

***De omgekeerde toets bij een aanvraag levensonderhoud***

***Hogeschool Leiden Sociaal Juridische Dienstverlening***

Moja Heijne *Begeleidende docenten*

Studentnummer – S1081455 De heer J. In het Groen

Mevrouw H. Wintgens

*Opdrachtgever*  Inleverdatum – 19 mei 2017

Gemeente Leiden, afdeling Werk en Inkomen

*Scriptiebegeleider*

De heer R. Zwerver

# Voorwoord

Beste lezer,

De afgelopen vier jaar heb ik mij met veel enthousiasme ondergedompeld in het sociaal juridische werkveld. De opleiding was een logische vervolgstap op mijn MBO-studie juridisch medewerker en tot op de dag van vandaag heb ik er nooit spijt van gehad.

De overstap van het platteland, namelijk het rustige Graauw in Zeeuws-Vlaanderen, naar het drukke stadsleven in Leiden heeft me geleerd dat een verandering niet zonder obstakels is. Met de juiste motivatie kom je een eind en zo heb ik de afgelopen jaren vooral genoten van mijn studenteleventje. Maar hoe mooi en leerzaam deze tijd ook was, aan alles komt een eind. Met veel genoegen presenteer ik dan ook mijn eindscriptie;

De omgekeerde toets bij een aanvraag levensonderhoud. Een hot-topic, die ‘omgekeerde toets’. Deze denk- en werkwijze is nog maar een goed jaar oud en er was op het moment van het schrijven van deze scriptie nauwelijks iets over bekend.

Dit maakte het van tijd tot tijd lastig, maar het mooie was dat gedurende de schrijftijd steeds meer artikelen geschreven werden over de omgekeerde toets en de ervaringen die gemeentes er mee hebben. Het motiveerde mij om deze scriptie tot een goed einde te brengen. Het heeft mij laten zien dat mijn scriptie een toegevoegde waarde kan zijn voor een aantal partijen.

Hoewel alleen mijn naam op het voorblad staat, heb ik er niet alleen voorgestaan. Wekelijkse intervisies op school, bij familie en aanvullende bakjes koffie met geleuter over het onderwerp hebben mij verder geholpen in het schrijven van mijn scriptie. In het bijzonder wil ik graag mijn begeleidende docenten de heer in ’t Groen en mevrouw Wintgens bedanken voor hun opbouwende feedback en motivatie. Tevens wil ik graag Emmy Versteeg bedanken voor haar tijd en moeite om mij te stimuleren om te blijven schrijven.

Hiernaast wil ik mijn begeleider Rob Zwerver bedanken voor zijn tijd, geduld en feedback op het stuk. Om af te sluiten wil ik graag mijn (oud) collega’s binnen de gemeente Leiden bedanken voor de vele lunch, koffie- én moppermomenten. Zonder hun humor en stille motivatie was de tijd een stuk ongezelliger.

Ik hoop dat u aan het eind van het lezen van dit stuk meer te weten bent gekomen over de omgekeerde toets, de mogelijke obstakels van de omgekeerde toets en hoe de gemeente Leiden haar klantmanagers het beste kan laten werken met deze methode.

Ik wens u veel leesplezier.

Moja Heijne

Leiden, mei 2017

# Samenvatting

Door de invoering van de Participatiewet in 2015 is door de gemeente Leiden de wens ontstaan om een kwaliteitsslag door te voeren binnen het team Werk en Inkomen. Het team Werk en Inkomen wil graag dat er met een brede blik naar bijstandsgerechtigden (klanten) gekeken wordt. Eén manier waarop zij dit kunnen doen, is door de ‘omgekeerde toets’ toe te passen. De omgekeerde toets is een denk- en werkwijze bestaande uit vier stappen. De omgekeerde toets kan gezien worden als een methode om gebruik te maken van de discretionaire ruimte binnen het werkveld.

In de eerste stap wordt, in overleg met de klant, gekeken naar het doel van de klant (het effect). Bij de tweede stap wordt er gekeken of dit doel in lijn ligt met de bedoeling van de wet (de grondwaarde). De derde stap staat in het teken van een ethische toets. Bij deze stap wordt er gekeken of het voorgenomen besluit, dat bij stap één en twee gevormd wordt, ethisch verantwoord is. De laatste en vierde stap toetsen het voorgenomen besluit aan de geldende wetgeving.

In dit onderzoek is gekeken naar wat de gemeente Leiden haar klantmanagers nog moet bieden om ervoor te zorgen dat zij zowel klantgericht als uniform aan de slag kunnen met de omgekeerde toets. Hiervoor zijn verschillende interviews afgenomen met medewerkers van de gemeente Leiden, de bedenkster van de omgekeerde toets en een ervaringsdeskundige.

Er is een casus voorgelegd aan verschillende klantmanagers. Hieruit is op te merken dat het voor een klant uit kan maken of hij bij klantmanager A of B terecht komt. Dit kan uiteindelijk leiden tot willekeur. Evelien Meester, teammanager Juridische Facilitering en Vakbekwaamheid bij Stimulansz én initiatiefnemer van de omgekeerde toets, geeft aan dat het belangrijk is om te werken en te denken vanuit vaste denkkaders, ook wel beredeneringsgronden genoemd. Deze kaders worden desgewenst opgesteld door een gemeenteraad of wethouder(s).

Uit de stukken van andere gemeenten (Heerlen en Almere) blijkt dat een veilige leeromgeving belangrijk is voor een positieve ontvangst van de omgekeerde toets bij de uitvoering. Dit kan gecreëerd worden door het aannemen van een lerende houding en door fouten niet hard af te straffen. De visies van verschillende professionals tijdens de trainingen werd door de ervaringsdeskundige als essentieel beschouwd in de overgang. “Zo kan het dus ook, nu weten we van elkaar wat voor werk we doen.”

Goede kennis van de sociale kaart en de sociale wetgeving zorgt ervoor dat een klantmanager beter de discretionaire ruimte weet te vinden en durft te benutten.

Bijscholing en intervisie kunnen hier een waardevol instrument voor zijn.

Deze aanbevelingen gepaard met meer tijd voor de klant zorgen ervoor dat de omgekeerde toets een klantgerichte en uniforme werkwijze teweeg brengt onder de klantmanagers.

*Inhoudsopgave*

[Voorwoord 2](#_Toc482882487)

[Samenvatting 3](#_Toc482882488)

[Begrippenlijst 6](#_Toc482882489)

[Afkortingenlijst 7](#_Toc482882490)

[1 Inleiding 8](#_Toc482882491)

[1.1 Het team Werk en Inkomen 8](#_Toc482882492)

[1.2 Aanleiding 8](#_Toc482882493)

[1.3 Doelstelling 10](#_Toc482882494)

[1.4 Beroepsproduct 10](#_Toc482882495)

[1.5 Vraagstelling 11](#_Toc482882496)

[1.5 Leeswijzer 12](#_Toc482882497)

[2 Methode 13](#_Toc482882498)

[2.1 Methoden van onderzoek 13](#_Toc482882499)

[2.2 Betrouwbaarheid 16](#_Toc482882505)

[3 Juridische en maatschappelijke kader 17](#_Toc482882506)

[3.1 Juridisch kader 17](#_Toc482882507)

[3.2 Maatschappelijk kader 18](#_Toc482882508)

[3.3 Stimulansz 19](#_Toc482882510)

[3.4 De omgekeerde toets 19](#_Toc482882511)

[4 De omgekeerde toets en de discretionaire bevoegdheid 22](#_Toc482882512)

[4.1 De introductie van de omgekeerde toets 22](#_Toc482882513)

[4.2 De aanleiding 22](#_Toc482882514)

[4.3 De ontwikkeling 23](#_Toc482882515)

[4.4 Het doel 24](#_Toc482882516)

[4.5 Discretionaire bevoegdheid 24](#_Toc482882517)

[4.6 Discretionaire bevoegdheid en de omgekeerde toets 24](#_Toc482882518)

[4.7 Conclusie deelvraag 1 25](#_Toc482882519)

[5 De aanvraag levensonderhoud 26](#_Toc482882520)

[5.1 Betrokken partijen 26](#_Toc482882521)

[5.2 De klantmanager bij een aanvraag levensonderhoud 26](#_Toc482882522)

[5.3 Observaties klantmanagers 28](#_Toc482882523)

[5.4 Conclusie deelvraag 2 28](#_Toc482882524)

[6 De aanvraag levensonderhoud met de omgekeerde toets 29](#_Toc482882525)

[6.1 Aanvraag levensonderhoud en de omgekeerde toets 29](#_Toc482882526)

[6.2 Wanneer komt de omgekeerde toets ter sprake 30](#_Toc482882527)

[6.3 Casus Bernard mét de omgekeerde toets 30](#_Toc482882528)

[6.4 Conclusie antwoorden klantmanagers 32](#_Toc482882529)

[6.5 Verschil met de omgekeerde toets 32](#_Toc482882530)

[6.5 Conclusie antwoorden Evelien Meester en Mike Bos - van Vulpen 33](#_Toc482882531)

[7 De klantmanager en de omgekeerde toets 34](#_Toc482882532)

[7.1 Adviezen Stimulansz 34](#_Toc482882533)

[7.2 Adviezen bezwaar en beroep 35](#_Toc482882534)

[7.3 Adviezen kwaliteitsmedewerker 36](#_Toc482882535)

[7.4 Conclusie aanbevelingen 37](#_Toc482882536)

[8 De omgekeerde toets bij andere gemeenten 38](#_Toc482882537)

[8.1 De media en de omgekeerde toets 38](#_Toc482882538)

[8.2 De omgekeerde toets in de gemeente Almere 39](#_Toc482882539)

[8.3 De omgekeerde toets in de gemeente Heerlen 41](#_Toc482882541)

[8.4 Conclusie 42](#_Toc482882542)

[9 Conclusie 44](#_Toc482882543)

[9.1 Deelvraag 1 44](#_Toc482882544)

[9.2 Deelvraag 2 44](#_Toc482882545)

[9.3 Deelvraag 3 44](#_Toc482882546)

[9.4 Deelvraag 4 45](#_Toc482882547)

[9.5 Deelvraag 5 45](#_Toc482882548)

[9.6 Centrale vraag 46](#_Toc482882549)

[10 Beroepsproduct 48](#_Toc482882550)

[11 Literatuurlijst 52](#_Toc482882551)

[12 Bijlagen 54](#_Toc482882552)

[1. Informatieartikel klantmanagers 54](#_Toc482882553)

[2. Interview Evelien Meester 55](#_Toc482882554)

[3. Interview Petra Gieske 63](#_Toc482882555)

[4. Interview John van de Starre 65](#_Toc482882556)

[5. Interview Mike Bos – van Vulpen 68](#_Toc482882557)

[6. Uitwerking casusinterviews 74](#_Toc482882558)

[7. Vacaturetekst Avres, consulent/klantmanager inkomen 83](#_Toc482882559)

[8. Antwoorden klantmanagers observatie 85](#_Toc482882560)

[9. Plan van aanpak 87](#_Toc482882561)

# Begrippenlijst

Binnen het onderzoek zullen verschillende begrippen vaak de revue passeren. Deze zullen hier kort worden toegelicht.

*De omgekeerde toets:*

De omgekeerde toets is een manier van denken vanuit het doel van de wet in plaats vanuit de letter van de wet. Deze manier van denken is omgezet naar een vier stappenplan om het gewenste effect te behalen[[1]](#footnote-1).

*Met een ‘brede blik’ kijken*:

Niet vanuit één perspectief naar de uitkeringsgerechtigde kijken maar ook rekening houden met zijn/haar gezin, de omgeving en overige factoren.

*Discretionaire ruimte*:

De handelsruimte die de klantmanager heeft binnen het door de wet en recht gegeven kader[[2]](#footnote-2).

De *klantmanager in de gemeente Leiden[[3]](#footnote-3):*

De klantmanager heeft verschillende klanten in zijn beheer (caseload) en heeft zowel een rechtmatigheids- als doelmatigheidsfunctie. Zo controleert hij of iemand voldoet aan de voorwaarden voor een uitkering levensonderhoud (voorheen: bijstandsuitkering) en activeert hij iemand naar werk, vrijwilligerswerk of dagbesteding. Hiernaast is de klantmanager de contactpersoon bij vragen en behandelt hij aanvragen bijzondere bijstand van zijn klanten.

*De klant:*

Een bijstandsgerechtigde op grond van de Participatiewet.

*Het* *intakegesprek*:

Dit is het eerste gesprek met een klant die een aanvraag levensonderhoud indient.

*Klant In Beeld gesprekken*:

Deze gesprekken worden gevoerd tussen de klant en de klantmanager. Tijdens deze gesprekken wordt er gekeken naar de huidige situatie van de klant. Tevens wordt er gekeken welke stappen de klant kan zetten om naar vermogen te participeren, bij voorkeur richting betaald werk.

*Kwaliteitsmedewerker of toetser:*

Een kwaliteitsmedewerker is een medewerker binnen het team Werk en Inkomen die fungeert als aanspreekpunt voor vragen. Hiernaast treedt een kwaliteitsmedewerker coachend op en toetst hij de aanvragen levensonderhoud, bijzondere bijstand en mutaties op mogelijke fouten van de klantmanager

# 

# Afkortingenlijst

Participatiewet – PW

Team Werk en Inkomen – W&I

Transitiecommissie Sociaal Domein – TSD

Levensonderhoud – LO

# 1 Inleiding

Dit onderzoek is onderdeel van de afstudeerfase van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. De opdrachtgever voor het onderzoek is het team Werk en Inkomen (W&I) binnen de gemeente Leiden. In dit hoofdstuk zal eerst kort informatie gegeven worden over het team W&I. Ten tweede zal uitgelegd worden wat de aanleiding is voor dit onderzoek. Als derde zal naar voren komen wat de doelstelling van dit onderzoek is. Tot slot zal er gekeken worden naar de centrale vraag en de deelvragen.

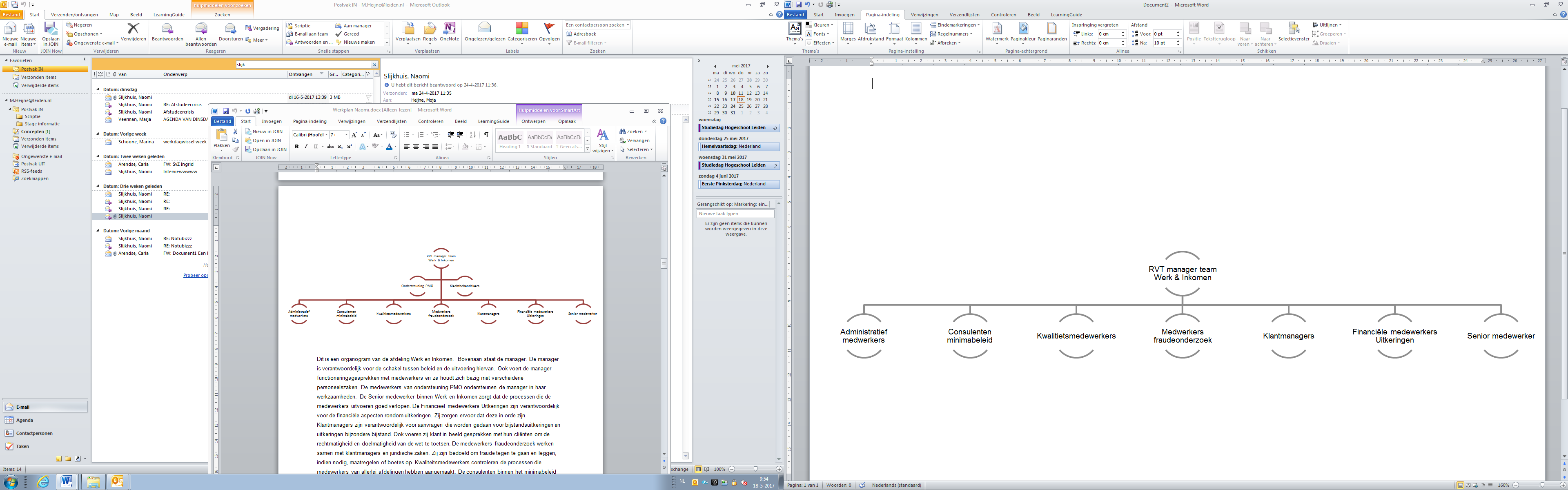
Voor een goede leeservaring van de scriptie is er aan het eind van dit hoofdstuk een leeswijzer toegevoegd waarin besproken wordt wat er aan bod zal komen in het onderzoeksrapport.

## 1.1 Het team Werk en Inkomen

Het team W&I van de gemeente Leiden valt onder het cluster Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling (PMO). Onder dit cluster valt ook de afdeling Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de gemeentelijke Stadsbank, het team Ondersteuning en het team beleid..

De taakopdracht voor het teamn W&I wordt als volgt geformuleerd:

*Het team W&I neemt eventuele knelpunten voor het participeren van burgers zo veel mogelijk weg en stimuleert een actieve rol van inwoners en hun omgeving, door de hiertoe gegeven wet- en regelgeving en het gerelateerde beleid efficiënt en effectief uit te voeren*[[4]](#footnote-4).

Het team W&I is verantwoordelijk voor het afhandelen van aanvragen levensonderhoud (LO), het beheer van de uitkeringen op grond van de Participatiewet (PW), het verstrekken van Bijzondere Bijstand (BB) en het Minimabeleid.

## 1.2 Aanleiding

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet (PW) in werking getreden. De PW is één van de drie decentralisaties die is doorgevoerd. Dit houdt in dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van deze wet. De PW is de vervanger van de Wet Werk en Bijstand, de Wet sociale werkvoorziening en een deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten[[5]](#footnote-5).

In de gemeente Leiden is door de invoering van de Participatiewet (PW) de wens ontstaan om een kwaliteitsslag door te voeren binnen het team Werk en Inkomen (W&I).

Drie seniormedewerkers binnen het team W&I hebben met deze gedachte verschillende onderzoekrapporten geschreven met aanbevelingen op het gebied van de werkwijze van de Leidse klantmanagers. In het rapport van de heer Zwerver, seniormedewerker binnen het team W&I, wordt omschreven dat elke klantmanager keuzes maakt op basis van zijn persoonlijke inzicht en zo kiest voor zijn eigen oplossingen, wat kan leiden tot willekeur. Eén van de conclusies van zijn onderzoek is dan ook dat er verandering nodig is zodat er een eenduidige werkwijze komt waarbij willekeur verminderd wordt[[6]](#footnote-6).

Het team W&I vindt het belangrijk dat het een lerende organisatie is waarbij medewerkers van elkaar leren en zich verbeteren op basis van hun ervaringen en kennis. Hiernaast wil zij de mogelijkheid tot willekeur zo veel mogelijk terugdringen dan wel voorkomen.

Door de burger centraal te stellen wanneer hij een verzoek doet op de diensten van het team W&I hoopt de gemeente Leiden maatwerk te kunnen bieden. Een specifieke manier waarop zij dit doen is door met een ‘brede blik’ te kijken naar de problematiek die speelt bij de klant. Op deze manier kan een klantmanager individualiseren wanneer dit nodig is. Momenteel wordt er veelal gekeken wat de ruimte binnen de wetten en regels is en dit wordt daarna toegepast op de vraag van de klant.

De ruimte binnen een bepaalde juridische context die hiervoor gebruikt kan worden, wordt ook wel de discretionaire ruimte genoemd. Wat gebeurt er als er niet gekeken wordt vanuit de letter van de wet maar vanuit het doel van de wet? Er wordt dan heel anders naar een probleem gekeken.

Stimulansz, een kennis- en adviesorganisatie binnen het sociaal domein, begreep de roep om meer maatwerk goed, maar wilde willekeur, juridisch verantwoord, voorkomen. Met deze gedachte hebben zij medio zomer 2016 de ‘omgekeerde toets’ ontwikkeld. De omgekeerde toets bestaat uit vier stappen, waarbij een ethische toets opgenomen is en pas daarna gekeken wordt naar de juridische mogelijkheden.

Deze werk- en denkwijze wil het team W&I, in het kader van de kwaliteitsslag, bijbrengen aan haar klantmanagers. Ze streeft een eenduidige beredeneringsgrond na. Dit leidt uiteindelijk tot minder willekeur en zo ontstaat een uniforme en klantgerichte werkwijze waarbij de klant voorop staat.

Dit is de reden dat de vraag is ontstaan wat de gemeente Leiden moet doen om haar klantmanagers met een ‘brede blik ’te leren kijken en met de methodiek van de omgekeerde toets te kunnen laten werken.

Voor dit onderzoek zal, om een specifiek beeld te kunnen schetsen, gekeken worden naar de toepassing van de omgekeerde toets bij een aanvraag levensonderhoud (voorheen bijstandsuitkering).

## 1.3 Doelstelling

Divosa is de vereniging van leidinggevenden in het sociaal domein. Divosa heeft in april 2012 een rapport uitgebracht ‘Tijd voor een vak!’ over het klantmanagement. Divosa heeft het volgende over de werkwijze van klantmanagers geconcludeerd: Klantmanagers hebben hun eigen manier van werken, gevormd door hun eigen achtergrond, overtuiging, inzicht, ervaringen en intuïtie. De bevindingen van de heer Zwerver sluiten aan op deze constatering.

De gemeente Leiden wil graag dat de klantmanager de vraag van de klant vanuit een brede blik beziet waarbij de kans op willekeur zo veel mogelijk wordt teruggedrongen. Hiervoor is een traject tot methodisch werken opgestart en wil de gemeente de omgekeerde toets introduceren aan haar klantmanagers. Op deze manier hoopt de gemeente Leiden dat er een uniforme en klantgerichte werkomgeving ontstaat waarbij de klant centraal staat.

Het management van het team W&I zal geadviseerd worden over hoe de omgekeerde toets bij een aanvraag levensonderhoud op een zowel uniforme als klantgerichte manier geïmplementeerd kan worden in de werkwijze. Ook zal er gekeken worden naar wat zij nog kunnen/moeten aanbieden aan haar klantmanagers.

Een bijkomend doel is het informatieve karakter van het onderzoek voor het management en de klantmanagers. De omgekeerde toets is een relatief jong concept (voorjaar 2016). Bij velen nog onbekend. Dit onderzoek kan bijdragen aan een verdere kennisontwikkeling van Leidse klantmanagers over de omgekeerde toets.

## 1.4 Beroepsproduct

Zoals hierboven vermeld heeft het onderzoek een adviserend en informerend karakter. Het gehele team van W&I wordt als het ware handvatten gegeven om aan de slag te gaan met de omgekeerde toets binnen het werkproces bij een aanvraag levensonderhoud.

De omgekeerde toets is een nieuw concept en de meeste medewerkers zijn bekend met de methode. Om deze reden is ervoor gekozen om een artikel te schrijven, gericht aan de klantmanagers, met hierin meer informatie over de omgekeerde toets. Om inzichtelijk te maken wat er verandert, zal er tevens een casus besproken worden in het artikel waar de verschillen tussen de huidige werkwijze en de werkwijze met de omgekeerde toets, in kaart worden gebracht.

Hiernaast is er een adviesbrief, gericht aan het management van het team W&I, geschreven. Het management zal geadviseerd worden over de implementatie van de omgekeerde toets binnen het team W&I. De bevindingen uit het onderzoek zijn hierin meegenomen.

Het belangrijkste is dat klantmanagers aan de slag gaan met de omgekeerde toets en dat er steeds opnieuw samen gekeken wordt naar de toepassing en mogelijkheden van de omgekeerde toets. Door een verhelderende uitleg over de omgekeerde toets is er een gezamenlijke basis gecreëerd voor de omgekeerde toets. Door de casus vergelijking en adviezen zal de toegevoegde waarde van de omgekeerde toets onderschreven worden.

## 1.5 Vraagstelling

Om een zo helder en concreet mogelijke advies te formuleren en een zo compleet mogelijk artikel te schrijven is de hoofdvraag van het onderzoek als volgt geformuleerd:

*Wat moet de gemeente Leiden doen voor haar klantmanagers om het ‘omgekeerd toetsen’ te implementeren in een zowel klantgerichte aanpak als ook een uniforme werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de Participatiewet, mede gelet op de ervaringen van vergelijkbare gemeenten?*

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag moet er een aantal dingen verduidelijkt en onderzocht worden. Dezen zijn geformuleerd in de volgende vijf deelvragen:

Deelvraag 1: Wat houdt ‘de omgekeerde toets’ in volgens de literatuur en hoe verhoudt dit zich tot de discretionaire ruimte?

Deelvraag 2: Wat is de huidige werkwijze van de klantmanagers van de gemeente Leiden omtrent een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?

Deelvraag 3: Op welke manier zou de werkwijze van klantmanagers van de gemeente Leiden veranderen wanneer zij de omgekeerde toets zouden implementeren in hun werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?

Deelvraag 4: Wat is er nodig om de omgekeerde toets te implementeren in de werkwijze van de klantmanagers bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?

Deelvraag 5: Welke ervaringen hebben vergelijkbare gemeenten met de omgekeerde toets en wat kan de gemeente Leiden hiervan leren?

## 1.5 Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport bevat verschillende hoofdstukken. Hoofdstuk 2 zal dieper ingaan op de gebruikte methodes van het onderzoek en de verantwoording hiervan.

Om meer inzicht te krijgen in de juridische- en maatschappelijke kaders waar het onderzoek in plaats vindt, zal in hoofdstuk 3 aandacht aan deze materie besteed worden.

In de hoofdstukken 4, 5 en 6 en 7 zal antwoord gegeven worden op de hierboven genoemde deelvragen.

Hierna zullen in hoofdstuk 8 de conclusie(s) en aanbevelingen aan bod komen. Aansluitend hierop zal de verantwoording van het beroepsproduct te lezen zijn (hoofdstuk 9). Het daadwerkelijke beroepsproduct is terug te vinden in de bijlage. Hoofdstuk 10 zal verder inzoomen op de verantwoording van het onderzoek en de discussie.

Ik wens u veel leesplezier.

# 2 Methode

In dit hoofdstuk zal nader ingegaan worden op de methoden die gebruikt zijn om antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen. Naast de methoden zullen ook de onderzoekseenheden, de kwaliteit en analyse van de gegevens toegelicht worden. Het onderzoek bestaat uit een aantal bronnen, namelijk literatuur en interviews met verschillende professionals uit het werkveld.

