen neem je mee bij de beoordeling van een aanvraag?

B: Je kijkt of het noodzakelijk is en naar de omstandigheden van de klant. Je bekijkt de financiële situatie heeft iemand beslag op zijn uitkering en had hij er voor kunnen reserveren. Op basis van het totaal pakket kom je uiteindelijk tot een beslissing. Maar wij hebben voor de bijzondere bijstand hier niet echt heel veel beleidsregels meer. Omdat de gemeenten hier vinden dat wij maatwerk moeten leveren. Alleen dat is niet omschreven, in de zin van je beoordeeld het toch op basis van het verhaal en omstandigheden en dan kijk je van ga ik wel iets doen of niet.

**A:** Hanteer je altijd dezelfde werkwijze?

B: In principe wel. Bijvoorbeeld als mensen vanuit het Wittehuis en/of veilig opvang doorstromen, vanuit de nachtopvang dan gaan we er vanuit dat het noodzakelijk kosten zijn. Dan beoordelen we in principe niet meer de noodzaak, maar dan gaan we er van uit dat het noodzakelijk is, dan kijken we alleen wat er verstrekt moet worden en/of het een lening is of om niet wordt.

**A:** En is er op de afdeling sprake van een vastwerkwijze? En is dit schriftelijk vastgelegd?

B: Nee. We zijn maar met ze drieën de meeste dingen bespreken we gewoon onderling. We hebben geen vastwerkwijze en is ook niet vastgelegd.

**A:** Ben je van mening dat de inhoud van het huidige beleid en wetgeving duidelijk geformuleerd is? En hoe neem je dit mee bij de beoordeling van een aanvraag?

B: Beleid dat is lastig, omdat er heel weinig in ons beleid staat nu. Voorheen hadden we bepaalde regels die heel duidelijk, hieraan moest je aan voldoen om iets te krijgen en dat is nu eigenlijk los gelaten. We hebben nog wel draagkracht regels, wat je inkomen mag zijn. Dat is overige hier nog per gemeente verschillend, dat is ook niet echt handig. Maar voor mensen die hier in de uitkering zitten en wat aanvragen wat niet een van de kosten is van het oude verstrekkingenboek, hebben we feitelijk geen regels. Dan bepaald je zelf op basis van het verhaal vind ik noodzakelijk ja of de nee. Als het hele bijzondere situaties zijn dan overleg je het met collega’s van welke kant zullen we op gaan. Om zo een beetje te proberen, dat wij er een lijn in krijgen. Dat wij niet bij de één die kant op gaan en bij de andere weer één andere kant op gaan, maar dat blijft lastig. Want elke situatie en elke klant is anders en welke situatie waarin iemand terecht komt is anders. Je probeert op basis van het verhaal een afweging te maken of je het wel of niet doet.

**A:** Dus op de afdeling komt het wel voor dat jullie onderling casussen bespreken? Gebeurt dit regelmatig?

B: De meeste beslissen wij gewoon zelf. Wij zijn allemaal zelf beslissers en zeker in het kader van de werkdruk proberen we het wel snel af te handelen. Alleen hele bijzondere situaties of casussen die via Phortos lopen, dan bespreken we het met de klantenondersteuners van Phortos of gebiedsteam. Dat zijn de zwaardere en moeilijke casussen met huiselijk geweld. Dan bespreken we dat met hen en kijken we welke kant we op moeten.

**A:** Maar als ik het goed heb begrepen hebben jullie vooral te maken met aanvragen of huisvesting, eerste borg.

B: Ja, dat klopt. We hebben heel veel kamerbewoner hier, dat is natuurlijk omdat …..

**Tussenstop: binnenkomst van collega.**

B: Het meeste is dus eerste huur en borg, wat wij ook zien zijn reiskosten naar school van kinderen, allerlei soorten ziekenkosten. Tegenwoordig worden een heleboel dingen allemaal niet meer vergoed door ziektekostenverzekeraar. Bijvoorbeeld tandartskosten, medicijnen. Alles wat mensen vaak niet ergens ander vergoed krijgen dat vragen ze hier aan. Maar een groot deel wordt aangevraagd voor de eerste huur en borg.

**A:** Oké, duidelijk. Als wij kijken naar hoe je een aanvraag beoordeeld, welke knelpunten kom je dan tegen?

B: Nou… het grootste knelpunt is de tijd. Bijvoorbeeld: mensen komen uit detentie dan gaan ze naar een nachtopvang, in de tussentijd vragen ze hier een uitkering aan. Maar er zit altijd een bepaalde tijdsdruk aan, want mensen zijn natuurlijk dakloos en willen zo snel mogelijk een kamer. Gister middag krijg ik er één en die moet dan vanochtend al in die kamer. Dat is het grootste knelpunt, want ook een knelpunt is dat je heel veel mensen ziet terug komen, dat wij de derde of de vierde keer nu bijzondere bijstand verstrekken. Zijn toch vaak draaideur klanten, die detentie in en uit gaan en in de tussentijd raak je toch steeds je kamer kwijt.

**A:** Hoe lang heb je de tijd om op zo een aanvraag te beslissen?

B: in principe heb je gewoon 8 weken de tijd om te beslissen op een aanvraag. Dat werk op zulke aanvragen niet dus meestal probeer ik globaal een inschatting te maken en probeer ik binnen één dag een beslissing te nemen.

**A:** Oké, U zei net al dat de wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk. Was er meer ruimte nodig?

B: Nee. Kijk voorheen hadden wij natuurlijk veel meer regels, maar dat was voor de klant duidelijker en voor ons ook en dat had je altijd al de mogelijkheid of af te wijken. Je kont altijd al zeggen van in principe kan het niet ….Maar gezien de omstandigheden van klant en wat er allemaal speelt doe ik het wel. De mogelijkheid om af te wijken was er altijd al. Alleen is het zo geregeld, dat er helemaal niks meer geregeld is, dat is voor klanten ook niet echt handig.

**A:** Er is dus een te groot grijs gebied op dit moment?

B: Ja…Ja dat klopt. Wij hebben ook van klanten terug gehoord, ik kan bij jullie op de site nergens meer terug vinden voor welke kosten ik nou bijzonder bijstand voor kan aanvragen. Nou … dat klopt omdat wij nu geen kosten meer genoemd hebben en ik vind dat naar klanten toe niet echt duidelijk. De klant moet nu maar afwachten wat het wordt.

**A:** Beoordeelt u aanvragen anders dan voorheen, dus voor dat het beleid gewijzigd werd?

B: Nou.. voor ons niet zo veel, omdat wij altijd die aanvragen hadden met niet die vaste kostensoorten. Ik denk dat weet ik niet 00% zeker, maar de aanvragen voor vaste kosten nog een beetje op dezelfde manier afgehandeld worden als daarvoor. Alleen daar geldt maatwerk, vroeger had je echt een aantal voorwaarden dat ze afstreepte en dan kwam je op wel of niet. Maar daar moet je nu tegenwoordig ook de klant spreken om het verhaal er achter duidelijk te hebben. Dat is meer een verandering voor het KCC dan dat het voor ons is.

**A:** Oké, duidelijk. Hoe zijn jullie eigenlijk op de hoogte stelt, hoe zijn de wijzingen die in 2015 plaats hebben gevonden naar jullie gecommuniceerd?

B: Je bedoelt de wijzingen van de bijzondere bijstand, die zijn gecommuniceerd door… kijk wij wisten wel dat de gemeenten hier mee bezig waren. Wij hebben hier ook een beleidsmedewerker die zich daar mee bezig houdt en vervolgens zijn die beleidsregels vastgesteld en hebben wij gewoon dat doorgekregen van die zijn die nieuwe beleidsregels. En dat er maatwerk geleverd moet worden en dan zie je dat er een heleboel dingen niet meer in staan, die er voorheen wel in stonden.

**A:** Ik wil het nu hebben over de beschikkingen die door jullie worden opgesteld. Hoe wordt dit gedaan?

B: Dat doen wij zelf.

**A:** Als wij kijken naar de inhoudt van een beschikking, zoals het op dit moment wordt opgesteld. Is de inhoudt van een beschikking dan duidelijk voor een burger?

B: Nou.. opzicht wel, vaak verbouw ik het toch een beetje. Wij werken altijd met standaard zinnen en taal, dus als ik denk van er moet meer toelichting in dan pas ik dit aan.

**A**: Aan welke voorwaarden moet volgens jou een beschikking aan voldoen?

B: Het moet duidelijk zijn, zodat een klant precies weet wat wij nou bedoelen. Wij zijn natuurlijk als ambtenaren gewend toch ambtelijk te schrijven. In principe moet het gewoon duidelijk zijn, mensen moeten in de beschikking kunnen lezen waarom wij iets afwijzen is en wat daar de reden van is of iets toegekend is. Over het algemeen houd ik het bij een toekennen wat korter, mensen gaan dan meestal niet in bezwaar en vragen ook niet waarom is het toegekend.

**A:** Dus bij een afwijzing moet een beschikking het een goede deugdelijke motivering hebben. Hoe worden besluit op dit moment gecommuniceerd naar een burger?

B: Via een beschikking dus per brief.

**A:** Welke communicatie mogelijkheden bestaan er?

B: Op basis van het verhaal van de klant, meestal bel je voor die tijd al en maak je al een inschatting of iets wel kan of niet kan. Als ik denk van dit wordt niks dan zeg ik dat ook meteen, ik ga dat niet in de lucht laten hangen om dan in één keer een besluit te nemen om iets niet te doen. Mensen weten dat van te voren en dat komt dan in de beschikking te staan.

**A:** Wordt er altijd eerst contact opgenomen met de klant, om je beslissing toe te lichten?

B: Nee, niet altijd. Er zijn ook een aantal zaken en zeker omdat wij het redelijk druk hebben. Bijvoorbeeld we krijgen ook aanvragen voor het eigen risico daar is door de 3 gemeenten, al aangeven dat daar geen bijzondere bijstand voor verstrekt wordt. Dus over dat soort aanvragen ga ik niet eerst telefonisch contact voor hebben, dat ligt ik gewoon toe in de beschikking. Dat daar geen bijzondere bijstand voor mogelijk is, daar ga ik niet eerst allemaal voor bellen.

**A:** Oké, Dus er zijn een paar situatie waarbij een uitzondering maken echt niet mogelijk voor is?

B: Ja, klopt we hebben een paar situatie waarbij het gewoon echt niet kan.

**A:** Dus als kijken naar de communicatie mogelijkheden op dit moment is het per brief en/of bellen.

B: Bellen niet altijd, pas op het moment dat ik vind van ik heb hier nog wat uit te leggen.

**A:** Welke communicatie mogelijkheid heeft jouw voorkeur?

B: Die beschikking moet altijd, want we nemen altijd een besluit en dat doen we in de beschikking. Als je het helemaal goed wil doen dan moet je wel meer persoonlijk contact met de klant moeten hebben en op huisbezoek moeten gaan bij woninginrichting, van hoe is de situatie en wat heeft iemand wel en niet. Maar daar ontbreekt gewoon de tijd voor.

**A:** Persoonlijk contact? Bedoel je dan face 2 face contact?

B: Ja, gewoon hier in de spreekkamers. Dat gebeurt nu sporadisch, daar kiezen wij zelf voor. Ik heb wel eens een aanvraag van dat is niet helemaal duidelijk en ik wil gewoon die persoon daarover spreken. Dan nodig ik die persoon uit, wij hebben zelf die keus. We kunnen ook op huisbezoek dat mag gewoon, alleen is er sprake van tijdsgebrek.

**A:** Oké, duidelijk. Vind je dat de doelgroep goed geïnformeerd is over het nieuwe beleid wijzingen?

B: Dat weet ik niet helemaal, wij sturen nieuwsbrieven naar onze klanten en hebben natuurlijk een website daar zal het ongetwijfeld opgestaan hebben. Maar uit mijn ervaring dat klanten vaak de nieuwsbrief niet helemaal goed lezen. We hebben ook te maken met een categorie mensen die helemaal geen internet hebben dus dan wordt het via de website ook al lastig. Maar heel veel aanvragen, eerst huur en borg. Dat loopt allemaal via instantie wat ik net al zei het Wittehuis, maatschappelijk werk die zijn over het algemeen wel op de hoogte hoor.

**A:** Uit onderzoek van Nationale ombudsman is gebleken dat behandeling van aanvragen onvoldoende aansluiten op behoefte van de burger? Hoe is dat bij Orionis? Bent u van mening dat de behandeling van de aanvragen voldoende aansluiten op de behoefte van de burger?

B: Dat is moeilijk, dat zou eigenlijk aan een klant moeten vragen. Voor mij is het moeilijk in te schatten of iets wat wij maken op de behoefte van de klant aansluit… ik denk eerlijk gezegd van wel. Het taalgebruik kan overigens wel aangepast worden, maar het blijft natuurlijk vrij formeel allemaal. Dus je moet toch formeel aanvraag hier indienen, nadat wij ons onderzoek hebben gedaan krijg je toch een formeel besluit en daar kan je dan weer tegen in bezwaar. Dat zijn regels waar wij niet onderuit komen, maar aan de andere is dit ter bescherming van de klant. Wat ik hier wel mis is dat klanten geen ontvangstbevestiging krijgen op het moment dat je hier een aanvraag indient. Volgens mij wel als je het digitaal indient, althans dan krijg je een bepaald nummer toegewezen als je bijvoorbeeld nog stukken wil opsturen. Maar als je het hier op papier inlevert en het wordt hier gescand dan krijg je geen ontvangstbevestiging. Ik vind eigenlijk dat je uit zorgvuldigheid, gewoon een standaard brief van 2 regels dat eigenlijk wel zou moeten doen. Want nu dient een klant een aanvraag in en moet hij maar afwachten of het hier natuurlijk goed binnen komt. Ik bedoel hier gaat ook wel eens wat mis en ook bij de post, het maakt niet uit waar het aan ligt. Maar als klant zijnde zit je dan ergens op te wachten wat helemaal niet binnen is gekomen.

**A:** Oké, dus de klant moet na het indienen van een aanvraag en hij/zij wil weten of deze goed is ontvangen dan moet hij/zij hier zelf achter aan.

B: Het ligt eraan hoe dringend de aanvraag is, want op een gegeven moment gaan mensen bellen. Soms bellen ze al voordat de aanvraag hier binnen is en voordat ik het kan zien. Het ligt een beetje wat mensen aanvragen, als ze geen eerste huur en borg aanvragen dan heb je nog kans dat mensen niet bellen en er vanuit gaan dat de aanvraag hierbinnen van zelf opgepakt wordt. Maar als er dan iets mis gaat… volgens mij kan je het wel via je digid weer zien, maar dan moet je maar net over internet of een computer beschikken en om kunnen gaan. Uit netheid moeten mensen gewoon een ontvangstbevestiging krijgen.

**A:** Bent u van mening dat de wijzigingen van 2015 invloed hebben gehad op de toenamen van aantal bezwaarschiften?

B: Ik moet eerlijk zeggen dat ik helemaal geen zicht heb op het aantal bezwaarschriften hier. Ik weet ook niet of er heel veel bezwaar ingediend wordt of niet.

**A:** Vorige jaar zijn het aantal bezwaren in totaal over het algemeen dus niet alleen aanvragen van de bijzondere bijstand met 33% gestegen. De bijzondere bijstand was wel de meest voorkomende bezwaargrond, vandaar dit onderzoek.

B: Is dit ook gekoppeld aan het aantal aanvragen? Want ik denkt dat het aantal aanvragen ook namelijk gestegen is. Wat daar de oorzaak van kan zijn van de stijging ik heb geen idee eigenlijk.

**A:** Wat zou een mogelijke oplossing zijn om het aantal bezwaren te verminderen?

B: Dat is lastig. Nu hier is het zo, als ik bijvoorbeeld een besluit neem omdat wij allemaal zelf beslisser zijn en daar gaat iemand tegen in bezwaar. Dan krijg ik dat te horen, mocht bezwaar nog vragen hebben dan komen ze dat aan ons vragen. Maar ik heb geen zicht van op hoeveel aanvragen er bezwaar wordt gemaakt en wat daar de redenen van zijn en hoe vaak iets gegrond en ongegrond verklaard wordt.

**A:** Oké, het wordt dus alleen naar jullie teruggekoppeld als het jouw besluit is?

B: Ja. Je behoudt altijd een categorie mensen die het per definitie niet eens is met een besluit, dat kan en is ook niks mis mee. Wat ik denk is dat je met een stukje voorlichting aan de voorkant dus helemaal aan het begin, daar misschien nog wel wat mee kan winnen. Omdat wij nogal snel de neiging hebben, om nog al snel te zeggen dien maar een aanvraag in. Dat geeft opzicht niet iemand mag altijd een aanvraag indienen, maar ik vind dat je op dat moment al een eerste inschatting maken en aangeven of het wel zin heeft om een aanvraag in te dienen. Kijk iemand zeg ik wil koste wat het kost een aanvraag indienen, prima. Doordat je tegen mensen zegt u kunt het aanvragen dan wek je toch vaak een verwachting dat iemand het krijgt, ondanks dat ze dat niet zeggen. Maar dat voelt toch bij mensen zo. Als je met name aan de voorkant al een stukje extra voorlichting geeft… maar dan moet je wel heel erg doorvragen van heeft dit kans van slagen ja of nee. Maar als je dan als tegen iemand zegt, van u bent zelf verhuisd dat is uw eigen keuze geweest en de kosten die daarmee samenhangen, moet je zelf betalen, dan komt de klap minder hard aan dan dat je iemand iets laat aanvragen en vervolgens komen we tot dezelfde conclusie dat we het niet doen. Wij hebben er werk aan maar je wekt toch ergens een bepaalde verwachting, als je duidelijk tegen iemand zegt de kans van slagen is heel gering en als iemand dan zegt ik wil het toch aanvragen, dat kan natuurlijk altijd. Maar dan weet iemand ook waar hij aan toe is en dan weet hij dat het ook waarschijnlijk afgewezen gaat worden.

**A:** Door wie wordt dit nu geadviseerd om wel of geen aanvraag in te dienen?

B: Door het KCC. Het is zo ingericht dat we geen eigen klanten meer hebben, vroeger toen wij nog eigen klanten hadden belde mensen naar hun eigen contactpersoon. Maar nu bellen mensen naar het KCC en die maakt die eerste inschatting. Die zegt tegen mensen u kunt het digitaal aanvragen of een formulier opsturen.

**A:** Eigenlijk zouden ze in het gesprek moeten toevoegen en door moeten vragen voor wat iemand bijzondere bijstand wil aanvragen?