## 2.1 Methoden van onderzoek

Om antwoord te geven op de deelvragen zullen er verschillende onderzoeksmethodes gebruikt worden. Deze zullen per deelvraag toegelicht worden:

### 2.1.1 Deelvraag 1: Wat houdt de omgekeerde toets in volgens de literatuur en hoe verhoudt dit zich tot de discretionaire ruimte?

Deze deelvraag is beantwoord aan de hand van extern literatuuronderzoek en kwalitatief onderzoek. Extern wilt zeggen informatie van buiten de gemeente Leiden. Literatuuronderzoek is gericht op het verkrijgen van informatie aan de hand van bestaande, meestal digitale, bronnen. Kwalitatief onderzoek is gericht op het verkrijgen van diepgaande informatie.

Literatuur onderzoek

Om meer te weten te komen over de reeds bekende literatuur over de omgekeerde toets en discretionaire ruimte zal er gekeken worden naar reeds geschreven stukken over dit onderwerp. Deze informatie zal geanalyseerd worden om tot een vergelijking te komen tussen de omgekeerde toets en discretionaire ruimte.

Kwalitatief onderzoek

Om meer te weten te komen over de totstandkoming van de omgekeerde toets heeft er een interview met Evelien Meester, teammanager Juridische Facilitering en Vakbekwaamheid bij Stimulansz én initiatiefnemer van de omgekeerde toets, plaatsgevonden. Tijdens het interview zijn verschillende onderwerpen aan bod gekomen zoals de totstandkoming, het financiële aspect van de omgekeerde toets, de meerwaarde van de omgekeerde toets en mogelijke knelpunten.

Beide onderzoeksmethoden vullen elkaar aan bij deze deelvraag. Het één ondersteunt het ander. Op deze manier vindt er gelijk een controle plaats op de betrouwbaarheid van de gegevens.

### 2.1.2 Deelvraag 2: Wat is de huidige werkwijze van de klantmanagers van de gemeente Leiden omtrent een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?

Deze deelvraag is beantwoord aan de hand van intern literatuuronderzoek en kwalitatief onderzoek.

Literatuuronderzoek

De huidige werkomschrijving die bekend is binnen de gemeente Leiden zal geanalyseerd worden. Hiernaast zal er gekeken worden naar interne stukken over het werkproces van een aanvraag Levensonderhoud.

Kwalitatief onderzoek

Om meer inzicht te krijgen in de werkwijze van de Leidse klantmanagers zullen zij geobserveerd worden tijdens de afhandeling van een aanvraag levensonderhoud. Tevens zal er aan hen enkele vragen gesteld worden over hun opleiding, hun ervaringen en of zij hun ‘voorgeschiedenis’ meenemen bij de afhandeling van aanvragen levensonderhoud.

### 2.1.3 Deelvraag 3: Op welke manier zou de werkwijze van klantmanagers van de gemeente Leiden veranderen wanneer zij de omgekeerde toets zouden implementeren in hun werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?

Deze deelvraag is beantwoord aan de hand van vergelijkend onderzoek door te kijken naar de stappen bij een aanvraag levensonderhoud zoals het nu gaat en de stappen wanneer de omgekeerde toets gebruikt wordt. Tevens zal er kwalitatief onderzoek plaatsvinden in de vorm van interviews.

Vergelijkend onderzoek/kwalitatief

Om inzicht te krijgen wat de huidige werkwijze is van klantmanagers en hoe zij omgaan met aanvragen Levensonderhoud is er een casus bedacht. Deze casus is opgedeeld in 5 subcasussen. Deze casussen zijn voorgelegd aan zes klantmanagers. Hun bevindingen zullen bij deze deelvraag besproken worden.

Tevens zijn de casussen voorgelegd aan Evelien Meester, teammanager Juridische Facilitering en Vakbekwaamheid bij Stimulans. Op deze manier is de werkwijze met de omgekeerde toets inzichtelijk.

De gemeente Almere werkt reeds met de omgekeerde toets. Mike Bos – van Vulpen is inkomensconsulent (klantmanager) bij de gemeente Almere. Aan hem zijn de casussen tevens voorgelegd. ook is hem gevraagd wat de verschillen zijn met de oude werkwijze. Daarnaast zijn ervaringen meegenomen in de beantwoording van deze deelvraag.

Door de antwoorden met elkaar te vergelijken kan er gekeken worden waar de verschillen liggen en wat er veranderd zou kunnen worden.

### 2.1.4 Deelvraag 4: Wat is er nodig om de omgekeerde toets te implementeren in de werkwijze van de klantmanagers bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?

Deze deelvraag is beantwoord door kwalitatief onderzoek te verrichten. Namelijk door middel van het houden van interviews met een beleidsmedewerker van het team W&I, een kwaliteitsmedewerker en een medewerker van de afdeling bezwaar en beroep.

Kwalitatief onderzoek

Tijdens het interview met mevrouw Meester kwam naar voren dat de hele organisatie mee moet in de transitie. Het is van belang om te kijken of andere functies, die essentieel zijn in de uitvoering van het team W&I, knelpunten ervaren bij de invoering van de omgekeerde toets.

De beleidsmedewerker is gevraagd worden naar beleidsmatige mogelijkheden voor de invoering van een beleidsartikel of juridische verankering van de omgekeerde toets in het beleid. Hiernaast is er gevraagd naar mogelijke knelpunten wanneer dit wel/niet gebeurt.

De kwaliteitsmedewerker en medewerker juridische zaken is gevraagd naar mogelijke knelpunten of pluspunten bij de uitvoering van hun werkzaamheden wanneer de omgekeerde toets toegepast wordt bij een aanvraag levensonderhoud.

Hiernaast zijn de casussen voorgelegd aan een kwaliteitsmedewerker over hoe hij de aanvraag zou beoordelen. Aansluitend hierop is de kwaliteitsmedewerker kort geïnterviewd over zijn rol bij een aanvraag levensonderhoud.

### 2.1.5 Deelvraag 5: Welke ervaringen hebben vergelijkbare gemeenten met de omgekeerde toets en wat kan de gemeente Leiden hier van leren?

Deze deelvraag is beantwoord door kwalitatief onderzoek en extern literatuuronderzoek.

Kwalitatief onderzoek

Om inzicht te krijgen in de ervaringen met de omgekeerde toets bij andere gemeenten is er een verdiepend interview gehouden met Mike Bos – van Vulpen, inkomensconsulent bij de gemeente Almere. In dit interview is hem gevraagd naar zijn ervaringen en tips bij de implementatie van de omgekeerde toets.

Literatuuronderzoek

Zowel de gemeente Heerlen als de gemeente Almere heeft een artikel geschreven over hun ervaringen met de omgekeerde toets. Deze zullen geanalyseerd worden en hun kennis wordt meegenomen in de beantwoording van deze deelvraag.

Om een beeld te schetsen van de omvang van de omgekeerde toets binnen het sociaal domein is er een analyse gedaan over de verschenen publicaties en nieuwsartikelen over de omgekeerde toets. Deze zullen besproken worden ter ondersteuning van deze deelvraag.

## 2.2 Betrouwbaarheid

Literatuuronderzoek

Om de betrouwbaarheid te waarborgen bij het literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van actuele berichten. De gebruikte literatuur is terug te vinden in de voetnoten en literatuurlijst.

Kwalitatief onderzoek

Om ervoor te zorgen dat de klantmanagers dezelfde informatie kregen bij de casussen, zijn de casussen uitgewerkt op papier. Deze casussen zijn aan iedere klantmanager op dezelfde wijze voorgelegd.

Voor de interviews met Evelien Meester, Mike Bos – van Vulpen, de kwaliteitsmedewerker en de medewerker van bezwaar en beroep is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Deze lijst bevatte de vragen die bij ieder interview terug zouden komen. De interviews zijn opgenomen en volledig uitgewerkt. De uitwerkingen zijn terug te vinden in de bijlage(n).

# 3 Juridische en maatschappelijke kader

In dit hoofdstuk wordt het juridisch en maatschappelijk kader uitgelegd waarin en waarmee gedurende dit onderzoek gewerkt is. De verschillende belangrijke begrippen zullen omschreven worden.

## 3.1 Juridisch kader

De Participatiewet (PW) is in 2015 in werking getreden. De wet is ter vervanging van de Wet Werk en Bijstand, de Wet sociale werkvoorziening en een deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de PW. Een van deze uitvoeringstaken is het verstrekken van uitkeringen levensonderhoud (LO).

Het team Werk en Inkomen (W&I) is, binnen de gemeente Leiden, verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet. De gemeente Leiden heeft enige beleidsvrijheid op bepaalde gebieden, denk hierbij aan Bijzondere Bijstand, handhaving en vrijstellingen op het gebied van inkomsten.

Tijdens het onderzoek staat de procedure bij een aanvraag LO op grond van de PW centraal. Deze procedure zal verder omschreven worden in hoofdstuk 5 van dit onderzoek.

Het team W&I werkt met de PW. Hiernaast wordt ook de bijbehorende jurisprudentie en gemeentelijke regelgeving meegenomen in de uiteindelijke besluitvorming.

Naast het wettelijke kader waarin een aanvraag LO wordt afgehandeld is er nog een breder kader waarin een klantmanager bekwaam in moet zijn. Zo moeten klantmanagers rekening houden met verschillende sociale wetgeving. Denk hierbij aan schuldhulpverlening en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning wanneer een klant een brede hulpvraag heeft, maar ook kennis van de Werkeloosheidswet en het arbeidsrecht is van toegevoegde waarde. Een klantmanager moet namelijk onderzoeken of er geen sprake is van een voorliggende voorziening op de PW.

Er zijn belangrijke artikelen uit de PW die in het bijzonder van toepassing zijn op dit onderzoek. Het gaat hier om individualiseringsartikelen. Deze artikelen kennen een bevoegdheid toe aan de klantmanager om naar eigen inzicht keuze te maken wanneer de situatie daar om vraagt. Het gaat om de artikelen 16 en 18 van de PW.

Artikel 16 PW gaat over zeer dringende redenen om alsnog bijstand te verlenen. Dit is ook mogelijk als er niet voldaan wordt aan de rechten en plichten die genoemd zijn in de wet.

Artikel 18 PW gaat over afstemming van de bijstand. Een klantmanager kan rekening houden met de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de klant. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een tijdelijke ontheffing van de arbeidsverplichting of vrijstelling voor de Wet Taaleis. De Wet Taaleis is in januari 2016 in werking getreden. Deze wet heeft als doel de beheersing van de Nederlandse taal te vergroten[[7]](#footnote-7).

Wanneer een klantmanager gebruik maakt van één van de individualiseringsartikelen wordt dit ook wel ‘gebruik maken van de discretionaire ruimte’ genoemd. Discretionaire ruimte is een bevoegdheid die in meer of mindere mate de vrijheid toekent om in concrete gevallen naar eigen inzicht een besluit te nemen[[8]](#footnote-8).

Wanneer er gebruik gemaakt wordt van de discretionaire ruimte dan moet de beslissing wel getoetst zijn aan de harde eisen die in de PW genoemd zijn.

## 3.2 Maatschappelijk kader

De PW is het laatste vangnet voor mensen zonder of met onvoldoende inkomsten.

De klantmanagers van het team Werk en Inkomen beoordelen voor bijstandsgerechtigden (klanten) binnen de gemeente Leiden of zij in aanmerking komen voor een uitkering.

De klantmanager is ook de persoon die mogelijk een klant doorverwijst naar noodzakelijke hulpverlening. Als er schuldenproblematiek is, kan een klantmanager verlangen dat een klant zich aanmeldt voor budgetbeheer of schuldhulpverlening. Een klantmanager moet in staat zijn haar klanten goed van dienst te kunnen zijn en zo nodig te verwijzen naar de juiste instanties.

De aanvraag levensonderhoud is als het ware het laatste vangnet om te kunnen leven op een bestaansminimum. De wet bevordert de bijstandsgerechtigde om zelf te kunnen voorzien in zijn levensonderhoud. Een gemeente kan ook iets terug vragen van een bijstandsgerechtigde, een tegenprestatie.

Er is steeds meer de roep op meer maatwerk te leveren binnen het sociaal domein, waaronder de gemeenten. Maatwerk betekent dat er per persoon gekeken wordt naar de best mogelijke toepassing van de wet(ten).

Tijdens dit onderzoek staat de procedure bij een aanvraag LO op grond van de PW centraal. Bij de afhandeling zijn verschillende functies binnen het team W&I betrokken. De verschillende functies zullen nader worden uitgelegd in hoofdstuk 5. Om een beeld te geven is het volgende organogram gemaakt met hierin alle betrokken functies bij een aanvraag levensonderhoud (zie afbeelding 1)

Wanneer een aanvraag LO is afgewezen staat het een klant vrij hiertegen bezwaar te maken. De medewerkers van de afdeling Bezwaar en Beroep behandelen deze bezwaarschriften. Zij zijn niet meegenomen in het organogram omdat zij niet direct betrokken zijn bij dit proces.

## 

## 

Afbeelding 1. Betrokken functies bij een aanvraag Levensonderhoud

## 3.3 Stimulansz

Stimulansz is een kennis en adviespartner in het sociaal domein. Zij heeft als doel om gemeentelijke opdrachtgevers en verbonden organisaties te helpen bij het uitvoeren van hun publieke taken in het sociaal domein (Participatiewet, Wmo en jeugd- en schuldhulpverlening). Het einddoel is de best denkbare dienstverlening aan burgers te kunnen leveren.

Hiernaast is Stimulansz een verbindende factor. Stimulansz adviseert, informeert en biedt aansluitend ook praktische oplossingen zoals tools voor bedrijfsvoering, digitale informatieproducten of apps.

Evelien Meester, werkzaam als teammanager juridische facilitering en vakbekwaamheid bij Stimulansz, is één van de bedenkers van de omgekeerde toets.

## 3.4 De omgekeerde toets

De omgekeerde toets is een denkkader die de mogelijkheid biedt om maatwerk te leveren zonder dat er sprake is van willekeur. De omgekeerde toets bestaat uit vier stappen. De stappen zullen hierna uitgelegd worden. Verdere informatie over de omgekeerde toets over de totstandkoming en ontwikkeling zal in hoofdstuk 4 behandeld worden.

***Stap 1: Het effect***

De eerste stap van de omgekeerde toets is dat het duidelijk moet worden wat de klant wil bereiken. Bijvoorbeeld een baan, Hiernaast moet duidelijk zijn wat de klantmanagers wil bereiken met de klant. Deze stap is het gaan begrijpen van de hulpvraag van een klant.

***Stap 2: Grondwaarde***

De tweede stap is nagaan of dit effect, de hulpvraag, valt onder de grondwaarde van de wet. Dit is het doel waarmee de wet in het leven is geroepen. De grondwaarde van de PW is:

Mensen de mogelijkheid bieden op een bestaansminimum. De overheid vult aan tot het bestaansminimum en is dus complementair op middelen die zelf verworven kunnen worden. De PW is ingesteld op de bevordering van de zelfredzaamheid van de klant met het uiteindelijke doel dat de klant zelf kan voorzien in zijn levensonderhoud[[9]](#footnote-9).

Kan het effect dat de klant wil bereiken niet bereikt worden binnen de PW? Dan kan er gekeken worden naar andere wetten binnen het sociaal domein. Dit kan bijvoorbeeld spelen wanneer iemand een aanvraag levensonderhoud indient en schuldenproblematiek heeft. De klant wil dit oplossen. De PW is hiervoor niet de goede wet, maar de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening wel.

Stap 1 en 2 leiden tot een voorgenomen besluit. “Wat wil de klant bereiken en valt dit onder de grondwaarde van de PW?”

***Stap 3: Ethische aspecten***

De volgende vraag die gesteld moet worden is wat de gevolgen zijn van het voorgenomen besluit en of deze ethisch verantwoord zijn.

Een mogelijkheid binnen deze stap is om te kijken naar het financiële gevolg van het vooringenomen besluit.

Het belangrijkste in deze stap is dat er gekeken wordt of het besluit zuiver in de bedoeling is. Kortom, is het vooringenomen besluit ethisch verantwoord?

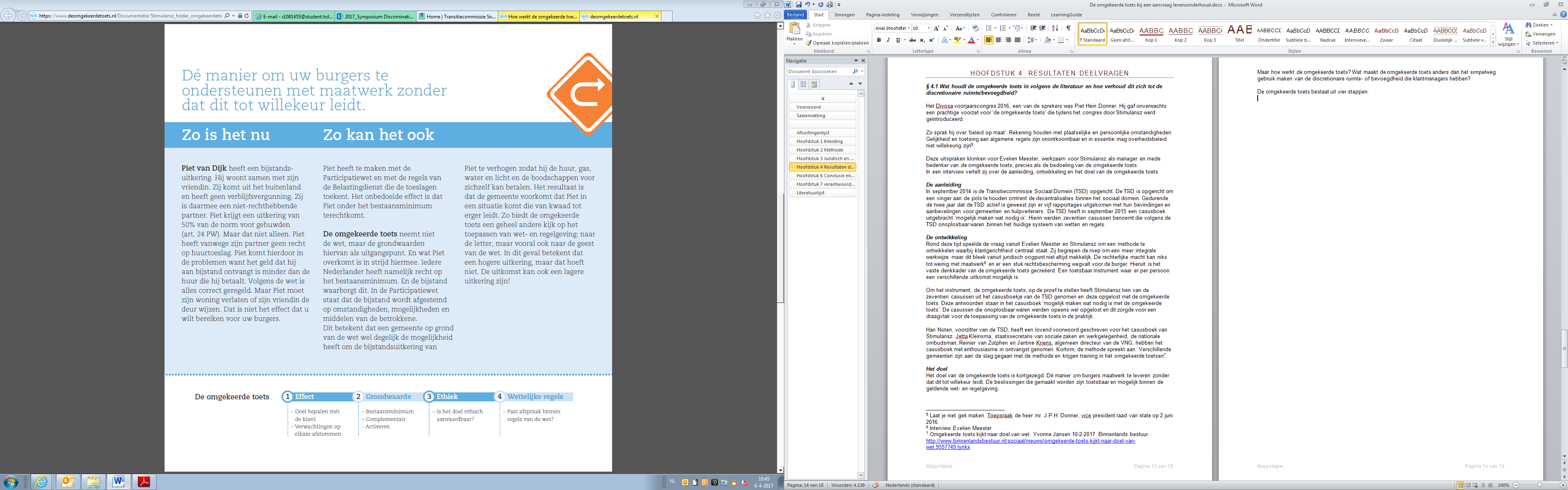
Bijvoorbeeld door een aanvraag voor levensonderhoud voor de vijfde keer op rij af te wijzen omdat er te weinig stukken zij ingeleverd. Een mogelijkheid is om een extra hersteltermijn te geven om ervoor te zorgen dat de klant niet verder in de financiële problemen raakt.

***Stap 4: De randvoorwaarden***

Het besluit dat in de vorige stappen gevormd is, wordt in stap 4, de laatste stap, getoetst aan de randvoorwaarden van de wet.

Er zijn een aantal basisprincipes die in beton gegoten zijn. Denk hierbij aan het recht op bijstand wanneer iemand niet rechtmatig in Nederland verblijft. Daar kán je niet van afwijken.

Wanneer er gekeken is of er geen basisprincipe geschonden worden, kan er gekeken worden hoe het effect (van stap 1) behaald kan worden. Binnen de omgekeerde toets wordt gesproken van ‘knoppen’ waaraan gedraaid kan worden. Dit zijn wetsartikelen die ingezet worden om bijvoorbeeld ondersteuning te bieden.



Afbeelding 2. De stappen van de omgekeerde toets. Bron: deomgekeerdetoets.nl

De behandeling van een casus zou er als volgt uitzien:

Wat speelt er:

Hans woont samen met zijn vrouw en twee kinderen in een klein appartement. Twee jaar geleden heeft zijn broer, Willem, zich tevens ingeschreven op het adres van Hans. Willem heeft hier kort gewoond. Willem is niet veel later het huis uitgegaan en heeft geen contact meer met Hans.

Hans dient een aanvraag in voor een uitkering levensonderhoud op grond van de PW. Uit nader onderzoek blijkt dat Willem nog staat ingeschreven op het adres van Hans. Hans wordt gezien wordt als kostendeler op grond van de PW. Hans zou, wanneer de kostendelersnorm wordt toegepast onvoldoende middelen overhouden om de maand door te komen.

***Stap 1 Het effect***

Je wilt graag bereiken dat Hans voldoende inkomsten heeft om te kunnen zorgen voor de eerste levensbehoeften van zijn gezin.

***Stap 2 Grondwaarden van de wet***

De Participatiewet heeft als voornaamste grondwaarde dat iemand een bestaansminimum heeft. Door het verlagen van de norm bij Hans heeft hij onvoldoende bestaansminimum om te voorzien in de eerste levensbehoeften.

***Stap 3 Ethische aspecten***

Als de wet strikt gehanteerd wordt in deze casus zal dat op de lange termijn mogelijk zorgen voor financiële problemen voor Hans en zijn gezin. Denk hierbij aan schuldhulpverlening en een mogelijke uithuiszetting.

Hiernaast zal het de band met Willem niet verbeteren en mogelijke problematiek in de familiare sfeer veroorzaken.

***Stap 4 Randvoorwaarden***

De kostendelersnorm staat geregeld in artikel 19a van de Participatiewet. Die stelt dat wanneer iemand zijn hoofdverblijf heeft in dezelfde woning als de aanvrager deze aangemerkt wordt als kostendeler (art. 19a PW). Binnen de gemeentelijke richtlijnen wordt gemeentelijke Basisregistratie Personen (BRP) hiervoor als leidraad genomen.

De klantmanager kan er voor kiezen om op huisbezoek gaan om te kijken of Willem zijn hoofdverblijf in de woning van Hans heeft. Wanneer dit niet het geval is kan er, op grond van de toepasselijke jurisprudentie, afgeweken worden van het artikel.

Aanvullend kan je Hans opleggen om binnen korte termijn de uitschrijving van Willem op te starten.

In het volgende hoofdstuk wordt uitgelegd wat de aanleiding was voor de ontwikkeling van de omgekeerde toets. Tevens wordt er gekeken naar de omgekeerde toets en discretionaire ruimte.

# 4 De omgekeerde toets en de discretionaire bevoegdheid

In dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de eerste deelvraag:

*Wat houdt de omgekeerde toets in volgens de literatuur en hoe verhoudt dit zich tot de discretionaire bevoegdheid?*

Allereerst zal er gekeken worden naar de totstandkoming van de omgekeerde toets en naar wat de omgekeerde toets inhoudt. Als tweede zal er kort stilgestaan worden bij de discretionaire bevoegdheid. Als laatste zal er gekeken worden naar de verhouding tussen de discretionaire bevoegdheid en de omgekeerde toets.

Aan het eind van dit hoofdstuk is er een algemene veronderstelling van de totstandkoming en toepassing van de omgekeerde toets.

## 4.1 De introductie van de omgekeerde toets

Tijdens het Divosa voorjaarscongres 2016 werd de omgekeerde toets voor het eerst geïntroduceerd door Stimulansz. Onverwachts gaf Piet Hein Donner, een spreker op het congres, een voorzet voor de omgekeerde toets.

Zo sprak hij over ‘beleid op maat’. Rekening houden met plaatselijke en persoonlijke omstandigheden.

*“Gelijkheid en toetsing aan algemene regels zijn onontkoombaar en in essentie mag overheidsbeleid niet willekeurig zijn[[10]](#footnote-10)”.*

Deze uitspraken klonken Evelien Meester als muziek in de oren. Evelien Meester is werkzaam als teammanager Juridische facilitering en vakbekwaamheid bij Stimulansz. Zij heeft in samenwerking met Stimulansz de omgekeerde toets ontwikkeld. Om meer te weten te komen is Evelien Meester geïnterviewd voor dit onderzoek. In dit interview vertelde zij over de aanleiding, ontwikkeling en het doel van de omgekeerde toets.

## 4.2 De aanleiding

In september 2014 is de Transitiecommissie Sociaal Domein (TSD) opgericht. De TSD is opgericht om een vinger aan de pols te houden omtrent de decentralisaties binnen het sociaal domein. Eén van deze decentralisaties is de invoering van de Participatiewet

Gedurende de twee jaar dat de TSD actief is geweest zijn er vijf rapportages uitgekomen met hun bevindingen en aanbevelingen voor gemeenten en hulpverleners binnen het sociaal domein. Hiernaast hebben zij verschillende publicaties uitgebracht over het onderwerp.

De TSD heeft op 3 september 2015 haar derde rapportage uitgebracht. In deze rapportage staat maatwerk centraal. In het bijzonder keken zij naar maatwerk bij de sociale wijkteams. Zij hebben toen verschillende wijkteams gevraagd naar casussen uit de praktijk waar ze tegenaan lopen. De TSD heeft daar een casusboek over uitgebracht ‘mogelijk maken wat nodig is’.

Hierin worden zeventien casussen benoemd die volgens de TSD onoplosbaar zijn binnen het huidige systeem van wetten en regels.

De TSD stelde in het aanbevelingsrapport het volgende:

*“Laagdrempelig, integraal en maatwerk zijn nu de principes. En in combinatie met een andere juridische context. Niet meer het recht op een regeling of voorziening, maar de individuele behoefte van de burger staat centraal.[[11]](#footnote-11)”*

Dit was de aanleiding voor Stimulansz en Evelien Meester om een methode te ontwikkelen waardoor maatwerk geboden kan worden, zonder dat dit voor willekeur zorgt.

## 4.3 De ontwikkeling

Evelien Meester en Stimulansz begrepen de roep van de TSD om maatwerk en een integrale werkwijze. Tijdens het bijwonen van een congres over dit onderwerp bleek dit vanuit juridisch oogpunt niet zo makkelijk. Zo sprak een rechter dat de rechterlijke macht niets tot weinig kan met maatwerk[[12]](#footnote-12). Dit zorgde voor het idee om een methode te ontwikkelen waar de klant centraal staat maar die wél toetsbaar is.

Evelien Meester vertelt in haar interview dat het belangrijk is om te denken vanuit vaste kaders. Met kaders bedoelt zij normen en waarden die belangrijk zijn in een gemeente. Wanneer er gedacht wordt vanuit één kader zorgt dat voor minder willekeur.

Al deze aspecten werden samengevoegd en hieruit is het vaste werk- en denkkader van de omgekeerde toets gecreëerd. Een toetsbaar instrument waarbij per persoon een verschillende uitkomst mogelijk is. Dit vaste denkkader bestaat uit vier stappen:

Stap 1 Het effect

Stap 2 De grondwaarde(n)

Stap 3 Ethische aspecten

Stap 4 De randvoorwaarden

Om de omgekeerde toets op de proef te stellen heeft Stimulansz tien van de zeventien casussen uit het casusboek van de TSD genomen en deze opgelost met de omgekeerde toets.

Deze antwoorden heeft Stimulansz gepubliceerd in het casusboek ‘mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets’. De casussen die onoplosbaar waren in de ogen van de TSD werden opgelost. Dit zorgde voor een draagvlak voor de toepassing van de omgekeerde toets in de praktijk.

Op dit moment biedt Stimulansz trainingen aan over de omgekeerde toets en adviseert het gemeenten over de invoering van de omgekeerde toets binnen het beleid. Hiernaast heeft Stimulansz recent ‘platformbijeenkomsten’ opgestart om ervaringen met de denk- werkwijze met elkaar te delen.

Han Noten, voorzitter van de TSD, heeft een lovend voorwoord geschreven voor het casusboek van Stimulansz. Jetta Kleinsma, staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de nationale ombudsman, Reinier van Zutphen en Jantine Kriens, algemeen directeur van de VNG, hebben het casusboek met enthousiasme in ontvangst genomen.

Verschillende gemeenten zijn aan de slag gegaan met de methode en krijgen training in het omgekeerde toetsen[[13]](#footnote-13).

## 4.4 Het doel

Het doel van de omgekeerde toets is, kort gezegd, burgers maatwerk leveren zonder dat dit leidt tot willekeur[[14]](#footnote-14). De beslissingen die gemaakt worden zijn toetsbaar en mogelijk binnen de geldende wet- en regelgeving. De omgekeerde toets draait als het ware het denkproces om. Waar nu begonnen wordt bij de wet als uitgangspunt, wordt bij de omgekeerde toets de klant voorop gesteld door na te gaan wat het doel is van de klant (het effect).

De omgekeerde toets is geen middel om bijvoorbeeld fraude of zwart werken door de vingers te zien[[15]](#footnote-15).

## 4.5 Discretionaire bevoegdheid

Wat is discretionaire bevoegdheid? Dit is een bevoegdheid die een bestuursorgaan in meer of mindere mate de vrijheid toekent om in concrete gevallen naar eigen inzicht een besluit te nemen[[16]](#footnote-16). Een gemeente heeft als bestuursorgaan deze vrijheid. Een concreet voorbeeld hoe dit vastgesteld kan worden, is een hardheidsclausule die opgenomen kan worden in gemeente beleidsregels.

Hiernaast mogen gemeenten op grond van artikel 4:84 Algemene Wet Bestuursrecht afwijken van hun eigen beleid wanneer het gevolg van de beslissing wegens bijzondere omstandigheden onevenredig is in verhouding tot het doel van de beleidsregel.

Discretionaire bevoegdheid wordt vaak verschillend verwoord. Denk aan individualiseren of maatwerk bieden.

## 4.6 Discretionaire bevoegdheid en de omgekeerde toets

In het interview met Evelien Meester is gevraagd naar de verhouding tussen de omgekeerde toets en de discretionaire ruimte. Haar antwoord was:

“Het (de omgekeerde toets) is een denkwijze om de discretionaire ruimte te gebruiken.”

## 4.7 Conclusie deelvraag 1

Concluderend kan er gesteld worden dat de omgekeerde toets een methode is om discretionaire ruimte binnen het werkveld van bijvoorbeeld een klantmanager te benutten. Dit wordt gedaan door een vast werk- en denkkader, namelijk de vier stappen. Binnen deze vier stappen moet er gehandeld worden vanuit bepaalde kaders (normen en waarden binnen een gemeente).

# 5 De aanvraag levensonderhoud

In dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de tweede deelvraag:

*Wat is de huidige werkwijze van de klantmanagers van de gemeente Leiden omtrent een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?*

Allereerst zal er gekeken worden naar de betrokken partijen bij een aanvraag levensonderhoud. Als tweede zal er gekeken worden naar de verantwoordelijkheid van de klantmanagers bij een aanvraag levensonderhoud. Ten slotte zal er gekeken worden naar de werkwijze van klantmanagers. Verschillende observaties zullen meegenomen worden in deze omschrijving.

Aan het eind van dit hoofdstuk is er een overzicht van de huidige werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud.

## 5.1 Betrokken partijen

*De klant* dient de aanvraag in en levert de gevraagde stukken aan. Hiernaast moet de klant voldoen aan de inspanningsverplichtingen. De klant is hier zelf verantwoordelijk voor. Wanneer de klant de gevraagde stukken niet inlevert is dit een grond om de aanvraag op af te wijzen.

*De administratief medewerker* verdeelt de aanvragen voor een screening en nodigt de klant uit voor de voorlichtingsbijeenkomst.

*De klantmanager* is verantwoordelijk voor de beslissing op een aanvraag levensonderhoud, de eerste screening, de afhandeling van de aanvraag en het verzorgen van de voorlichtingsbijeenkomst.

*De financieel medewerker uitkeringen* controleert de betalingsgegevens in het systeem en na goedkeuring komt de betaling van de uitkering vrij.

*De kwaliteitsmedewerker* toetst de aanvraag en de daarbij behorende rapportage(s) en beschikking(en). De kwaliteitsmedewerker wordt ook wel de toetser genoemd.

## 5.2 De klantmanager bij een aanvraag levensonderhoud

De klantmanager heeft een aantal taken binnen de gehele procedure rond een aanvraag LO:

Screening

De eerste stap is het screenen van een aanvraag. Dit is een korte (van max 5 minuten) juridische check of een aanvraag kans van slagen heeft bij een beoordeling. Als blijkt dat er bijvoorbeeld sprake is van een voorliggende voorziening dan wordt de klant hier op gewezen en de aanvraag buiten behandeling gesteld.

Voorlichtingsbijeenkomst

Wanneer de aanvraag in behandeling wordt genomen is er een verplichte voorlichtingsbijeenkomst- en workshop. De klant is verplicht deze bij te wonen tenzij er redenen zijn om hier vanaf te zien. Tijdens de workshop kan een klantmanager bijzonderheden over een klant en zijn omstandigheden vermelden en dit doorgeven aan de klantmanager die de aanvraag in behandeling heeft.

Afhandeling aanvraag levensonderhoud (LO)

Een klantmanager heeft wettelijk acht weken de tijd om een aanvraag LO af te handelen. De gemeentelijke doelstelling in de gemeente Leiden is dat er gestreefd wordt naar afhandeling binnen vier weken. Als de klant meer tijd nodig heeft om gevraagde gegevens te leveren, dan kan er een hersteltermijn gegeven worden.

De klantmanager controleert of de klant gezien kan worden als een rechthebbende voor bijstand. Dit doet de klantmanager door de ingeleverde stukken te controleren. Zo moet er een vermogensberekening gemaakt worden en een inkomensberekening wanneer er sprake is van werk. Hiernaast moeten er verschillende stukken inlevert worden wanneer er sprake is van een mogelijke voorliggende voorziening zoals een Algemene Nabestaande Uitkering, Werkeloosheidsuitkering of Wajong.

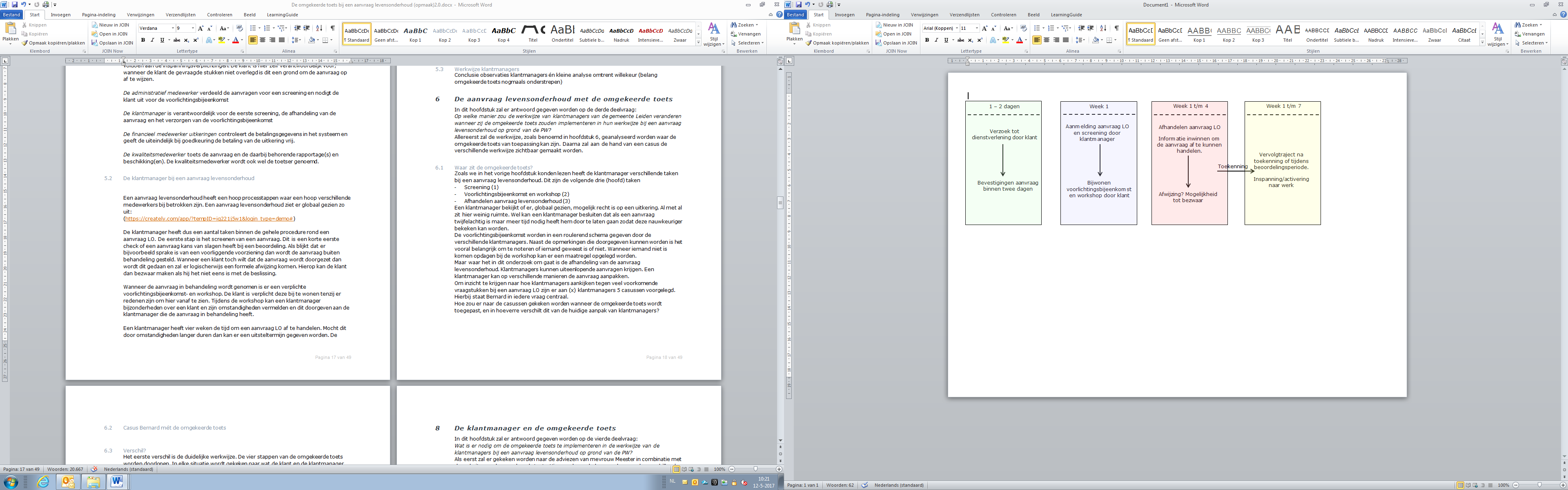
Hiernaast moet de klantmanager fraudealert zijn en mogelijke fraude bespreken met een fraudepreventie medewerker. Denk hierbij aan het achterhouden van vermogen en/of inkomsten.

De klantmanager schrijft zijn bevindingen op in de rapportage levensonderhoud. Deze rapportage legt de basis voor een formeel besluit op de aanvraag LO.

Als de klantmanager meer informatie wil over de klant dan kan hij deze uitnodigen voor een persoonlijk gesprek, telefonisch om informatie vragen of een informatieverzoek sturen.

De rapportage tezamen met de beschikking worden daarna overhandigd aan een kwaliteitsmedewerker. De kwaliteitsmedewerker kijkt of er niks vergeten is en toets het besluit nogmaals aan de geldende regelgeving en jurisprudentie. Wanneer een kwaliteitsmedewerker akkoord is met de rapportage dan wordt deze overgedragen aan een financieel medewerker uitkeringen. Deze geeft de uitkering vrij zodat deze uitbetaald kan worden.

Een aanvraag levensonderhoud heeft een aantal processtappen waar een hoop verschillende medewerkers bij betrokken zijn. Een aanvraag levensonderhoud ziet er, globaal gezien, als volgt uit:



Afbeelding 3. Aanvraag Levensonderhoud

## 5.3 Observaties klantmanagers

Om te kijken hoe Leidse klantmanagers een aanvraag LO behandelen hebben er drie observaties plaatsgevonden om te kijken hoe zij dit oppakken.

Uit de observaties bleek dat klantmanagers zelf hun werkproces mogen indelen. Zo mag een klantmanager zelf, naar eigen inzicht, bepalen of hij een klant persoonlijk spreekt, telefonisch of de aanvraag op papier afhandelt.

Wanneer een klantmanager denkt dat er omstandigheden zijn om af te wijken van de norm, arbeidsverplichting, e.d. kan hij dit verantwoorden in de rapportage LO.

Tijdens de observaties is aan de verschillende klantmanagers gevraagd of zij hun persoonlijke referentiekader meenemen in de beoordeling van een aanvraag LO[[17]](#footnote-17). Hieruit blijkt dat zij dit niet bewust doen. Zij proberen waar nodig maatwerk te bieden.

Evelien Meester vertelde in haar interview het volgende:

“Mensen gaan al uit van hun eigen normen en waarden en ook al denk je dat je het niet doet, je handelt altijd vanuit je eigen normen en waarden.

## 5.4 Conclusie deelvraag 2

De rol van een klantmanager bij een aanvraag LO binnen de gemeente Leiden kent drie belangrijke stappen:

* De screening
* De voorlichtingsbijeenkomst
* De afhandeling met de aanvraag

De klantmanager mag zijn eigen werkproces zelfstandig inrichten en naar eigen inzicht bepalen of hij wel/niet een klant persoonlijk spreekt.

Het is lastig om één vaste werkwijze te omschrijven omdat de klantmanager veel naar eigen inzicht mag indelen. Een klantmanager moet zich wel houden aan de gestelde wettelijke termijnen en de gemeentelijke standaarden als het gaat om het schrijven van een rapportage.

# 6 De aanvraag levensonderhoud met de omgekeerde toets

In dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de derde deelvraag:

*Op welke manier zou de werkwijze van klantmanagers van de gemeente Leiden veranderen wanneer zij de omgekeerde toets zouden implementeren in hun werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?*

Allereerst zal de werkwijze, zoals benoemd in hoofdstuk 6, geanalyseerd worden waar de omgekeerde toets van toepassing kan zijn. Daarna zal aan de hand van een casus de verschillen in de werkwijzen zichtbaar gemaakt worden.

## 6.1 Aanvraag levensonderhoud en de omgekeerde toets

Het is dus belangrijk om de connectie te leggen tussen de werkzaamheden van een klantmanager en de toepassing van de omgekeerde toets.

Als we kijken naar de drie ‘processtappen’ waar een klantmanager bij betrokken is kan er hierover het volgende geconstateerd worden over de omgekeerde toets:

1) De screening

Een klantmanager bekijkt of er, globaal gezien, mogelijk recht is op een uitkering. Al met al zit hier weinig discretionaire ruimte. Wel kan een klantmanager besluiten dat wanneer een aanvraag twijfelachtig is, hem door te laten gaan zodat deze nauwkeuriger bekeken kan worden.

2) De voorlichtingsbijeenkomst

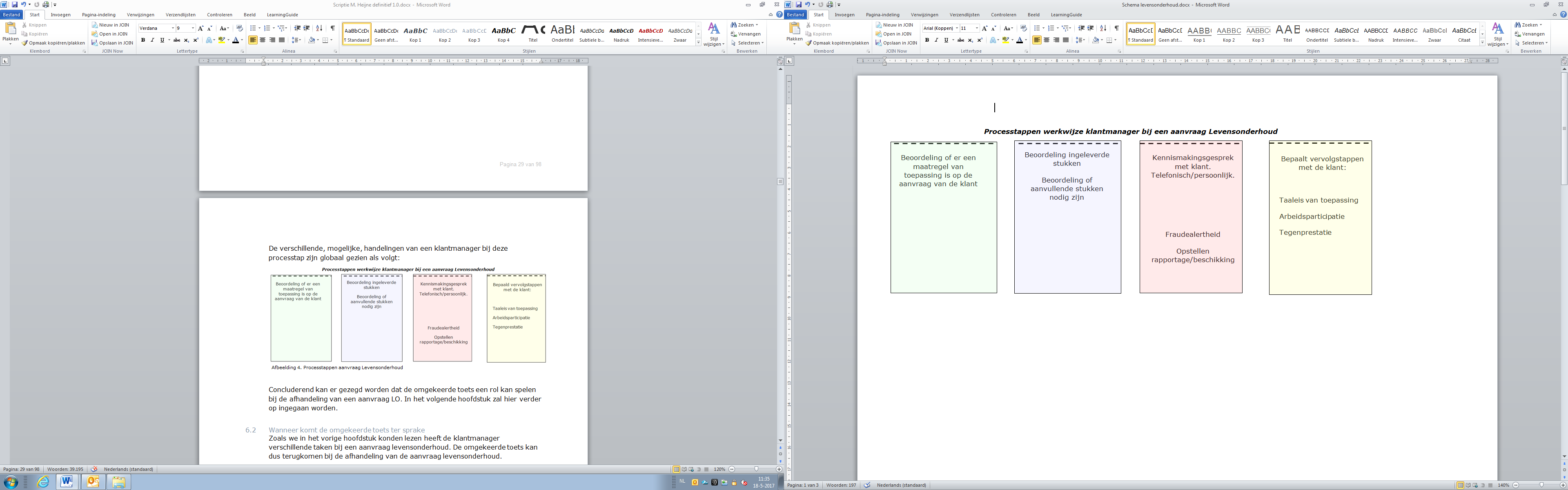
De voorlichtingsbijeenkomsten worden in een roulerend schema gegeven door de verschillende klantmanagers. Naast de opmerkingen die doorgegeven kunnen worden is het vooral belangrijk om te noteren of iemand geweest is of niet. Wanneer iemand niet is komen opdagen bij de workshop kan er een maatregel opgelegd worden.

Naast het wel of niet opleggen van een maatregel zit hier geen discretionaire ruimte. De beoordeling zit namelijk in de volgende stap.

3) Afhandelen aanvraag levensonderhoud (LO)

Bij het afhandelen van de aanvraag levensonderhoud zit het ‘echte werk’. Binnen deze processtap heeft een klantmanager veel vrijheid om zijn werkproces naar eigen inzicht in te vullen. Hiernaast maakt de klantmanager de rapportage waar de uiteindelijke toekennings- of afwijzingsbeschikking op gebaseerd is.

De verschillende, mogelijke, handelingen van een klantmanager bij deze processtap zijn globaal gezien als volgt:



Afbeelding 4. Processtappen aanvraag Levensonderhoud

Concluderend kan er gezegd worden dat de omgekeerde toets een rol kan spelen bij de afhandeling van een aanvraag LO. In het volgende hoofdstuk zal hier verder op ingegaan worden.

## 6.2 Wanneer komt de omgekeerde toets ter sprake

Zoals we in het vorige hoofdstuk konden lezen heeft de klantmanager verschillende taken bij een aanvraag levensonderhoud. De omgekeerde toets kan dus terugkomen bij de afhandeling van de aanvraag levensonderhoud.

Om te kijken hoe klantmanagers nú kijken naar een aanvraag LO en hoe zij deze zouden oplossingen zijn er vijf casussen bedacht. Deze casussen bevatten veel voorkomende vraagstukken uit de praktijk. De casussen zijn voorgelegd aan zes klantmanagers binnen de gemeente Leiden.

## 6.3 Casus Bernard mét de omgekeerde toets

Eerst zal de situatie geschetst worden waarin de aanvraag LO gedaan wordt, en hierop volgend, de bevindingen naar aanleiding van de antwoorden van de klantmanagers[[18]](#footnote-18).

1) Bernard (32) was werkzaam bij vervoersbedrijf X. Tijdens een dollemansrit heeft hij schade veroorzaakt aan bedrijfseigendommen. Bernard werd, met zeer gegronde reden, op staande voet ontslagen. Hij meldt zich op 23 november bij de balie om een aanvraag in te dienen voor een uitkering levensonderhoud. Bernard wordt verteld dat hij eerst een WW-uitkering moet aanvragen.

De WW-uitkering wordt, in de lijn der verwachtingen, afgewezen. Hij heeft in de tussentijd geen bijstandsuitkering aangevraagd. Op 15 december doet hij opnieuw een aanvraag voor levensonderhoud met terugwerkende kracht.

* 5/6 klantmanagers gaven aan bewijs te willen van zijn melding op 23 november;
* 3/6 klantmanagers zouden de aanvraag mét terugwerkende kracht doen;
  + De andere 3/6 willen meer informatie voordat zij deze beslissing maken;
* 4/6 klantmanagers benoemden het opleggen van een maatregel voor de verwijtbare werkeloosheid.

2) Bernards laatste loon van vervoersbedrijf X. is verrekend met de schade die hij veroorzaakt heeft. Hij heeft geen loon overhouden. Hij zit al enige tijd zonder geld en er dreigt een uithuiszetting. Naast de dreigende uithuiszetting dreigt er een executoriale verkoop door een studieschuld bij DUO.

* 3/6 klantmanagers gaven aan de aanvraag niet anders te behandelen;
* 1/6 klantmanager benoemde de kosten van een uithuiszetting;
* 1/6 klantmanager gaf aan de aanvraag met spoed af te handelen;
* 4/6 klantmanagers zouden doorverwijzen naar de stadsbank of doorbetalingsregelingen treffen.

3) Bernard heeft twee jonge kinderen (5 en 7) en een vrouw. Zijn vrouw Paulina heeft geen werk en verblijft afwisselend in Spanje en, op een toeristenvisum (90 dagen), in Nederland. Zij is een niet-rechthebbende partner. Op dit moment loopt er een aanvraag voor een verblijfsvergunning. De kinderen van Bernard en Paulina wonen in Nederland.

* 6/6 klantmanagers gaven aan nader te onderzoeken hoe de wetgeving zit bij een niet-rechthebbende partner;
* 2/6 klantmanagers gaven aan de norm van 50% van de gehuwdennorm mogelijk te verhogen naar de alleenstaande norm.

*Een noot bij deze casus. De niet-rechthebbende partner is een complex vraagstuk waar de meeste klantmanagers niet direct een uitspraak over durfden te geven. Hen is gevraagd hun ‘gevoel’ te volgen en hun eerste ingeving te beschrijven.*

4) Bernard heeft nog een broer, Julius (30). Julius heeft een eigen bedrijfje aan huis. Door een verkeerd aangesloten elektriciteitskabel is er kortsluiting ontstaan en is het huis van Julius afgebrand. Julius heeft zich tijdelijk ingeschreven op het adres van Bernard om daar de post te kunnen ontvangen (postadres). Hij verblijft afwisselend bij vrienden om Bernard en de kinderen niet tot last te zijn. Hij heeft een nieuw huis op het oog en zou daar na +/- 2 maanden in kunnen trekken.

* 5/6 klantmanagers gaven aan een huisbezoek af te leggen om de feitelijke situatie vast te stellen;
* 6/6 klantmanagers gaven aan dat de feitelijke situatie bepalend is voor de toepassing van de kostendelersnorm;
* 1/6 klantmanagers gaf aan dat Julius mogelijk een vergoeding kan betalen voor het postadres.

5) Bernard krijgt te horen dat hij een maatregel krijgt opgelegd vanwege zijn ontslag op staande voet. Hij heeft toegegeven dat hij fout zat. Bernard heeft een verleden waardoor hij geen VOG zal ontvangen. Wél heeft hij meerdere rijbewijzen en is de vervoersbranche in opkomst. Hij voelt zich gepakt en gestraft. In een opwelling geeft hij over de telefoon aan dat hij het zelf wel gaat uitzoeken, dan wel kwaadschiks. Hij geeft aan dat hij de aanvraag voor een uitkering in wil trekken.

* 4/6 klantmanagers gaven aan Bernard te willen spreken. Telefonisch dan wel persoonlijk;
* 3/6 klantmanagers gaven aan dat het Bernard zijn eigen keus is maar dat hij het wel schriftelijk moet bevestigen.

## 6.4 Conclusie antwoorden klantmanagers

Als er gekeken wordt naar de antwoorden van de klantmanagers kan geconstateerd worden dat het voor een klant kan uitmaken bij welke klantmanager hij terecht komt. Hiernaast verschilt het per klantmanager tot in welke mate hij bereid is om derden (zoals een woningbouw) te contacteren.

Uit observatie bij de interviews bleek dat klantmanagers die relatief langer in dienst waren, comfortabeler waren met hun antwoorden en makkelijk een bepaald wetsartikel konden benoemen. Bij klantmanagers die relatief korter in dienst waren werd sneller verwezen naar Grip op Participatiewet (een informatieportal over de PW) of dat zij nader onderzoek moeten doen naar de materie.

## 6.5 Verschil met de omgekeerde toets

Om te kijken hoe anders de antwoorden zouden zijn wanneer de omgekeerde toets is toegepast zijn Evelien Meester, de bedenker van de omgekeerde toets, en Mike Bos – van Vulpen, inkomensconsulent van de gemeente Almere en ambassadeur van de omgekeerde toets, dezelfde casussen voorgelegd.

Evelien Meester onderstreept het belang van een eenduidig beleid bij toekenningen met terugwerkende kracht. Het onnodig aanvragen indienen kan hiermee verholpen worden. Hiernaast zei ze dat het toekennen met terugwerkende kracht, wanneer het beleid hierin onduidelijk is, af zou hangen van de persoonlijke situatie en dat zij hier nader onderzoek naar moet doen.

Evelien Meester geeft aan dat zij tevens zou kijken naar de gevolgen en welke maatregel welke gevolgen weg kan nemen. Het duidelijk maken van de feitelijke situatie is een rode draad in haar antwoorden en deze wegen erg mee bij haar uiteindelijke beslissing.

Dit in tegenstelling tot de door de klantmanager gegeven antwoorden.

In de antwoorden van Mike Bos – van Vulpen is terug te zien dat ook hij kijkt naar de gevolgen en hier een maatregel bij zoekt. Een voorbeeld hiervan is bij casus vier (vraag omtrent kostendelersschap). Hij benoemt de juridische uitspraken en het belang van de feitelijke situatie. Mocht het onduidelijk zijn waar Julius, de mogelijke kostendeler, verblijft, dan zou hij een hersteltermijn geven van twee maanden om de inschrijving in orde te maken. Mike Bos – van Vulpen gaf aan dat er niet wettelijk is opgenomen dat het verplicht twee weken moet zijn. Door het verlengen van de hersteltermijn wordt tijdelijk de norm niet toegepast in de tijd dat Julius zijn leefsituatie weer op orde krijgt.