B: Ja en dan goed doorvragen, zodat je kunt schatten kan het wel of niet. Maar je moet dat ook niet te ver doorvoeren, want wij werken natuurlijk met maatwerk. Er kunnen zich altijd omstandigheden voordoen, dat iemand er toch recht op heeft. Het blijft lastig want je kunt in een kort durend telefoongesprek, kan je niet iemands hebben en houden gaan uitspitten en heel iemands individuele situatie gaan beoordelen die misschien anders maakt als bij een ander. Maar hele simpele dingen als bijvoorbeeld voor het eigen risico, dat zijn aanvragen die zouden eigenlijk tegen gehouden moeten worden. Alleen digitaal mogen mensen ook aanvragen indienen, dus dat kunnen we dan weer niet tegen houden. Mensen kunnen altijd naar ons bellen, maar als mensen er zelf voor kiezen om niet te bellen maar gewoon een aanvraag gaan indienen. Dan voorkom je niet dat je aanvragen krijgt die je klakkeloos gaat afwijzen. Maar meestal komen daar geen bezwaarschriften op, ik denk dat mensen meestal zelf wel weten dat ze er geen bijzondere bijstand voor krijgen.

**A:** Mensen hebben vaak het idee van ik het toch proberen om te kijken of het toch mogelijk is. We hebben het net al gehad over dat er meer ruimte is bij de beoordeling van een aanvraag. Er is dus eigenlijk sprake van discretionaire ruimte. Dit is de vrije ruimte tussen beleid en wetgevingsregels waar medewerkers een eigen invulling aan kunnen geven. In hoeverre wordt je hierin door Orionis ondersteund?

B: we deden dit altijd al. Wij maken altijd al op basis van de situatie zelf een beslissing, wij zijn al jaren zelfbeslissers. Je probeer voor je zelf wel altijd een lijn erin te houden, zodat je niet bij de één links gaat en bij de ander rechts. Maar bij uitzonderlijke gevallen kan alles en kan je voor alles ook bijzondere bijstand voor verstrekken. Als uit de situatie blijkt dat het ook echt nodig is.

**A:** Waar kijk je naar bijzondere omstandigheden?

B: Nou.. ja naar ze algemeenheid de situatie van de klant. Wat is de reden dat de kosten gemaakt worden de situatie van de klant, financiële situatie. Als je heel erg wil afwijken van wat gebruikelijk is misschien wel handig om de klant te spreken, als je iemand ziet is het vaak makkelijk in te schatten want de feitelijke situatie is. Mensen kunnen het vaak moeilijk via de telefoon uitleggen, dan krijg je vaak een gesprek van begrijp iemand wat ik zeg. Je hebt ook vaak mensen die gewoon ja zeggen terwijl ik het gevoel heb, dat ze het niet echt bergrepen hebben. Vaak als je iemand persoonlijk spreekt kan je het nog beter uitleggen en dan zie je ook of iemand het begrepen hebt of niet.

**A:** Dus je houdt wel rekening met iemand situatie en omstandigheden. Is er nog een verschil tussen bijzondere omstandigheden en een uitzondering

B: Ja. Daarvoor heet het de bijzondere bijstand. Als we standaard allerlei dingen gaan toepassen dan hoef je het ook geen bijzondere bijstand te noemen. Er zijn een aantal zaken die duidelijk zijn en onder algemene kosten vallen. Wij zien ook veel als algemene kosten, dan moet je bijvoorbeeld denken aan een kinderfiets. Daar vragen mensen ook bijzondere bijstand voor aan maar dat zijn feitelijk geen bijzondere kosten, dat zijn algemene kosten die iedereen heeft met kinderen. Het hebben van een bijstand uitkering opzicht is geen bijzondere omstandigheid, want dan zou iedereen hier met een uitkering bijzondere bijstand kunnen aanvragen. Voor computers verstrekken we ook geen bijzondere bijstand er zijn gemeenten die dat wel doen. Ik vind eigenlijk in deze tijd dat wij dat ook moeten doen, maar wij doen het nog steeds niet. Voordat soort dingen wordt toch regelmatig bijzondere bijstand voor aangevraagd. Schoolgeld valt ook bijvoorbeeld onder algemene kosten, dit zijn kosten die je dient te voordoen uit je kinderbijslag of kind gebonden budget, dat zijn geen bijzondere kosten. Voor ouders is het misschien moeilijk, omdat het wel hoge kosten zijn.

**A:** Staan deze bijzondere omstandigheden ergens beschreven? Waar is dit terug te vinden?

B: Nee. Het woord zegt bijzondere omstandigheden het moet anders zijn als bij andere. Zo wordt er soms ook bijzondere bijstand voor ziektepremie aangevraagd, die moet je gewoon vanuit je uitkering voldoen. Dit zijn algemene kosten, ondanks dat het heel veel is. Het moeten kosten zijn die iemand heeft gebaseerd op zijn omstandigheden, de buurman hoeft niet dezelfde bijzondere omstandigheden te hebben. Maar het blijft natuurlijk lastig, omdat je het per geval moet bekijken.

**A:** Ben je van mening dat je te veel beoordelingsruimte hebt?

B: Nee. Ik vind dat opzicht wel prima. Alleen met name niet persé voor ons maar voor wat meer duidelijkheid naar de klant, wat meer voorwaarden en kosten zouden noemen. Voor mijzelf vind ik het niet zo een punt wij hebben altijd aanvragen behandeld, waar niet echt strikte regels voor waren. Maar klanten moeten ook een beetje rechtszekerheid hebben, als ik iets aanvraag en het is kapot en het moet vernieuwen worden, wat zijn dan de regels.

**A:** Is dit nu niet duidelijk beschreven in het beleid?

B: Nee. Allen voor duurzaam gebruiksgoederen is dit geregeld, maar die aanvragen hebben wij dan weer niet. IKB heeft dit voor de niet klanten en KCC voor de wel klanten

**A:** We hebben het al over verschillende onderwerpen gehad. Ik wil het nu graag met je hebben over mediationvaardigheden. Wat versta je onder het begrip mediationvaardigheden?

B: Ik ken mediaton meer in de zin van tv, maar dan gaat het meer over echtscheidingen en geacht worden tot een gezamenlijke oplossing te komen. Maar niet mediation in de zin van de bijzondere bijstand.

**A:** Mediationvaardigheden zijn communicatie vaardigheden, die je kunt inzetten op bijvoorbeeld conflict te voorkomen. Door deze vaardigheden te gebruiken kan voorkomen worden dat een persoon bezwaar indient. In dit onderzoek wil ik met door middel van mediationvaardigheden verder juridisering en onnodige conflicten te voorkomen. Dit kan door middel van de communicatieve vaardigheden, luisteren, samenvatten en doorvragen. Bij mediation is er al sprake van een conflict.

B: Dat zijn eigenlijk de vaardigheden die je ook gebruikt bij gesprekstechnieken?

**A:** Ja, dat klopt. In hoeverre beschikt u over deze vaardigheden?

B: Ik denk dat ik wel redelijk goed over deze vaardigheden beschikt. Alleen blijft het natuurlijk lastig, dat onlangs dat wij iets uitleggen de klant het niet wil horen. Dan kan je al je gesprekstechnieken gebruiken, maar als mensen echt niet willen luisteren, omdat iets niet kan zoals ze het willen. Weet ik niet of gesprekstechnieken daaraan bijdragen. Maar denk dat mensen zicht begrepen voelen en naar hen geluisterd wordt, dat het heel veel frustratie wegneemt. Je merkt wel hoe groter een organisatie wordt net als hier, dat het voor mensen drempel oplegt. Je kunt hier wel binnen lopen, maar dan zit er iemand aan de receptie. Je krijgt niet alla minute iemand te spreken. Hoe groter je wordt hoe afstandelijker alles wordt.

**A:** Mediationvaardigheden kent verschillende vormen. Je hebt face 2 face, huisbezoeken en bellen. Je maakt eigenlijk al gebruik van mediationvaardigheden. Je gaf eerder al aan dat je klanten belt, indien een beschikking nadere toelichting nodig heeft. Welke vorm heeft u voorkeur? Je collega gaf aan het een goed idee te vinden en als daar tijd voor zou zijn. Dat er in de onderzoekfase face 2 face contact is en indien een beschikking nader moet worden toegelicht te bellen, wat is jouw mening hierover?

B: Opzicht dat face 2 face dat doe ik nu ook al als ik vind dat nodig is, alleen zou dit meer moeten. Alleen door tijdsgebrek lukt dit niet, maar als je besluit van tevoren kortsluit met de klant dan komt die beschikking als niet meer als een verassing. Maar ik merk wel dat mensen het op prijs stellen dat je belt en het toch een stukje uitleg geeft, ondanks dat iets niet kan dat ze weten waarom iets niet kan.

**A:** Ja. Dus niet alleen op papier leest waarom iets niet kan. Ben je ban mening dat mediationvaardigheden zullen bijdrage leveren aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften?

B: Ik denk dat het helemaal ligt aan waarom wij iets afgewezen hebben. Er blijven een aantal besluiten sowieso negatief ook nadat wij het toegelicht hebben. Maar het kan misschien wel frustratie en onbegrip wegnemen, waardoor mensen toch besluiten om niet in bezwaar te gaan. Als mensen het echt niet eens zijn, dan hebben ze altijd het recht om in bezwaar te gaan. Ik vind het voordeel om in bezwaar te gaan, dat er altijd nog iemand anders naar kijkt, niet zijnde ik. Omdat wij natuurlijk zelfbelisser zijn vind ik er is maar één persoon die die afweging maakt opzicht naar een klant toe vind ik dat je het wel open moet laten, dat iemand wel in bezwaar kan gaan. Ik weet niet of het een kant is die je op moet willen gaan, om te proberen om minder bezwaarschriften te krijgen. Het kan zo zijn dat een klant wil dat er iemand anders nog even naar kijkt en dat mag ook vind.

**A:** Oké, dus u bent wel van mening dat het voor een deel zal bijdrage aan het verminderen van het aantal bezwaren of in ieder geval er voor zal zorgen dat het frustraties en onbegrip bij burgers wegneemt. Welke kwaliteiten en vaardigheden heeft een medewerker nodig om mediationvaardigheden toe te passen?

B: Gesprekstechnieken moet je onder de knie hebben, je moet stressbestendig zijn. Je moet ook proberen in een gesprek zo dicht mogelijk bij jezelf te blijven. Ik ben vrij direct, altijd geweest. Ik ben dus ook naar klanten vrij direct, alleen schat ik wel in wie ik tegenover mij hebt. Heb ook klanten bij wie ik denk, van hier pak ik anders bij aan. Maar je moet niet een toneelstuk gaan voeren. We hebben ook collega’s hier zitten die minder vaardig zijn met gesprekken met een klant. Dan zeg ik altijd dan gaan we toch met ze tweeën, je moet een gesprek aan gaan zoals je elk gesprek aangaat.

**A:** Voor jou is het natuurlijk allemaal van zelfsprekend

B: Ik heb zelf nog wel eens dat ik heb van klanten hmmm… maar wij hebben hier ook beveiliging hoor. Je kunt proberen met gesprekstechnieken een gesprek in goede banen te laten lopen en dat probeer je ook altijd. Maar soms gaat het gewoon mis hé.

**A:** Is dit wel eens voorkomen?

B: Ja. Ik ben heel makkelijk, als het klaar is, is het klaar. Ik kan best veel hebben maar we gaan niet uitschelden en als een klant niet weggaat dan ga ik gewoon zelf weg. Maar bij ons valt het allemaal wel mee met de agressie komt niet zo vaak voor.

**A**: Oké. Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd. Is het goed als ik via de mail benader als ik achteraf nog vragen heb?

B: Nee. Ik wil je veel succes wensen met je afstudeeropdracht!

## 

## Bijlage 9: Interview juridische medewerker Orionis Walcheren

**Interview juridische medewerker Orionis Walcheren | Respondent 5**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 5

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Ervaringen, opvattingen en ideeën van medewerkers zijn voor dit onderzoek van belang.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Ik doe bezwaar en beroep voor de helft van de tijd en daarnaast de helft van de tijd intakes. Bij de afdeling bezwaar en beroep ben ik ongeveer 4/5 jaar geleden begonnen. Ik heb een Hbo-opleiding, achtergrond. Voordat ik op de afdeling bezwaar en beroep ben gekomen, heb ik al een jaar of 7/8 intakes gedaan. Ik kom vanuit de gemeente Middelburg, Sociale dienst Walcheren en vervolgens Orionis Walcheren. Daarvoor heb ik bij de SVB gewerkt, de AOW behandeld. Dat waren gevallen, geen gladde gevallen. Dit ging om mensen die in het buitenland hadden gewerkt, met een gekorte AOW pensioenen en dergelijke. Idem met AOW-uitkeringen en nabestaande uitkeringen, dat waren allemaal gepommadeerde uitkeringen. Vervolgens ben ik vanuit daar bij de Sociale dient terecht gekomen en vind het altijd wel een uitdaging om wat ingewikkeldere gevallen te behandelen.

**A:** Oké, je bent dus al een tijdje hier in dienst. Kun je een omschrijving geven van de doelgroep, waarmee jullie te maken hebben?

B: De doelgroep bij de intake… daar komt van alles binnen en bij bezwaar en beroep eigenlijk ook. Het is veelzijdig je kunt bezwaar over van alles en nog wat krijgen. Het zijn mensen die eerst aanvraag hebben gedaan en niet eens zijn met de ingang datum, het zijn mensen bij wie er bijvoorbeeld maatregelen op worden gelegd. De doelgroep over het algemeen zijn in eerste instantie gewoon de bijstand klanten. Wat dat betreft zit je wel altijd in een bepaalde doelgroep, maar de manier hoe ze binnen komen kan op verschillende manieren.

A: Oké, duidelijk. De doelgroep bestaat dus voornamelijk uit bijstandsgerechtigde en mensen met een laag inkomen toch?

B: Ja.

**A:** Het huidige proces is zo ingericht dat afhankelijk van de kostensoort wordt gekeken, welke team verantwoordelijk is voor de aanvraag en de aanvraag dan ook behandeld. Wat is jouw mening hierover deze werkwijze?

B: Als je zo bedoelt dat er bij IKB wat eenvoudigere aanvragen binnenkomt en bij IKS wat ingewikkeldere aanvragen binnen. Opzicht denk ik wel dat het verstandig is om hier een splitsing tussen te maken. Eenvoudigere aanvragen kunnen vrij snel afgehandeld worden en bij IKS komen wat ingewikkeldere aanvragen binnen. Daar zit je meestal met inkomens berekeningen en dergelijke, daar kan niet één, twee, drie op beslist worden. Opzicht vind ik deze splitsing goed.

**A:** Het KCC behoort ook toch één van deze teams toch?

B: Ja dat klopt. Zij behandelen ook de wat eenvoudige aanvragen. Maar zoals ik net al zei eigenlijk is het goed dat er een splitsing gemaakt is. Want eenvoudige aanvragen daar zijn meer mensen voor die dat af kunnen handelen en die worden zo ook sneller afgehandeld.

**A:** Oké, duidelijk. Aanvragen worden dus op verschillende teams, op verschillende manieren behandeld. Is hier wat van terug te zien bij jullie op de afdeling?

B: De meeste bezwaren die wij binnen krijgen zijn afkomst van de IKB en KCC. Ik denk dat dit komt, omdat er te weinig motivering in de beschikking wordt gegeven. Aanvragen zijn meestal van bijstand klanten, die geen drachtkracht hebben, in die zin merk je wel terug dat er meer bezwaarschriften komen van IKB en KCC, vanwege heel vaak een stukje gebrek aan motivering. IKS daar krijgen we inderdaad minder bezwaarschriften van maar er zijn ook veel minder aanvragen van. Dus in die zin is het ook wel logisch.

**A:** Kan ik hieruit concluderen dat IKS hun besluiten beter motiveren?

B: Opzicht worden die in het algemeen wat beter gemotiveerd, omdat je bijvoorbeeld meer op het stukje inkomen moet ingaan. Je kunt niet één, twee, drie zeggen van je krijgt het niet. Dan zal je inderdaad toch moeten aangeven dat het vanwege het inkomen is. Die worden inderdaad wel iets beter gemotiveerd, alleen bij bijstand klanten is het zo dat ze over het algemeen geen drachtkracht hebben. Maar er kan wel wat beter op de motivering worden ingegaan, waarom iemand iets niet krijgt. Dat is wel iets wat wij misschien binnen bezwaar.

**A:** Dus als je een verbeterpunt moet noemen, wat zou dit dan zijn?

B: Ik denk dat het verstandig is dat je van plan bent een afwijzende beschikking de deur uit te doen. Je daarvoor dus voor dat je de beschikking de deur uit doet contact op neemt met de klant. En uitleggen waarom je de aanvraag afwijst, dat brengt een stuk duidelijkheid met zich mee. Het is ook belangrijk dat je in je motivering alles nog één keer terug laat komen.

**A:** Consulenten hebben allemaal een andere werkwijze, wat vind je hier van? Moet er één vaste werkwijze komen?

B: Opzicht zou er gewoon één werkwijze moeten zijn, maar iedereen neemt natuurlijk zijn eigen achtergrond mee. Globaal zou de werkwijze het zelfde moeten zijn en zou een aanvraag door medewerker A zelfde behandeld moeten worden als medewerker B. Dit is dit wat je nooit helemaal voor elkaar zou krijgen, maar door helder werkinstructies zou het wel die richting in moeten gaan.

**A:** Oké. Welke criteria en afwegingen moeten consulenten hanteren bij het beoordelen op een aanvraag.

B: Consulent moet alles meenemen. Je moet kijken naar de noodzaak van de bijzondere bijstand, je moet e achtergrond van de cliënt meenemen. Zijn er meerdere kostensoorten die meegenomen moet worden. Je moet een totale afweging maken.

**A:** Blijkt uit jouw ervaring dat consulenten deze criteria en afwegingen ook meenemen bij de beoordeling?

B: Over het algemeen wordt er per kostensoort bijzondere bijstand aangevraagd. Er wordt niet altijd naar het gehele plaatje gekeken. Een gemiste kans dat wil ik niet zeggen, maar het zou wel goed wezen als dit zorgvuldiger zou gebeuren.

A: Hoe komt dat? Dat het nu niet zo zorgvuldig gebeurd?

B: Ja, ik denk misschien een stukje werkdruk. Mensen hebben behoorlijke caseloads, wat dat betreft vanuit daar toch een stukje snelheid in afhandeling. Er is tijdgebrek en vanuit daar niet altijd zorgvuldig gewerkt kan worden.

**A:** Als u kijkt naar de beleidsregels en huidige wetgeving, zijn consuleten daar dan goed van op de hoogte? Hoe merk je dit?