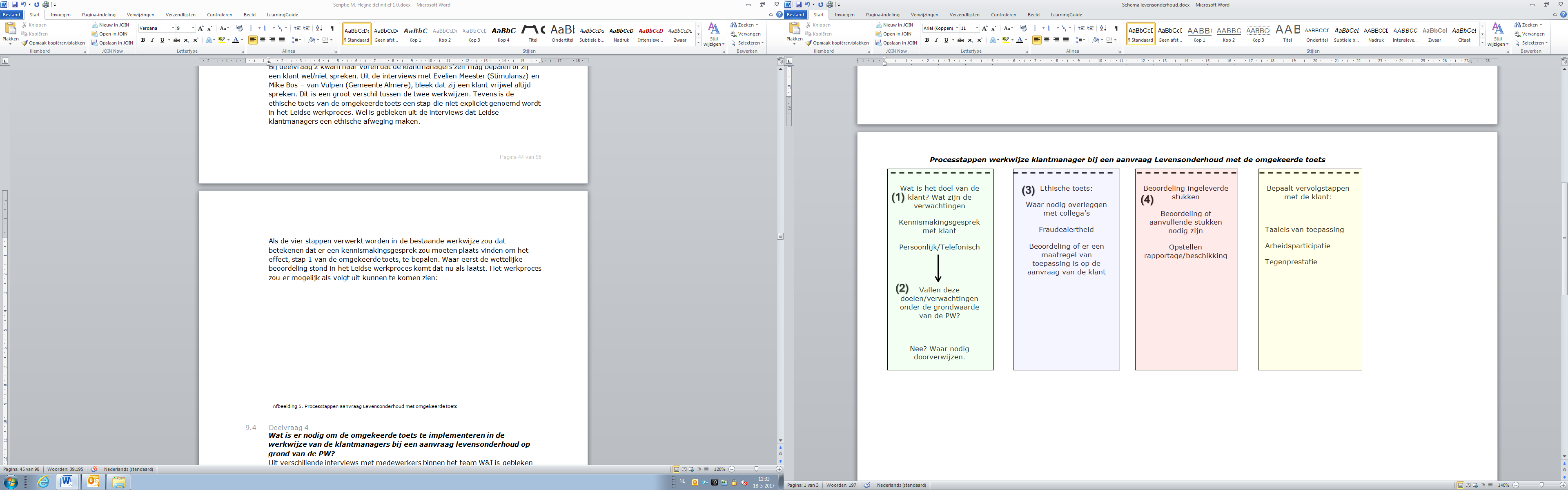
## 6.5 Conclusie antwoorden Evelien Meester en Mike Bos - van Vulpen

Een duidelijk verschil in de antwoorden zijn momenten waarop meer informatie gevraagd wordt van de klant. Zo wordt er bij Evelien Meester en Mike Bos – van Vulpen eerder meer informatie gevraagd over zijn situatie en wordt er gekeken naar de gevolgen van een beslissing.

Een enkele klantmanager van de gemeente Leiden benoemde rekening te houden met de mogelijke gevolgen en/of kosten die verbonden zijn aan een beslissing.

Naast de hoeveelheid informatie die er ingewonnen wordt, zit er nog een duidelijk verschil in de werkwijze. Zo zagen we dat een klantmanager zelf zijn werkproces mag indelen. Met de omgekeerde toets zal dat niet meer zo vanzelfsprekend zijn.

Zoals we eerder zagen werkt de omgekeerde toets met vier stappen. Hieronder is het ‘nieuwe’ werkproces weergegeven. De nummers symboliseren de vier stappen van de omgekeerde toets.



Afbeelding 5. Processtappen aanvraag Levensonderhoud met omgekeerde toets

# 7 De klantmanager en de omgekeerde toets

In dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de vierde deelvraag:

*Wat is er nodig om de omgekeerde toets te implementeren in de werkwijze van de klantmanagers bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?*

Als eerst zal er gekeken worden naar de adviezen van mevrouw Meester in combinatie met de website van de omgekeerde toets. Hierna zal er gekeken worden naar de verschillende interviews met betrokken partijen.

## 7.1 Adviezen Stimulansz

Het is eerder aan bod gekomen dat de omgekeerde toets een nieuw fenomeen is binnen het sociaal domein. Dit betekent dat kennis en ervaringen erg belangrijk zijn bij een invoeringstraject.

Om een beeld te krijgen wat er nodig is om ervoor te zorgen dat klantmanagers succesvol aan de slag kunnen met de omgekeerde toets zijn verschillende partijen geïnterviewd vanuit hun beroepsperspectief. Met hun kennis in het achterhoofd is dit hoofdstuk geschreven.

Tijdens het interview met Evelien Meester (vanaf nu Meester) werden er verschillende punten benoemd, die van belang zijn voor een goede implementatie van de omgekeerde toets.

* Wat vindt de gemeente Leiden nu écht belangrijk?

Aan deze waarde worden de besluiten getoetst en is er één vast denkkader/rode lijn waarbinnen de klantmanagers handelen. Een voorbeeld hiervan is het kader ‘Kinderen’. De vraag hierbij is hoe een gemeente handelt in bepaalde situaties wanneer er kinderen in het spel zijn. Denk hierbij aan een uithuiszetting, aanvraag kinderopvang of het Kindpakket.

Meester onderstreept dat het belangrijk is dat er van bovenaf wordt aangegeven wat deze kaders zijn. Een voorbeeld van een duidelijke kader (uitgangspunt) waar je al je besluiten langs legt is door de vraag te stellen: “helpt dit een klant richting arbeidsparticipatie?”

* Heel de organisatie moet mee

Het moet duidelijk zijn dat de hele organisatie mee moet. Dat kan van boven naar beneden. (management naar uitvoering). Maar ook de gemeenteraad kan de waarde(n) duidelijk maken.

De verschillende functies moeten op elkaar afgestemd zijn. Denk aan een beleidsmedewerker, medewerker bezwaar en beroep en de kwaliteitsmedewerkers. Zij moeten ook achter de toepassing van de omgekeerde toets staan en weten hoe deze in zijn werk gaat. Hiernaast is het van belang dat de uitvoerder bereid is te werken met de omgekeerde toets.

* Creëer een veilige omgeving waarin iedereen kan en mag leren

Meester benoemde dat casuïstiekoverleg hierbij kan helpen. Maar ook een duidelijk aanspreekpunt bij vragen. Tevens benadrukte zij de essentie van zelfreflectie “waarom heb ik deze keuze gemaakt?”.

Fouten zijn in een leertraject onontkoombaar. Meester haalt aan dat het essentieel is dat het management dit weet en begrijpt. Klantmanagers moeten hier niet te hard op worden afgerekend.

Een veilige omgeving zorgt ervoor dat klantmanagers vertrouwd raken in hun werk en in kunde.

* Extra ruimte voor de klant.

Eén van de belangrijkste, zegt Meester, is dat klantmanagers de ruimte krijgen om een klant te spreken of onderzoek te doen naar de leefomgeving van de klant. Alleen als er een compleet plaatje is kan de omgekeerde toets optimaal worden toegepast.

Meester stelt dat het tevens belangrijk is om te scholen of dat intervisie wordt ingezet om de vinger aan de pols te houden bij de transitie.

Concluderend kan er gesteld worden dat Stimulansz adviseert om een goede structuur in de vorm van kaders en afstemmingen tussen de functies. Hiernaast is het van belang dat een klantmanager de tijd kan nemen voor een klant en fouten mag maken zonder hierop afgerekend te worden.

## 7.2 Adviezen bezwaar en beroep

Naast Evelien Meester zijn er verschillende medewerkers binnen de gemeente Leiden gevraagd naar hun mening over de invoering van de omgekeerde toets en wat hiervoor nog moet gebeuren. Zoals we hierboven lazen moet heel de organisatie mee in de transformatie. Daarom is er ook gevraagd wat er in hun functie mogelijk belemmerend zou werken als de omgekeerde toets ingevoerd zou worden.

Een medewerker bezwaar en beroep behandelt de ingekomen bezwaarschriften op besluiten waar de burger het niet mee eens is. In het interview met Evelien Meester kwam naar voren dat afdelingen bezwaar en beroep vaak huiverig zijn over de omgekeerde toets. De omgekeerde toets zou lastig toetsbaar zijn en dat maakt het voeren van een verweer lastig.

In bezwaar kan het soms tot een volledige heroverweging komen. Als dit gebeurt dan wordt de aanvraag LO opnieuw bekeken. Je kan stellen dat hier de omgekeerde toets ook van toepassing kan zijn.

Om te kijken hoe dat in de gemeente Leiden geregeld is, is Petra Gieske (medewerker bezwaar en beroep) geïnterviewd.

Tijdens het interview kwam naar voren dat de afdeling bezwaar en beroep sinds kort een ‘informeel overleg’ toepast bij een bezwaar. De aanleiding hiertoe was dat de behandeling van bezwaarschriften slecht gewaardeerd wordt door de burger[[19]](#footnote-19). Met een informeel overleg wordt geprobeerd de tevredenheid te vergroten en te kijken naar de menselijke kant van een probleem. Om de medewerkers te informeren over de nieuwe werkwijze is er een flyer gemaakt. (zie bijlage…) In deze flyer wordt nadrukkelijk kenbaar gemaakt dat het belangrijk is om te kijken naar het effect dat een besluit heeft voor de burger.

De waarde van een brede blik werd door Petra Gieske onderstreept in het interview. Zij gaf aan dat het belangrijk is om te kijken naar het individu. Petra Gieske is tevens gevraagd wat zij denkt dat klantmanagers nog nodig hebben.

* Goede kennis over de Participatiewet;
  + Weten waar de speelruimte is binnen wet- en regelgeving;
  + Maak geen beslissingen die niet overeind kunnen blijven in bezwaar.

Hierop volgend is gevraagd wat de gemeente Leiden zou kunnen bieden om dit te bewerkstelligen:

* Goede investering kennis en ook wel vaardigheden;
  + Moeilijke gesprekken aan kunnen gaan (gespreksvaardigheden)
* Scholing voor de Participatiewet;
* Coaching door ervaren collega’s.

## 7.3 Adviezen kwaliteitsmedewerker

De kwaliteitsmedewerker heeft een controlerende en coachende functie. Zo kan hij helpen een casus te analyseren en de linken met de wetgeving uit te leggen. Nadat de klantmanager een voorgenomen besluit heeft, wordt deze getoetst door de kwaliteitsmedewerker. Er wordt dan gecontroleerd of de regelgeving gevolgd is.

Om te kijken hoe een Leidse kwaliteitsmedewerker tegen de omgekeerde toets kijkt is John van de Starre geïnterviewd. John van de Starre is tevens secretaris voor de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BVK).

De BVK onderstreept het werken met maatwerk erg. John van de Starre benoemde dat de omgekeerde toets een vorm van maatwerk is en dat de BVK het een mooi initiatief vindt.

John van de Starre is gevraagd wat hij, vanuit zijn ervaringen als kwaliteitsmedewerker, denkt dat er nodig is zodat klantmanagers succesvol met de omgekeerde toets kunnen werken[[20]](#footnote-20):

* Meer ruimte en minder druk op de caseloads.
  + Maatwerk kost tijd en zorgt nu voor achterstanden
* Goede kennis van de sociale kaart en wet- en regelgeving.
* Constant behouden van netwerken
  + We stuiten bij andere hulpverleningsinstanties vaak op onbegrip. Dit kan voorkomen worden door te netwerken.

Hierop volgend is gevraagd wat de gemeente Leiden zou kunnen bieden om dit te bewerkstelligen:

* Meer scholing voor klantmanagers
* Meer samenwerking met mensen van het wijkteam, Stadsbank, de WMO en andere mensen in de dienstverlening.
  + Op het moment dat je cursussen met elkaar volgt, dan leer je elkaars werkveld begrijpen.

## 7.4 Conclusie aanbevelingen

In de visies van de verschillende medewerkers van de gemeente Leiden is een duidelijke lijn te zien in de antwoorden. Zo komt naar voren dat een goede kennis van de Participatiewet en de ‘speelruimte’ kennen in deze wet essentieel is.

Maar het is tevens belangrijk om aan deze speelruimte invulling te geven aan de hand van het denkkader binnen de gemeente. Dit denkkader moet wel bekend zijn.

Gedurende het interview is een aantal klantmanagers gesproken op de werkvloer. Wanneer de omgekeerde toets ter sprake kwam, benoemde zij dat het wel mogelijk moet zijn gezien de caseloads. Dit benoemden John van de Starre en Evelien Meester ook.

Uit de interviews blijkt dat het van belang is dat er een aantal punten zijn die essentieel zijn voor een succesvolle invoering. Dit zijn:

* Meer tijd voor een klant
* Goede kennis van de huidige wetgeving
* Duidelijk denkkader waarin beslissingen worden genomen

De geïnterviewde geven aan dat dit tot stand gebracht kan worden door trainingen aan te bieden over de Participatiewet, de omgekeerde toets en gespreksvaardigheden. John van de Starre benoemde dat het waardevol kan zijn om de trainingen met andere professionals uit het sociaal domein te doen om zo visies en kennis uit te wisselen.

Er kwam tevens in de interviews naar voren dat een veilige omgeving belangrijk is voor het leerproces.

# 8 De omgekeerde toets bij andere gemeenten

In dit hoofdstuk zal antwoord gegeven worden op de laatste deelvraag van het onderzoek:

*Welke ervaringen hebben vergelijkbare gemeenten met de omgekeerde toets en wat kan de gemeente Leiden hier van leren?*

Allereerst zal er gekeken worden naar geschreven bronnen van andere gemeenten over de invoering van de omgekeerde toets. Hierna zal ingegaan worden op het interview met Mike Bos- van Vulpen, inkomensconsulent gemeente Almere.

## 8.1 De media en de omgekeerde toets

De omgekeerde toets is een nieuw onderwerp, waar regelmatig artikels over uit komen. Zo ook op Binnenlandsbestuur.nl. Op 13 mei is het artikel *‘omgekeerde toets’ geeft net dat kleine zetje.* In het artikel wordt een voorbeeld gegeven van de toepassing van de omgekeerde toets. Er wordt gesteld dat het lastig is om maatwerk te leveren als je de wet telkens vooropstelt,. Later in het artikel wordt gesproken van tientallen gemeenten die inmiddels getraind zijn of worden in de omgekeerde toets[[21]](#footnote-21).

De omgekeerde toets heeft tevens zijn eigen website met hierop informatie over de omgekeerde toets. Op de website zijn trainingen te vinden die gegeven worden door Stimulansz over de omgekeerde toets. Sinds kort biedt Stimulansz ook iets nieuws, namelijk Platformbijeenkomsten.

Deze platformbijeenkomsten zijn opgestart om de eerste ervaringen met de omgekeerde toets bespreekbaar te maken met elkaar. De bijeenkomsten zijn voor leidinggevenden en beleids- of projectmedewerkers van gemeenten die actief bezig zijn met de integratie van de omgekeerde toets.

Dat de omgekeerde toets in de smaak valt, is tevens terug te lezen in verschillende artikelen waarin het casusboekje ‘mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets’ wordt aangeboden aan verschillende personen.

Zo nam Jetta Kleinsma, staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, op 8 februari het casusboekje in ontvangst. In het interview vertelde Evelien dat Jetta Kleinsma het een mooi initiatief vond en dat de wet inderdaad een middel en geen doel is.

Naast Jetta Kleinsma, namen ook Han Noten, de voorzitter van de TSD, en Reinier van Zutphen, de nationale ombudsman en Jantine Kriens, algemeen directeur van de VNG, het casusboekje in ontvangst. Evelien Meester gaf Tijdens het interview aan dat Reinier van Zutphen zeer enthousiast was. Hij vond dat het burgerperspectief gewaarborgd blijft met de omgekeerde toets.

Jantine Kriens benoemt in een kort artikel dat zij enthousiast is over de methode. 'Die geeft handvatten aan de uitvoering, maar legt ook lijntjes naar het bestuur'[[22]](#footnote-22).

Dat de omgekeerde toets niet meer weg te denken is in het sociaal domein wordt duidelijk bij de vacature van de Avres, het Werk- Leerbedrijf in de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden. Zij hebben in de vacaturetekst het volgende opgenomen: “Avres heeft oog voor de mens achter de aanvraag en past de omgekeerde toets toe”. (zie bijlage 7)

In het interview met Evelien Meester is gevraagd naar de toekomst van de omgekeerde toets. Eén van de punten die zij opnoemde was dat ze bezig zijn met een aantal Hogescholen om de omgekeerde toets mee te nemen in het curriculum.

Concluderend kan er gesteld worden dat de omgekeerde toets een hot topic is binnen het sociaal domein en dat het opgepakt wordt door verschillende gemeenten.

## 8.2 De omgekeerde toets in de gemeente Almere

Recent is er een artikel verschenen voor een uitgave van Trots op je vak, een uitgave van Divosa over de gemeente Almere en de invoering van de omgekeerde toets. Eén van de geïnterviewden van dit artikel is Mike Bos- van Vulpen. Er is een verdiepend interview gehouden om meer te weten te komen over zijn ervaringen als inkomensconsulent en over de overstap naar de omgekeerde toets.

Het artikel benoemt de problemen tussen de communicatie tussen wijkteams en de afdeling Werk en Inkomen. In de zomer van 2016 is er begonnen met een pilot waarbij ingewikkelde casussen met de betrokken partijen besproken worden[[23]](#footnote-23).

Hiernaast komt in het artikel naar voren dat de lerende omgeving zeer belangrijk was gedurende deze pilot.

Zo heeft de gemeente Almere een uitkering toegekend aan een verslaafde jongen zonder eigen woning. Er werd wel een voorwaarde gesteld dat hij zich laat behandelen, begeleiden en zin geldzaken laat beheren. De uitkering werd, zo zegt Daniël Bootsma (maatschappelijk werker), ingezet om zijn leven weer op orde te krijgen.

### 8.2.1 Interview met Mike – Bos van Vulpen

Mike Bos – van Vulpen (vanaf nu Bos) werkt vanaf 2008 bij de gemeente Almere. Hij is begonnen bij het callcenter en is nu zo’n 5 jaar werkzaam binnen de afdeling Werk en inkomen. Binnen de gemeente Almere is er een onderscheid op specialismen. Dit houdt in dat de afdeling W&I is opgebouwd uit verschillende teams. (Voor het volledige interview zie bijlage 3)

Bos werkt als inkomensconsulent bij het team ‘poort en aanvragen’. Hij houdt zich alleen bezig met nieuwe aanvragen. Zodra een klant een uitkering krijgt toegewezen gaat deze over naar het team ‘beheer’.

Bos vertelt dat hij in het begin moeite had met de omgekeerde toets. “Dit is de wet en daar ga ik niet vanaf wijken… tenzij” Hij zegt dat dat nu nog steeds zo is, maar dat er gekeken wordt naar wat voor de klant nodig heeft. Hij geeft hierbij aan dat “de klant sneller het voordeel van de twijfel’’ geven wel één van de grootste verschillen is. Bos vertelt dat de omgekeerde toets geen ‘pamperen’ is. De klanten hebben nog steeds eigen verantwoordelijkheid. We tolereren geen zwart werken en geen fraude, dat verandert niet.

De pilot in samenwerking met het sociaal wijkteam, waar Bos onderdeel van was, vond hij een zeer geslaagd traject. De kennisuitwisseling met de overige professionals zag Bos als essentieel. Naast de pilot is er een training gegeven door Stimulansz over de omgekeerde toets en er is een training gespreksvaardigheden geweest. Bos gaf aan dat juist de trainingen voor een omslag hebben gezorgd in zijn, eerst negatieve, houding tegenover de omgekeerde toets. Hij geeft nu aan dat het gesprek tevens één van de belangrijkste veranderingen is nu de omgekeerde toets is ingevoerd.

Bos omschrijft de omgekeerde toets als geven en nemen; “wij willen de uitkering verstrekken maar daar mag wat tegenover staan.”

Bos is gevraagd naar de reacties van zijn collega’s. Dit was zijn antwoord: “Ik en mijn collega’s promoten het heel erg. Bij ons leeft het ook, iedereen denkt er in mee. Iedereen zoekt het contact met de wijkteams. Dat werkt heel goed. Maar bijvoorbeeld het beheersteam, dat de lopende klanten doet, daar leeft het helemaal niet. Het wordt niet gestimuleerd. Ook niet door de leiding. En die hebben nog zoiets van wij gaan niemand pamperen, stop met die ongein. Na een jaar is het nog steeds heel moeilijk.” Aan hem is hierop gevraagd wat hiervoor de reden zou kunnen zijn. De belangrijkste redenen die hij benoemde, waren:

* Motivatie en steun vanuit de leidinggevende;
* Mogelijkheid tot het maken van fouten;
* Vertrouwen vanuit leidinggevende/management.

Tevens is aan Bos gevraagd waar hij het meeste aan heeft gehad bij de omslag naar de omgekeerde toets. Dit was de connectie met de andere hulpverleners, die verschillende ideeën en inzichten op casussen. De discussie benoemt hij als één van de belangrijkste onderdelen van de trainingen.

Voor de gemeente is het van toegevoegde waarde om te weten wat een klantmanager moet kunnen om met de omgekeerde toets te werken en wat zij hierin kunnen faciliteren. Bos gaf aan dat de volgende punten belangrijk zijn om hierin mee te nemen:

* Een klantmanager moet het gesprek aan kunnen gaan;
* Goede kennis van de sociale wetgeving;
* Vertrouwen in je beslissingen en keuzes en deze kunnen verantwoorden.

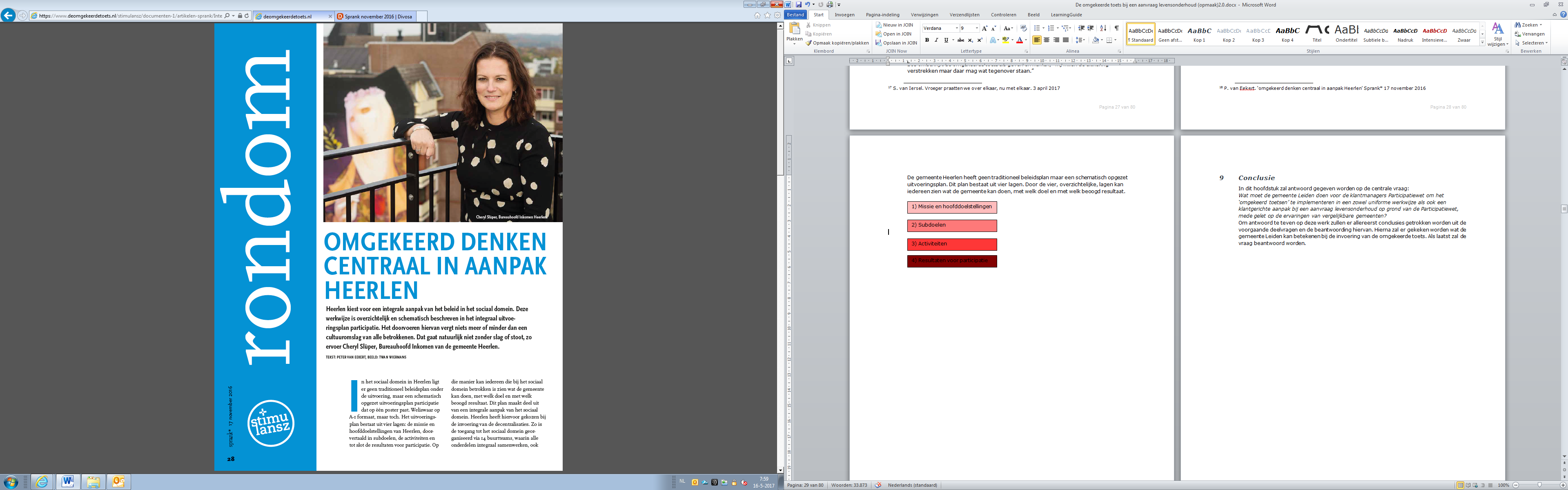
Bos gaf aan dat de cursus van Stimulansz hun belangrijkste aanvulling is geweest bij de invoering. Hiernaast hebben zij een training gespreksvaardigheden gekregen, die Bos erg nuttig en waardevol vond. De training gespreksvaardigheden was met andere professionals zoals maatschappelijk werkers. Deze combinatie maakte de training erg gemêleerd en zorgde voor nieuwe inzichten.

Concluderend kan er gesteld worden dat Bos vindt dat de training gespreksvaardigheden met externe professionals naast de training van Stimulansz een basis levert voor de toepassing van de omgekeerde toets. Hiernaast benadrukt hij het belang van vertrouwen vanuit het management en de mogelijkheid om fouten te mogen maken.

## 8.3 De omgekeerde toets in de gemeente Heerlen

Sprank is een opinieblad voor professionals op het gebied van de Participatiewet. Het blad wordt uitgegeven door Divosa. In de uitgave van november 2016 stond een artikel over de gemeente Heerlen en hun integrale aanpak van hun sociaal beleid. Cheryl Slüper, bureauhoofd inkomen Heerlen, vertelt over hun transitie naar het omgekeerd denken (omgekeerd toetsen). Zij stelt dat het niets meer of minder dan een cultuuromslag van alle betrokkenen[[24]](#footnote-24).

De gemeente Heerlen heeft geen traditioneel beleidsplan maar een schematisch opgezet uitvoeringsplan. Dit plan bestaat uit vier lagen. Door de vier, overzichtelijke, lagen kan iedereen zien wat de gemeente kan doen, met welk doel en met welk beoogd resultaat.



Afbeelding 6. Integrale aanpak gemeente Heerlen

Heerlen kent twee expertiseteams die complexe casussen oppakt en behandelt. In Leiden is er een soortgelijk team actief, namelijk het Sleutelteam. Ook zij pakken complexe casussen aan en leggen verschillende oplossingen voor de casus voor aan de betrokken partijen.

Slüper zegt over het uitvoeringsplan dat de gemeente Heerlen zich hiermee onderscheidt van andere gemeenten. Vanaf het begin is er gekozen voor consequentie en integraliteit. De doelen die zijn opgesteld (missie en hoofddoelstellingen) hangen op posters op de twee vestigingen. Er is één plan voor de hele organisatie.

De gemeente Heerlen zet in haar sociaal beleid het kind centraal. Dit betekent dat de gemeente geen acties onderneemt die het belang van kinderen zouden kunnen schaden. Een voorgenomen besluit, bijvoorbeeld een aanvraag Levensonderhoud, wordt hieraan getoetst. De vraag die hierbij gesteld kan worden is:

“Is deze uitkering in het belang van het kind?”

Een specifiek voorbeeld is het beleid van de gemeente Heerlen met betrekking tot uithuiszettingen. Het uitgangspunt voor de gemeente is: Geen uithuiszettingen als daar kinderen bij betrokken zijn.

De gemeente Heerlen is een regio met veel sociale problematiek. Armoedeproblematiek kan van generatie op generatie overgaan. Die vicieuze cirkel wil de gemeente doorbreken. Dit begint bij de kinderen. Naast hun belangen centraal te zetten hebben zij hiervoor het kindpakket ontwikkeld. Tevens worden alle gezinnen met kinderen uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek wordt gelijk gekeken naar mogelijke andere hulpvragen.