B: Over het algemeen wel redelijk, alleen zit je er mee om alles helemaal uit te zoeken daar ontbreekt soms de tijd voor. Dan krijg je inderdaad dat consulenten niet helemaal op de hoogte zijn het meeste weten het wel in grote lijnen. Maar echt finesses dat gaat net wat te ver. In die zin wordt er ook op beslissingen die ze nemen op aanvragen van de bijzondere bijstand, daar zie je wel terug dat het voornamelijk om de grote lijnen gaat.

**A:** Ben je van mening dat als de consulente zich hier meer in zouden verdiepen sommige bezwaren voorkomen zouden worden?

B: Op dat moment dan krijg je ook uitbreiden beschikkingen en beter gemotiveerd en dergelijke. Maar zo als ik al zei dan zit je met een stuk tijd en dan heb je meer tijd nodig, om een beschikking gewoon goed en volledig de deur uit te doen. En dat is ook een keus die een organisatie erin moet maken, dat heeft ook bepaalde kosten te maken. Iedereen wil natuurlijk zo een uitgebreid beschikking hebben en zo duidelijk mogelijk gemotiveerd. Maar dat kost een stuk extra tijd.

**A:** En de tijd is hier er op dit moment niet?

B: Onvoldoende.

**A:** Als we kijken naar jouw persoonlijke aanpak bij het beoordelen van een bezwaarschrift? Wat is dan jouw aanpak/werkwijze?

B: Op het moment dat er een bezwaarschrift binnenkomt ga ik sowieso eerst alles wat betrekking heeft op het bezwaarschrift, alle beschikkingen voorgaande aanvraagformulieren die ga ik allemaal bekijken. Het is eigenlijk en totale heroverweging, dus ik alles opnieuw beoordelen. Ik probeer zo uitgebreid mogelijk en verder te motiveren. Ik kijk op het primaire besluit of het terecht is genomen. Of het goede gronden zijn en of de procedure zijn gevolgd en dat neem ik allemaal mee bij mijn heroverweging.

**A:** Kom je wel eens knelpunten tegen bij de beoordelen/ heroverweging?

B: Op het moment dat het gegrond wordt verklaard, dan kom je zeker die knelpunten tegen. Want dan is het in eerste instantie wat over het hoofd gezien of procedure is niet helemaal goed gevolgd. Dat koppel je terug aan de consulent, in de hoop dat het volgende keer wel goed gaat.

**A:** Blijkt uit jouw ervaring dat dit dan ook zo is, dat het de volgende keer wel goed gaat?

B: Nou … dan zouden wij geen bezwaarschriften meer krijgen.. HAHAH. Maar opzicht koppel je het wel altijd terug en over het algemeen wordt het wel redelijk meegenomen, niet altijd. Het zit voornamelijk ook in het stuk motivering en dan zit je weer met een stuk tijdgebrek en dergelijke.

**A:** Dus motivering is wel dergelijk een aandachtspunt?

B: Ja, motivering kan altijd een stuk beter.

**A:** De wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk. Is de doelgroep goed geïnformeerd over deze nieuwe wet?

B: Niet alle categoriale regelingen zijn afgeschat de collectieve zorgverzekering hebben we nog en nog wat regelingen. Over het algemeen worden klanten via nieuwsbrieven geïnformeerd en via de weekblad, in die zin informatie kan altijd beter. Maar ik heb wel het idee dat er redelijk goed aandacht aan besteed is.

**A:** Dus Orionis heeft wel het maximale eruit gehaald om de informatie zo goed mogelijk over te brengen?

B: Ja, zoals ik al zeg het kan altijd beter. Je kunt een herhaling bericht verzenden, alleen hoe ver moet je daarin gaan. Klanten worden op verschillende manieren geïnformeerd. Je hebt ook een doelgroep die niet alles leest, het is lastig om iedereen te kunnen bereiken. In hoeverre maatschappelijke organisaties in hoeverre daar de informatie wordt neergelegd en in hoeverre het bij klanten terecht komt is altijd even een vraag. Opzicht is het verstandig om via de cliëntenraad en maatschappelijk werk een informatiefolder neer te leggen, zo zouden klanten misschien beter geïnformeerd zijn.

**A:** Uit onderzoek van Nationale ombudsman is gebleken dat behandeling van aanvragen onvoldoende aansluiten op behoefte van de burger? Hoe is dat bij Orionis? Bent u van mening dat de behandeling van de aanvragen voldoende aansluiten op de behoefte van de burger?

B: Ik vind de aanvraagformulieren zelf wel duidelijk genoeg. De klant moet invullen wat hij nodig heeft. Beschikkingen vind ik dat wij op het moment dat wij die de deur uit doen, dat kan inderdaad wel wat duidelijker. Maar zoals ik net aangaf wij hebben klanten die niet alles lezen en om het moment dat je een besluit de deur uit doet. Moet het zo makkelijke taal mogelijk te gebruiken, zodat het voor de klant goed begrijpelijk is. Dat is wel heel belangrijk.

**A:** Beschikkingen worden dus altijd per post opgestuurd? Aan welke voorwaarden moet een beschikking volgens jou voldoen?

B: Duidelijke taal, dat de klant het goed kan begrepen. In de beschikking moet de bezwaarclausule in staan. Op het moment dat de klant er niet mee eens is, moet duidelijk zijn op wat voor manier hij/zij kan aangeven dat hij/zij er niet mee eens is. En echt een goede motivering. Als het kan berekeningen er bij bijvoorbeeld als een bedrag wordt teruggevorderd, dat we laten zien hoe wij eraan komen. Dat soort dingen kan heel veel bezwaarschriften voorkomen.

**A:** Is de inhoudt van een beschikking zoals het op dit moment wordt opgesteld duidelijk voor een burger?

B: Het kan een stuk begrijpelijker, qua taal. Wij zijn er wel mee bezig. Wij kregen van de Zeeuwse ombudsman iets van terug. Daar zijn ze ook al bezig met b100 of nee wat het is ..b1 proef is dat geloof ik. Wat dat betreft is het nog wel een punt waar we aan kunnen werken en op het moment dat het echt duidelijker is… ik denk voornamelijk ook die goed motivering dat dat heel belangrijk is.

**A:** Oké Duidelijk. We hebben het eerder al gehad over maatwerk, wat dit iets wat volgens jou ook nodig was?

B: Bij de bijstand was er altijd maatwerk en er zal altijd maatwerk moeten zijn. Dus in die zin was het er eigenlijk al. Dat het misschien niet altijd als maatwerk werd toegepast, dat is een ander verhaal. Maar eigenlijk is de bijstand een wet waar altijd maatwerk bij toegepast kan worden.

**A:** Zie je ook dat aanvragen anders beoordeeld worden dan voorheen, dus voordat de wijzingen werden ingevoerd?

B: Nee. Dat zie ik eigenlijk niet, wat dat betreft is de afgelopen jaren niet zo heel veel veranderd vind ik zelf. We koppelen het altijd terug op het moment dat we bezwaarschriften krijgen bij consuleten of wie de aanvraag heeft behandeld.

**A:** Consulenten hebben dus ruimte om eigen invulling te geven bij het beoordelen van aanvragen, vind je dat deze ruimte nodig is?

B: Ik gaf net ook al aan iedereen neemt zijn eigen achtergrond mee. Maar opzicht is het niet de bedoeling dat het bij consulent A wordt toegekend en bij B wordt afgewezen. Zover zou het niet mogen gaan.

**A:** Dus er moet wel een beetje één lijn in zitten?

B: Ja, er moet wel één lijn in zitten en komen. Over het algemeen is die lijn er volgens mij al. Individuele verschillen die houd je altijd wel. Maar je moet er wel voor zorgen dat die zoveel mogelijk worden uitgebannen.

**A:** Dus je bent wel van mening dat er moet ruimte moet zijn om af te wijken?

B: Jawel, maar die ruimte is er altijd. Je hebt sowieso in alle regelingen meestal een hardheidsclausule, dat je in een bijzonder geval altijd kan afwijken. Binnen de bijstandswet is dat ook zo, op het moment dat iemand een aanvraag indient voor levensonderhoud o.g.v. artikel 18 heb je altijd individuele afwijkingsbevoegdheid.

**A:** Bij de bijzondere bijstand hebben we het dan over bijzondere omstandigheden en uitzonderingen…

B: Ja, daar kan je ook voor afwijken opzicht geldt artikel 18 daar ook voor.

**A:** Is er nog één verschillen tussen bijzondere omstandigheden en wanneer iets een uitzondering is?

B: Door bijzondere omstandigheden kom je bij een uitzondering terecht. En dat zijn juist bijzondere omstandigheden waarom juist bijzonder bijstand zal toekennen, maar dat is aan de klant om aan te geven dat die bijzondere omstandigheden er ook zijn.

**A:** Ervaren jullie druk op de afdeling wat betreft het aantal bezwaarschriften?

B: Vorige jaar hebben 400 gehad, daarnaast 40 beroepsschriften en we hebben tegenwoordig ook klachten bij. Als we alles bij willen houden is het redelijk druk op de afdeling. We kunnen het precies aan me de huidige bezetting, maar het zo ook niet veel minder moeten worden, steek behoorlijk wat tijd in wil je een bezwaarschrift echt goed afhandelen.

**A:** Wat is de oorzaak van deze drukte?

B: Vorige jaar hebben we één stuk meer bezwaarschriften binnen gekregen dan het jaar daarvoor. En ik denk dat we dit jaar ongeveer op het zelfde niveau zitten, wat dat betreft kom er nog steeds heel wat binnen.

**A:** Bent u van mening dat de wijzigingen van 2015 invloed hebben gehad op de toenamen van aantal bezwaarschiften?

B: De bezwaarschriften zijn allemaal wel het zelfde al die jaren daarvoor. Ik denk voornamelijk dat het komt, omdat het makkelijk gemaakt is om bezwaar in te dienen. Via de site worden mensen erop gewezen, mensen zijn zelf wat mondiger. Ik verwacht eigenlijk wel dat, dat een oorzaak heeft in de toename van het aantal bezwaarschriften.

**A:** Dus niet omdat er wijzingen zijn doorgebracht?

B: Nee, daar zou ik opzicht zelf niet gelijk de toename van het aantal bezwaren neerleggen.

**A:** Oké. Hoe is binnen Orionis te merken dat bezwaren veel tijd en geld kosten?

B: Daar merk ik zelf weinig van, wij doen niks met begrotingen. Qua tijd merk je dat wel, op het moment dat je uitgebreide bezwaarschiften binnen krijgt moet je er ook uitgebreid op ingaan. Dat kost heel wat tijd, vaak wordt er van alles en nog wat bij gehaald en eigen moet je op al die gronden van bezwaar ingaan. Het wordt vaak wat uitgebreider gemaakt dan het primaire besluit wordt aangegeven.

**A:** Hoe lang ben je bezig met zo een heroverweging?

B: Gemiddeld 6/7/8 uur, maar dat is alleen bezwaar.

**A:** Wat is bij de bijzondere bijstand de meest voorkomende bezwaargrond?

B: Dat gaat vaak in fase. Afwijzing voor ziektekosten komt geregeld terug, duurzame gebruiksgoederen. Wasmachine, koelkasten, gasfornuizen en inrichting voor een woning. Dat waren wel de belangrijkste reden van bezwaar.

**A:** Wat zijn volgens jou mogelijkheden om het aantal bezwaren te verminderen?

B: Zoals ik eerder aangaf, beter motiveren. Klant tijdig informeren op het moment dat je in voornemens bent, om een aanvraag af te wijzen even een belletje naar de klant om toelichting te geven en vertellen waarom. Op het moment dat je dat doet dan krijg je al een stuk minder bezwaarschriften binnen.

**A:** Dus je bent van mening dat je zo het aantal bezwaren kan beperken.

B: Ja.

**A:** Oké duidelijk. We hebben het al over verschillende onderwerpen gehad. Ik wil het nu graag met je hebben over mediationvaardigheden. Wat versta je onder het begrip mediationvaardigheden?

B: Mediation is voornamelijk één stukje bemiddeling. Maar wat ik er zelf onder versta is een stukje uitleg geven, dus klant van te voren informeren. In het kader van de bezwaarschriften is dat wel belangrijk en ik versta dat onder een stukje mediationvaardigheden.

**A**: Welke vaardigheden vallen voor jou onder mediationvaardigheden?

B: Je moet duidelijk kunnen uitleggen aan een klant, waarom je iets doet. Je moet kennis van zaken hebben om het uit te kunnen leggen en je moet niet bang zijn om richting de klant duidelijk uitleg te kunnen geven.

**A:** Mediationvaardigheden kent verschillende vormen. Je hebt face 2 face, huisbezoeken en bellen. Uit eerder interviews in naar voren gekomen dat de voorkeur in de onderzoeksfase gaat naar een face 2 face gesprek en voor of nadat een beschikking de deur uit gaat dit telefonisch nader toe te lichten. Wat vindt u van dit idee? Bent u voorstander van zo een aanpak?

B: face 2 face contact is sowieso altijd goed. Bellen kan opzicht altijd, maar op het moment dat een klant erop staat dat hij iemand wil spreken dan moet je er wel voor zorgen dat je hier open voor staat als organisatie. Over het algemeen vind ik dat als je een klant spreekt het beter overkomt dan door de telefoon. Dat is wat ze misschien nog kunnen invoeren.

**A:** Is dat iets wat te weinig gebeurt hier binnen Orionis?

B: Weet ik eigenlijk niet, we werken met een KCC dus heel veel wordt er opgevangen. Maar ik heb eigenlijk geen idee, dat wanneer klanten zeggen dat ze iemand willen spreken of die gelegenheid wordt geboden.

**A:** Welke kwaliteiten en vaardigheden heeft een medewerker nodig om mediationvaardigheden toe te passen?

B: Goede communicatie vaardigheden, kennis van zaken. Op het moment dat je geen kennis van zaken hebt kan je het ook niet overbrengen, je moet zelf heel goed weten waar je het over hebt. Dat zijn wel de belangrijkste vaardigheden waar je over moet beschikken. Een open houding, goed kunnen luisteren naar de klant, kijk naar wat de klant vraagt. Proberen niet in een tunnelvisie te denken, maar probeer ook breder te kijken. Je hebt te maken met een doelgroep, die communicatie niet altijd even sterk zijn, je moet zelf proberen openingen te zoeken.

**A:** concluderen kan ik dus zeg dat je denkt dat mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces een positieve bijdrage zullen leveren aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften?

B: Ja. Ik denk dat het wel zeker een positieve bijdrage zal leveren.

**A**: Oké, mooi. Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd.

B: Het is prima zo.

## Bijlage 10: Interview juridische medewerker Orionis Walcheren

**Interview juridische medewerker Orionis Walcheren | Respondent 6**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 6

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Ervaringen, opvattingen en ideeën van medewerkers zijn voor dit onderzoek van belang.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Ik ben juridische medewerker bij Orionis Walcheren. Daarnaast ben ik vertrouwenspersoon en klachtencoördinator. Mijn opleiding.. .ik heb rechten gestudeerd, de variant strafrecht dat heeft niet zoveel te maken bestuursrecht. Daarna ben ik het onderwijs ingegaan, ik heb lesgegeven in rechten en sociale zekerheid MBO en HBO niveau. Toen ben ik daarnaast bij de commissie bezwaarschriften gaan werken en zo ben ik eigenlijk bij de gemeente Middelburg terecht gekomen als juridische medewerker. Bij de gemeente Middelburg deed ik de WGG, de wet voorziening gehandicapte daar was ik toetser. Toen hadden we nog het systeem dat geen enkele persoon, dus ook de IKB mochten zelf hun beschikkingen niet tekenen die moesten altijd nagekeken worden door een toetser. Toen is de gemeente Middelburg gefuseerd tot de Sociale dienst Walcheren en daarna weer in Orionis Walcheren.

**A:** Hoe lang zit je al op de afdeling bezwaar en beroep?

B: Sinds 2002

**A:** Dat is ook een behoorlijke tijd. Kun je een omschrijving geven van de doelgroep, waarmee jullie te maken hebben?

B: Wij hebben te maken met mensen op bijstandsniveau, dat is eigenlijk de doelgroep.

**A:** Dus mensen met een laag inkomen. Het huidige proces is zo ingericht dat afhankelijk van de kostensoort wordt gekeken, welke team verantwoordelijk is voor de aanvraag en de aanvraag dan ook behandeld. Wat is jouw mening hierover deze werkwijze?

B: Dat vind ik wel goed, alleen ik vind het wel jammer mensen geen vast aanspreekpunt hebben en dat is toch vaak lastig voor mensen dat ze toch wel vaak een ander krijgen. Wij proberen wel wat op letter te sorteren, maar het blijft voor mensen toch lastig dat ze steeds met een ander te maken krijgen.

**A:** Kan je uitleggen waarom je het goed vind dat de bijzondere bijstand is onderverdeeld onder 3 teams.

B: Dan gaan mensen ook beetje specialisme opbouwen en dan krijg je beetje eenduidige beslissingen, anders krijg je dat je bij de één wel en bij de ander niet.

**A:** Dus een vast werkwijze vind je wel belangrijk.

B: Ja.

**A:** Oké, duidelijk. Aanvragen worden dus op verschillende teams, op verschillende manieren behandeld. Is hier wat van terug te zien bij jullie op de afdeling?

B: Nee. Wij kunnen niet zeggen van dat team krijgen wij meer bezwaren dan van één andere teams.

**A:** Je bent van mening dat er een beetje een vast werkpatroon moet zijn. Zijn er nog andere verbeterpunten?

B: Uhm.. Kennis van nieuwe regelgeving. Die moeten ze ook weer doorkrijgen en als ze niet op de hoogte worden gesteld van de nieuwe wetgeving en jurisprudentie kunnen ze dat ook niet toepassen. Ik denk af en toe één actuele tijden dag voor heel de afdeling zou niet verkeerd zijn.

**A:** Vind je dat de consulten nu over voldoende kennis beschikken betreft het beleid en wetgeving?

B: Meestal wel maar als iets recent en nieuw is dan kan het wel dat ze daarmee achter lopen.

**A:** Hoe zijn de wijzigingen naar jullie gecommuniceerd?

B: Dat wordt door de beleidsmedewerker gecommuniceerd, die moet dat ook allemaal bij houden en daar zit soms nog wat vertraging in. Of soms is de jurisprudentie en niet aan toegekomen omdat te lezen.

**A:** Wordt er dan een voorlichting gegeven?

B: Meestal krijgen ze het via de mail van nou let op… dit en dit is er gewijzigd. Als er een nieuwe wet is dan gaan ze gewoon op cursus.