Slüper noemt de overstap naar het integraal werken een cultuuromslag. Zij zegt in het artikel dat sommige inkomensconsulenten (de Heerlense variant van een klantmanager) nog veel te veel gericht zijn op de regelgeving. In het artikel wordt ingegaan op de haalbaarheid van de nieuwe methode. Slüper is optimistisch, maar ook realistisch. Als mensen niet mee kunnen met de omslag gaat ze met hen in gesprek. Tevens zijn er al contracten beëindigd omdat de medewerkers aangaven niets te zien in de nieuwe werkwijze[[25]](#footnote-25). Slüper geeft aan dat je de medewerkers ook moet ondersteunen, bijvoorbeeld met de training ‘de omgekeerde toets’. Het doel van de omgekeerde toets sluit aan bij de integrale werkwijze van de gemeente.

De training ‘de omgekeerde toets’ wordt gegeven aan 75 gemeentelijke medewerkers vanuit allerlei disciplines. Juist door verschillende disciplines over dezelfde casus te laten praten, komen er nieuwe inzichten en komen de verschillende onderliggende doelen naar boven. De vraag hierbij is of deze op elkaar afstemmen. Er wordt dus gezamenlijk gezocht naar de waarden die passen bij de missie, kernwaarden en het beleidsplan. Zo komt er een algemeen kader waarin gewerkt wordt en willekeur wordt teruggedrongen.

## 8.4 Conclusie

We zagen dat de omgekeerde toets in goede aarde is gevallen bij verschillende voorstaande professionals binnen het sociaal domein. Denk aan Jetta Kleinsma, Han Noten en Reinier van Zuthpen. Twee gemeenten hebben inhoudelijke stukken geschreven over hun ervaringen met de omgekeerde toets. Dit zijn de gemeenten Almere en Heerlen.

De gemeente Almere werkt nauw samen met de wijkteams en heeft samen met verschillende professionals trainingen gevolgd over de omgekeerde toets en gespreksvaardigheden. Mike Bos – van Vulpen noemde de trainingen met andere professionals erg leerzaam en zorgde voor nieuwe inzichten.

Dit benoemde Cheryl Slüper van de gemeente Heerlen tevens als één van de belangrijkste punten van de training over de omgekeerde toets. De gemeente Heerlen werkt integraal samen met twee expertiseteams en veertien buurtteams. De omgekeerde toets is één van de instrumenten die de integrale werkwijze ondersteunt.

Uit zowel beide artikelen als het interview met Mike Bos – van Vulpen kwam naar voren dat ondersteuning een belangrijke rol speelt in de transitie. De motivatie vanuit het management werd als één van de essentiële punten genoemd door Bos.

Beide gemeenten hebben hun medewerkers ondersteund door middel van trainingen over de omgekeerde toets.

# 9 Conclusie

In dit hoofdstuk zal antwoord gegeven worden op de centrale vraag:

*Wat moet de gemeente Leiden doen voor haar klantmanagers om het ‘omgekeerd toetsen’ te implementeren in een zowel klantgerichte aanpak als ook een uniforme werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de Participatiewet, mede gelet op de ervaringen van vergelijkbare gemeenten?*

Om antwoord te geven op deze vraag zullen er allereerst conclusies getrokken worden uit de voorgaande deelvragen en de beantwoording hiervan. Hierna zal er gekeken worden wat de gemeente Leiden kan betekenen bij de invoering van de omgekeerde toets. Als laatst zal de centrale vraag beantwoord worden.

## 9.1 Deelvraag 1

***Wat houdt de omgekeerde toets in volgens de literatuur en hoe verhoudt dit zich tot de discretionaire ruimte?***

Uit literatuuronderzoek blijkt dat de omgekeerde toets en discretionaire ruimte een nauwe band met elkaar hebben. Evelien Meester van Stimulansz benoemde dat de omgekeerde toets een methode is om de discretionaire ruimte binnen het sociaal domein beter te benutten. Toen haar gevraagd werd of de discretionaire ruimte op dit moment voldoende benut werd, antwoorde zij negatief.

Uit het literatuuronderzoek bleek verder dat de vaste denkkaders van de omgekeerde toets mogelijk de willekeur kunnen terugdringen. Met vaste denkkaders worden gezamenlijke beredeneringsgronden bedoeld waar aanvragen aan getoetst worden, zoals “Alle kinderen doen mee”.

## 9.2 Deelvraag 2

***Wat is de huidige werkwijze van de klantmanagers van de gemeente Leiden omtrent een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?***

Een klantmanager binnen de gemeente Leiden heeft ruimte om zijn werkproces naar eigen inzicht in te vullen. Hoe een klantmanager de informatie inwint mag hij zelf bepalen. Er zijn drie stappen in een aanvraag levensonderhoud waar de klantmanager bij betrokken is. Dit zijn:

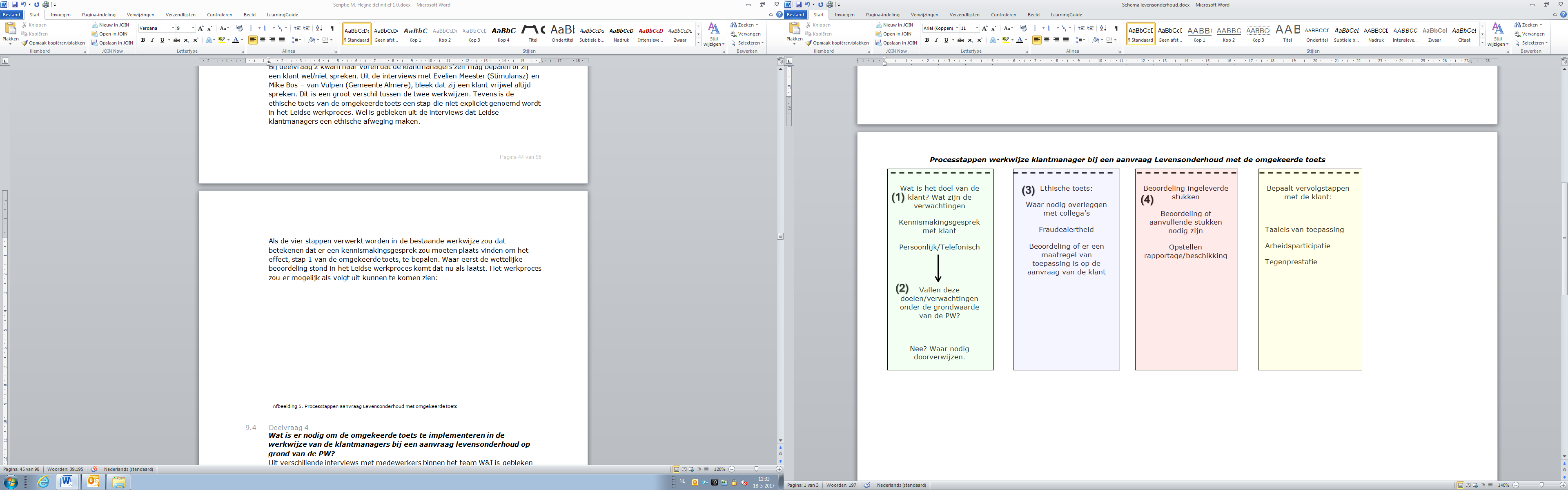
* De screening;
* De voorlichtingsbijeenkomst;
* De afhandeling van de aanvraag.

## 9.3 Deelvraag 3

***Op welke manier zou de werkwijze van klantmanagers van de gemeente Leiden veranderen wanneer zij de omgekeerde toets zouden implementeren in hun werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?***

Bij deelvraag 2 kwam naar voren dat de klantmanagers zelf mag bepalen of zij een klant wel/niet spreken. Uit de interviews met Evelien Meester (Stimulansz) en Mike Bos – van Vulpen (Gemeente Almere), bleek dat zij een klant vrijwel altijd spreken. Dit is een groot verschil tussen de twee werkwijzen. Tevens is de ethische toets van de omgekeerde toets een stap die niet expliciet genoemd wordt in het Leidse werkproces. Wel is gebleken uit de interviews dat Leidse klantmanagers een ethische afweging maken.

Als de vier stappen verwerkt worden in de bestaande werkwijze zou dat betekenen dat er een kennismakingsgesprek zou moeten plaats vinden om het effect, stap 1 van de omgekeerde toets, te bepalen. Waar eerst de wettelijke beoordeling stond in het Leidse werkproces komt dat nu als laatst. Het werkproces zou er mogelijk als volgt uit kunnen te komen zien:



Afbeelding 5. Processtappen aanvraag Levensonderhoud met omgekeerde toets

## 9.4 Deelvraag 4

***Wat is er nodig om de omgekeerde toets te implementeren in de werkwijze van de klantmanagers bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?***

Uit verschillende interviews met medewerkers binnen het team W&I is gebleken dat er een aantal veranderingen nodig is om ervoor te zorgen dat de omgekeerde toets geïmplementeerd kan worden.

Uit de interviews kwamen de volgende punten naar boven als belangrijke punten:

* Meer tijd kunnen nemen voor een klant
* Goede kennis van de huidige wetgeving
* Duidelijk denkkader waarin beslissingen worden genomen

Het is belangrijk om gezamenlijke beredeneringsgronden, waar bij de omgekeerde toets over gesproken wordt, vast te stellen.

Manieren waarop dit de Leidse klantmanagers kan worden bijgebracht is het geventrainingen op het gebied van de Participatiewet, de omgekeerde toets en gespreksvaardigheden. Verschillende geïnterviewden benoemden de waarde van een veilige leeromgeving.

## 9.5 Deelvraag 5

***Welke ervaringen hebben vergelijkbare gemeenten met de omgekeerde toets en wat kan de gemeente Leiden hier van leren?***

Er is gekeken naar verschillende stukken die geschreven zijn over de omgekeerde toes. De gemeenten Almere en Heerlen werken volledig met de omgekeerde toets. Mike Bos – van Vulpen van de gemeente Almere is geïnterviewd over zijn ervaringen. Cheryl Slüper van de gemeente Heerlen heeft een artikel geschreven in Sprank\*, een uitgave van Divosa, over de transitie.

Uit de verschillende stukken blijkt dat het belangrijk is om een ondersteunende houding aan te nemen vanaf het management. Dit werkt, volgens Mike Bos – van Vulpen positief op het transitietraject. Hij zag dat bij zijn collega’s op een andere afdeling, waar er geen ondersteuning werd geboden, de omgekeerde toets nog weinig draagvlak had.

De twee gemeenten hebben beiden de cursus ‘de omgekeerde toets’ van Stimulansz gevolgd. De gemeente Almere heeft een extra training gespreksvaardigheden aangeboden aan haar klantmanagers. Deze training werd samen met het wijkteam gehouden. Mike Bos – van Vulpen gaf aan de verschillende visies en inzichten essentieel te vinden in het proces.

Meer kennis, trainingen en vertrouwen waren componenten die in beide gemeentes kwamen.

## 9.6 Centrale vraag

Er is gekeken naar de antwoorden op de verschillende deelvragen uit dit onderzoek. Er kan nu, met de vergaarde informatie, antwoord gegeven worden op de centrale vraag:

***Wat moet de gemeente Leiden doen voor haar klantmanagers om het ‘omgekeerd toetsen’ te implementeren in een zowel klantgerichte aanpak als ook een uniforme werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de Participatiewet, mede gelet op de ervaringen van vergelijkbare gemeenten?***

Uit de interviews met verschillende klantmanagers kan geconcludeerd worden dat het voor een klant uit kan maken of hij bij klantmanager A of B terecht komt. Dit kan uiteindelijk leiden tot willekeur. De omgekeerde toets is een methode om de discretionaire ruimte te benutten binnen de Participatiewet. Het is belangrijk om te werken en te denken vanuit vaste denkkaders, ook wel beredeneringsgronden genoemd.

Het is gewenst om te kijken hoe deze beredeneringsgronden tot stand kunnen komen. Bij voorkeur gebeurt dit van ‘boven naar beneden’. Van de gemeenteraad/wethouder naar de werkvloer. Het is belangrijk deze beredeneringsgronden met elkaar te blijven bespreken. Bijvoorbeeld in intervisie of in teamvergaderingen.

Eén van de stappen van de omgekeerde toets is het kijken naar het gewenste effect voor de klant. Deze stap wordt, bij voorkeur, persoonlijk met de klant vastgesteld. Om ervoor te zorgen dat klantmanagers voorbereid het gesprek in kunnen gaan, kan een cursus gespreksvaardigheden, zoals bij de gemeente Almere, bijdragen aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van de klantmanagers. Een bijkomend effect is dat de klant beter gehoord wordt in zijn hulpvraag bij een aanvraag levensonderhoud. Hiervoor zou het huidige werkproces bij een aanvraag levensonderhoud wel aangepast moeten worden om ervoor te zorgen dat klantmanagers ook de tijd krijgen om de klanten persoonlijk te spreken.

Uit de stukken van andere gemeenten blijkt dat een veilige leeromgeving belangrijk is voor een positieve ontvangst van de omgekeerde toets. Dit kan gecreëerd worden door een lerende houding aan te nemen en fouten niet hard af te straffen. Goede begeleiding is belangrijk om ervoor te zorgen dat klantmanagers ook gebruik durven te maken van de omgekeerde toets en hun discretionaire ruimte.

Een goede kennis van de sociale kaart en de sociale wetgeving zorgt ervoor dat een klantmanager ook beter de discretionaire ruimte weet te vinden en te benutten. Bijscholing en een stukje intervisie kunnen hier een toegevoegde waarde in zijn.

Om een klantgerichte en uniforme werkwijze tot stand te brengen waar de omgekeerde toets gebruikt wordt, worden de volgende veranderingen aanbevolen:

- (bij) Scholing op het gebied van sociale wetgeving;

- De training ‘de omgekeerde toets’ bijwonen met verschillende professionals uit het sociaal domein;

- Intervisie om lastige casussen bespreekbaar te maken;

- duidelijke denkkaders die, bij voorkeur, worden vastgesteld door de gemeenteraad/wethouder.

Hiernaast is een goede basiskennis van de omgekeerde toets van belang om de basis te leggen voor de verandering. Om deze reden is er een artikel gemaakt met meer informatie over de omgekeerde toets en verschillende interviews. Tevens is er een adviesbrief geschreven met aanbevelingen voor het management omtrent de invoering van de omgekeerde toets binnen het team W&I.

# 10 Beroepsproduct

In de voorgaande hoofdstukken was te lezen wat de resultaten waren uit het onderzoek. Met de conclusie en aanbevelingen wordt als het ware handvaten gegeven om aan de slag te gaan met de omgekeerde toets.

De medewerkers van het team W&I zijn op dit moment onvoldoende op de hoogte van de omgekeerde toets om er succesvol mee aan de slag te gaan. Daarom zijn er verschillende aanbevelingen gedaan richting het management van het team W&I. Deze aanbevelingen worden in een adviesbrief (zie volgende pagina) onderbouwd.

Om de klantmanagers verder bekend te maken met de omgekeerde toets is er een informatieblad (zie bijlage geschreven. Hierin staat meer achtergrond informatie, casuïstiek en interviews met Evelien Meester en Mike Bos – van Vulpen.

Gemeente Leiden

Team Werk en Inkomen

T.a.v. Mw. Duijser, teamleider team Werk en Inkomen

Langegracht 72

2312 NH Leiden

Leiden, 19 mei 2017

Betreft: Aanbevelingen implementatie omgekeerde toets

Geachte mevrouw Duijser,

Enkele maanden geleden heb ik bij uw collega, mevrouw Veenema, een verzoek neergelegd met de vraag of er een mogelijkheid was om mijn afstudeerscriptie te kunnen schrijven binnen de gemeente Leiden. Mij is gevraagd om te onderzoeken wat de gemeente Leiden haar klantmanagers kan bieden om ervoor te zorgen dat de ‘omgekeerde toets’ zo succesvol mogelijk geïmplementeerd kan worden binne het team werk en inkomen. Vandaag mag ik u met enthousiasme het afgeronde onderzoek presenteren. De afgelopen maanden heb ik onderzocht hoe ‘de omgekeerde toets’ het beste geïmplementeerd kan worden binnen de werkwijze van de Leidse klantmanagers.

In deze brief geef ik u een korte samenvatting van het onderzoek. Hiernaast wil ik u enkele aanbevelingen aanbieden die een mogelijk ingezet kunnen worden bij de implementatie van de methode.

**De omgekeerde toets**

De omgekeerde toets is een denk- en werkwijze die vorig jaar geïntroduceerd door de kennis- en adviesorganisatie Stimulansz. De methode is in het leven geroepen om maatwerk te kunnen leveren binnen het sociaal domein zonder dat dit leidt voor willekeur. De methode is tevens toetsbaar door bezwaar en beroep.

De omgekeerde toets bestaat uit vier stappen. In de eerste stap wordt, in overleg met de klant, gekeken naar het doel van de klant (het effect). Bij de tweede stap wordt er gekeken of dit doel in de lijn ligt met de bedoeling van de wet (de grondwaarde). De derde stap staat in het teken van een ethische toets. Bij deze stap wordt er gekeken of het voorgenomen besluit, wat bij stap een en twee gevormd wordt, ethisch verantwoord is. De laatste en vierde stap toetst het voorgenomen besluit aan de geldende wetgeving.

Op dit moment wordt er veelal direct gedacht vanuit de letter van de wet. Met de omgekeerde toets wordt er eerst gekeken vanuit het doel van de wet en vindt er achteraf een juridische toets plaats. Door de juridische toets als laatste te doen wordt er klantgericht gewerkt. Er wordt immers eerst gekeken naar de behoefte. De wet wordt daarna ingezet om deze behoefte te bewerkstelligen. Kortom, met de omgekeerde toets wordt de beschikbare discretionaire ruimte optimaal benut door klantmanagers.

**Tijd voor de klant**

Tijdens het onderzoek heb ik verschillende klantmanagers geïnterviewd. Ik heb hen vijf casussen voorgelegd van een aanvraag levensonderhoud. De klantmanagers antwoorde ieder anders en de effecten op de klant konden daarom verschillen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het contact opnemen met derden, zoals de Stadsbank. De invoering van de omgekeerde toets kan ervoor zorgen dat de willekeur in vergelijkbare situaties afneemt.

Een belangrijk aspect van de omgekeerde toets is de klantgerichte houding. De klanten worden gesproken en samen wordt er gekeken naar de mogelijkheden. Mocht de gemeente Leiden de omgekeerde toets willen implementeren in de werkwijze is het goed om mee te nemen dat de klantmanagers deze tijd ook kunnen nemen. Uit verschillende interviews tijdens het onderzoek is gebleken dat ‘tijd voor de klant’ heel belangrijk is om de omgekeerde toets te laten slagen.

**Vaste kaders**

Evelien Meester, teammanager Juridische Facilitering en Vakbekwaamheid bij Stimulansz én initiatiefnemer van de omgekeerde toets, is tevens geïnterviewd voor het onderzoek. Zij benoemde het belang van vaste kaders. Met kaders bedoelt zij normen en waarden die belangrijk zijn in een gemeente. Denk hierbij aan ‘alle kinderen doen mee’. De genomen besluiten worden tevens getoetst aan deze kaders. Het is van toegevoegde waarde om deze kaders vast te laten stellen. Dit zou mogelijk kunnen vanuit de gemeenteraad of wethouder.

**Lerende afdeling**

Bij mijn eerste kennismakingsgesprekken met mevrouw Veenema en de heer Zwerver is mij verteld dat de afdeling Werk en Inkomen graag een lerende afdeling is. Uit verschillende aanbevelingen is gebleken dat een goede kennis van de Participatiewet bijdraagt aan een zelfverzekerde houding bij de afhandeling van casussen.

De gemeente Almere werkt volledig met de omgekeerde toets. Om te kunnen leren van hun ervaringen is Mike Bos – van Vulpen, inkomensconsulent bij de gemeente Almere, geïnterviewd. Hij gaf aan de verschillende trainingen die gegeven werden zeer waardevol te hebben gevonden. De gemeente Almere heeft de training ‘de omgekeerde toets’ van Stimulansz gevolgd. Hiernaast hebben zij een training gespreksvaardigheden aangeboden met andere professionals, zoals medewerkers uit het sociaal wijkteam.

Het werk van een klantmanager verandert voortdurend en wordt complexer. Verschillende geïnterviewde zien een grote meerwaarde in het bespreekbaar maken van complexe casussen met collega’s. Denk hierbij aan casuïstiekbesprekingen of intervisie. Niet alleen blijven klantmanagers zo op de hoogte van de werkwijze van de omgekeerde toets maar er wordt ook van elkaar geleerd.

De gemeente Almere heeft in het november (2016) nummer van Sprank\* een artikel geschreven over hun transitie naar het integraal werken. De omgekeerde toets is tevens ingevoerd om deze transitie te ondersteunen. Cheryl Slüper geeft in het artikel aan dat klantmanagers ondersteund en gemotiveerd moeten worden. Dit onderschrijven ook Mike Bos – van Vulpen en Evelien Meester. Zij benoemen hiernaast ook dat er een veilige omgeving gecreëerd moet worden waarin de klantmanager mag experimenteren met de omgekeerde toets.

**Aanbevelingen**

Persoonlijk lijkt mij de omgekeerde toets een geschikte methode om klantmanagers de discretionaire ruimte binnen de Participatiewet optimaal te laten benutten. Wel denk ik dat klantmanagers ondersteund moeten worden in de overgang. Uit mijn persoonlijke ervaring gedurende het onderzoek denk ik dat weerstand niet voorkomen kan worden. Maar een open houding en de mogelijkheid om fouten te maken kan zorgen dat ook zij ‘over stappen’.

Klantmanagers die beter bekend waren met de Participatiewet gaven makkelijker en zelfverzekerder antwoord op verschillende vragen. Ik denk dat daarom training en (bij)scholing over de sociale wetgeving en de omgekeerde toets waardevol is.

Het bespreken van lastige casussen tijdens teamvergaderingen of intervisie kan tevens een manier zijn om kennis uit te wisselen en nieuwe inzichten te krijgen op een casus. Kijken naar een gepaste methode binnen de afdeling Werk en Inkomen raad ik u van harte aan.

Als laatste wil ik u aanraden te kijken naar de vaste kaders waar Evelien Meester over spreekt. Mogelijk zijn deze reeds bekend binnen het management of in beleidsdocumenten, maar niet bij de medewerkers. Hiernaast zijn de kaders ook een manier om gemeentelijke wensen makkelijk door te voeren naar te praktijk.

Ik hoop u met deze brief voldoende geïnformeerd te hebben. In de bijlage vind u tevens het onderzoeksrapport en het informatieartikel wat mogelijk verspreid kan worden onder de klantmanagers.

Met vriendelijke groet,

Moja Heijne

Student Hogeschool Leiden

Bijlage: 1) Onderzoeksrapport ‘de omgekeerde toets bij een aanvraag levensonderhoud’

2) De omgekeerde toets, een informatieartikel met achtergrondinformatie over de omgekeerde toets.

# 11 Literatuurlijst

**Casusboekje: Mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets**

Mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets. Het antwoord op het casusboekje van de Transitiecommissie Sociaal Domein. Stimulansz 2017

**De decentralisaties in het sociaal domein: Wie houdt er niet van kakelbont?**

Essays over de relatie tussen burger en bestuur. Transitiecommissie Sociaal Domein Januari 2016

**van Donkersgoed 2009**

van Donkersgoed, L., (2009). *Morele dilemma's in de sociaal juridische dienstverlening: een professional is geen jukebox!*. Journal of Social Intervention: Theory and Practice. 18(2), pp.43–60

**De standaard voor vakvolwassenheid van klantmanagers**

Uitgave van de Beroepsvereniging voor klantmanagers (BVK). November 2013.

**De praktijk aan de macht**

Vijfde rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein.

30 september 2016

**Duurzaam partnerschap en standaarden: basis voor transformatie**

Tweede voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein. 17 april 2015

**Eén sociaal domein**

Vierde voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein. 18 maart 2016.

**Hazelzet & Torre 2015**

Hazelzet, A.M. · Torre, W. van der. *Professionalisering van klantmanagers in het sociale domein: Gewoon… je werk goed willen doen?!* TNO. 6 juli 2015

**Lohman & Raaff 2008**

J. de Sovornin Lohman& H Raaff, *In de frontline tussen hulp en recht*, Bussum: Coutinho.

**Met hart voor de stad**

Organisatieplan gemeente Leiden. Gemeente Leiden. November 2014.

**Mogelijk maken wat nodig is**

Mogelijk maken wat nodig is. 17 casussen uit de dagelijkse praktijk van sociale wijkteams. Transitiecommissie sociaal domein, september 2015.

**Mogelijk maken wat nodig is**

Derde voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein. 3 september 2015.

**Nu nog even die gedragsverandering.**

Verslag Divosa Vrijdag 16 oktober 2015. Divosa 16 oktober 2015

**Rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein**

Eerste rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal domein. 17 april 2015.

**Tijd voor een vak!**

Vakmanschap in de gemeentelijke re-integratiesector. Onderzoek uitgevoerd door Regioplan en Gilde Re-integratie. April 2012.

**Verslag Divosa Voorjaarscongres 2016**

Online verslag met de presentaties van de sprekers, de speeches van de sprekers en korte verslagen van een aantal workshops. Divosa 2 juni 2016.

**Werkwijzer vakmanschap door intervisie**

Onderdeel van het programma Effectiviteit en Vakmanschap van de VNG en Divosa. Divosa. november 2013.

**Zwerver 2016**

R. Zwerver, *Invoeren van methodisch werken bij de klantmanagers van het Team Werk en Inkomen van de gemeente Leiden*(Hbo Management van Verandering, NCOi opleidingsgroep).16 juni 2016

# 12 Bijlagen

## 1. Informatieartikel klantmanagers

(bijgevoegd als PDF als apart bijlage bij het digitaal inleveren)

Het invoeren in word zorgde voor een dusdanige verschuiving van de opmaak dat het niet meer hetzelfde was.

## 2. Interview

**Sinds wanneer is de omgekeerde toets een begrip binnen het sociaal domein? 1.13 – 1.40**

‘Nou eigenlijk pas vrij kort ,wij hebben juni vorig jaar hebben we de omgekeerde toets eigenlijk geïntroduceerd op het Divosa voorjaarscongres. Dus het is nu nog geen jaar geleden dat we eigenlijk een allereerste aanzet hebben gegeven met de omgekeerde toets.