**A:** Oké duidelijk. Als we kijken naar jouw persoonlijke aanpak bij het beoordelen van een bezwaarschrift? Wat is dan jouw aanpak/werkwijze?

B: Ik ga eerste de stukken lezen en het bezwaar lezen. Eerst kijk ik zijn de regels goed toegepast, is de wet goed toegepast, kloppen de berekenen. En dan ga ik kijken is er iets bijzonders met deze persoon aan de hand wat in bezwaar naar boven is gekomen. Waardoor toch een ander besluit zou moeten komen.

**A:** En dus in het primaire proces over het hoofd is gezien?

B: Nou.. soms komen ze daar pas bij bezwaar. Veel aanvragen worden natuurlijk schriftelijk afgehandeld en dan blijkt dat er toch een verhaal achter zit en pas in bezwaar naar boven komt.

**A:** Dan is er sprake van nieuwe feiten en omstandigheden?

B: Ja.. nieuwe feiten en omstandigheden.

**A:** Heb je zelf een vaste werkwijze als je een aanvraag her beoordeelt?

B: Nou ..ja wat ik zei is de wetgeving goed toegepast, kloppen de berekeningen en wat zijn de gronden van bezwaar en is er iets individuele of iets bijzonders met die persoon aan de hand.

**A:** Hoe lang ben je bezig met zo een heroverweging?

B: Meestal zeggen we 6 uur voor een bezwaar van het begin tot het eind. Dus vanaf het moment dat het besluit binnenkomt tot het moment van het besluit op bezwaar. Meestal is het wel genoeg en soms is het te veel en soms te weinig.

**A:** Oké. Welke criteria en afwegingen moeten consulenten hanteren bij het beoordelen op een aanvraag.

B: Ook natuurlijk de wet- en regelgeving testen en altijd even kijken zijn er individuele omstandigheden die aanleiding zijn tot een ander besluit. Je hebt natuurlijk altijd artikel 16 dat zijn dringende omstandigheden. Omstandigheden individuele geval, als die er zijn dan kan er altijd toch een ander besluit uit komen.

**A:** Worden deze uit jouw ervaring ook gehanteerd?

B: Als de klant er meekomt dan wordt er wel naar gekeken. Maar heel veel dingen zijn gewone standaard wel of niet.

**A:** Kom je wel eens knelpunten tegen bij de beoordelen/ heroverweging?

B: Nee, want dan overleg ik het met collega’s. We hebben ook een vragenbank van Schulink daar kunnen we ook altijd vragen stellen.

**A:** Oké, dus als je er niet helemaal uitkomt vraag je om feedback.

B: Ja.

**A:** de wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk. Is de doelgroep goed geïnformeerd over deze nieuwe wet?

B: Ik denk het wel maar niet alle burgers hebben zin om het te lezen.

**A:** Op welke manier is dit gedaan?

B: Er zijn nieuwsbrieven verstuurd en zijn stukken in de Faam verschenen en op TV spotjes. In die zin is er wel veel aandacht geweest.

**A:** Dus Orionis heeft wel het maximale eruit gehaald om burgers goed te informeren.

B: Ja, dat vind ik wel.

**A:** Uit onderzoek van Nationale ombudsman is gebleken dat behandeling van aanvragen onvoldoende aansluiten op behoefte van de burger? Hoe is dat bij Orionis? Bent u van mening dat de behandeling van de aanvragen voldoende aansluiten op de behoefte van de burger?

B: De beschikking zijn al wel in redelijke vriendelijke taal, maar die zouden wel vriendelijker en eenvoudiger kunnen. Je moet uitkijken dat het geen Jip en Janneke taal wordt, maar daar steeds kritisch op te blijven. De neiging is vaak wel om ambtenarentaal te gebruiken. Beschikkingen van IKB heel veel standaard beschikkingen die we doorkrijgen van het VMG. Sommige gemeente kijken of alles b1 proef zijn, als je onze beschikkingen eronder zou leggen dat je toch wel wat kan aanpassen. Zo als korte zinnen, eenvoudige worden, geen afkortingen al dat soort dingen, daar zal best nog wat verbetering in kunnen.

**A:** En als je aanvraagformulieren bekijkt?

B: De aanvraagformulieren zijn best wel duidelijk, het kan ook via je digid. Die zijn wel vrij helder.

**A:** We hebben het net al gehad over beschikkingen aan welke voorwaarden moet een beschikking volgens jou voldoen?

B: Geen taal fouten, naam goed gespeeld. Voor de rest moet de ontvanger begrijpen wat er staat.

**A:** Is de inhoudt van een beschikking zoals het op dit moment wordt opgesteld duidelijk voor een burger?

B: Ik denk voor de gemiddelde burger wel, hij zou wel even zijn best moeten doen. Maar het is wel te begrijpen. Er staat wel altijd best duidelijk in wat bedoelen wij en wat gaan wij ontvangen met kopjes dus er is wel onderscheid gemaakt.

**A:** Als je twee verbeterpunten moet noemen, welke zouden deze dan zijn?

B: Soms lopen de zinnen niet, als stukken zelf ingevuld worden lopen de zinnen niet. En misschien dat ze toch alle beschikkingen onder de loep zouden nemen van zijn we allemaal B1 proef.

**A:** Dus het moet in begrijpelijk taal zijn geformuleerd en de zinnen moet kloppen?

B: Ja een heel ingewikkelde zin maken met allemaal komma’s, dan snappen mensen ook niet meer waar het is begonnen en geëindigd.

**A:** En betreft de motivering?

B: Ja, motivering zou. Dat is ook weer een stukje begrijpelijk uitleg geven. Dan zit je meer op het spanningsveld, want het moet juridisch ook kloppen.

**A:** Wanneer is een motivering duidelijk, aan welke eisen zal het moeten voldoen?

B: Dat is ook een discussie, want noem je de wetsartikelen. De rechtbank heeft graag dat je die noemt, maar de mensen zegt dit natuurlijk niks. Aan de ene kant moet het leesbaar zijn en aan de andere kant moet het ook nog juridisch kloppen.

**A:** Hoe doen consulten dat op dit moment?

B: Het zijn allemaal standaard beschikkingen, het is eigenlijk gewoon een invul oefening. Hier moeten ze zelf stukjes invoeren en dan zie je ook verschil de één motiveert uitbereid en de ander niet.

**A:** En wat is jouw voorkeur?

B: Een uitgebreide motivering. Maar dan tegenlui die zeggen een beschikking van drie kantjes wordt ook niet meer gelezen. Maar wat mij betreft zou ik zeggen leg maar uit en motiveer waarom iemand iets niet krijgt.

**A:** Oké, maar dan wel kort en bondig. Hoe worden besluiten op dit moment gecommuniceerd richting burgers?

B: Via de post, een enkele keer wordt er gebeld. Als er wat dingen spelen en mensen van te voren vragen hebben en dat weten ze dat een besluit er aan zit te komen dan worden ze ook wel gebeld.

**A:** Dus de communicatie mogelijkheden die er op dit moment zijn is de beschikking op te sturen per post en af en toe te bellen. De wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk, was dit ook nodig?

B: Uhm.. Nee persé, die categoriale waren ook duidelijk.

**A:** Zie je ook dat aanvragen anders beoordeeld worden dan voorheen, dus voordat de wijzingen werden ingevoerd?

B: Nee. Bij de categoriale regelingen, werd ook per individu gekeken valt hij er onder of is er nog iets bijzonders.

**A:** Dus maatwerk werd altijd al beetje toegepast?

B: Ja.

**A:** Consulenten hebben dus ruimte om eigen invulling te geven bij het beoordelen van aanvragen, vind je dat deze ruimte nodig is?

B: Opzicht is het wel goed, maar je het ook weer snel kans dat je verschil hebt. Dat als je de ene consulent hebt dan krijg je het wel en bij de ander niet. Dat is dan weer het gevaar.

**A:** Dus je bent van mening dat er wel een beetje één lijn in moet zitten, maar ook de ruimte hebben om af te wijken.

B: Ja.

**A:** Wanneer is er volgens jouw sprake van een bijzondere omstandigheid?

B: Als het niet standaard is. Bijvoorbeeld je gaat verhuizen en dan moet je je huis inrichten, normaal gesproken moet je hiervoor reserveren. Je kunt niet denken ik ga verhuizen en dan vraag ik bijzondere inrichtingskosten aan. Er kan wel een bijzondere omstandigheid zijn, als er sprake is van mishandeling ofzo… ja dan moet je soms wel weg en dan is er een bijzondere omstandigheid. Of een jongere die het huis uit moet omdat het niet meer gaat dan is er een bijzondere omstandigheid.

**A:** Dus kort gezegd als er sprake is van een uitzonderlijke situatie.

B: Ja, als er sprake is van een uitzondering en er is iets bijzonders aan de hand en dit was niet voorzien dan is er een bijzondere omstandigheid. Is het zo dringend was er geen andere oplossing mogelijk als… die besluit dat genomen is.

**A:** Oké, duidelijk. Ervaren jullie druk op de afdeling wat betreft het aantal bezwaarschriften?

B: Het is wel druk, maar niet te druk. We kunnen het wel aan.

**A:** Wat is de oorzaak van deze drukte?

B: Omdat er veel bezwaren binnen komen, ook beroepen komen binnen die zijn dan weer ingewikkelder dat kost dan weer meer tijd.

**A:** Oké. Hoe is binnen Orionis te merken dat bezwaren veel tijd en geld kosten?

B: Nee, we merken het niet zo veel van

**A:** Dus met de bezetting die jullie nu hebben, kunnen jullie het wel aan?

B: Ja, we kunnen het wel aan.

**A:** Bent u van mening dat de wijzigingen van 2015 invloed hebben gehad op de toenamen van aantal bezwaarschiften?

B: Toen hebben we heel veel bezwaren erbij gekregen, dus in die zin zal je zeggen ja. Maar het klantenbestand stijgt ook nog steeds. Hoe meer klanten hoe meer bezwaren en besluiten. Dus ik kan niet zo zeer zeggen dat het die wijziging is gekomen dat er meer bezwaren zijn.

**A:** Oké duidelijk. We hebben het al over verschillende onderwerpen gehad. Ik wil het nu graag met je hebben over mediationvaardigheden. Wat versta je onder het begrip mediationvaardigheden?

B: Er wordt een besluit genomen dat in principe een negatief besluit is voor de klant. Dan versta ik er onder dat er contact wordt opgenomen met de klant, van je hebt dit aangevraagd dit krijg je niet .. want.. Dan gaan ze dat bespreken en dan kan het zo zijn dat ze toch wat krijgen of in ieder geval dat de klant begrijp waarom hij iets niet krijgt.

**A**: Welke vaardigheden vallen voor jou onder mediationvaardigheden?

B: Ik denk goed kunnen praten, uit kunnen leggen waarom en rustig blijven niet te snel geïrriteerd of boos zijn.

**A:** Mediationvaardigheden kent verschillende vormen. Je hebt face 2 face, huisbezoeken en bellen. Er wordt al enige vorm van mediationvaardigheden hier toegepast als er bijvoorbeeld nadere toelichting gegeven moet worden.

B: Als er al contact is, bijvoorbeeld laatst iemand die nog zijn vakantie geld moest krijgen en dan ging die bellen en toen bleek dat er nog een herberekening moest worden gemaakt. Dan is er steeds contact en dan belt de consulent op ik heb een berekening gemaakt en je krijgt het niet en dan krijg je het verhaal waarom niet en daarnaast krijg je nog een beschikking.

**A:** Uit eerder interviews in naar voren gekomen dat de voorkeur in de onderzoeksfase gaat naar een face 2 face gesprek en voor of nadat een beschikking de deur uit gaat dit telefonisch nader toe te lichten. Wat vindt u van dit idee? Bent u voorstander van zo een aanpak?

B: Ik denk dat is wel mooi, maar dat is dan het ideale plaatje. Voor iedere aanvraag face 2 face contact dat wordt wel lastig. Je hebt wel gemeenten die hebben formulierbrigade, dan helpen mensen de aanvragen in te vullen en dan heb je wel iets van contact. Maar dat staat dan denk ik niet in verhouding met de tijd die het kost en wat het oplevert.

**A:** Ben je van mening door er extra tijd aan te besteden je op later termijn de koste bespaard in de bezwaarfase dan.

B: Ik denk weinig.

**A:** Welke kwaliteiten en vaardigheden heeft een medewerker nodig om mediationvaardigheden toe te passen?

B: Wat ik al eerder zei goed kunnen praten, uit kunnen leggen, maar ook heel goed kunnen luisteren. Parate Kennis van de wet, als je dat gesprek aangaat moet je wel goed weten wat kan en niet kan.

**A:** Wat denk je dat het effect van het toepassen van mediationvaardigheden zal zijn. Denk je dat mediationvaardigheden in het primaire besluitvormingsproces een positieve bijdrage zullen leveren aan het verminderen van het aantal bezwaarschriften?

B: Het levert dan ook weer wat bezwaarschriften op denk ik, omdat mensen dan denken ik heb mijn verhaal gedaan en nu snappen ze wel dat ik er recht op heb en dan krijgen ze toch een afwijzende beschikking.

**A:** Ben je van menig dat hun verwachtingen wel worden afgenomen als je hun voorbereid op wat komen gaat?

B: Als je mediation noemt denken mensen gauw we gaan toch bemiddelen. Een beetje voor jou en een beetje voor mij en we komen ergens in het midden uit.

**A:** Het moet er eigenlijk voor zorgen dat de klant voorbereidt wordt op dat gene wat gaat komen en die alleen maar geconfronteerd wordt met een brief thuis.

B: Nee, dat klopt. Maar veel klanten willen gewoon dat geld waarom dat maakt ze niks uit.

**A:** Ja.. Je zult altijd een groep houden die koste wat het kost bezwaar zal maken. Maar je zult ook een groep hebben die zich dan gehoord voelen en zich eerder bij een afwijzing neer kunnen leggen.

B: Ja, die het er niet mee eens zijn en die andere groep zal er ook wel zijn. Maar je ziet nu al hoeveel beslissingen er genomen worden en hoe weinig bezwaren er zijn. Die bezwaarmakers zijn nu al die hards.

**A**: Oké. Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd.

B: Nee, je hebt best veel vragen en goede vragen.

## **Bijlage 11:** Interview teamleider van de afdeling beoordeling van de gemeente Breda

**Interview teamleider van de afdeling beoordelingen van de gemeente Breda |Respondent 7**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 7

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Het totaal aantal bezwaarschriften is in het jaar 2015 met 33% gestegen en de bijzondere bijstand was het meest voorkomende onderwerp. Orionis Walcheren wil kijken of zij dit aantal terug kunnen dringen. Om concrete aanbevelingen te kunnen doen en om de gewenste resultaten te kunnen bereiken is er gekozen om ambtenaren van de gemeente Breda te interviewen, worden ervaringen, kennis en opvattingen over het inzetten van mediationvaardigheden gedeeld. Deze gemeente is uitgekozen, omdat zij al enige ervaring hebben met het inzetten van mediationvaardigheden tijdens primaire besluitvormingsprocessen op aanvragen van de bijzondere bijstand.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Ik ben… Ik ben teamleider van het team beoordelingen onderdeel van de afdeling administratie en basis registraties. Het is een afdeling met ongeveer 150 mensen, met verschillende disciplines. Het team beoordeling bestaat uit 42 mensen en houdt zich voornamelijk bezig met de participatiewetgeving, dat houdt in dat het team bestaat uit4 clusters. Eén cluster dat zich bezig houdt met bezwaar afhandeling, mediation en bezwaar. Waar alle juristen zitten die zich bezig houden met het sociaal domein, dus sociaal domein breed; de participatie, Wmo en kredietbank alle bezwaarschriften werken ze daarvan af. Ik heb een team dat zich bezig houdt met het verwerken van inlichtingen signalen en boetes, ik heb een team dat zich bezig houdt met alimentatie, verhaal en wet op beleid bezorging en ik heb dertiental inkomensconsulenten die onder andere bijzondere bijstand aanvragen afhandelen. Ik heb zowel de bezwaarschriften afhandelaars als de gene die het primaire besluit nemen heb ik binnen mijn team zitten en ik heb één kwaliteitsmedewerker die procescoördinator is. Ik ben voor P kant zo hebben wij het hier geregeld, de teamleider is voor de personele kant de kwaliteit coördinator gaat over de inhoudt van processen. Het is niet zwart wit dat ik mij niet met processen bezig houdt, want uiteindelijk ben ik wel verantwoordelijk dus neem ik wel beslissingen op processen en ook op inhoudelijke punten.

**A:** Oké, Maar u weet wel wat af van de processen van de bijzondere bijstand?

B: Ja, uiteraard. Mijn achtergrond ligt weer ergens anders, ik ben in 2008 begonnen als WOZ taxateur. Ik kom uit de makelaardij en naar twee jaar ben ik kwaliteit/beleidsmedewerker geworden, ook op de WOZ. In 2012 heb ik de overstap gemaakt naar het sociaal domein, sinds twee jaar ben ik team leider. Eerst van en ander team en sinds 1,5 jaar van dit team.

**A:** Je hebt wel behoorlijk wat mensen onder je werken en waar je verantwoordelijk voor bent

B: Ja.. het is vrij grote club en vaak zie je dat teamleider een man of 20 hebben. Ik heb het dubbelen en dat is best veel, maar wel goed te doen. Het voordeel er aan is dat mensen met die schaalniveau ook vrij goed zelfstandig kunnen werken. Ik heb ook mensen leiding geven voor een half jaar en dat waren administratieve mensen, die mbo niveau 2/3 hadden en dit is dan HBO die kunnen allemaal gewoon zelfstandig werken. MBO niveau 2 daar zit meer sturing op dat is wel een groot verschil

**A:** Maar u behandelt zelf geen aanvragen? Er één team verantwoordelijk onder andere verantwoordelijk is voor de bijzondere bijstand? Wat behandelen ze nog meer?

B: Ze behandelen aanvragen van de bijzondere bijstand, beëindigen van uitkeringen en normwijzigingen, inkomensverificaties, rechtmatigheidsonderzoeken. Eigenlijk alles wat onder het rechtmatig verstrekken van de normale bijstand valt en een flink aantal van die mensen doen dan ook nog eens aanvragen van de bijzondere bijstand.

**A:** Het is niet zo dat het is onderverdeeld en dat een team verantwoordelijk is voor de normale bijstand en een andere gedeeld weer voor de bijzondere bijstand?

B: in praktijk komt het daar wel op neer, maar ze zitten wel bij elkaar in één cluster. Vaak zijn het dezelfde mensen die bijzondere bijstand doen en bijvoorbeeld de beëindigingen doen.