**Wat was de aanleiding voor de ontwikkeling van de omgekeerde toets? 1.40- 3.31**

‘Ja dat is eigenlijk een hele aanloop geweest. Eigenlijk is de transitiecommissie sociaal domein (TSD) is een eerste aanzet geweest, september vorig jaar gestopt. Maar die TSD heeft eigenlijk beoordeeld hoe het ging met de drie decentralisaties en die waren niet onverdeeld enthousiast. De voorzitter van de TSD heeft daar ook een aantal keer wat over gezegd. Dat er veel meer maatwerk geleverd moest worden, veel meer integraal werken en dat de gemeente een beetje af moeten van de regeltjes en dat ze gewoon maar moesten doen wat de burger nodig had. Nou die behoefte begreep ik heel goed maar vanuit juridisch oogpunt dacht ik mhmm. Dat is ook wel weer een gevaar, want het risico op willekeur is wel weer heel groot, dat je een klant hebt dat het heel veel uitmaakt bij welke professional die terecht komt voor of tie wel niet iets krijgt. Bovendien bij een congres gaf een rechter aan van wij kunnen niks met dat maatwerk want we kunnen niks toetsen. Ik heb geen idee waarom iets is toegekend, we kunnen niks achterhalen. Dus eigenlijk is een stuk rechtsbescherming weg voor de burger. Ik dacht, ja dat wil ik ook niet, dat is ook niet goed. Dus vandaaruit eigenlijk dat ik ben gaan nadenken hoe zou je dat maatwerk zo kunnen vormgeven dat je wél kan geven wat de klant nodig heeft maar dat het niet volstrekt willekeurig wordt. En daar is eigenlijk dat vaste denkkader voor gekomen van de omgekeerde toets, die vaste stappen die doorlopen moeten worden zodat het wel toetsbaar is maar dat je toch per persoon een verschillende uitkomst kan hebben.

**Waarom hebben, als antwoord op het casusboekje van de transitiecommissie sociaal domein, een casuïstiekboekje gemaakt? 3.40 – 4.22**

De TSD die had zeventien casussen beschreven die in hun beleving echt niet goed gingen en die niet op te lossen waren binnen de bestaande wet- en regelgeving en wij vonden dat een mooi vuurdoop voor de omgekeerde toets om te kijken of we die casussen met de omgekeerde toets wél konden oplossen binnen bestaande wet- en regelgeving. En daar hebben we er toen tien van genomen en die zijn alle tien opgelost met de omgekeerde toets. Dus we hebben de vuurdoop doorstaan.

**Wat was de reactie van, Han Noten, de voorzitter van de TSD (die een stukje heeft geschreven in het casuïstiekboekje), op de omgekeerde toets? 4.26 – 5.09**

Hij vindt het natuurlijk heel positief dat het toch opgelost is en dat gemeente handvaten hebben om mee aan de slag te gaan. Nu moet ik wel zeggen, Han Noten de voorzitter, die is wat minder van de wet- en regelgeving het is ook geen jurist dus hij is sowieso wat meer van ‘hé nou, los het op’ en de manier waarop weet ik niet of dat bij hem nou de meeste interessante vraag is.

**Wat was de reactie van, Jetta Kleinsma, over de omgekeerde toets? (aan wie recent het casuïstiekboekje is aangeboden) 5.16 – 5.47**

Zij was er heel enthousiast over, gaf aan dat de wet inderdaad een middel en geen doel is. Een wet is een middel om een probleem op te lossen. Maar geen doel op zich. Ze vond het een heel mooi initiatief om toch eigenlijk binnen de bedoeling van de wet te blijven en toch maatwerk te leveren.

**Wat voor instelling is Stimulansz? En waarom heeft Stimulansz ervoor gekozen om de omgekeerde toets te ontwikkelen? 5.49 – 8.09**

-- Wat misschien ook leuk is om te melden is dat we het ook nog hebben aangeboden aan de Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen, en die was ook heel enthousiast over het boekje omdat die zij ‘hiermee heb je eigenlijk het burgerperspectief gewaarborgd’ eigenlijk als je het op zo’n manier doen heb je de belangen van de burger en dat is eigenlijk heel leuk. En om zo het bruggetje te maken naar Stimulansz—

Als missie hebben wij het best denkbare dienstverlening aan de burger en we willen een verbindende factor zijn. En daar past die omgekeerde toets natuurlijk perfect in. Stimulansz is ooit opgericht eigenlijk omdat de gemeente te weinig kwaliteit leverde, dat is al weer heel lang geleden, inmiddels zestien/zeventien jaar geleden zoiets. Toen is Stimulansz opgericht door, dat hete de taskforce kwaliteit bijstand, om die kwaliteit te verhogen. Dat hebben we gedaan, we zijn opgericht door Divosa en de VNG en op een gegeven moment was onze opdracht afgerond maar toen hebben we besloten er is nog wel behoefte, als in markt. Dus toen zijn we een stichting geworden en zijn we volledig onafhankelijk van subsidie eigenlijk doorgegaan met die missie en begonnen bij Werk en Inkomen en langzamerhand uitgebreid naar de schuldhulpverlening, WMO en ook jeugd. En daarin zien we voor onszelf met name een rol op die verbinding en daar is de omgekeerde toets een prachtig voorbeeld van want het verbind én al die domeinen binnen het sociaal domein omdat integraal werken wordt er heel makkelijk door want al die wetten hebben eigenlijk dezelfde grondwaarden. Maar het verbind ook de belangen van het ministerie of de regering eigenlijk, want het ministerie van VWS is er ook bij betrokken. Dus het verbind hun belangen met de burgerperspectieven met de belangen van de gemeente om met één pot geld zoveel mogelijk te doen, en eigenlijk ook om hun regierol te versterken en ook echt toegevoegde waarde te leveren aan die drie decentralisaties.

**Vanuit de uitvoering komen er weerstandgeluiden, waardoor denkt u dat dit komt? 8.34- 10.22**

Het wisselt per gemeente hoe sterk die weerstand is maar de weerstand is er voor een deel wel en met name bij het onderdeel inkomen. En dat heeft denk ik onder meer te maken met dat de inkomensconsulenten zijn jarenlang opgevoed met het moet strenger, fraude mag niet lonen, we moeten handhaven, we moeten zoveel mogelijk mensen buiten de poort houden, strenge toegang. En dat zijn eigenlijk de geluiden van de afgelopen jaren geweest. Waarmee mensen zijn opgevoed. En dan is het een enorme omslag om in één keer op een andere manier naar die burger te gaan kijken. En dat is ook één van de knelpunten voor de integrale uitvoering. En daar hopen we hiermee ook een mooi aanzet toe te zetten. Want als je kijkt naar de WMO en naar de Participatiewet en jaar de jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening die gaan allemaal vanuit een totaal ander mensbeeld uit. Moet je maar eens gaan kijken naar de gemiddelde WMO’er of wat er op een feestje over de WMO gezegd wordt, mensen die iets niet krijgen dat is zielig want ze zijn oud en hulpbehoevend en die hebben dat nodig. Mensen die een bijstandsuitkering krijgen die zullen wel zwartwerken die staan in hun tuin te snoeien terwijl ze zogenaamd arbeidsongeschikt zijn, die staan vast wel bij te klussen. Het beeld van mensen in een uitkering is heel negatief, even gechargeerd, er zijn uitzonderingen maar het is vrij negatief en dat beeld wordt heel veel uitgedragen en dat komt bij de inkomensconsulenten en daar komt natuurlijk ook wel iets van terug van dat beeld. En dan is het heel lastig om deze slag te maken.

**Hoe voorkomt de omgekeerde toets willekeur? 11.37 – 13.11**

Wat wij altijd doen met trainingen omgekeerde toets is dat we eerst stellingen gaan doen, dat maakt onderdeel uit van de trainingen. Stellingen van wat je laat meewegen in je werk, wat versta je onder bepaald begrippen en dan zie je eigenlijk binnen één afdeling heel veel verschillende antwoorden worden gegeven. Dus mensen gaan al vanuit hun eigen normen en waarden en ookal denk je dat je het niet doet, je handelt altijd van je eigen normen en waarden. En dat levert nu ook willekeur op. Want die wet lijkt zwart/wit maar dat valt eigenlijk wel mee. Er circuleert een heel mooi filmpje op Youtube over de fietsendief. En daar heb ik ook tijdens die workshop wat van laten zien. En dan zie je allemaal mensen die denken dat ze volledig objectief oordelen. Zij zien een man in een capuchon een fiets stelen en denken ‘zijn vrouw zal de sleutel wel kwijt zijn. En in het andere geval denken ze ‘hij staat die fiets te jatten. Terwijl er objectief helemaal geen grond voor is. Dus zo zie je dat hun besluit wordt wel genomen op basis van hun eigen achtergrond/ideeën, normen/waarden wat ze meenemen. En dat doen ze nu ook, dus die willekeur die zit er al in. Wat we met de omgekeerde toets doen is heel duidelijk, het kan dus ook niet bij één keer blijven, dan werkt het niet. Is om heel duidelijk continue het gesprek te hebben over welke gedachten en vanuit welke aannames heb ik nou dit besluit genomen? En omdat er heel veel over wordt gesproken krijg je een soort gemeenschappelijk kader vanwaaruit de besluiten worden genomen. Dus dat maakt de willekeur minder dan nu. Terwijl je toch maatwerk levert. en daarvoor is het wel van belang, maar dat is misschien vooruitlopend op een deel van je andere vragen, maar daarvoor is het wel van belang dat er van bovenaf wordt aangegeven welke kaders er zijn. Wat vind de gemeente, in dit geval Leiden, nou echt belangrijk. Ik weet bijvoorbeeld dat ze voor jongeren hebben ‘geen jongere op de bank’. Dat is een hele belangrijke waarde, en als je hier al je handelen aan toetst. Elk besluit wat je neemt ‘zorgt dit er nu voor dat die jongeren niet op de bank zit.’ Dan heb je een heel duidelijk uitgangspunt waar je al je besluiten langs legt.

De hele organisatie moet er in mee.

**Hoe kan de hele organisatie meegenomen worden bij de invoering van de omgekeerde toets? 13.25- 14.46**

Het is een hele ingrijpende switch. En dat betekend dat iedereen er bij betrokken moet zijn. Dus dat betekend dat er heel duidelijk vanuit bovenaf dat kan dan het managementteam(MT) zijn. Het kan ook helemaal vanuit de gemeenteraad komen dat die heel duidelijk vast stellen van wat vinden we belangrijk. Zoals in Leiden ‘niemand zit op de bank’ nou dan is het goed om nog even te toetsen is dit ook echt waar we al onze besluiten aan gaan toetsen en dan moet je met de uitvoerende professionals, maar ook bezwaar en beroep moeten er bij betrokken zijn. Én beleid. Die moeten er voor zorgen dat het allemaal op elkaar is afgestemd. Dus je moet de hele organisatie meenemen en iedereen ook laten meedenken over wat betekend dit voor mij? Dus als ik bezwaar en beroep doe dan moet ik gaan toetsen aan die stappen en aan die waarden die wij als gemeente hebben vastgesteld. Maak ik beleid? Dan moet ik zorgen dat mijn beleid zodanig dat deze aarden gerealiseerd kunnen worden, dus dat ik niet alles dichttimmer dus als A zich voordoet dan pas je dit toe en als B zich voordoet dan pas je dat toe. Maar dat het beleid zo is vormgegeven dat je die waarden kan bereiken?

**Wat was de reden dat jullie een ‘verplichte’ ethische toets hebben opgenomen in het stappenplan? 14.59-17.24**

Eigenlijk omdat uit de praktijk bleek dat mensen vrij sterk hun eigen normen en waarden projecteren op andere mensen. Wat ik bijvoorbeeld heel vaak terug hoor is ‘die persoon is verslaafd dus waarom zou ik hem helpen? Heeft ie zichzelf aangedaan.’ En de vraag is, en dat kan ik niet voor iemand beantwoorden. Dat moet je echt binnen de gemeente beantwoorden. Laten wij dat meewegen? Is wat iemand in het verleden gedaan heeft, belangrijk? Of gaan we naar de toekomst kijken? Vinden we zo’n schuldvraag meewegen? Het antwoord kan ja en nee zijn. Het antwoord is mij om het even. Maar daar moet je het wel onderling over hebben. Dus dat is één ding. En wat ik ook heel veel terugzag in de praktijk is dat er veel naar de korte termijn werd gekeken. Als ik nu dit doe, dan kost dat mij deze maand weinig geld. Maar wat het voor de lange termijn voor verschil uitmaakt, het zal wel. Daar is weinig zicht op. Dat heeft ook te maken waarop de financiën lopen bij de gemeente. Heel erg per kalenderjaar en ook eigenlijk heel erg in schotten. We hebben één casus hebben we doorgerekend uit het boekje. De casus van Hadja met haar zoon die geen verblijfsvergunning heeft. Als je haar norm zou verhogen van 50 naar 70 procent dan ben je in één jaar tijd in totaal, uit mijn hoofd, zo’n 11.000 euro kwijt voor haar bijstandsuitkering. Ga je dat niet doen, en ze wordt uit huis gezet. Komt in de schuldhulpverlening en de hele rataplan erachteraan dan ben je in het eerste jaar 146.000 kwijt. Er zijn dagen waarop je niet zomaar 146.000 over hebt. Dus dat is eigenlijk wat we daarmee proberen te laten zien. En dat is niet eigenlijk wat je constant heel uitvoerig hoeft te doen. Maar het is wel goed om daar af e toe in casusbesprekingen bij stil te staan. Waarom heb ik dit gedaan? Wat speelt uit mijn achtergrond hier in mee? En wat zijn de financiële effecten op korte en lange termijn? (overstijgend denken? Ja)

**Wat zijn de ervaringen met de omgekeerde toets? 17.50- 19.23**

Eigenlijk zijn ze heel positief. Het wisselt inderdaad wel hoeveel weerstand er is. Dat hebben we gezien bij de ene dag dat er bij de ene groep veel weerstand zat en bij de andere casus inbracht over die auto. Daar was weer achteraf gezien hebben we dat op een gekke manier gedaan. En hoe zouden we dat kunnen repareren. Het grappige is dat hoe korter geleden mensen afgestudeerd is, hoe moeilijker die slag te maken is. En dat heeft er voor een deel mee te maken dat we ooit bijstandsmaatschappelijkwerk hebben gehad en daar kwamen mensen meer vanuit de hulpverlenershoek bij de sociale dienst te werken. En die hebben nu heel erg ‘oh we gaan weer terug naar waar we ooit voor opgeleid zijn, namelijk het helpen van mensen. En de nieuwe groep is het wat strakker, wat juridischer aangeleerd. Dus daar zit wat meer moeite en wat heel belangrijk is is hoe veilig is je organisatie? Als je organisatie een veilig kader bied om hiermee te experimenteren, want er gaan ook hier dingen mis. Dat kan niet anders. Want het is een hele nieuwe werkwijze. Als die veiligheid er is vinden mensen het leuk, halen ze er lol uit en gaat het werkplezier omhoog als die veiligheid er niet is dan krijg je het niet voor elkaar.

**Hoe kan een gemeente een veilige omgeving creëren? 19.28- 20.48**

Er zijn meerdere mogelijkheden. Wat goed werkt is om in eerste instantie te beginnen met een aparte teams die de kleine afwijkingen kan iedereen zelf doen. Maar wanneer het grotere afwijkingen worden, wie die gaat beoordelen. Casuïstiekoverleg waarbij mensen met enige regelmaat echt bij elkaar gaan zitten om zo’n casus te bespreken van ik loop hier tegen aan, ik denk daar aan. Hoe zien jullie dat? Want dan kun je met elkaar delen en twee weten altijd meer dan één en een hele groep weet nog meer. Dus dat is belangrijk. Of dat ze het even bij iemand terug kunnen leggen die mandaat heeft om daar een besluit op te nemen. Dat hoeft niet perse een heel team te zijn. Kan ook het afdelingshoofd zijn. Of een juridisch medewerker, of kwaliteitsmedewerker die dat mandaat heeft. Dan kunnen ze er een beetje in meegroeien. Wat noodzakelijk is dat management zich realiseert dat er af en toe wat fout gaat en dat mensen daar te hard op worden afgerekend. Het kan natuurlijk wel goed zijn om het te bespreken wat hebben we er van geleerd wat kunnen we in de toekomst anders doen. Maar niet persoonlijk afrekenen want het is fout, en hoe heb je het kunnen doen. Want dat haalt alle energie eruit.

**Zijn er negatieve ervaringen met de omgekeerde toets? 20.58-22.40**

Niet echt negatieve ervaringen, maar we zijn ookal bij gemeente geweest waarbij nou

onder andere reorganisaties van de drie decentralisaties hebben mensen enigszins, beschadigd is misschien een zwaar woord, maar dat zijn organisaties waar het even minder loopt door alle reorganisaties. Maar daar zijn de afdelingen steeds in andere samenstellingen gekomen. En daar zie dat mensen zich daar niet altijd veilig genoeg voelen en daar trainen we wel. Maar meer met de insteek dat mensen puur zich realiseren dat het ook anders kan. Dus daar zie je wel dat mensen inderdaad komen van ‘oh ja, misschien kan je er zo ook over kijken.’ Niet iedereen, sommige mensen houden heel graag vast aan de kaders die ze altijd gehad hebben. Want dat is nu eenmaal prettig en comfortabel en héél duidelijk. En dan zie dat een deel zich wel realiseert dat het ook anders kan. Maar daar worden niet meteen grote stappen gezet om het ook anders te gaan doen. Maar wat wel aardig is dat ook in die organisaties en ook bij die mensen die heel strak in de leer zijn. Na zo’n dag gaat het toch, gebeurd er toch iets in het hoofd waardoor ze constant bij zichzelf denken. Ja, ja er was toch wel iemand die zij ‘het kan ook anders’ maar zo langzamerhand worden er kleine stapjes gezet. Misschien is dit een geval waar we het misschien iets anders kunnen doen.

**Wat is de toegevoegde waarde voor klantmanagers om met de omgekeerde toets te gaan werken? 23.10-24.38**

Wat de toegevoegde waarde eigenlijk is, is dat je eigenlijk dan doet waar je voor bent aangekomen. Het is namelijk, het lijkt soms een beetje, dat is de laatste jaren wel gepropageerd dat de bijstandswet/participatiewet er is om mensen buiten de deur te houden. Maar dit is eigenlijk niet het doel. Het doel is eigenlijk is mensen die het niet op eigen kracht kunnen te ondersteunen. En dat is eigenlijk wat je doet met de omgekeerde toets en ik denk dat elke consulent ook wel een casus kent waarvan die zegt, daar heb ik een besluit genomen want het staat zo in de wet maar eigenlijk was dat absoluut niet het besluit wat ik had willen nemen. En die situaties daar kan je nu wat mee. Dus dat betekent dat je wel echt van toegevoegde waarde bent voor de klant en ook op lange termijn dat je kunt zorgen dat mensen sneller op eigen benen kunnen staan. Als je per klant in een korte periode echt meer tijd kwijt maar als je kijkt over de hele lange duur ben je per klant waarschijnlijk minder tijd kwijt.

**Wat moeten klantmanagers vanuit hunzelf kunnen om te werken met de omgekeerde toets? 25.02-27.32**

Eigenlijk is het vooral belangrijk of dat ze aan zelfreflectie kunnen doen. Ze moeten af en toe goed bij zichzelf nagaan waarom heb ik dit besluit genomen? Ik zit even te kijken of ik een voorbeeld kan geven. Ik heb ook bij een gemeente gewerkt. Als ik een voorbeeld van mezelf geef. Op een gegeven moment had ik een alleenstaande moeder tegenover me zitten in de spreekkamer, die barste in huilen uit. Want die moest haar zoontje van vijf vertellen dat Sinterklaas niet bestaat want ze had geen geld voor een kadootje. Ik had toen zelf ook kleine kinderen dus ik dacht dit ga ik nu oplossen. Dit vind ik zielig. Later merkte ik van collega’s die daar helemaal niet zo inzitten. Zo hoor eens even ze weet een jaar lang dat Sinterklaas eraan komt, ze zit je emotioneel te chanteren. En los van de vraag waar de waarheid ligt. Misschien was ze echt niet in staat om het zo te plannen en misschien was het emotionele chantage. Het kan allebei de kanten op. Maar dat was een moment waarbij ik bij mijzelf realiseerde dat ik heel snel bezig was met conclusies trekken omdat ik iets heb met kleine kinderen en omdat ik het heel schrijnend vind. Maar objectief is het misschien heel anders. En toen merkte ik voor mijzelf dat ik het voor mijzelf heel erg had meegenomen in mijn besluit wat misschien goed is hoor. Maar waar je wel bewust van moet zijn. En dat is iets wat klantmanagers bij zichzelf moeten doen en moeten terugdenken. Dit besluit heb ik genomen, waarom eigenlijk? Wat wilde ik er mee bereiken? En er zitten ook echt mensen ook bij, dit zul je misschien ook wel terug horen, die halen het bloed onder je nagels vandaag. Als de telefoon gaat, en je hoort hun naam… dan denk je nee. Ik krijg spontane hoofdpijn. Maar dat zit er ook zitten er ook tussen, maar daar moeten we toch ook wat mee. En het is ook om ook daar elke keer na te denken. Neem ik nou een besluit omdat ik die persoon diep van binnen gewoon dwars wil zitten, ook heel menselijk. Gebeurd heus wel, dat is dan alleen maar goed om dan af en toe bij jezelf te denken of ben ik nou bezig met een besluit waarmee ik die persoon vooruit kan helpen?

**Hoe kan een gemeente klantmanagers ondersteunen in de stappen van de omgekeerde toets? 29.20 – 30.45**

Eigenlijk is het belangrijk of dat er ruimte is om wel wat extra tijd te nemen voor een klant. Soms is dat nodig, echt niet in alle gevallen maar soms wel. Én wat heel belangrijk is dat mensen elkaar makkelijk kunnen vinden. Soms blijkt er veel meer aan de hand dan bij het eerste gezicht blijkt. En dan is het heel belangrijk dat er heel snel geschakeld kan worden naar een college of om het dossier over te dragen of samen te kijken hoe we samen tot een goede oplossingen kunnen komen. Dus dat is belangrijk. Die lijnen moeten zo kort mogelijk zijn. En heel veel gesprekken zullen echt zo heel lang hoeven te duren. Het is wel goed dat ze ook daar zou een stuk intervisie kunnen werken of in inderdaad bijscholing op hoe doe je dat nou? Want er zitten ook een hele groep Wajongers die komt naar de gemeente en daar is wel informatie over beschikbaar. Deze hebben wij ook in onze kennisbanken hangen, wat betekenen verschillende psychische aandoeningen voor de gespreksvaardigheden. Hoe moet je een gesprek voeren met iemand die autistisch is, dat is heel anders dan moet iemand met borderline. Daar kun je, het is belangrijk om daar veel kennis te hebben want dan kan je veel efficiënter een gesprek in gaan.

**Kan de omgekeerde toets verantwoord worden bij een bezwaar?31.12-33.35**

Ja, absoluut. En het gelijkheidsbeginsel (GB) is het meest genoemde bezwaar inderdaad. Als je gaat kijken naar wat er aan jurisprudentie is over het GB en wanneer het is toegekend dat is eigenlijk nihil. Omdat er eigenlijk geen twee gevallen gelijk zijn. Het is wel van belang om inderdaad te motiveren als je kijkt. Een voorbeeld is een jongeren onder de 27 die bijstand aanvragen en schulden hebben. En dat is veel voorkomende problematiek. Vanuit de schuldhulpverlening moeten ze gaan werken om zoveel mogelijk inkomen te hebben om die schulden af te lossen. Vanuit de bijstand moeten ze terug naar school met behoud van studiefinanciering. Nou dat botst. En dan kun je per persoon gaan kijken, wat de wet wil bereiken is zelfredzaamheid eigenlijk in alle gevallen en dan kun je gaan kijken. Gaat scholing in deze situatie zelfredzaamheid bevorderen. Ja of nee? Zo ja, omdat hij met een startkwalificatie een veel grotere kans maakt op de arbeidsmarkt. Dan is het slim om hem wel die scholing te laten volgen. Is de kans heel groot dat hij op school gaat uitvallen en dan met een studieschuld overblijft dan moet je hem vooral niet die scholing laten volgen. En dan moet je hem gewoon de bijstand inhalen en hem actief ondersteunen opzoek naar werk. (casus speciaal onderwijs) en dan heb je eigenlijk situaties, vergelijkbare situaties met schulden en een bijstandsuitkering en de een laat je naar school gaan en geef je misschien een stukje bijstand omdat ie dan, soms is de studiefinanciering of de tegemoetkoming onderwijs lager dan de bijstandsnorm. Is eigenlijk een toereikende voorliggende voorziening nu kunnen we hem toch een klein stukje bijstand bieden om iets te doen met die schulden maar wel straks een startkwalificatie heeft en aan zijn toekomst kan werken. En bij andere jongeren zeg je misschien is dit gewoon niet verstandig en doen we het niet. Dus als je die afweging beschrijft is er geen enkele reden dat bezwaar van hé GB is geschonden.

**Hoe kan je dit goed rapporteren/motiveren? 33.38- 34.07**

Vooral goed motiveren, dat is wel echt een verschil bij goed motiveren wordt altijd gedacht aan lange lappen tekst. Maar dat hoeft op zich niet. Het kan ook de privacy schenden als er te veel in staat. Dus alleen de nodige informatie moet erin en die afweging hoeft ook geen ellelange tekst te zijn als er maar duidelijk staat op basis waarvan die, waarop die afweging is genomen.

**Wat houdt het, door Stimulansz ontwikkelde, beleidsartikel in? 34.15- 35.28**

Dat is eigenlijk een artikel die opgenomen kan worden in een verordening of beleidsregels waarbij eigenlijk wordt opgenomen dat elk besluit wordt getoetst aan bepaalde waarden en normen en daarbij kun je inderdaad kijken. Welke waarde en normen vinden wij specifiek heel belangrijk. Als je bijvoorbeeld in je beleid opneemt bij elk besluit wordt vooraf getoetst dat het niet lijdt tot meer jongeren op de bank ofzo dan kun je vandaaruit. Dan gaat de accountant ook toetsen of je besluiten daaraan getoetst zijn en ook bezwaar en beroep daar ook op letten. Dus dan is dat gewoon een uitgangspunt voor al je beleid en heb je ook een duidelijke afwijking. En dat is ook altijd wel een beetje de angst. Je mag altijd afwijken van je eigen beleid, op grond van de Awb, als het zeer onredelijk uitpakt. Maar de vraag is of je nu niet teveel gaat afwijken. En wordt de afwijking dan niet de norm. Dat kan je dus ondervangen door zo’n artikel op te nemen waarin je gewoon heel duidelijk stelt al onze besluiten worden getoetst aan die waarden.