**A**: Komt dit doordat ze daar meer ervaring in hebben?

B: Ja, dat is puur specialisatie van de functie, door specialisatie zorg je ervoor dat je kwaliteit om hoog gaat en dat je besluiten eenduidiger worden,

**A:** Hoe zit het primaire proces van de bijzondere bijstand bij de gemeente Breda eruit? Welke stappen worden doorlopen?

B: De aanvragen komt binnen bij de postkamer, wij zijn nog niet zover dat we digitale aanvragen binnen krijgen. Het komt binnen bij de postkamer en gaat naar administratieve ondersteuning, die zorgen dat de aanvragen in ons systeem komt te staan en zorgen dat er een ontvangstbevestiging worden gestuurd naar de klant. Waarin staat dat ze binnen acht weken van iets horen, nadat het de administratie het ingeboekt heeft gaat het naar de cluster rechtmatigheid en dat is dan binnen mij team. De aanvragen worden op datum van binnenkomst afgehandeld, voor jouw beeldvorming dat zijn ongeveer 8000 aanvragen per jaar van de bijzondere bijstand.

**A:** Dat is wel een behoorlijk aantal.

B: Ja.. dat is een behoorlijk aantal, dat kan uiteenlopen van schoenen, steunzolen, bewindvoeringskosten, schoolkosten tot noem het maar op. In principe kan alles, maar vaak zie je een aantal aanvragen vaker voorkomen. Op het moment dat zo een aanvraag binnenkomt en in de bak staat, onze inkomensconsulten die de bijzondere bijstand doen krijgen van wekelijks een pakket met een aantal aanvragen dat ze de volgende week af moeten handelen of die week af moeten handelen. Op maandagochtend ligt in ieder geval een pakket van dit moet je deze week doen.

**A:** wordt dit verdeeld op datum?

B: Ja op datum wordt dat verdeeld. Ligt ook aan bijvoorbeeld als iemand 32 of 36 uur werkt, dan krijgt iemand 32 of 36 aanvragen eentje per uur moet iemand afhandelen. Werkt iemand 24 uur, dan krijgt iemand maar 24 vragen. Het is altijd op datum van binnenkomst de oudste wordt als eerst afgehandeld.

**A:** Iemand heeft het dan behoorlijk druk, als iemand een aanvraag binnen één uur moet afhandelen.

B: Opzicht is het goed te doen. We hebben onderzoek laten doen door Berenschot, daar hebben ze voor heel het sociaal domein en Participatie hebben ze onderzoek gedaan en de normtijd voor de bijzondere bijstand aanvraag was daar voor één uur. Tuurlijk een aanvraag bijzondere bijstand waar het gaat om hele speciale kosten en echt maatwerk moet toepassen dan ben je wel langer mee bezig. Maar we hebben ook bijzondere bijstand aanvragen van bijvoorbeeld een individuele inkomenstoeslag, daar kan je er misschien wel 4 van in één uur doen. Doordat je met een pakket je werk daar heb je makkelijke en moeilijke aanvragen in zitten en komt de gemiddelde normtijd op één uur uit.

**A:** Dus het wordt willekeurig verdeeld op de afdeling? Maar wel gebaseerd op de specialisme waarin je werkt?

B: Ja.

**A:** Is er op de afdeling sprake van een vaste werkwijze voor het behandelen van aanvragen van de bijzondere bijstand?

B: Wij hebben natuurlijk de beleidsregels dat moeten ze hanteren. We hebben GBS een software systeem, in GBS staat het dan op hun naam, we hebben rapportage. Bij een aantal producten hebben wij standaard rapportages en dan staat bijvoorbeeld, bij individuele inkomenstoeslag om in aanmerking te komen moet je de volgende vraag in ieder geval met een ja beantwoorden en dat zijn eigenlijk de beleidsuitgangspunten die hebben we in de rapportages verwerkt. Dus daar staat bijvoorbeeld in leeft iemand minimaal 3 jaar op minimum inkomen niveau als dat antwoord ja is dan kan je eigenlijk door naar de volgende vraag. In die rapportage zit eigenlijk een soort beslisboom. Die rapportage heb je dan gemaakt en als je zo een formulier hebt afgewerkt dan weetje of iemand het toegekend krijgt of niet. Doordat je die rapportage hebt ingevuld ligt er gelijk een document onder waarom je iets hebt toegekend en in GBS hebben we ook standaard brieven met toekenningen en afwijzingen. Dus vervolgens een medewerker die het beoordeeld heeft die beoordeelt het aan de criteria en berekent het inkomen en daarna drukt hij op de knop en dan komt er een beschikking tevoorschijn die moet soms op sommige punten nog aangevuld worden. Dat kunnen individuele omstandigheden zijn, maar de hoofdmoot dat is adressering enz., dat zit er allemaal al in.

**A:** Wordt er hier nog onderscheid gemaakt tussen bijzondere bijstand en minimabeleid?

B: Nee het minimabeleid dat is de bijzondere bijstand zeg maar…

**A:** Oké, dus het valt allemaal onder elkaar en die langdurigheidtoeslag?... die valt dan ook onder de bijzondere bijstand?

B: Ja langdurigheid toeslag valt gewoon onder de bijzondere bijstand.

**A:** Je gaf net aan dat de vaste werkwijze is gebaseerd op het beleid en dat het in rapportages is vastgelegd, dus op de afdeling gaan mensen niet verschillend te werk?

B: Iedereen neemt natuurlijk zich zelf mee en een aanvraag wordt getoetst aan beleidsregels. Maar uiteraard wordt ook gekeken naar de persoonlijke situatie van de klant. Iedereen probeer zo veel mogelijk een eenduidig werk aan het beleid. Maar eigenlijk is geen één aanvraag hetzelfde natuurlijk, want bij iedere aanvraag zit er een klant achter. Bij massa producten zoals de individuele inkomenstoeslag, is dat wat standaard is daar is wat meer productiewerk. Maar als iemand specifiek kosten voor steunzolen aanvraagt, ja waarom vraagt hij dat aan. Wat is er aan de hand, dan moet je de individuele omstandigheden ook gaan beoordelen. Ik durf niet te garanderen dat medewerker A het toekent en medewerker B het niet toekent, want er kunnen verschillende afwegingen zijn. Wat is goed en wat is slecht, dat is heel zwart/wit.

**A:** Vind het belangrijk dat er een eenduidig werkwijze is?

B: Voor de massa producten vind ik eenduidig werkwijze belangrijk. Maar in principe vind ik het belangrijker dat wij hetzelfde niveau leveren aan de klant. De klant moet op een bepaald niveau zijn en als wij bij de ene klant het niveau kunnen bereiken door bijvoorbeeld €200,’ te verstrekken en bij de andere klant zijn buurman €100-, kunnen verstrekken, dan vind ik dat ook prima. Maar dan is het toegespitst op de individuele omstandigheden van de klant.

**A:** Dus het hangt puur af van de persoonlijke situatie van de klant en de voorziening waarmee de klant geholpen kan/moet worden.

B: Ja, als je bijvoorbeeld kijk maar dan zit je iets breder. De ene krijgt een rolstoel en een scootmobiel in het kader van de WMO, maar dat werkt hetzelfde. Maar zijn buurman die bijna hetzelfde denkt te hebben of die het zelfde heeft krijgt het niet, maar degene die het wel krijgt die gaat dagelijks 3 km naar therapie en de ander gaat één avond in de week gaat hij rikken of kaarten ergens en die krijgt het niet… Ja… voor die één avond dan rijdt hij maar mee met een kennis. Maar als iemand anders iedere dag 3 km ergens naar toe moet dan heeft hij daar wel recht op. Dat bedoel ik dus met maatwerk.

**A:** welke criteria en afwegingen moeten consulenten toepassen bij de beoordeling?

B: Altijd de inkomenstoets, dus zit je boven de 110% dan heb je bij ons geen recht, vermogenstoets conform de Participatiewet €5000 voor een alleenstaande en € 10.000 of €11.000 voor gehuwde. Afhankelijk van welke product aangevraagd wordt zijn er nog wel wat meer criteria.

**A:** 110% waarvan precies?

B: Van het wettelijk minimumloon

**A:** Zijn er knelpunten die consulenten tegenkomen bij de beoordeling?

B: Ja, altijd want iedere zaak is natuurlijk anders. Dan is er weer net iets anders wat niet helemaal in het beleid past of conform het beleid is. Wat wij ook wel eens zien dan hebben wij vandaag een aangepaste rapportage gemaakt en gaat iemand anders er mee werken en dan zie je toch ik mis dit nog of dat nog. IK denk dat je toch altijd blijf houden omdat je individueel kijk naar een casus, je kan nooit alles 100% in een eenduidig iet kan gieten.

**A:** Hoe wordt dit opgelost op de afdeling?

B: De rapportages dat zijn gewoon word documenten die kan je gewoon bewerken, dus die kunnen gewoon worden aangepast. Dat is ook de vrijheid van de medewerker om daar een keus in te maken. Als een bepaalde medewerker zegt die pas net wel of net niet in het beleid, dan kan het in het kader van maatwerk wel of niet gebeuren.

A: Bespreken consulenten dit ook onderling op de afdeling?

B: Ja, alle medewerker, alle 42 zitten op een groot kantoor. Dus de juristen zitten ook heel dichtbij. Hebben mensen twijfels dan overleggen ze eerst alles met elkaar, uiteindelijk gaan ze vaak toch bij de juristen kijken van… hoe zien jullie dit. Als er uiteindelijk een bezwaarschrift uitkomt en de jurist moet iets terug draaien dat is natuurlijk zonde. Wij kunnen het beter van tevoren goed met elkaar bespreken dan achteraf repareren.

**A:** Hoe veel mensen zijn echt verantwoordelijk voor de bijzondere bijstand?

B: Echt de bijzondere bijstand, dat zijn er 7 ongeveer.

**A:** Vorige jaar zijn er een aantal wijziging in het beleid doorgevoerd, is dit ook bij jullie toegepast?

B: Ja, met het inwerkingtreden van de Participatiewet is ook bij ons het één en ander gewijzigd bijvoorbeeld de 110%. Wij hadden 110% van de bijstandsnorm, wij hebben nu 110% procent van het minimumloon. Dit betekent dat wij iets verruimd zijn. De kostendelersnorm is natuurlijk van toepassing, dus ja… er hebben wel wat wijzigingen plaatsgevonden. Plus dat is in een gemeentelijke organisatie altijd, wij hebben een coalitie wijziging gehad. De coalitie is opstapt en dan krijg je andere partijen politieke partijen die het voor het zeggen hebben en dan krijg je net andere nuances erin. Heel lang hebben wij VVD als politieke leiders gehad en toen moest er ook bezuinigd worden hier in de organisatie toen was het heel rechtlijnig, zwart/wit. En nu zijn wij steeds meer een verschuiving van wat is er nu echt nodig voor de klant. Nu wordt er ook vaker gezegd, als ik hier € 100-, inverteer in de klant en alles loopt goed, dan inverteer ik liever die €100-, dan dat ik nu nee zeg en de klant in de problemen komt en die klant en dadelijk €300-, kost. Omdat hij bijvoorbeeld een schuldtraject in moet, er wordt dus ook breed gekeken.

**A:** Dus liever goed kijken en doen wat nodig is in een vroegere staduim om de kosten op latere termijn te besparen.

B: Ja, precies.

**A:** De wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken. Kort gezegd er is meer ruimte voor maatwerk. Wat die verandering nodig?

B: uhm… Maatwerk is belangrijk voor de klant, voor de uitvoering is het een gedrocht.

**A:** waarom vind je dat?

B: Met bijvoorbeeld de individuele inkomenstoeslag daar moet je nu maatwerk bij toepassen, terwijl je in het verleden daar heel makkelijk kon zeg jij valt in die doelgroep dus jij hebt daar recht op. Ik denk dat alle gemeenten op dit moment er nog steeds vanuit gaan, er wordt maatwerk toegepast maar stiekem wordt ook gewoon nog categoriaal toegekend.

**A:** De eigenlijk nog de oude werkwijze hanteren?

B: Ja, alle moet op aanvraag ze hebben het afgeschaft maar uiteindelijk zijn er altijd omwegen om het toch weer een vorm van categoriaal te maken.

A: Gaan de consulenten anders te werk dan voorheen, nu zeg maar de wijzigingen zijn ingevoerd. Is er veel veranderd in de werkwijze of de manier waarop een aanvraag wordt behandeld?

B: Nee, het enige verschil is dat wij meer uitvoeringskosten hebben. Voorheen was het zo u valt in die categorie u hebt daar recht op, hier heeft u dat bedrag dat was categoriaal. Nu moeten wij.. u moet het aanvragen best klant en dat formulier moeten wij binnen krijgen en behandelen. Dat is het verschil met categoriaal. Dus er zijn meer uitvoeringshandeling dat wij moeten doen, er wordt niet anders mee omgegaan dat we in één keer hele andere beoordelingen hebben.

**A:** Er was dus altijd ruimte of om te wijken en uitzonderingen te maken?

B: Ja, die is er altijd al geweest. Die wordt alleen maar meer, doordat er ruimte is om maatwerk toe te passen.

**A:** Hoe zijn de wijzingen op de afdeling gecommuniceerd?

B: Wij hebben dus een kwaliteitsmedewerker, die heel erg met de processen bezig is. Toen de Participatiewet inwerking trad, toen hebben alle medewerkers van heel het sociaal domein een één daagse opleiding gehad met de wijzigingen. Wij hebben er in het teamoverleg uitgebreid over gehad. Er zijn altijd mensen die voorop en vooruitstrevend zijn en die daar altijd in mee gaan en mensen die afwachten. De mensen die vooruitstrevend waren hebben de leiding genomen en zijn met andere om de tafel gegaan, hebben documenten gepakt met beleid en in overleggen hebben wij daar heel erg bij stilgestaan.

**A:** Dus vooral door casussen te bespreken en ervaringen te delen met elkaar. Hoe wordt een beschikking door jullie opgesteld?

B: Als de beoordeling heeft plaatsgevonden, dan zit er in GBS een concept beschikking. Daar zit alles al vooraf ingevuld, dit kan eventueel nog op waarom iets wel of niet toegekend wordt. Daar zitten tekstblokken achter, maar je bent ook vrij om daar nog toelichting op te geven en die worden afgedrukt en verzonden naar de klant.

**A:** Als wij kijken naar de inhoudt van een beschikking, zoals het op dit moment wordt opgesteld. Is de inhoudt van een beschikking dan duidelijk voor een burger? Zijn er aantal dingen die verbeterd kunnen worden?

B: Ja, uiteraard. Het lastige eraan is dat je nooit voor alle burger een 100% begrijpelijk beschikking kan opstellen. Je moet in je beschikking ook het wettelijke en juridisch kader plaatsen. Wij hebben op dit moment steeds meer te maken met advocaten, voor de klant willen wij eigenlijk het juridisch kader er niet in zetten. Maar op het moment dat wij een beschikking sturen waar het juridisch kader niet in staat en die klant klopt aan bij een advocaat. Dan komen ze bij bezwaar en dan hangen wij al gelijk. Het is een spanningsveld tussen het begrijp maken van gebruikelijk taal en Jip & Janneke taal en het juridische kader. Dat blijft het spanningsveld en kan altijd beter, maar wat dat beter zijn is zijn wij nog niet over uit. We zetten ons besluit wel altijd boven aan, dan weet de klant gelijk van hoe of wat… maar dat blijft lastig. We hebben ook een groep van ons doelgroep, die opent de post niet. Dat zien wij natuurlijk doordat wij daar nooit reacties van krijgen, daar zit het ook in. Wij hebben ervoor gekozen en zeker als wij afwijzen. Dus alleen bij een afwijzing om de klant dan altijd te bellen. Wij proberen altijd twee keer te bellen, sommige klanten kan je ook niet telefonisch bereiken dan houdt het op. Maar wij proberen altijd twee keer bij een negatief besluit de klant te bellen. Wij proberen dan alvast één mondelingen toelichting te geven waarom iets niet wordt toegekend. Op die manier proberen de brief die komt, de beschikking die komt duidelijk te maken en eventuele bezwaarschriften al af te vangen, dus de klant al te informeren over hoe of wat. Als de klant een brief op de mat krijgt met alleen en besluit van u krijgt het niet, dan klimmen ze gelijk in de penning en dienen ze een bezwaarschrift in. Terwijl als ze de achtergrond weten en een stukje uitleg krijgen over het beleid en stukje uitleg krijgen over het besluit, dan hebben ze daar meer begrip voor. Dat noemen wij hier pre-mediation/mediationvaardigheden. Want in één een telefoongesprek kan ook blijken dat wij bepaalde dingen niet wisten van de klant.

**A:** Het onderwerp pre-mediation/mediationvaardigheden, wil ik voor dit moment even parkeren en later op terug komen. Je gaf net aan dat de voorwaarden waaraan een beschikking moet voldoen de volgende zijn: het moet duidelijke taal zijn en een juridisch kader moet hebben.

B: Ja, duidelijk taal een juridisch kader en overzichtelijk. Geen lange verhalen en het liefst op één kantje van een A4 met de motivering erbij.

**A:** Net gaf je al aan dat besluiten worden gecommuniceerd door middel van een beschikking per post dus en telefonisch contact. Jullie proberen een klant minimaal 2 keer te bereiken, waarom is er gekozen om dit twee keer te proberen?

B: Ja, je kunt ook 3 keer kiezen of 4 keer kiezen. Maar op een gegeven moment als je het op twee verschillende tijdstippen probeert en het lukt dan niet. Je kunt blijven proberen en je moet ergens een grens trekken en wij hebben die op twee keer gezet. Dat is gewoon willekeurig gelegd.

**A:** Hoe zijn de wijzingen naar de burgers gecommuniceerd?

B: De wijzigingen betreffende de Participatiewet die zijn op internet gepubliceerd. Klantmanagers die direct contact hebben met de klant die hebben ze ook geïnformeerd.

**A:** Oké en de wijzingen van de bijzondere bijstand?

B: De wijzingen van de bijzondere bijstand zijn niet specifiek gecommuniceerd naar de klanten. Wij hebben wel een maatschappelijk middenveld dat heel belangrijk is. Dus maatschappelijke instanties die hebben wij wel geïnformeerd van.. er gaat het één en ander wijzigen. Er heeft een stukje gestaan in de Bode een krantje over de wijzigingen, maar wij hebben dit keer niet actief de klant aangeschreven.

**A:** Waarom is er voor gekozen om dit niet te doen?

B: Omdat wij in het verleden wel actief klanten hebben aangeschreven en dat riep meer vragen op dan dat het antwoorden gaf.

**A:** Het is eigenlijk een bewuste keus van jullie geweest, om het dit keer anders te doen?

B: Ja, vorige keer hadden we het niet zo zeer op het maatschappelijk middelveld gericht, maar dat hebben wij nu dus bewust wel gedaan.