**Op wat voor wijze wijkt dit artikel af van een hardheidsclausule?35.34-36.14**

Eigenlijk is het een soort nadere invulling van de hardheidsclausule (HC) de HC is nu een beetje vaag en hij is ook erg zwaar. In de jurisprudentie zie je terug je moet echt zowat dood gaan wil je die hardheidsclausule in kunnen zetten. Dit is, je kunt hem ook veel soepeler inrichtingen en dit is eigenlijk de soepelere variant. Waarbij je zegt, die HC gebruiken we ook als het wetsartikel niet totaal het doel van de wet realiseert maar iets compleet anders.

**Zijn er gebieden waarop je de omgekeerde toets niet kan toepassen? 36.17-37.15**

Dat is een goede vraag. Dat is een lastige vraag ook meteen om te beantwoorden. We zijn wel met een gemeente bezig die met ruimtelijke ordening kijken of ze hem daar kunnen toepassen, omgevingswet. Het wordt dus al breder toegepast. Ik denk dat er weinig gebieden zijn waar je hem niet kan toepassen. Als ik iets zou moeten noemen zou zeggen strafrecht. Omdat daar heel duidelijk is omdat het echt de gevangenis ingegooid worden. En dan kan je moeilijk zeggen paste niet helemaal in de wet maar de bedoeling is toch? Dat krijg je er nooit door want dat zijn er te veel rechtswaarborgen. Maar over het overige is het een denkkader. Dus je zou de grondwaarden per wet moeten destilleren. Maar ik denk dat het bijna overal op toegepast kan worden als het geen strafrecht is.

**Hoe kan de gemeente Leiden het beste de transitie naar de omgekeerde toets aanpakken? 37.23-37.54 44.18 – 44.56**

Als ik nog tips zou mogen geven. Het belangrijkste is dat het eigenlijk van boven af naar beneden gaat. En waarom? Omdat het draagvlak moet eerst geregeld zijn voordat de uitvoering er echt mee aan de slag gaat. Het MT moet er achter staan, beleid moet er achter staan. En dan kunnen de mensen.

Wat ook belangrijk is is de financiële kanten. Je ziet met de omgekeerde toets dat als je op een deelaspect meer uitgeeft dat je op de ander bezuinigd. En dit is binnen de gemeente vaak lastig omdat er verschillende wethouders op de portefeuilles zitten. Dat is misschien aardig om mee te nemen dat de wethouders die op die portefeuilles zitten ook onderling afspraken maken over hoe je het gezamenlijk kunt doen met één pot geld. Het wordt namelijk als ondeelbaar budget, of ongedeeld budget aan de gemeenten gegeven. Maar binnen de gemeente wordt het wel opgedeeld.

**Werken er al gemeentes met de omgekeerde toets? 38.29-38.58**

Ja, gemeente Heerlen werkt al echt met de omgekeerde toets. De gemeente Almere werkt al met de omgekeerde toets. En er zijn wel een hoop gemeentes die er in meer of mindere mate mee bezig zijn. Maar dit zijn de gemeentes in ieder geval waar iedereen geschoold is, het beleid erop aan is gepast en waar ze vol mee aan de slag zijn.

**Zit er een internationaal aspect aan de omgekeerde toets? 41.20- 42.05**

De monografieën van Kluwer. Dat is een serie uitgaven en daar komt er nu een van de participatiewet en daar worden eigenlijk de grondrechten aan de Participatiewet en daar ga ik ook een hoofdstuk schrijven over de omgekeerde toets. Dus ja er zitten internationale aspecten aan. In die zin dat er een hoop internationale grondrechten zijn die je hier geheel goed aan kunt koppelen. En vandaaruit die waarden kunt gebruiken om meer besluiten aan te toetsen.

**Hoe zie jij de verhouding tussen de omgekeerde toets en de discretionaire ruimte? 42.30-42.50**

Het is een denkwijze om de discretionaire ruimte te gebruiken. (als antwoord op mijn vergelijking)

**Wordt de discretionaire ruimte op dit moment door gemeentes genoeg benut? 43.10 – 43.44**

Tot nu toe niet. Nee, echt totaal niet. Er is eigenlijk, grap is dat je wel niet dat de ruimte wordt benut om de bijstand te verlagen maar niet om te verhogen. Maar dat kan ook een optie zijn. Maar hij wordt eigenlijk heel weinig gebruikt. En dat zie je wel met de training omgekeerde toets dat mensen dat wel gaan benutten.

**Heeft u nog tips voor literatuur over de omgekeerde toets? 46.45- 48.35**

Dat is een hele goede vraag. Want er is zo goed als geen literatuur nog over. Ik denk dat met name de stukken van de TSD dat die interessant zijn waarin ze aangeven al dan niet zo goed gaat. En heb je het verhaal van Donner gelezen wat hij op het voorjaarscongres van Divosa heeft verteld. Staat niet in de notulen maar in principe openbaar. Het was een mooie speech, daarin geeft hij een mooie onderbouwing van de omgekeerde toets. Dat was wel mooi voor ons, wij stonden daar met ons foldertje en toen kwam hij met het verhaal. Dankuwel meneer Donner.

**Wat is jullie missie voor de omgekeerde toets de komende periode? 48.38- 49.38**

Wij zijn nu in gesprek bij een aantal Hogeschool of we het daar wat meer binnen het curriculum kunnen krijgen omdat we eigenlijk het liefst zouden zien dat alle nieuwe medewerkers al zo zijn opgeleid voordat ze bij een gemeente beginnen. Dus daar zijn we mee bezig. En dat lijkt ook goed te lukken. En eigenlijk willen we dat het vooral overal wordt toegepast. We hebben de methode daarom ook overal voor iedereen toegankelijk gemaakt. En dat gaan we verder uitbouwen of we de financiële kant ook erbij kunnen betrekken. En eigenlijk doen we op meer aspecten, de gedragsbeinvloedenaspecten, erbij kunnen betrekken. En dat steeds verder uit kunnen bouwen. Tot het een volledige werkwijze is.

**Afsluiting 49.43**

## 3. Interview

**0.00 – 0.37 (introductie buiten opname) Zou je jezelf even kort willen voorstellen, wat is je functie, je ervaring, opleiding?**

ik ben juridische medewerker. Ik werk al 25 jaar bij verschillende afdelingen van sociale zaken, binnen verschillende gemeentes ook. En de afgelopen 10 jaar bij bezwaar en beroep. Dat is al heel lang. Je moet steeds een beetje verder kijken en je horizon verbreden.

**0.37 – 1.23 Wat houd de functie van medewerker bezwaar en beroep, globaal gezien, in?**

Wat houd de functie in, dat betekent dat als er bezwaar maakt tegen een besluit dat wij kijken of het besluit, is het primaire besluit juist. Is het op de juiste gronden tot stand gekomen. Je kijkt naar de wettelijke regels, maar je kijkt ook of we het misschien op een andere manier hadden kunnen doen? En tegen een bezwaar wat ongegrond i s verklaard kan natuurlijk ook weer beroep worden ingesteld. En dan gaan we naar de rechtbank toe. En tegen de uitspraak van de rechtbank kan ook nog Hoger Beroep worden ingesteld en dan komen we bij de Centrale raad. Dit gebeurd regelmatig.

**1.23 – 1.27 Ben je bekend met de omgekeerde toets?**

Ja.

**1.27 – 2.38 Wat is vanuit een bezwaar beroepsperspectief jouw mening?**

Nou ik denk dat het heel goed is dat wij kijken naar het individu. Wat heeft iemand nodig en wat kan. Je zit natuurlijk binnen bepaalde regels, maar daar heb je wel wat speelruimte tussen. Ik heb laatst een bezwaar dat was een aanvraag die nu voor de 5e keer buiten behandeling was gesteld. Strikt formeel kan je zeggen, dat was juist. Die meneer heeft niet de stukken aangeleverd binnen die periode, maar ik denk dat je ook verder kan kijken. Want hoe kan het dat iemand 5 keer bijstand aanvraagt en 5 keer achter elkaar mis gaat. En als je dat verder gaat kijken dan zie dat het iemand is die psychisch minder belastbaar is. Waardoor er eigenlijk redenen zijn waarom het niet lukt om die aanvraag compleet te maken. En ik denk dat we dan een stap verder moeten gaan. Want moeten we die klant toch niet meer ondersteuning bieden zodat hij zijn aanvraag wel kan indien. Hij heeft het nodig, want hij heeft wel moeilijk met het voorzien van de kosten van levensonderhoud.

**2.38 – 3.21 Wat doe je in dit geval? Er komt een bezwaar op een besluit en jullie denken ‘hier moet een herziening op komen’.**

Nou dan koppelen we terug. En dan zetten we het op papier en dan bespreken we het ook met de toetser of kwaliteitsmedewerker in dit geval. En dan leggen wij uit dat wij het ander zien. En als de kwaliteitsmedewerker dat ook in ziet dan neemt hij het weer op met de consulent. En dan wordt het besluit, eigenlijk wel in 95% van de gevallen, herziend.

En soms mag je best van mening verschillen, dat mag ook. Maar dan ga je de discussie aan met elkaar.

**3.32 – 4.10 Wat denk jij dat er vanuit een bezwaar en beroepsperspectief nodig is, zodat het ook kan?**

Om goed te kunnen werken met de omgekeerde toets denk ik dat je wel heel goed moet weten wat de regels zijn. Dus je moet heel goed weten waar je het over hebt. Je moet heel goed weten wat niet kan, maar je moet ook wel weten wat je speelruimte is wat wél kan. Je moet wel voorkomen dat je geen dingen doet, die wanneer er bezwaar komt niet overeind kunnen blijven. Maar als het goed is met de omgekeerde toets dan kijk je wat deze klant nodig en wat kan ik hem bieden. Dus dan zou je heel erg moeten aansluiten bij de vraag van de klant.

**4.10 – 4.47 Ik heb gehoord dat andere gemeentes het lastig vinden omdat de omgekeerde toets lastig toetsbaar zou zijn in bezwaar en beroep.**

Dat ligt er erg aan, als je maar wat doet. Dan denk ik dat wij ook een probleem gaan krijgen bij bezwaar en beroep. Maar als je goed kijkt naar wat een klant nodig heeft en wat kan wel. En als ik in die situatie van de klant zou zitten, wat zou voor mij da n een goede oplossing zijn? En past dat binnen de wettelijke regels? Eigenlijk wat wij nu al doen bij bezwaar, ‘wat is wél mogelijke?

**4.47 – 5.12 Eigenlijk toetsen jullie al omgekeerd?**

Ja, wij zitten eigenlijk achteraan in het proces. Dus de toets is eigenlijk al geweest. Want anders heb je geen bezwaar meer liggen. Maar bezwaar is een totale heroverweging dus je kijkt nog wel opnieuw. Dus op die manier toets ik nog wel een keer en dan kijk je waar de mogelijkheden liggen.

**5.12 – 5.51 Naast speelruimte, denk je dat klantmanagers nog iets nodig hebben om de omgekeerde toets succesvol te laten worden?**

Misschien, er zijn natuurlijk een hoop nieuwe medewerkers binnen de gemeente Leiden. Dus een goede investering in hun kennis en ook wel vaardigheden. Dat dat wel heel belangrijk is. Soms moet je gewoon moeilijke gesprekken kunnen voeren en kunnen doorvragen en dat zijn toch wel hele specifieke vaardigheden.

**5.51 – 6.10 En wat zou de gemeente Leiden kunnen faciliteren?**

Scholing bieden, stukje scholing bieden. En misschien ook een stukje coaching door heel ervaren medewerker door die te koppelen en consulenten.

**6.10 –7.53 Stel, er is geïndividualiseerd door een klantmanager en toch is een klant niet helemaal tevreden. Wat zouden jullie dan doen?**

Ik denk ook het gesprek aan gaan met de klant. Sowieso in het kader van bezwaar heb je een hoorzitting. Dus dan ga je ook het gesprek aan, en zo en zo is de insteek geweest van het college en waarom vind u dat er in uw situatie te weinig geïndividualiseerd, op welke vlakken vindt u dat er meer geïndividualiseerd had mogen worden? Maar ook uitleggen wij hebben het op die en die manier gedaan, want dat is vaak.. een klant krijgt dan een brief thuis en die moeten het allemaal maar begrijpen. Het is een ingewikkelde materie, dus vaak een stukje uitleg kan vaak heel veel helpen om het wel te accepteren. Misschien zegt die klant wel ‘als jullie het op die manier hebben gedaan dan begrijp ik het, nu kan ik het aanvaarden.’ Soms ook niet, je hebt ook klanten die zijn het nooit ergens mee eens. Die hebben we er ook bij zitten. En dan is het ook goed om uit te leggen, we hebben het op die manier gedaan, we hebben naar alle aspecten gekeken. Dit is he tis, bent u het daar niet mee eens, dan staat het u vrij om juridische procedures te volgen.

## 

## 4. Interview

26 april 2017

**0.00 – 0.51 (introductie buiten opname) John, zou jij jezelf even kort willen voorstellen, wat je functie is, je ervaring, je opleiding?**

. Werkzaam bij de gemeente Leiden, sinds 2001. En sinds 2007 ongeveer kwaliteitsmedewerker. Give or take. Ik heb voordat ik hier begon te werken ben ik journalist geweest. En ik heb ook die opleiding afgerond, journalistiek. Wat wil je nog meer van me weten?

**0.52 – 1.20 Wat houdt de functie van kwaliteitsmedewerker, globaal gezien, in?**

In mijn pitch roep ik meestal dat ik controleer, ik coach en ik school medewerkers, klantmanagers eigenlijk. Met de nadruk op dit moment nog controleren en coachen. Voor scholen is helaas, op dit moment, te weinig tijd.

Het gesprek werd onderbroken, er is een nieuwe opname gestart.

**0.09 – 1.22 Wat is de functie/rol van een kwaliteitsmedewerker bij een aanvraag levensonderhoud?**

Twee rollen, dus coachen. Dus dat wil zeggen dat als klantmanagers met een casus kom dat ik help om de casus te analyseren en de linken met de wetgeving uitleg. En te laten zien, controleren dat feiten ook gecheckt worden. En als uiteindelijk, dat de feitelijke situatie ook goed gekoppeld wordt aan de wetgeving, achteraf toets ik dat ook nog een keer voor de medewerkers die nog getoetst moeten worden. En steekproefsgewijs voor de zelfbeslissers.

**1.29 – 1.31** **Mijn scriptie gaat over de omgekeerde toets bij een aanvraag levensonderhoud. Ben je bekend met de omgekeerde toets?**

Ja.

**1.31 – 4.11 Wat is vanuit een kwaliteitsmedewerkersperspectief hierover jouw mening?**

Nou, die zou niet anders moeten zijn dan die van een klantmanager. Kijk, waar het volgens mij met de omgekeerde toets om gaat is dat je naar het doel kijkt van waar een klant naar toe wilt. Als het adagium is dat een klant zelfredzaam moet zijn, dan moet de omgekeerde toets in de richting gaan van iets wat de klant wilt bewerkstelligen wat naar die zelfredzaamheid toe gaat. Dat kan in alle gradaties zijn en wat vooral belangrijk is om, dat merk ik sinds kort, is dat mensen die het al beginnen toe te passen die denken misschien doen we al iets in de richting van de klant, maar het is ongelofelijk belangrijk dat we wel de regels blijven vasthouden. Dus dat je wel ziet ‘wat zijn de regels’ en dan als je de casus voor je hebt dat je uiteindelijk weet welke regel je niet gebruikt om het doel van de klant te bewerkstelligen. Op dit moment is het heel belangrijk, en wat nog best mag groeien, is vooral de manier van rapporteren. Dus dat je iedere keer weer zegt, van nou… gisteren had ik toevallig een geval ‘Klant zit in detentie, maar eigenlijk was hij wel goed bezig want goed traject, traject bij de standsbank mag in dit geval nog de bijzondere bijstand blijven doorlopen voor die stadsbank?’ Eigenlijk kan dit niet, want artikel 13 zegt gewoon ‘geen enkele bijstand voor iemand die in detentie zit’ de omgekeerde toets zegt ‘nou, kortdurende detentie, als hij er daarna weer uit komt en wordt weer opgepakt komt daarna in de samenleving terecht. Komt niet meer in detentie terecht, dat scheelt heel veel geld voor een klein beetje bijstand wat we blijven betalen. Dat kan de waarde zijn van de omgekeerde toets. Dat je een klant weer in zijn kracht zet en door een klein beetje bijstand toch te blijven betalen, dat een klant geen aanspraak hoeft te maken op andere voorzieningen binnen het sociale domein die over het algemeen veel duurder zijn dan dat kleine beetje bijstand wat wij verstrekken.

**4.12 – 6.59 Wat is er volgens jou nodig zodat de klantmanagers succesvol met de omgekeerde toets kunnen werken?**

Meer ruimte in hun caseload. Nu heeft iedereen een caseload van 90-100 soms als het heel druk is 110 en als je die caseload bij wilt houden dan betekend dat, dat je soms alleen luistert naar regelgeving en wat direct van toepassing is. Om de simpele reden dat, doe je dat niet. Dan krijg je een achterstand. En dat betekend dat dus wat belangrijk is voor de omgekeerde toets is dat analyseren van de situatie, dus ook op zoek gaan naar hoe de situatie van de klant er nu uit ziet, wat voor dienstverlening is er? Waardoor je moet uitvragen bij verschillende instanties, dat kost rete veel tijd. En als je dan met de druk van een caseload op je zit, dan ga je niet makkelijk bij een hulpverlener langs, van wie je weet dat die over het algemeen lang van stof is. Dat breekt direct in op de tijd, dan en je met één klant bezig en dan drukken er nog 98 klanten op mijn nek die ook wat willen. Dat werkt niet prettig.

Het belangrijkste voor klantmanagers moet komen is op de een of andere manier minder druk op de caseloads. Verder wat klantmanagers nodig hebben is een ongelofelijke goede kennis van de sociale kaart en constant contacten bijhouden en netwerken. En niet alleen binnen de gemeente, maar ook dus ook met al die hulpverleningsinstanties die met zo’n klant te maken hebben. En dat is best wel, dat is lastig. Want we hebben al moeite om onze andere rol ten op zichten van de klant hulpverleners uit te leggen.

We moeten steeds uitleggen wat we doen, waarom we het doen. stuiten op onbegrip. Dat moet allemaal uitgelegd worden, en steeds meer opnieuw. En zeker in het begin kost dat rete veel werk. En de caseloads zijn daar gewoon te groot voor.

**6.59 – 9. 37 Wat moet kwaliteitsmedewerkers kunnen om met de omgekeerde toets te kunnen werken?**

Wij hoeven niks te kunnen, haha. Nee kijk, eigenlijk zijn wij. Kijk eigenlijk heb ik een functie die niet heel, tot een bepaalde hoogte, niet heel veel is dan een adviserende. En in die adviserende rol ben ik niet anders dan andere klantmanagers. Dat wil zeggen dat als jij advies van mij krijgt. ‘goed advies, daar kan ik wat mee.’ ‘of slecht advies, doeg, ik loop wel naar een ander’. Tot het moment van toetsen kunnen ze vragen stellen, en ik denk dat ik de expertise heb dat ik ze een goed antwoord kan geven. Maar ik weet niet alles. Dus soms vertel ik ook wel eens onzin. Dus als ze dan denken dat is toch niet van toepassing op mijn klant, dan gaan ze naar een andere adviseur. Even goede vrienden wat mij betreft. Pas helemaal op het eind, dat moeten er financieel dingen, dan moet de regelgeving goed. Dan zijn er ineens dingen waardoor ik heel even kwaliteitsmedewerker ben, in de zin van om ervoor te zorgen dat de gemeente niet in de problemen komt vanwege teveel fouten. Dan moeten klantmanagers opeens iets. Dus eigenlijk is mijn rol binnen de omgekeerde toets minimaal om te zeggen, bijna niks. Om de simpele reden dat ik kijk alle casussen op papier, of ik krijg ze doorverteld van de klantmanager. Terwijl voor de omgekeerde toets is juist het gebruik van je zintuigen in het veld, dus buiten dit kantoor, dat is eigenlijk het belangrijkste om de omgekeerde toets goed toe te passen. En dat doe ik niet. Dus in die zin is mijn rol in de omgekeerde marginaal. Maar goed ik ken de omgekeerde toets, zeker via de BVK (beroepsverenigingen voor klantmanagers). Dus ik kan het ook uitleggen, zoals ik nu jou ook heb verteld. Maar eigenlijk gebeurd nu meer in het algemeen, en in klantmanager gaat dat in casusniveau.

**9.37 – 11.49 Heet de BVK een uitgesproken over de omgekeerde toets?**

Ja, maar dat is niet zo moeilijk. De BVK, iedere keer zeggen we dat klanten optimaal moeten worden behandeld en dat maatwerk bij iedere klant... Dat je in deze tijd niet meer zonder maatwerk kan. En de omgekeerde toets is eigenlijk een vorm van maatwerk. Dus in die zin, in elke situatie roepen we volgens mij maatwerk, lees dus omgekeerde toets. Maar we weten dat in verschillende gemeentes nog een hoop werk wat dat betreft te doen is omdat ze met dezelfde problemen te maken hebben als wij. Drukte, en als je bijvoorbeeld in een heel veel gemeentes wordt tegenwoordig de wortel wel gebruikt. En wordt de omgekeerde toetst gebruikt om klanten te stimuleren. Maar in een gemeente als Rotterdam wordt de stok gebruikt en dat is gewoon beleid, en daar wordt heel weinig gebruikt gemaakt van de omgekeerde toets.

Ik zeg wat lelijk over Rotterdam, ook een beetje begrip namelijk waar onze functies heel ver uit elkaar liggen is dat bij hun nog meer. En voor de omgekeerde toets heb je bijna iedereen in het werkveld nodig. Wij hebben heel veel tijd nodig. Bij hun is, volgens mij, uitkeringsconsulent apart, re-integratieconsulent is apart, alles is daar paart. En je moet met iedereen overleggen om je doel te bereiken. Voor hun is maatwerk leveren, omgekeerde toets, bijna onmogelijk. Maar let wel dit is weer positief over Rotterdam, zo ingesteld dat waarbij de burger in Rotterdam er veel slechter af komt dan in Leiden.

**11.49 – 13.39 Wat denk je dat de gemeente Leiden de klantmanagers nog moet aanbieden, zodat zij met de omgekeerde toets kunnen werken.**

Meer scholing en meer samenwerking met de mensen van het wijkteam, stadsbank, van de WMO en ook met andere mensen in de dienstverlening in de zorg. Om de simpele reden dat op het moment dat je cursussen met elkaar volgt, als je samen met elkaar werkt dan leer je ook elkaars werkveld begrijpen. Dus dan gaan mensen, zeg maar bij de wijkteams die leven in een wet, wij doen iets apart wij handhaven ook die wet. Dat doen zij niet. Ze merken het wel, maar ze zijn veel minder bewust dat die handhavingsfunctie bij ons, daar kunnen wij niet om heen die is heel erg strak. Als je dat niet doet dan is het ook heel moeilijk om je daar in in te leven. Dan hangen je oren ook veel meer naar de burger naar de klanten. Vandaar dat inleving in elkaar, ik weet dat ze dat nu ook met een uitgebreide cursus in Maastricht aan het doen zijn of hebben gedaan. Dat helpt al heel veel om zo’n klant beter te hebben. Dus wat we nodig hebben, meer scholingen, meer cursussen met elkaar.

John is hierna de casussen voorgelegd. Zie bijlage 4.

## 5. Interview

De introductie is niet opgenomen.

**0.00 – 1.04 Hoeveel wijkteams heeft Almere?**

We hebben inderdaad veel wijkteams. Omdat, naja we hebben Almere buitenhaven, stad en poort en tegenwoordig ook een andere. Hoe heet dat ding, Nobelhorst. Dus we hebben er vifj grote gebieden. En die zijn dan weer opgedeeld in wijken. We hebben dus veel wijkteams. En eigenlijk weten ze nog niet wat ze er mee aan willen.

**1.04 – 1.16 Almere is een centrumgemeente?**

Klopt. Waarom, geen idee. Je hebt hier ook andere grote steden in de buurt. Zo is Amsterdam ook een centrumgemeente, en die ligt ook dichtbij.

**1.20 - 2.40 Zou je jezelf even kort willen voorstellen? Wat is je achtergrond, hoe je binnen het sociaal domein terecht bent gekomen?**

Mike Bos dan hé. Ik ben begonnen bij de gemeente 9 jaar gelden, Bij het callcenter. Omdat ik heel veel belervaring heb. Dan leer je de gemeente ook goed kennen. En op een gegeven moment wil je wel meer en toen kreeg ik de mogelijkheid om een jaar op proef te komen werken bij de sociale dienst. Toen hete het volgens mij ook anders, maar ik noem het nog steeds de sociale dienst. Dat was toen bij het beheersteam. Dat was dan bij de klanten die al, waar al besloten is dat ze recht hebben o peen uitkering. Dus dan hoef je alleen maar te controleren of alles nog steeds in orde is. Dat heb ik 3 jaar gedaan, en daarna heb ik de opleiding juridische kwaliteitsmedewerker gedaan. Mocht ook van de baas. En toen 2 jaar inkomensconsulent, en dat is echt alleen de poort. En zo ben ik er eigenlijk ingerold. Ik had daarvoor geen ervaring mee, alleen mensen in mijn omgeving. Dus ja, en ik vind het nog steeds leuk na 5 jaar.