**A:** Wat voor effect heeft dit opgeleverd?

B: Dat we niet een host krijgen met onterechte aanvragen, dat was het voordeel ten opzicht van het vorige keer zeg maar en ook niet zoveel vragen.

**A:** Uit onderzoek van Nationale ombudsman is gebleken dat behandeling van aanvragen onvoldoende aansluiten op behoefte van de burger? Hoe is dat bij gemeente Bent u van mening dat de behandeling van de aanvragen voldoende aansluiten op de behoefte van de burger?

B: Het is lastig, want in principe kan iedereen alles vragen bij ons. Wil iemand een roze olifant, dan kunnen ze een roze olifant aanvragen, de vraag is of ze het krijgen maar ze kunnen alles aanvragen. Maar wat ik net als zei in een beschikking wordt het lastig, daar wil je het juridisch kader hebben, want dat moet je moet je communiceren. Je moet motiveren waarom je een besluit neem, maar je moet dat niet zo ingewikkeld maken, dat de klant het niet meer snapt. Dat is het spanningsveld, wij weten ook niet wat het ei van Columbus is daarin, behalve dan dat we goede ervaring hebben met het bellen met de klant. Wij proberen nieuwe medewerkers, die laten we die brief is een keer lezen, wij hebben hier een communicatie afdeling die echt de communicatie doet vanuit de gemeente. Wij hebben ook een servicepunt, daar komen alle telefoontje van de gemeente binnenkomen. Wat wij doen is de beschikkingen en brieven laten lezen door medewerkers van het servicepunt, die krijgen de vragen van de klant. Dus die kunnen makkelijker door de ogen van de klant een brief lezen, wij zijn vaak te vakinhoudelijk.

**A:** En als we de aanvragen onder de loep nemen zijn deze dan duidelijk?

B: Het aanvraagformulier bijvoorbeeld, wij hebben twee aanvraagformulieren. Wij hebben voor een aantal standaard regelingen die veel aangevraagd worden en een overig formulier. Eigenlijk streven wij ernaar om maar één formulier te hebben, maar dat werd helemaal lastig. Voor sommige producten willen wij meer informatie weten. Als je mij vraagt hebben wij dat goed op orde NEE.. want wij moet heel vaak een herstel termijn opleggen, omdat de klant niet altijd alles goed invult. Ook die laten wij lezen door communicatieafdeling en mediaregisseurs en servicepunt. Als je voor iedere kostensoort één aanvraagformulier hebt dan zien de mensen door de bomen het bos niet meer en heb je alles op één aanvraagformulier staan, dan is het onoverzichtelijk en niet dekkend genoeg. Het mooiste zou zijn en waar wij mee bezig zijn. Is dat mensen een digitale aanvraag indienen en dat je dan krijgt als je een webformulier invult en je vergeet een veld dan kan je niet verder. Daar willen wij naartoe dat mensen ook een digitale aanvraag kunnen doen en verplicht iets moeten uploaden om verder te gaan. Maar dat is helaas nog niet.

**A:** Wat versta je onder standaard aanvragen, kun je hier een voorbeeld van noemen?

B: Dan moet je denken aan individuele inkomenstoeslag, bewindvoeringskosten dat zijn producten die vrij veel voorkomen. Dat is een formulier met vakjes waar dan die producten al opstaan. Daar staat niet op die roze olifant.

**A:** De roze olifant valt dus weer onder overige?

B: Ja, dat valt weer onder overige.

**A:** Bij Orionis Walcheren zijn in het jaar 2015 het aantal bezwaren over het algemeen met 33% gestegen. Hoe zit dit bij jullie, hebben jullie ook een stijging gehad?

B: Onze bezwaarschriften zijn verbazingwekkend aan het afnemen. Drastisch aan het afnemen. Wij hebben ongeveer 800 bezwaarschriften op jaarbasis en wij nemen ongeveer 35000 besluiten en dat zijn besluiten over het algemeen, niet alleen over de bijzondere bijstand. 35000 beschikkingen versturen wij en wij hebben 800 bezwaren op jaarbasis. Dat is in verhouding niet heel veel. Daar worden ongeveer 200 bezwaarschriften van gegrond verklaard de rest allemaal ongegrond. Uiteindelijk is het maar een heel klein stukje, maar wij zien door de verandering niet een enorme toenamen. Wij hadden verwacht door de kostendelersnorm wel een toename te zien, maar die is niet erg groot geweest. Voor de bijzondere bijstand krijgen wij op dit moment erg weinig bezwaarschriften van binnen.

**A**: Hoe is het volgens jouw mogelijk om het aantal bezwaren te verminderen?

B: Door contact met de klant te hebben, wij zien dat dat heel veel oplevert. Doordat wij die klant bellen bij een negatief besluit en een mondelinge toelichting geven… van ik heb dit en dit. Dit is ons beleid hier moet ik mij aan houden, daar zien wij wel enorme winstpunten van.

**A:** Dus je geeft de klant het gevoel dat hij gehoord wordt.

B: Ja, ook dat en nog steeds is niet iedereen het daar mee eens. Wij hebben ook wel hele vervelende gesprekken, iemand die per se iets wil hebben en dan nee krijgt die wil dat niet horen. Voor ons houdt het op gegeven moment op, dit is de boodschap zijn er omstandigheden waar ik misschien nog rekening mee moet houden? Nee, sorry dan kan ik niks voor doen u krijgt nog een brief van.

**A:** Ja.. je blijft altijd een groep klanten houden die koste wat het kost bezwaar indient.

B: Ja, je blijft altijd een aantal mensen hebben die toch bezwaar maken. Dat is opzicht niet erg natuurlijk. Het is belangrijk dat je vooraf goed communiceert waar het om is. Wat wij wel merken is dat mensen vaak niet weten wat de reden is en als je mondeling dat toelicht door middel van een telefoongesprek dan voorkom je heel veel.

**A:** Hoe veel tijd hebben ze voor zo een telefoongesprek?

B: Een belletje kan één minuut duren, sommige mensen zeggen ik heb het geprobeerd prima, maar het kan ook 10 minuten duren.

**A:** Er is dus geen tijd aangebonden?

B: Nee, daar is geen tijd aangebonden. Niet iedereen neemt op en niet elk besluit is een negatief besluit. Dus in principe heb je gewoon een normtijd van één uur en dit zouden ze er gewoon bij moeten doen.

**A:** Medewerkers hebben dus wel ruimte om eigen invulling te geven bij een beoordeling van een aanvraag. Ben je van mening dat er voldoende ruimt is?

B: In principe mogen ze alles doen als dat hun inzicht is.. dus ze hebben alle ruimte.

**A:** We hebben het eerder gehad over bijzondere omstandigheden, wat zijn dit precies?

B: uhm… bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld medische kosten laten we zeggen tandartskosten. In principe zeggen wij iemand moet verzekerd zijn dat moet sowieso in Nederland, maar wij hebben een pakket van de CZ een collectieve verzekering en we gaan er vanuit van dit vergoed CZ dus daar krijgt u geen vergoeding voor, want dat is noodzakelijk. Maar als nu iemand mishandeld is door zijn ex-partner en alle tanden zijn uit haar mond geslagen. De collectieve ziektekostenverzekering, vergoed geen volledige gebitreconstructie. Maar doordat iemand een slecht een gebit heeft komt zij niet aan het werk, dan vullen wij dat aan. Als wij met €400/500/600 er voor kunnen zorgen dat iemand nadat het gebit gereconstrueerd is een baan vindt en uit de uitkering stroomt. Dan hebben wij ons doel bereikt.

**A:** Dus het gaat vooral om uitzonderlijke situaties? Is er nog een verschil tussen een uitzondering en wanneer iets valt onder bijzondere omstandigheden?

B: Het is maar net hoe je het beestje bij zijn naam noemt.

**A:** Je gaf net aan dat er meer ruimte is bij de beoordeling van een aanvraag. Er is dus eigenlijk sprake van discretionaire ruimte. Dit is de vrije ruimte tussen beleid en wetgevingsregels waar medewerkers een eigen invulling aan kunnen geven. In hoeverre wordt je hierin door Orionis ondersteund?

B: Door in casus overleggen hier over te praten, door met de kwaliteitsmedewerker hier over te praten. Wij maken gebruik van Schulink een kennissysteem daar kan je heel veel terug vinden daar staan ook onze beleidsregels in. Op die manier proberen onze medewerker hierin te ondersteunen. Eén keer per jaar krijgen ze periodieke ondersteuning en dat willen wij naar twee keer per jaar doen. Cursussen en trainingen daar ondersteunen wij ze ook mee.

**A:** Dus er in principe voelde ruimte om af te wijken als het maar goed geargumenteerd is.

B: Argumentatie is alles. Als die roze olifant wel toegekend moet worden, omdat ze dat heel goed kunnen beargumenteren dan kunnen ze die roze olifant toekennen. Als er een rode Ferrari verstrekt moet worden en iemand kan mij duidelijk beargumenteren waarom het een Ferrari moet zijn en waarom het rood moet zijn.

**A:** Moeten zij nog aan iemand verantwoording afleggen?

B: Mijn kwaliteitsmedewerker neem achteraf steekproefsgewijs controles van medewerker, die gebruik ik als input voor het jaargesprek. Steekproefsgewijs achter controleren wij. Ik controleer niet één op één we hebben geen toetsers, die hebben wij afgeschaft. Vroeger controleerde we vroeg alles één op één, we hadden daar specifieke mensen voor in dienst. Maar we hebben die wegens betuigingen hebben die afschaft. Wij nu heel veel geïnvesteerd in de medewerker zelf, want het toetsen achteraf geeft ook een vorm van schijnveiligheid. Zo van ik raffel dit maar af, want er wordt toch naar gekeken en als het niet goed is dan hoor ik het wel. Terwijl nu is het ik wil wel zorgen dat het goed is, want als het dadelijk uit de steekproef komt dan heb ik een probleem. Anders komt er dadelijk een bezwaarschrift binnen en dat heb ik veroorzaakt en ik moet met de billen bloot gaan dat ik het niet goed heb ik gedaan, dat vinden mensen niet fijn.

**A:** Dus er is goede communicatie tussen de juridische afdeling en de consulenten.

B: Ja, Wij hebben 2 juridische/administratieve ondersteuners. Op het moment dat er een bezwaarschift binnenkomt dan wordt het ingeboekt en gaat het naar een jurist toe. Maar een kopie van het bezwaarschrift wordt gestuurd naar de primaire beslisser. Dan wordt er altijd gevraagd er is een primair besluit genomen door jou, daar is bezwaar op ingediend heb je nog aanvullingen.. ja of nee.. Nadat het bezwaarschrift is afgehandeld en er een beslissing is genomen, dan wordt het besluit altijd medegedeeld aan de primaire beslisser. De beslisser geeft alleen feedback en de jurist neemt de volledige een nieuwe heroverweging.

**A:** Oké, op die manier kan een beslisser het dus meenemen voor een eventueel ander besluit.

B: Ja, zo creëer je een kwaliteitskring. Volgende keer als iemand zeg ik heb nu hier voor gekozen en twee weken krijgt iemand precies weer de zelfde casus. Dan weet hij hier heeft mediation/ bezwaar terug gezet om.. hier en hierom. Dan neemt hij dat in zijn afweging mee, daar zit het lerende effect in.

**A:** Oké duidelijk. We hebben het al over verschillende onderwerpen gehad. Ik wil het nu graag met je hebben over mediationvaardigheden. Wat versta je onder het begrip mediationvaardigheden?

B: Mediationvaardigheden je hebt twee type mediation. Je hebt in mijn ogen het mededelen en het uitleggen dat is een onderdeel van mediation. Een ander deel van mediation is het handje klap er gezamenlijk er proberen uit te komen. Dat eerste doen wij wel, dat tweede gebeurd meer bij de Wmo. Huishoudelijke verzorging bijvoorbeeld, wij zeggen u krijgt vier uur de klant wil 6 uur. Als wij dan zeggen 5 uur bent u dan tevreden.. ja? Oké, bezwaarschrift afgehandeld iedereen happy. De participatiewet is wat zwart/witter. Daar zijn wat meer regels die gehanteerd moeten worden, daar is mediationvaardigheden meer het uitvragen van de situatie van de klant, het uitleggeven aan de klant en het aanhoren van de klant. En op die manier te vertellen, hoe een bepaalde keuze is gemaakt. Dit doen we in het primaire besluit, maar ook in de bezwaarschriftenfase. Mijn juristen horen zelf, dit gebeurt ambtelijk in een huiskamerzetting niet in een koud kantoor zoals dit. Maar in een vergaderruimte die leuk is aangekleed, zodat het meer op een keukentafel lijkt. Daar horen 2 juridische medewerker horen dan de klant in een rustige zetting en die horen het verhaal aan van de klanten en geven ook uitleg. Ze delen niet mee wat het besluit gaat zijn, maar geven ruimte om de klant hun verhaal te laten doen.

**A:** Maar dit gebeurt pas in de bezwaarfase?

B: Ja, pre-mediation in het primair proces is echt uitleg geven.

**A:** Welke vaardigheden vallen volgens u onder mediationvaardigheden?

B: inlevingsvermogen heb je nodig, hebt natuurlijk je sociale vaardigheden. Je moet goed uit je woorden kunnen komen. Maar vooral het inlevingsvermogen in de klant is belangrijk. Iedereen die hier werkt heeft gewoon een salaris en heeft het over het algemeen gewoon goed thuis. Maar wij hebben wel met een ander type klant te maken. Wij komen aan het brood op de klant, dat is wel een hele andere type klant en ook qua opleidingsniveau moet de medewerker zich kunnen inleven in de klant. Hier zijn het allemaal HBO afgestudeerde mensen een opleiding, terwijl wij ook klanten hebben die alleen maar een basisschool opleiding hebben. Dan moet je geen moeilijke termen gaan gebruiken, want daar snapt die klant toch niets van.

**A:** Beschikt iedereen op de afdeling over deze vaardigheden?

B: Niet iedereen. Degene die de bijzondere bijstand afhandelen die over het algemeen wel, de ene wat beter dan de andere.. iedereen neemt zichzelf mee en heeft andere capaciteiten. Iedereen is ook verplicht om te bellen met de klant, met een enkele uitzondering daar. Dit zijn mensen die in het verleden bijvoorbeeld een negatieve ervaring hebben gehad met de klant. Bijvoorbeeld agressie, waardoor een medewerker niet meer aan de telefoon kan komen omdat hij dan dichtslaat. Dan ga ik niet pushen, maar dat is dan individueel een afspraak met mij en de medewerker.

**A:** Dus u vindt het wel een goed idee als er mediationvaardigheden worden toegepast in het primaire proces van de bijzondere bijstand.

B: Ja, absoluut.

**A:** Jullie passen al een vorm van mediationvaardigheden toe, namelijk bellen voordat een beschikking de deur uit gaat. Daar wordt altijd gehanteerd op enkele uitzondering na. Maar waarom is er voor gekozen om mediationvaardigheden toe te passen?

B: Eigenlijk omdat wij het aantal bezwaarschriften naar beneden wilde krijgen. We zagen bij mediation en bezwaar, zagen wij best veel bezwaarschriften. Tijdens hoor sessies bleek eigenlijk en in de bezwaarschriftenfase, dat de klant niet snapte wat nou het beleid was en de reden was. Dat hebben we bekeken, het aantal bezwaarschriften is nu minder. Doordat we dus uitleg geven aan de klant, de klant hoeft het niet eens te zijn met het besluit. Maar zo weten ze wel de achtergrond van het besluit. Als je ergens de achtergrond niet van weet ben je eerder geneigd om daar tegen in te gaan.

**A:** Dus de klant weet dan waarom en heeft uitleg gekregen en kan zich hier dan sneller bij neerleggen?

B: Ja, omdat hij weet waarom.

**A:** Sinds wanneer passen jullie mediationvaardigheden toe, wanneer is het ingevoerd?

B: Wij begonnen hier meer eerste kwartaal vorige jaar.

**A:** Dus het begin van 2015?

B: Ja, daarvoor deden sommige medewerkers het al en sommige niet. Een aantal hebben daarmee geëxperimenteerd. Ik heb ook een aantal medewerkers die in het verleden op de callcenter hebben gezeten, dus al heel veel telefonisch klantencontact hadden. Maar echt van het eerste kwartaal van 2015 heb ik het verplicht naar alle medewerkers. Ik wil en je moet bellen bij een negatief besluit, dit is ook een punt dat beoordeeld wordt tijdens de beoordelingsgesprekken. In de steekproef die wij doen, wordt er altijd gekeken… want mensen moet registeren dat ze gebeld hebben en het rapportage die ze maken, over het besluit zit ook een kopje gebeld naar aanleiding van een negatief besluit ja of nee. Dan moeten ze datum en tijdstip invullen van het besluit. Kom ik dan bij mediation/ bezwaar, als er een bezwaarschrift uitkomt en de klant zegt ik ben nooit gebeld, dan heb ik een heel andere verhaal naar de medewerker. Maar dat is gelukkig nog nooit voorgekomen.

**A:** Zijn knelpunten geweest bij het invoeren van mediationvaardigheden?

B: Mensen vinden het wel spannend. Wat weerstand van medewerkers, want het is spannend als jij nooit een klant gebeld hebt. Je weet nooit hoe een klant reageert en dat zal altijd blijven. Maar naar mate ze daar meer gesprekken in hebben gehad zijn ze wat zekerde in geworden. Dat is nu wel verbeterd. We hebben ook iemand hier die een training mediation heeft gedaan, die zit toevallig bij de bezwaren afhandeling. Die heeft ook gesprektechnieken behandeld met de medewerkers.. van hoe kan je dan reageren en doen. Daar hebben we aandacht voor geschonken.

**A:** Dus er zijn wel gesprektechnieken trainingen geweest?

B: Ja, bij de introductie is daar een dagdeel over gesprekstechnieken geweest.

**A:** Dus mediationvaardigheden wordt alleen toegepast in de fase voordat de beschikking de deur uit gaat.

B: In principe is er voor ons al een besluit genomen, maar de klant heeft nog geen besluit ontvangen. Wij weten al of we het toekennen of afwijzen, dus wij bellen de klant op om te zeggen dat wij het afwijzen. Maar als tijdens dat gesprek blijkt dat er individuele omstandigheden zijn, die we nog mee moeten nemen. Dan kan het in theorie zo zijn dat we toch een ander besluit nemen uiteindelijk. Dus de beschikking is nog niet medegedeeld en ook nog niet verzonden.

**A:** Wordt op een eerdere moment nog contact opgenomen met de klant?

B: Als er vragen zijn dan wordt er contact opgenomen met de klant. Als uit de aanvraag dingen nier duidelijk naar voren komen dan wordt er contact opgenomen met de klant. Om te kijken hoe dat zit of er wordt contact opgenomen met de maatschappelijke werker.

**A:** En Hoe gebeurt dit?

B: telefonisch.

**A:** Stel er wordt in de voorbereidingsfase contact opgenomen met een klant, gebeurt die daarna dus voordat de beschikking de deur uit gaat ook?

B: Als het een negatief besluit is wel.

**A:** Is deze werkwijze ergens vastgelegd? zijn er juridische instrumenten gebruik, is er gebruikgemaakt van een protocol of staat dit in het beleid?

B: Nee, het staat niet in beleid. Wij hebben hier gewoon werkafspraken over gemaakt.

**A:** Is dit mondeling gebeurt?

B: Ja, gewoon mondeling en in notulen van overleggen.

**A:** Welke kwaliteiten en vaardigheden heeft een medewerker nodig om mediationvaardigheden toe te passen?

B: Wat ik eerder aangaf het inlevingsvermogen, dat is het belangrijkste en je moet kennis hebben van de materie. Je kunt iemand laten bellen die denkt een besluit te hebben genomen, maar geen kennis heeft van de achtergrond of het beleid. En die klant hoeft maar één wedervraag te hebben en de medewerker klapt dicht, dan je gezien.

**A:** Nee, dan kom je niet meer geloofwaardig over.

B: Nee, dat klopt. Dan zorg je juist er alleen maar voordat je meer bezwaarschriften gaat krijgen.

**A:** Beschikken de medewerkers van hier over deze kennis?

B: Ja, de medewerkers van hier hebben allemaal een gedegen opleiding gehad. Wat ik al zei HBO +, allemaal trainingen over de Participatiewet gevolg en regelmatig trainingen en cursussen tussendoor.

**A:** Ben je van mening dat mediationvaardigheden bijdrage aan het verminderen van het aantal bezwaren?

B: Ja, absoluut. Wij zien nu het aantal bezwaarschriften van de bijzondere bijstand vooral drastisch verminderen. Op jaarbasis hebben we 800 bezwaarschriften en wij hebben ongeveer rond de 100 bezwaarschriften van de bijzondere bijstand. Maar we hebben wel 8000 aanvragen dus dat aantal is te verwaarlozen eigenlijk. Iedere bezwaarschrift is er één te veel, maar we kunnen ze nooit helemaal uitbannen.

**A:** Op welke manier kan het invoeren van mediationvaardigheden het best worden toegepast?

B: Ik denk dat het telefonisch heel goed kan in het primaire proces. Ik ben ook groot voorstander van om het informele contact… mediation klinkt een beetje als handje klap, om dat te doen in de bezwaarfase. In het primaire proces dat ook bedrijfstechnisch, als je iedereen spreek in de spreekkamer dat is niet te doen en kost te veel tijd. Maar eigenlijk zou dat het beste zijn, maar dat betekent dat je een hele andere aanpak van je organisatie moet hebben en die hebben wij niet. Dus telefonisch is op dit moment het best.

**A:** En de beste fase om telefonisch contact op te nemen is de fase voordat de beschikking de deur uit is?

B: Ja, de beste fase is voordat de beschikking de deur uit is.

**A:** Wat heeft een gemeente minimaal nodig om het toepassen van mediationvaardigheden een succes te maken?

B: Uhm.. een telefoontoestel.. HAHAHAH. Nou ja.. Kennis en goede vaardigheden en heldere uitleg kunnen geven, dat is het aller belangrijkste. Je hebt niet echt heel veel nodig.

**A:** En moeten medewerkers cursussen/ trainingen volgen voordat mediationvaardigheden toegepast worden?

B: Ik zou de medewerkers wel een training/cursus gesprektechnieken laten volgen, die zijn wel belangrijk. Er moet aandacht voor zijn van hoe ga ik een gesprek aan. Dit zijn geen hele ingewikkelde trainingen en duren ook niet zo lang en zijn niet heel kostbaar, maar die zijn wel belangrijk. Zowel de inhoud, maar ook de technieken.

**A**: Oké, Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd.

B: Nee ik denk wel dat wij alles behandeld hebben.

## Bijlage 12: Interview Cliëntenraad Walcheren

**Interview Cliëntenraad Walcheren |Respondent 9**

A= Interviewer, Ashley Le Grand  
B= Respondent 9

**A:** Welkom! Allereerst wil ik je bedanken voor je tijd en medewerking aan mijn onderzoek. Ik zou mijzelf even kort voorstellen. Ik ben Ashley Le Grand, ik studeer aan de Hogeschool Leiden en ik volg de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Om mijn opleiding af te ronden, voer ik mijn afstudeeropdracht uit bij Orionis Walcheren. In dit onderzoek wordt gekeken of met toepassing van mediationvaardigheden het aantal bezwaarschriften teruggebracht kan worden, ten aanzien van primaire besluitvormingsproces op aanvragen van de bijzondere bijstand. Het totaal aantal bezwaarschriften is in het jaar 2015 met 33% gestegen en de bijzondere bijstand was het meest voorkomende onderwerp. Orionis Walcheren wil kijken of zij dit aantal terug kunnen dringen. Om concrete aanbevelingen te kunnen doen en om de gewenste resultaten te kunnen bereiken is er gekozen om de cliëntenraad bij het onderzoek te betrekken. De cliëntenraad heeft vaak contact met de burger ( aanvrager) en komen op voor de belangen van de burgers met een laag inkomen en bieden hulp, informatie en advies aan. Het is belangrijk om de mening/adviezen van de burger mee te nemen voor dit onderzoek.

**A**: Nou, ik heb mijzelf net voorgesteld. Voordat wij het gaan hebben over mediationvaardigheden en het terugdringen van het aantal bezwaarschiften. Wil ik je vragen of jij meer over jezelf wil vertellen, over je functie en opleidingsniveau.

B: Ik lid van de cliëntenraad dat ben ik sinds 2012, ik ben er bij betrokken geraakt doordat ik eerst de website ben gaan maken. Het was meer zijde links, dan ben je ook wel lid. Maar sinds 2015 zit ik in het bestuur en ben ik nu de voorzitter. Ik hou mij voornamelijk bezig met de organisatie binnen de cliëntenraad, ik probeer alles goed te laten verlopen. Ik ben wel het aanspreek punt, maar ik ben voornamelijk bezig met het bekijken van het beleid. Zodat als er een nieuw beleid aankomt, wij mensen daarover kunnen adviseren en die soort dingen. Ik doe wat minder spreekuur, dat komt wel voor. We hebben een paar mensen die dat doen, maar we hebben een verdeling van de taken daarin. We lezen natuurlijk wel allemaal mee met alles, maar je kunt niet altijd maar alles doen. Daar zijn we nu eigenlijk met te weinig mensen voor, wij zijn nu hier met zijn vieren. Dus dan moet je echt wel kijken hoe je het goed aanpakt, wij verdelen het op dit moment zo.

**A:** Ik heb verschillende topics die ik met je wil bespreken allereerst wil ik het met je hebben over de behoefte van de burger. De wet in 2015 is gewijzigd veel categoriale regelingen zijn afgeschaft en vervangen door individuele regelingen. Gemeenten moeten per geval de doodzaak en aard van de inkomensondersteuning bekijken.

B: Het individuele bestaan nog maar er is meer individueel maatwerk. Je hebt nu nog de ziektekosten verzekering, dat is nog de categoriale vorm dat mag nog. De individuele is nog individueler geworden doordat er maatwerk wordt toegepast. Dat is voor mensen soms nog wat onduidelijker geworden. Vroeger had je als ik dat nodig hebt dan kan ik dat aanvragen. Je kon een beetje inschatten wat het resultaat was, dat is nu over het algemeen wel wat lastiger geworden.

**A:** Ben je van mening dat de burger goed is geïnformeerd over de wijzigingen die zijn ingevoerd vorige jaar?

B: Dat denk ik niet...niet voldoende. Ik heb het idee dat het wat beter begint te worden. Maar het is best een grote verandering, ik denk dat de informatie wel duidelijk hadden gekund.

**A:** Hoe het beter gekund? Want ze hadden nieuwsbrieven verstuurd het heeft in de krant gestaan.

B: Ja, dat klopt. Maar het is ook de vraag of mensen begrijpen waar het overgaat. Als je al een langere tijd voorbereid op het beleid, dan is voor degene die er helemaal inzitten wel duidelijk wat er met individueel maatwerk bedoeld wordt. En dat een ander soort beleid komt, maar voor mensen die daar niet heel veel mee te maken hebben is niet altijd duidelijk wat het precies inhoudt. Als ze inderdaad een afwijzing komt op een aanvraag, bijvoorbeeld dan staan ze daar best raar van te kijken. Omdat ze daar in het verleden wel recht op hadden, dat is niet altijd even duidelijk. Ik vond het zelf in het begin een beetje wollig.

**A:** Hoe zou Orionis dit kunnen verbeteren, wat zou wel een duidelijke manier overgebracht kunnen worden?

B: Ik denk dat je beter duidelijk moet maken hoe er gekeken wordt naar een aanvraag. En dat ze daardoor misschien al voorbereid zijn op geven van wat meer informatie. Als je een aanvraag op een formulier in dient en omdat het bij individueel maatwerk, belangrijk is dat er naar de situatie gekeken wordt. Is het eigenlijk belangrijk dat mensen op een formulier of een digitaal formulier de gelegenheid krijgen om toelichting geven op hun aanvraag en/of omstandigheden te geven. En dat ze weten als ik aangeef dit is bij mij aan de hand, ik zit in die situatie en ik vraag dit aan. Maar ik heb meer kosten dan alleen nu en zit eigenlijk daardoor ook moeilijker. Ik denk dat het dan beter verloopt.

**A:** Is dat nu dan niet zo, krijgen ze dan nu niet de gelegenheid voor?

B: Nee, bij de digitale formulieren is eigenlijk geen gelegenheid voor een toelichting. Er zit geen vakje in, van wil u nog iets erbij zetten. Mensen moeten dan echt zelf een word document gaan maken en dat meegaan sturen. Het is de vraag of ze dat toen, vooral als je niet in de gaten hebt dat het belangrijk is. Er wel uitgelegd dat er individuele maatwerk is of dat de categoriale bijzondere bijstand weg is. Maar dat zijn toch termen die voor mensen niet altijd even duidelijk zijn. Je kunt wel een formulier toegestuurd krijgen, dan hebben mensen misschien meer in de gaten dat ze er wat bij kunnen schrijven. Maar er is niet echt een enorm gelegenheid voor een toelichting dat zal wel verbeterd kunnen worden. Ik denk op de website de informatie ook wat toegankelijker kan, begrijpelijker, toegankelijker en ook wat meer aanmoedigend om wel iets aan te vragen.

**A:** Dus de huidige aanvragen sluiten dus eigenlijk niet aan op de behoefte van de burger?

B: Juist omdat ze nu besloten hebben dat ze individuele maatwerk is, zijn ze minder duidelijk geworden voor welke kosten je bijzondere bijstand voor kan aanvragen. Vroeger was het zo daar en daar voor kon je bijzondere bijstand voor aanvragen. En dat is nu wat vager en minder concreet. De kostensoorten zijn wat ik begrepen heb expres minder goed aangeven, omdat het om individueel maatwerk gaat willen ze dat niet helemaal concreet neer zitten. Maar dat vind ik eigenlijk onhandig.

**A:** Dit is dus voor de klant onhandig?

B: Ja, dat vind ik wel.

**A:** Ze hebben het dus alleen makkelijk gemaakt hun zelf maar eigenlijk helemaal niet voor de klant?

B: Ik denk dat degene die het beleid uitvoeren en het beleid hebben gemaakt heel duidelijk weten wat ze aan het doen zijn, tenminste over de uitgangspunten van het beleid. Maar het voor de klant eigenlijk een raadsel is wat er precies mee bedoeld wordt en waar ze nog recht op hebben en dat was vroeger duidelijker.

**A:** Wanneer was vroeger? Bedoel je dan voordat het nieuw beleid van kracht ging?

B: Ja, dat was voor 2015 toen was het duidelijker dan nu, voor welke kostensoorten je precies bijzondere bijstand voor kon krijgen. Mensen hebben niet altijd in de gaten wat er nou precies gewijzigd is en vragen soms nog iets aan op basis waarvan ze vroeger dachten, dus voor 2015 daar kan ik een aanvraag voor doen en dat is soms niet meer mogelijk.

**A:** Dus daar zijn ze eigenlijk verbaasd over, dat nu niet meer kan.

B: Ja, dat het niet meer kan. Als je de beleidsregels leest, dat is dan meer in theorie. Maar daar staat wel beschreven bij de toelichting dat het de bedoeling is dat heel goed geïnformeerd wordt naar mensen. Juist omdat het individueel maatwerk is en de kostensoort vager zijn geworden. Wat wij hier horen merken wij niet dat daar duidelijk informatie over gegeven is.

**A:** U bent wel van mening dat Orionis maatwerk levert bij de beoordeling van een aanvraag.

B: Wij denken dat het beter kan, er meer gevraagd wordt, meer doorgevraagd wordt en beter geluisterd wordt. Wij merken vooral met mensen met medische kosten dat bij voorbaat gezegd wordt dat het niet kan, vanwege het nieuwe beleid. Wij zijn van mening dat er dan eigenlijk ook doorgevraagd moet worden, omdat iemand in een situatie kan verkeren dat het nijpend is en dan toch gekeken kan worden of er dan toch iets mogelijk is. Wij hebben het idee dat dit toch te weinig gebeurd. Er moet toch meer gesproken worden, meer informatie en meer geluisterd wordt naar de burger.

**A:** We hebben het vooral over de aanvragen gehad, maar als wij kijken naar de beschikkingen. Is de inhoudt van een beschikking, zoals het op dit moment is duidelijk voor een burger?

B: Wat ik er van zie tot nu toe is dat er heel formeel wordt afgewezen en dat er vaak verwijzen wordt. Laatst hadden we toevallig ook een voorbeeld daar werd echt verwijzen naar een wetsartikel. Dus aanvraag afgewezen en dan wordt er als verklaring verwijzen naar een artikel in de wet en daar kunnen mensen niet heel veel mee. Dan snappen niet waarom dat nou eigenlijk zo is, dan moeten ze de wet gaan lezen om te snappen wat daar nou achter zit. Ik denk dat het veel schilt als een afwijzing krijgt, dat er uit blijkt dat er gekeken is naar de aanvraag. En mensen denken, ze snappen wel wat ik bedoel met mijn aanvraag en dat er ook meer informatie komt over wat de achtergrond is van de afwijzing. Niet zo een kort beknopt, u hebt dat aangevraagd dit is nu zus en zo… dit staat in artikel…dat is de reden dat het zo is.

**A:** Er moet eigenlijk duidelijker naar voren komen waarom iets is afgewezen.

B: Ja, vooral als je het over maatwerk hebt kan je eigenlijk niet voostaan met een artikel. Wat voor een organisatie heel duidelijk kan zijn is voor een organisatie vaak jargon en zeker als je gaat verwijzen naar wetsartikelen. Dan staan mensen wel eens raar te kijken. Wij hebben wel eens gehad dat mensen zeiden van nu zeggen ze dat…En dan leggen wij het hier uit en dan zeggen ze ooh.. Als ze dat nou hadden gezegd dan had ik het wel begrepen. Dat soort dingen, dat scheelt ook. Soms is het ook zo dat ze bezwaar aantekenen en dan krijgen ze gelijk.. dus ja.. dat gebeurt ook.

**A:** Denk je dat er behoefte is aan contact bij een burger, indien er een negatief besluit wordt genomen?

B: Ik denk wel dat het goed zal zijn als mensen de gelegenheid zouden krijgen op toelichting van een beschikking. Want nu merken wij dat ze bijvoorbeeld naar ons toe komen. Ze hebben vaak van hey.. at gebeurd er nou… ik hoopte op iets en ik krijg het niet. Het zou wel goed zijn als er misschien mogelijkheden waren om dan is uitleg te krijgen als het er niet staat. Wij vinden eigenlijk dat het er moet staan. Als je en brief krijgt met een afwijzing dat het wat uitbereider en begrijpelijker dan nu gemotiveerd wordt waarom iets afgewezen wordt. Wij denken dat de behoefte om bezwaar in te dienen of andere stappen te ondernemen minder worden.

**A:** Je vindt het belangrijk dat een beschikking goed gemotiveerd wordt. Aan welke voorwaarden moet een beschikking nog meer aan voldoen.

B: Sowieso begrijpelijke taal, goede informatie, goede motivering, goede mogelijkheden van wat er nu nog mogelijk is. Dus als u het hier niet mee eens bent, het kan om verschillende mogelijkheden gaan, die moeten er in staan. Ik denk dat eruit moet blijken dat er goed gekeken is naar de aanvraag. Mensen willen toch het idee hebben, dat er naar hun geval gekeken is. Eigenlijk is een aanvraag gebaseerd op een voorziening je denkt dat je recht hebt op een voorzienig en daar doe je een aanvraag voor. Er zijn bepaalde regels of je iets wel of niet krijgt en die moeten wel allemaal afgevinkt zijn. Ik denk dat mensen nu het idee hebben van ja dat zeggen ze wel… maar bij mij zit dat heel anders.

**A:** Er wordt dus niet altijd even goed geluisterd naar de klant?

B:Nee. Je hebt ook nodig dat mensen de informatie geven heel goed weten waar het over gaat. Als er dan gebeld wordt dat mensen die aan de telefoon zitten ook goed geïnformeerd zijn over het beleid en wat de mogelijkheden zijn.

A: Wat zijn beweegreden voor een burger om bezwaar te maken?

B: Ik denk dat ze iets nodig hebben en daarvoor een beroep doen op een voorziening en een NEE krijgen. Ze blijven toch zitten met die behoefte en vaak zijn ze het niet eens met de uitkomst of ze snappen het niet. Ze snappen niet waarom het een afwijzing is of ze zitten nog steeds met die behoefte aan iets, dus het probleem is niet opgelost. Of ze zijn het er gewoon echt niet mee eens en dan is de kans wel groot dat er bezwaar wordt ingediend. Dan wordt er toch nog een keer naar gekeken worden dat heeft ook weer resultaat. Want het aantal bezwaren is gestegen met 30% ofzo dat is best veel, maar een kwart van alle aanvragen krijgt toch een nadere beoordeling in het bezwaar. Dus het kan wel zin hebben om bezwaar aan te tekenen.

**A:** Hoe vaak komt het uit je ervaring voor dat bezwaren voortvloeien uit onduidelijkheid of behoefte aan meer informatie.

B: Dat durf ik niet te zeggen hoe die verhouding ligt. Ik denk dat het meespeelt dat er onduidelijkheid is maar ik denk dat mensen vaak het idee hebben dat er een andere beoordeling mogelijk is. Dat is ook wel een belangrijke reden om bezwaar aan te tekenen.

**A:** Oké, duidelijk. Zijn er klachten over de het primaire proces?

B: Je bedoelt vanaf het moment dat er een aanvraag wordt ingediend tot het moment dat er een besluit is genomen?

**A:** Ja, dat klopt.

B: Wij hebben het idee dat er vanuit Orionis in dit geval. Het KCC dat het wel de bedoeling is dat mensen veel bellen, om informatie te vragen. Wat wij horen als klacht…nou ja… klacht. Wat wij vaak mee krijgen is als mensen, dan al gezegd wordt dat ergens geen recht op is of wel maar dan krijg je wel informatie. Wij merken ook wel dat het belangrijk is dat mensen de gelegenheid krijgen om een aanvraag in te dienen, omdat je dan echt en beoordeling en een beschikking op papier krijgt daar kan je wat mee. Als je aan de telefoon hoort daar kan je eigenlijk geen bijzondere bijstand voor krijgen en mensen zouden dan geen aanvraag meer indienen, dan missen mensen de kans om zo een aanvraag op zijn waarde beoordeelt te krijgen. Dat bellen dat is goed, maar je moet wel de gelegenheid krijgen om een aanvraag in te dienen. Het moet geen hindernis worden om die procedure te volgen, dat horen wij wel eens en dat kan wat beter. Vooral omdat het individuele maatwerk belangrijk is geworden en toch dieper in moet gaan op waarom iemand iets aanvraagt.

**A:** Dus ze zouden eigenlijk bij het KCC moeten zeggen….Het eigenlijk niet mogelijk, maar er zijn altijd uitzonderlijke gevallen. Als u denkt dat u een uitzonderlijk situatie heeft dan kunt u het aanvragen.

B: Ja, eigenlijk wel. Wij merken wel eens bij mensen als wij vragen, heb je daar bijzondere bijstand voor aangevraagd. Dan hoor je daar heb ik over gebeld en dan zeggen ze dat het niet kan. Dat wringt dan een beetje met het beter kijken naar de persoonlijke omstandigheden en maatwerk.

**A:** Denk je dat de burger dan eerder geneigd als hij te horen krijgt dat het niet kan … van het kan niet dus ik niet het ook niet in?

B: Het is toch altijd best een ding om iets aan te vragen, mensen moeten niet ontmoedig worden. Ik vind dat je mensen moet stimuleren en in ieder geval de gelegenheid moet bieden. Wij horen dat soort dingen en voor al ook met medische kosten daar horen wij dat het meest bij, omdat dat heel moeilijk ligt. Omdat dat een beetje een afgesloten weg is, maar dan nog zijn er mogelijkheden als iemand echt klem zit dan moet er toch naar gekeken worden.

**A:** Eerder heb ik al aangegeven dat Orionis mediationvaardigheden wil toepassen, in het primaire proces van de bijzondere bijstand om zo het aantal bezwaren te verminderen. Ook gaf je eerder aan dat de burger wel behoefte heeft aan persoonlijk contact bij een negatief besluit. Mediationvaardigheden kent verschillende vormen, namelijk bellen, face 2 face en huisbezoeken. Uit eerder interviews met enkele medewerkers van Orionis bleek, dat een paar van hen contact met de klant op neemt als ze vinden dat een beschikking nadere toelichting nodig heeft. Het liefst zouden ze is in het onderzoeksfase een face 2 face gesprek willen en dan later, indien een beschikking nadere toelichting nodig heeft de klant bellen. Bent u van mening dat extra motivering voorafgaand een beschikking zal bijdrage aan het verminderen van het aantal bezwaren?

B: Face 2 face gesprekken dat kost heel veel tijd en huisbezoeken zijn heel intensief. Ik denk zelf dat het voor sommige zelf drempel verhogend werk om iets aan te vragen. Huisbezoeken bijvoorbeeld dat is best een middel je moet wel iemand in je huis laten. Voor sommige mensen is het dan best een stap om een beroep om een voorziening te doen. Voor Orionis gaat dat ook niet echt kostend besparend werken, omdat soort dingen te doen zoals face 2 face en huisbezoeken.

**A:** Nee, inderdaad. Bent u van mening dat extra motivering voorafgaand een beschikking zal bijdrage aan het verminderen van het aantal bezwaren?

B: Ons standpunt is vooral dat de beschikking die je op papier krijgt goed moet zijn onderbouwt en dat daarin goede informatie staat over de reden en argumenten en dit ook op een begrijpelijke manier. Wij denken namelijk dat als mensen dat krijgen, dat ze dan al een stuk gewonnen hebben. Ook voor Orionis in het wel of niet een bezwaar indienen, want dan is het veel duidelijker. Voor al als het begrijpelijke taal is dan bereik je mensen daar wel goed mee. Je kunt niet altijd voorkomen dat iemand bezwaar indient, omdat er best wel eens voorkomt dat er niet altijd goed besloten wordt. Dat blijk ook uit het feit dat mensen gelijk krijgen in hun bezwaar. Wat wij begrepen is dat de kwart van de mensen toch een andere beoordeling krijgen en gegrond wordt verklaard. Het wordt niet altijd helemaal gegrond verklaard maar soms ook voor een deel. Dit betekent dat iets niet goed gegaan is het besluit.

**A:** Dus je vindt het wel belangrijk dat mensen die kans blijven hebben?

B: Ja, het is een recht waar je een beroep op doet en een tweede paar ogen. Dat kan wel eens helpen. Ik denk dat een keukentafel gesprek en face 2face niet echt kosten besparend is, maar ik denk dat bellen wel bij kan dragen. Voor dat je in de gelegenheid krijgt dat je gebeld wordt en vanuit Orionis uitgelegd wordt hoe het in elkaar zit.

**A:** In welke fase zou het bellen dan toegepast moeten worden?

B: Kijk mensen moeten sowieso een aanvraag kunnen indienen. Daar moet niet een onderhandeling over ontstaan of er wel of niet een aanvraag wordt ingediend. Als de aanvraag eenmaal is ingediend, is het, het beste dat het een goed gemotiveerd besluit is en dat er dan nog de mogelijkheid is voor contact en navraag. Voor de aanvraag zou je eigenlijk niet tot een besluit moeten overgaan. Stel dat mensen bellen en zeggen ik wil bijzondere bijstand aanvragen voor…. Ik noem maar wat.. het kan van alles zijn. Je kunt wel tegen mensen zeggen eigenlijk is de kans daarop niet zo groot. Maar mensen moet niet al in onderhandeling gaan over een aanvraag.

**A:** Je bedoelt als mensen bellen naar het KCC en vragen of ze voor iets bijzondere bijstand kunnen aanvragen?

B: Ja, dat er dan wordt gezegd dat het niet kan. Ik heb zoiets van stuur dan een formulier en laat mensen het kunnen aanvragen en leg uit dat mensen hun situatie goed moet uitleggen, dan heb je al meer inzicht. Daarna kan het dat je eventueel gebeld wordt, maar er moet wel een beschikking komen op papier.

**A:** Maar zou u het invoeren van mediation tijden het primair proces een goed idee vinden?

B: Wij vinden het van zelfsprekend dat mensen die hiermee te maken hebben vanuit de organisatie, goede communicatieve vaardigheden hebben en goed luisteren naar de mensen die ze spreken. Daar moet je tijd en energie in steken dat is best intensief. Maar dat vinden wij als van zelf spekend dat dat er eigenlijk is. Mensen die mensen moeten informeren, dus de organisatie mensen die de aanvraag doen goed kunnen informeren op basis van kennis en dat moet weer leiden tot goede beschikkingen.

**A:** Welke vaardigheden vallen volgend jou onder mediationvaardigheden?

B: Goede luisteren, goed uitleggen en begrijpelijk kan uitleggen. Contact kan maken met degene die belt of schrijft en kan inleving in welke positie iemand zich bevindt. En respectvol mensen zitten toch in een iets kwetsbare positie dan gemiddeld en hebben ergens behoefte aan en komen ergens niet uit. Iedereen verwoord het op zijn eigen manier en daar moet je op kunnen instellen vind ik. Wij vinden dat het allemaal moet leiden tot een beschikking die duidelijk is en de mogelijkheid moet bestaan om bezwaar in te dienen, want het kan toch zo zijn dat mensen echt onterecht een besluit hebben gehad.

**A:** Je gaf net al aan dat bezwaar een recht is en je vind dat deze mogelijkheid altijd open moet blijven?

B: Ja. De cliënt is niet getraind en degene die het verhaal verteld is wel getraind. Een zekere gelijkwaardigheid moet wel bestaan. Je kunt natuurlijk zeggen wij willen het inzetten om het goed te laten verlopen en daarmee voorkomen onnodige bezwaren. Maar het moet geen doel opzicht zijn om het bezwaar af te sluiten.

**A:** Nee, het is echt de bedoeling om onnodige bezwaren te voorkomen en het aantal bezwaren te verminderen. Wij hebben het over verschillende onderwerpen gehad en verschillende verbeterpunten zijn er nog andere verbeterpunten of iets waar een burger zich aan stoort?

B: Wat wij wel merken is dat er soms door meer mensen aan één dossier wordt gewerkt, dan raken mensen de weg kwijt. Laatst hadden wij iemand die een aanvraag voor de bijzondere bijstand had gegaan en zijn aanvraag had en soort van etappes erin. Zijn aanvraag werd door verschillende mensen behandeld en je kon toch wel merken dat er steeds anders naar gekeken werd. Wij hadden niet het idee dat het bij die mensen zelf heel duidelijk was, dat kon je wel merken aan de behandeling van de aanvraag. Wij merken wel eens dat mensen zich niet altijd voelen begrepen.

**A:** Hoe bedoelt dat ze niet altijd begrepen worden. Heb je het dan over hun situatie?

B: Ja, mensen zitten vaak met een probleem en daarom doe je een aanvraag. Vroeger had je de sociale dienst en toen was het allemaal anders. Het is nu allemaal efficiënter geworden en Orionis is ook efficiënter gaan werken. Met de oude bijzondere bijstandsregel was het wat concreter en nu is het wat persoonlijker. Ik denk dat het best een omslag is in hoe je daarmee omgaat. Daar zouden ze nog wel een slag in kunnen maken.

**A**: Oké, Ik heb al mijn topic/onderwerpen behandeld. Heb je zelf nog wat op te merken of toe te voegen aan dit interview? Dan was dit het voor vandaag nogmaals bedankt voor uw tijd.

B: Nee eigenlijk niet. Ons punt is eigenlijk dat de klant niet voor de aanvraag al in een onderhandeling positie moet komen er moet echt wel de mogelijkheid zijn om een aanvraag in te dienen. Dan kan kun je gaan kijken of er op een bepaald moment een gesprek kan komen, maar er moet wel een beschikking komen. Ik denk dat goede communicatie, een open houding en goed doorvragen heel belangrijk zijn. Er zijn wel mogelijkheden voor verbetering. Volgens mij heb ik wel alles gezegd.

## 

1. Jaarverslag Commissie Bezwaarschriften 2015, Orionis Walcheren, p. 8. [↑](#footnote-ref-1)
2. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid, beleidsnotitie gemeente Bunnik,* 8 oktober 2015, p. 25. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid deel 1,* 2011, p. 14 [↑](#footnote-ref-3)
4. Nationale ombudsman, *Helder handhaven*, 14 september 2010, p. IV. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, “*Prettig contact met de overheid deel 3*”, 2011, p. 6 [↑](#footnote-ref-5)
6. Jaarverslag Commissie Bezwaarschriften 2015, Orionis Walcheren, p.8. [↑](#footnote-ref-6)
7. MvT, *Kamerstukken II*, 2011-2012, 22161 Nr.3, p.4-6 [↑](#footnote-ref-7)
8. *Kamerstukken II* 2013/14, 33161A, p. 35. [↑](#footnote-ref-8)
9. Landelijke Cliëntenraad, *Participatiewet en maatregelen Wwb voor cliëntenraden*, Stimulansz, augustus 2014, p. 5. [↑](#footnote-ref-9)
10. www.rijksoverheid.nl, *zoekterm*: *gevolgen Participatiewet,* bekeken op 22 maart 2016 [↑](#footnote-ref-10)
11. M. Klompé, *Nieuwe doelgroepen onder de Participatiewet*, uitgave Landelijke Cliëntenraad, december 2014, p. 4. [↑](#footnote-ref-11)
12. Beleidsplan Orionis Walcheren 2015-2018, p. 4-8. [↑](#footnote-ref-12)
13. *Kamerstukken II* 2013/14, 33161A, p. 35. [↑](#footnote-ref-13)
14. www.eerstekamer.nl, *zoekterm*: *Invoeringswet Participatiewet,* bekeken op 23 maart 2016 [↑](#footnote-ref-14)
15. Brief van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten Generaal, d.d. 23 juni 2013, p. 1 [↑](#footnote-ref-15)
16. Beleidsplan Orionis Walcheren 2015-2018, p. 2 [↑](#footnote-ref-16)
17. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid deel 1*, 2011, p. 14 [↑](#footnote-ref-17)
18. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid deel 1*, 2011, p. 132 [↑](#footnote-ref-18)
19. Van Wijk, Konijnenbelt & Van Male 2008, p. 318. [↑](#footnote-ref-19)
20. Van Wijk, Konijnenbelt & Van Male 2008, p. 297- 298. [↑](#footnote-ref-20)
21. Van Wijk, Konijnenbelt & Van Male 2008, p. 306. [↑](#footnote-ref-21)
22. Van Wijk, Konijnenbelt & Van Male 2008, p. 319 -320. [↑](#footnote-ref-22)
23. MvT, Kamerstukken II, 2013-2014, 33801 Nr. 3, p. 18-20. [↑](#footnote-ref-23)
24. M. Schut & A. Kerckhaert, *Werkwijzer bijzondere bijstand maatwerk in het armoedebeleid,* Stimulanz, november 2014, p. 6-9 [↑](#footnote-ref-24)
25. Beleidsplan Orionis Walcheren 2015-2018, p. 24. [↑](#footnote-ref-25)
26. [www.Orioniswalcheren.nl](http://www.Orioniswalcheren.nl), zoekterm: *bijzondere bijstand*, bekeken op 29 mei 2016. [↑](#footnote-ref-26)
27. Beleidsregels bijzondere bijstand 2015 Middelburg, Veere en Vlissingen, p. 2. [↑](#footnote-ref-27)
28. [www.socialeclientenraadwalcheren.nl](http://www.socialeclientenraadwalcheren.nl), zoekterm: bijzondere bijstand, geraadpleegd op 26 juni 2016. [↑](#footnote-ref-28)
29. MvT, Kamerstukken II, 2011-2012, 33 801 Nr.3, p. 18-21. [↑](#footnote-ref-29)
30. M. Schut & A. Kerckhaert, *Werkwijzer bijzondere bijstand maatwerk in het armoedebeleid,* Stimulanz, november 2014, p. 6-9 [↑](#footnote-ref-30)
31. Beleidsplan Orionis Walcheren 2015-2018, p. 24. [↑](#footnote-ref-31)
32. [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), zoekterm: *sociaal minimum,* bekeken op 23 mei 2016 [↑](#footnote-ref-32)
33. [www.uitkering-gestopt.nl](http://www.uitkering-gestopt.nl), zoekterm: *Participatiewet,* bekeken op 26 maart 2016 [↑](#footnote-ref-33)
34. [www.orioniswalcheren.nl](http://www.orioniswalcheren.nl), zoekterm: voorwaarden bijzondere bijstand, bekeken op 26 maart 2016. [↑](#footnote-ref-34)
35. S. Klosse & G.J. Vonk*, Sociale zekerheidsrecht*, Deventer: Kluwer 2014, p. 264. [↑](#footnote-ref-35)
36. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Mediation en Mediationvaardigheden*, Den Haag 2008, p. 15-25. [↑](#footnote-ref-36)
37. Vereniging Gemeente Mediation, *Onderzoek naar de stand van mediation*, 2013, p. 10. [↑](#footnote-ref-37)
38. Vereniging Gemeente Mediation, *Onderzoeksrapport Mediation bij de overheid,* 1 juli 2013, p. 32. [↑](#footnote-ref-38)
39. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid deel 1*, 2011, p. 48. [↑](#footnote-ref-39)
40. Beleidsregels bijzondere bijstand 2015 Middelburg, Veere en Vlissingen, p. 1. [↑](#footnote-ref-40)
41. Artikel 3:2 Awb [↑](#footnote-ref-41)
42. Artikel 8:1 jo. 7:1 Awb. [↑](#footnote-ref-42)
43. Bijlage 14 [↑](#footnote-ref-43)
44. Bijlage 6 [↑](#footnote-ref-44)
45. Bijlage 5 [↑](#footnote-ref-45)
46. Bijlage 7 [↑](#footnote-ref-46)
47. Beleidsregels bijzondere bijstand 2015 Middelburg, Veere en Vlissingen, p. 1 [↑](#footnote-ref-47)
48. De sarvorin Lohman & Raaf, 2001, p. 153-162. [↑](#footnote-ref-48)
49. Artikel 3:2 Awb [↑](#footnote-ref-49)
50. Artikel 4:13 lid 2 Awb [↑](#footnote-ref-50)
51. Artikel 4:14 lid 1 Awb [↑](#footnote-ref-51)
52. Artikel 1:3 lid 1 &2 Awb [↑](#footnote-ref-52)
53. Artikel 3:46 Awb [↑](#footnote-ref-53)
54. Artikel 6:7 Awb. [↑](#footnote-ref-54)
55. Artikel 7:1 Awb. [↑](#footnote-ref-55)
56. Bijlage 6 [↑](#footnote-ref-56)
57. Bijlage 7 [↑](#footnote-ref-57)
58. Bijlage 5 [↑](#footnote-ref-58)
59. Bijlage 5 [↑](#footnote-ref-59)
60. Bijlage 8 [↑](#footnote-ref-60)
61. Bijlage 6 [↑](#footnote-ref-61)
62. Bijlage 12 [↑](#footnote-ref-62)
63. Bijlagen 11 en 12 [↑](#footnote-ref-63)
64. R. Partouns, *Plan van Aanpak Mediationvaardigheden (Persoonlijke aanpak),* 5 juli 2011, p. 8. [↑](#footnote-ref-64)
65. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Prettig contact met de overheid deel 1*, 2011, p. 152. [↑](#footnote-ref-65)