**2.40 – 4.20 Wil je wat meer vertellen over de gemeente Almere en de afdeling Werk en Inkomen? En het het is opgebouwd in afdelingen?**

Bij ons in Almere werken we heel gespecialiseerd. Dat betekend dat heel werk en inkomen opgedeeld is in verschillende teams. Met eigen teamleiding. We hebben team inkomen en handhaving, waar ik in zit. Dat is echt het stukje de poort en de aanvragen. En de handhaving en de sociale recherche. En dan de trede… trede 3 en 4 die makkelijk aan het werk gaat. Een team zorg die doen dan de klanten in trede 1 en 2 zitten en die niet makkelijk geplaatst kunnen worden. En dan team beheer die de lopende klanten in de gaten houdt. Dus eigenlijk de rechtmatigheid doet van de lopende klanten, en dan ook de bijzondere bijstand. Dat wordt bij ons ook gedaan door een beheer team. En dan hebben we nog een klein groepje statushouders, maar dat valt eigenlijk onder het team zorg. Maar dat is wel een aparte club, die doen echt apart de statushouders.

**4.20 – 6.05 Korte uitleg over waar de scriptie over gaat. En het doel van het interview.**

**6.05 – 7.47 Van waar is het idee ontstaan, om met de omgekeerde toets te gaan werken?**

Weet ik niet helemaal zeker, het heeft te maken met ons armoede beleid. Want het armoede beleid daar zijn ze heel erg mee bezig. Op wethoudersniveau. En bij ons in het team is het gekomen door onze teamleider, die ook in het artikel stond. Robbie van Driessen. Mede omdat hij eigenlijk zelf geen achtergrond, geen achtergrond sociale dienst. Een hoop dingen waren voor hem onlogisch. Hij kende de wet niet zoals wij die kenne. Dus hij ging daar vragen over stellen. En toen kwam het samenwerken met de wijkteams. Daar moest gekeken worden wat we elkaar konden bieden. Daar kwam natuurlijk heel veel zaken uit voort die, dan net weer even anders gedaan moeten worden. Waardoor je net even meer zorg moet bieden. En zo is dat langzamerheid bij ingekomen. Althans in mijn geval. En in het begin was ik heel erg, dit is de wet en daar we niet vanaf wijken tenzij. En nu is het nog steeds zo, alleen de omgekeerde toets zegt je kijkt eerst wat heeft een klant nodig en dan uiteindelijk past het binnen de wet. Dus eigenlijk doe je nog steeds het zelfde. Het moet nog steeds in de wet passen. Maar je kijkt wat meer daar wat de klant nodig heeft.

Je heeft de klant wat sneller de voordeel van de twijfel. Dat is eigenlijk het grootste verschil.

**7.47 – 10.30 Er wordt wel eens gezegd dat we klanten niet te veel moeten pamperen of dingen door de vingers zien. Hoe gaat dat hier? Hoe kijk jij hier tegenaan?**

Nee, er wordt niet meer door de vingers gezien. Zowieso vindt ik, maar ik ben best wel streng. Ik vind de omgekeerde toets werkt twee kanten op. Want je kan hem ook gebruiken om iemand extra te motiveren. Pamperen, daar hou ik zowieso niet van. Want daar worden ze lui van. Nee, wat je eigenlijk doet je kijkt naar de mogelijkheden, je geeft bijvoorbeeld eerder een mogelijkheid om stukken langer aan te leveren. Of je geeft ze de voordeel van de twijfel met een hersteltermijn. Maar echt pamperen is het niet. Er wordt nog steeds heel veel van de klant verwacht. En dan heb ik misschien een heel mooi voorbeeld die we ook bij de training omgekeerde toets moesten gebruiken:

De klant had code 30 gekregen van de IND, in ieder geval hij had geen recht meer op een code. Dat is misschien niet 30. Ik weet niet precies welke code, maar hij had geen recht op bijstand en hij mocht het ook niet afwachten in Nederland. Nou, is heel duidelijk de IND zegt dat dus. Daar gaan we niet aan toornen. Dan is de klantmanager, die de klant in beheer had. Die was heel duidelijk. Dit was de code, ik heb hem opgebeld. Hij heeft het niet tijdig verlengd. Dus ik beëindig de uitkering. Helemaal zoals het hoort. Alleen met de omgekeerde toets kan je zeggen, kan je net als iemand die zijn huisvesting niet op orde heeft. Ik blokkeer de uitkering want je hebt geen recht. Maar ik geef je twee weken de tijd om het alsnog in orde te maken. Ga in overleg met de IND, red je het binnen twee weken. Prima dan halen we de blokkade eraf, lukt het niet? Dan beëindigen we alsnog de uitkering. Dus past nog steeds binnen de wet. Maar we geven meer ruimte. En dat is eigenlijk het hele omgekeerde denken. En dan denk je met de klant mee. Dan overleg je met de klant. Doe dit, dan doen wij dat voor je. Doe je dit niet? Prima maar dan doen we dat ook niet. Het is eigenlijk meer overleggen met de klant voordat je een beslissing neemt. Geven en nemen.

Maar we tolereren nog steeds geen zwartwerken, tolereren geen fraude. Ik bedoel dat veranderd niet.

**10.30 – 12.40 Heeft de gemeente vaste denkkaders?**

Lastige vraag. We hebben natuurlijk nog steeds dat de klant gewoon uitstroomt. Dus dat doel blijft gewoon bestaan. We willen dat de klant zelf actief blijft. Maar ja dat is eigenlijk niks anders dan wat het altijd al is geweest. Dus dezelfde kaders blijven nog steeds gelden.

(nadere uitleg, kaders volgens Evelien Meester) Dat doen wij wel inderdaad wel, dat we de maatschappelijke prijslijst gebruiken. Want dat is een goede afzetting van wat gaat het de gemeente kosten. Wat kost het nu om een uitkering te beëindigen. Wat gaat het de maatschappij kosten? En wat gaat het ons kosten als we de uitkering nog even door laten laten? Dus ja, daar wordt wel rekening mee gehouden. En zeker inderdaad met kinderen, in ons armoedebeleid. Onze wethouder is daar erg voorsteven in. Wij willen gaan voor 0 uithuiszettingen in Almere. Dus dat moeten wij ook meenemen.

Wij zouden het beleid ook uitgevoerd hebben zonder de omgekeerde toets, als het van bovenaf komt (wethouder.

**12.40 – 13.49 Hoe is het traject verlopen naar de omgekeerde toets?**

In het begin was het alleen een paar mensen, waarvan ik er dan een ben. Maar dat had dan weer te maken met het samenwerken met de wijkteams. Dat is nu bijna een jaar bezig. Inmiddels zijn we ook bezig om het over iedereen uit te breiden. En in het begin was het meer zo dat wij dan de ambassadeurs waren voor de omgekeerde toets. Dus dat wij het promoten bij de collega’s dat wij collega’s bedenken van hé komt dit er misschien voor in aanmerking? Hints en tips geven. En nu is het zo dat iedereen de cursus doet van de omgekeerde toets. Van Stimulansz, niet helemaal mijn favoriete cursus. Je leert er wel wat van. Maar nu gaat langzamerhand iedereen het doen. En het idee is dat iedereen er in mee gaat. Maar ook nu is er nog weerstand.

**13.49 – 15.53 In het artikel stond dat ook jij weerstand had tegen de omgekeerde toets. Hoe is dat in de loop der tijd, veranderd. Want je bent nu inderdaad een ambassadeur, je spreekt er heel lovend over. Hoe is dat zo gekomen?**

Ik hou nog steeds heel erg van de wet, dat is duidelijk. Ik hou van duidelijkheid. Ik hou ook van rechtsgelijkheid. Daar moet je ook niet teveel van afwijken. In het begin had ik net als heel veel mensen zoiets van. Wat je net zelf al zei, gaan we dan mensen pamperen. Gaan we dan alles toekennen, hoef ik eigenlijk niet meer naar het werk te komen. Als iemand een aanvraag indient, hup toekennen. Dat is toch niet te bedoeling. En daar was ik heel erg op tegen. En wij kregen in het begin heel veel zaken van maatschappelijk werkers, van óh ze zijn zo zielig. En ik vindt niemand zielig. De situatie kan heel vervelend zijn, maar niemand is zielig. Dus daar had ik in het begin heel veel moeite mee. Hoezo zielig? Waarom moet dit? En langzamerhand zeker ook met die cursussen erbij dan leer je eigenlijk in gesprek gaan met je klant. En dat deed ik in het begin weinig. Ik zei dit heb ik nodig, ga je het niet aanleveren dan krijg je niks. Even goede vrienden. Nu ga ik meer overleggen. Nu wil ik nog wel een extra gesprek inplannen als dat moed, als een klant dat wilt. Maar nog steeds blijft nog wel die regels, nog steeds moet er wel iets tegenover staan. Het moet niet zo zijn dat ze van mij een uitkering krijgen omdat ze schulden hebben, ik wil dat ze dan wel schuldhulpverlening in gaan. En zorg aannemen. Dus als iemand zorgmeider is, maar wilt wel een uitkering maar verder niks voor doet. Dan wil ik ook dat iemand naar het wijkteam gaat. En dat vindt ik heel goed werken. Dan help je help iemand, dan help je ook echt iemand. Maar aan alle kanten. Dus meer dan leen geld geven.

**15.53 – 17.16 Wat moeten klantmanagers kunnen om met de omgekeerde toets te kunnen werken?**

Ja, ik denk zeker dat. Dat was voor mij in het begin even wennen. Zeker het gesprek aan gaan is heel belangrijk. Dat is eigenlijk de basis van de omgekeerde toets. Je moet in gesprek gaan met de klant. Je moet ook durven te vertrouwen dat wat de klant zegt klopt. Alleen, en dat zeg ik ook altijd tegen mijn klanten. Ik geloof wat je zegt, maar alles moet ik wettelijk kunnen verantwoorden. Als je mij iets verteld, dan moet je laten zien dat het klopt. Dat is eigenlijk de grootste basis van de omgekeerde toets, dat gesprek aan gaan. Als een klant dan zegt, dit is mijn verhaal. Maar ik kan het niet bewijzen. Dan wordt het gewoon lastig. Dan gaan we gewoon terug naar de wet en dan zeggen ‘luister, dit is wat ik feitelijk zie. En daar gaan we dan mee verder.

**17.16 – 17.58 Zijn er verder nog dingen die een klantmanager moet kunnen?**

Wat ik zeg, dat gesprek is heel belangrijk. Een stukje vertrouwen. Dat was voor mij heel moeilijk. En je moet echt echt goede wetskennis hebben. Je moet weten waar je de ruimte wel hebt, en waar je die absoluut niet hebt. Dus dat vind ik wel heel belangrijk. Ik heb een heel goed geheugen dus ik ken de wet redelijk uit mijn hoofd.

**17.58 – 19.06 Je noemt drie dingen, goede kennis van de wet, gespreksvaardigheden en vertrouwen. Hoe heeft de gemeente Almere geprobeerd dit de klantmanagers ook echt bij te brengen? Zodat ze met de omgekeerde toets kunnen werken?**

Wij zijn begonnen bij Stimulansz om die cursus te volgen. Want die hebben het hele idee opgezet. En dat is eigenlijk, voor ons de belangrijkste tool geweest. Je krijgt uitleg over hoe je het ziet, over je anders moet gaan denken en we hebben daarnaast een aantal trainingen gedaan voor de gesprekstechnieken. En hoe je dus omgaat met de klant en omgaan met weerstand. Maar ook hoe je ook een gesprek zo rechtmatig mogelijk doet. Dus ook weer allebei de kanten op. Dus we gaan nog steeds niet leren om met de klant mee te praten. Motiverende gespreksvoering.

**19.06 – 21.45 Wat was jouw persoonlijk ervaring met de training van Stimulansz?**

Ik hou niet zo van geitenwollensokken gedoe. En de man die de training geeft komt over als een verstokte, geitenwollensokken maatschappelijk werker. Dus dat was voor mij heel vervelend. En dan wordt ik heel dwars en dan ga ik de wet erin gooien. Want die ken ik heel goed uit mijn hoofd. Maar al met al, zeker omdat wij ik mijn eigen training gehad met maatschappelijk werk is erbij. En met mensen Participatiewet/adviseurs. Dat is wel heel, vond ik heel belangrijk. Belangrijker dan met één groepje, met je eigen groepje. Want dan krijg je ook inzichten van anderen. En die werken heel goed.

Omdat ik het kreeg vanuit het wijkteam, was het echt een gemêleerd groepje en daar krijg je inzichten, dan ga je pas realiseren. Dit is inderdaad ook aan de hand, dit is ook iets waar wij rekening mee moeten houden. Het moet nog steeds in de wet passen. En een maatschappelijk werker denkt al snel ‘dit kan toch gewoon’. Ook die hebben er heel veel van geleerd. Maar ik zou zeggen, als Leiden alleen rechtmatig en doelmatig heeft. Als Leiden die training zou geven zou ik het wel gemixt doen. Zou ik wel een paar van rechtmatig en een paar van doelmatig erbij doen. Want die hebben toch andere ideeen. En juist die andere ideen maken dat zo’n cursus slagen. Want dan heeft iedereen hetzelfde idee, en dan komt er geen discussie. En die discussie is in de cursus juist heel belangrijk. Sowieso voor de omgekeerde toets, iedereen een mening krijgen moet je die discussie hebben.

En anders is het ‘we doen dit toch al goed?’ En eigenlijk doen we het ook al, kijk je bij elk persoon naar individuele omstandigheden. Dus eigenlijk is het niet heel veel anders. Behalve dan dat je de klant in dit geval opdrachten meegeeft en dan kan zeggen, dit is wat ik van jou verwacht. Jij wacht dit van mij, en dit verwacht ik van jou.

**21.45 – 27.49 En de training gespreksvaardigheden, hoe vond je die?**

Vond ik heel prettig. Ik zei aan het begin, ik heb op een callcentre gewerkt. Ik kan heel goed praten. Ik kan ook heel goed met weerstand weghalen. Maar echt het gesprek aangaan, en echt meedenken met iemand. Dat is een hele andere vaardigheid. Ik beheers die vaardigheid wel, maar het is toch anders dan aan de telefoon. Het geeft je toch andere inzichten. Ik vond die trainingen erg interessant en heel erg leerzaam. Los van dat stukje wat ik al ken, je leert er toch van.

Ik had op een gegeven moment een jongen. Jongen van 20 ofzo, 19. Heel jong jochie nog. Autistisch, had een krantenwijk. Daar verdiende hij €190,00 mee. Hij liep ook heel vaak voor andere als die ziek waren. Dan zag je andere krantenwijknummers erbij staan. Deed een soort dagbesteding. Kreeg hij € 150,- dus dat deed hij ook nog. Bij elkaar meer dan genoeg om boven de jongerenorm uit te komen. Dan heb je geen recht op een uitkering. Hij is er toch doorheen gekomen, ondanks de voorselectie. Komt bij mij, en wat bleek nou. Die jongen deed dagbesteding om straks bij die dagbesteding begeleid wonen gaat krijgen, begeleiden naar werk. Dat soort dagbesteding wat hij deed. Die € 125,- die hij kreeg was geen vrijwilligersvergoeding maar echt een vergoeding en voor zijn levensonderhoud. Dat zien wij als inkomen. Samen met de krantenwijk, zeggen wij dat is voldoende. Maar alleen die jongen is autistisch en ging ochtend om 3 uur opstaan, want die moest 2 uur nodig om zich voor te bereiden voordat die op 5 uur op zijn fiets kon. Dan ging hij op de fiets naar Waterwijk naar Almere buiten, dat is zo’n goed half uur fietsen. Dan ging hij zijn kranten ophalen, dan reed hij terug naar Waterwijk, dan ging hij zijn kranten lopen. Dan was hij klaar met de kranten lopen. Dan kon hij om 7 uur op de fiets naar Almere buiten voor de dagbesteding. Daar werkte hij dan de hele dag door. En dan ging hij ’s avonds weer naar huis kon. En dat deed hij dan vijf dagen per week. Die jongen was helemaal kapot. Maar dit was hij had afgesproken, dus dit is wat hij ging doen.

En toen hebben gezegd die dagbesteding dat gaat je op de lange termijn, dat wordt je toekomst. Dat gaat je leiden naar werk. Dat gaat er voor zorgen dat je zelfstandig kan zijn, die krantenbaan niet. Toen heb ik tegen heb gezegd je gaat die krantenwijk opzeggen, want je gaat je concentreren de dagbesteding. Doe je het niet, dan krijg je niks van mij. Je geef je de mogelijkheid om de krantenwijk op te zetten en je te storen op de dagbesteding. Daar ga je ook intern wonen, is hij ook uit de uitkering. Maar die krantenwijk gaat je slopen, dat begreep hij zelf ook wel. En die is dus gestopt met de krantenwijk. Maar normaal gesproken zouden we zeggen, hartstikke goed. Je voorziet in je eigen levensonderhoud. Hadden we er maar meer van jou, je krijgt niks. Maar op de lange termijn gaat zo’n iemand omvallen en dan komt hij volledig in de uitkering. In dit geval in het kader van de omgekeerde toets. Is het beter om te zeggen je stopt met dit deel en je focussen je op dat deel. Dat zijn de afspraken die je maakt nav het gesprek. Als je het gesprek niet was aangegaan, dit heb ik dit heb ik… klaar.

Dat is eigenlijk de hele omgekeerde toets, Wat heeft zo’n jongen nodig om in de toekomst op eigen benen te kunnen staan. Dus op lange termijn niet, dus niet meer de korte termijn maar de lange termijn. Wat is op de lange termijn beter voor ons? Want voor ons is het beter als hij op eigen benen staat.

**27.49 – 28.40 Als je kijkt naar je collega’s, en de meeste werken al met de omgekeerde toets. Wat zijn hun reacties? Wat vinden ze er van?**

Leuk dat je dat vraagt. Ik weet niet of het iets te maken heeft met werkinhoud, opleidingsniveau maar bij ons in het team. Het inkomensteam. Ik en mijn collega’s promoten het heel erg. Bij ons leeft het ook, iedereen denkt er in mee. Iedereen zoekt het contact met de wijkteams. Dat werkt heel goed. Maar bijvoorbeeld het beheersteam, dat de lopende klanten doet. Daar leeft het helemaal niet, het wordt niet gestimuleerd. Ook niet door de lijding. En die hebben nog zoiets van wij gaan niemand pamperen, stop met die ongein. Na een jaar is het nog steeds heel moeilijk.

**28.40 – 29.58 Wat denk je dat hier de reden van is?**

Ik denk dat de reden is dat wij een teamleider hebben die heel positief over staat en die ook zegt. Jongens maak fouten. Je mag fouten maken. Probeer het uit, en in het beheersteam wordt dit niet gestimuleerd vanuit de leiding. En daar kan je als collega kan je er heel enthousiast over doen. Maar je moet de steun hebben van je leiding. Vertrouwen van bovenaf naar de uitvoering. Ook dat vertrouwen heb je nodig.

En dit is bij ons heel sterk. Maar bij ons is dat heel sterk. Onze teamleider heeft gezegd ‘jongens… probeer het uit, gaan we een keer onderuit, dat mag want we zijn het aan het uitproberen’ Niemand verwacht dat het 100% goed gaat. En soms maak je een beslissing van had ik dit maar niet gedaan. Maar dat is inherent aan het meedenken. Dat is denk ik, dat is net zo belangrijk als al die andere dingen of belangrijker. Je moet wel die steun hebben. Ze moeten wel vertrouwen in je hebben.

**29.58 – 34.40 Was er iets dat je miste het afgelopen jaar. Tijdens het traject?**

Voor mezelf niet. Ik vond het, voor mijzelf, vond ik het heel fijn om het zelf uit te mogen vissen. Ik heb gewoon inderdaad dingen gedaan waarvan ik dacht. ‘laten we het eens uitproberen’ misschien doe ik iets heel doms nu. Maar laten we het eens uitproberen. Ik heb een klant gehad die in de schuldsanering zat, een echtpaar. En die vrouw had nog een webshop met wat verkopen maar niet heel veel meer. Maar dan zeggen wij, toon je administratie maar aan. In dit geval als ik had gezegd toon je administratie aan, dat had ze niet gekund. Dan had ik een uitkering verstrekt en die afwijsbrief gaat naar de curator. Omdat ze in de WSNP zitten, twee maanden voordat de WSNP afloopt. Als ik hem afwijs vanwege bedrijfsmatige activiteiten. Dan is het een grote kans dat ze twee maanden voor de afloop uit de WSNP geknikkerd worden. Met alle ellende van dien, dan zeg ik. Heb ik tegen hun gezegd. In een ander geval zou ik keihard zeggen, je kan het mij niet aanleveren. Ik zie dit, je kan het niet verklaren je krijgt geen uitkering.

Ik heb nu gezegd ik geef je de voordeel van de twijfel. Want jij zegt dat het hobbymatig is. Ik geef je de voordeel van de twijfel. Maar… je blijft meewerken aan je schulden. En zodra je schuldtraject gestopt is, wil ik dat je hele duidelijke afspraken gaat maken met de werkmakelaar. Hoe gaan we dit oppakken, gaan we dit groter maken, kleiner maken of stoppen. Maar het wordt wel inzichtelijk gemaakt, en je gaat een boekhouding bijhouden

En dat zijn eigenlijk strakke afspraken die je maakt, maar eigenlijk op dat moment wel buiten de wet om. Dat is dan iets wat je volgens de wet niet mag. Maar ook daar moet je af en toe een gok in kunnen nemen. Maar dat moet echt heel sporadisch zijn. Maar dan de ruimte te krijgen om uit te vissen, vond ik heel fijn. Vond ik heel belangrijk.

De gemiddelde caseload van het beheersteam is ongeveer 300, dus dat is best veel. Maar wij krijgen 4000 aanvragen per jaar, dat doen wij met een man of 20, dus het is heel lastig om je klanten te volgen.

**34.40 – 35.23 Ben je bekend met de tegenprestatie? Daarin hadden ze de vergelijking tussen e stok en de wortel. Hoe zou je Almere hierin omschrijven?**

Bij ons de tegenprestatie gedaan door het doelmatigheidsteam, dus daar heb ik helemaal niks mee te maken. Maar volgens mij zijn ze hier meer van de stok. Volgens mij wordt er nog steeds, als jij niet meewerkt krijg je gewoon een maatregel.

**35.23 – 36.08 Als je kijkt naar de toekomst van de omgekeerde toets in Almere, waar denk je dan waar het naartoe kan gaan?**

Mede omdat het vanuit het armoedebeleid komt, en vanuit de wethouder komt denk ik dat wij het allemaal gaan doen. Eigenlijk denk ik dat het niet heel veel veranderd aan wat er nu al gebeurd. Ik denk dat het voor zeker voor de doelmatigheid zou het wat meer met zich mee brengen. Die spreken natuurlijk de klanten ook vaker. Die kunnen ook andere afspraken maken, ik denk voor mijn team niet zo heel eel verschil brengen omdat we het eigenlijk al doen.

**36.08 – 46.42 De vijf casussen uit bijlage 5, zijn tevens voorgelegd aan Mike Bos – van Vulpen. Voor zijn antwoorden zie die bijlage.**

**46.42 – 46.59 Zijn er verder nog dingen waarvan je denkt, dat is goed om mee te nemen. Dit is goed om te weten?**

Niet iets wat mij zo te binnen schiet.

**46.59 – 53.18 Afsluiting**

\*Na dat de opname beëindigd was kwam naar voren dat het van invloed is wie de aanvraag toetst. En dat de kwaliteitsmedewerker er ook open voor moet staan.

**Bernard (32) was werkzaam bij vervoersbedrijf X. Tijdens een dollemansrit heeft hij schade** **veroorzaakt aan bedrijfseigendommen. Bernard werd, met zeer gegronde reden, op staande voet ontslagen. Hij meldt zich op 23 november bij de balie om een aanvraag in te dienen voor levensonderhoud. Bernard wordt verteld dat hij eerst een WW-uitkering moet aanvragen.**

**De WW-uitkering wordt, in de lijn der verachtingen, afgewezen. Hij heeft in de tussentijd geen bijstandsuitkering aangevraagd. Op 15 december doet hij opnieuw een aanvraag voor levensonderhoud met terugwerkende kracht.**

**Wat zou je doen met de aanvraag van Bernard?**

(Evelien) In veel gemeenten is al in het beleid vastgelegd dat bijstand in het geval een voorliggende voorziening wordt afgewezen, wordt toegekend per datum waarop de voorliggende voorziening is aangevraagd. Met terugwerkende kracht dus. Lijkt me heel goed om vast te leggen, omdat je anders mensen onnodig aanvragen laat indienen en dus het bijstandsapparaat onnodig belast. Maar stel dat dit niet is vastgelegd. Of ik met terugwerkende kracht zou toekennen hangt van een heleboel factoren af.

Waarom heeft hij zich zo gedragen bij het vervoersbedrijf?

Had hij door dat dit zijn baan zou kunnen kosten?

Wat is de maatregel die opgelegd zou moeten worden wegens het verliezen van werk?

Heeft hij nog geld op zijn rekening?

Heeft hij schulden (huurachterstanden, dreigende afsluiting, achterstanden zorgverzekering)?

Hoe is hij er psychisch aan toe?

(Marina) Allereerst zou ik Bernard doorsturen naar het Juridische loket. Om te kijken of hij terecht ontslagen is, want als je al meerderde dingen in je dossier hebt zitten dan kan ik het snappen. Maar om voor één incident ontslagen worden vind ik bijzonder. Ik zou er een deskundige naar laten kijken.

Als tweede zou ik zeggen of hij een bewijs heeft van zijn melding op 23 november. Als dat niet het geval is dan is het vervelende dat artikel 44 die zegt: een uitkering kan niet eerder toegekend worden dan dat je gemeld hebt. In theorie zou dat de 23e zijn, maar dat kan hij niet bewijzen. En in de aanvraagfase heeft de klant de bewijsverplichting. Dus als hij de 15e een aanvraag indient zou ik het per die datum toekennen. En de periode van 23 november tot 15 december afwijzen.

En ik zou er op bezien dat hij ook een maatregel krijgt. Want hij heeft door zijn gedrag ervoor gezorgd dat hij geen baan meer heeft én geen recht heeft op een voorliggende voorziening.

(Annouschka) Ik zou als de WW uitkering is afgewezen, als dat zwart op wit staat, dan zou ik het met terugwerkende kracht toekennen. Aan de hand van jurisprudentie. Datum eerste melding wordt aangehouden.

(Yvonne) Hij is door eigen toedoen ontslagen, dus dan krijgt hij een maatregel. Ik zou de aanvraag niet met terugwerkende kracht toekennen voor zover. Of hij moet een goede verklaring hebben voor de periode tussen 21 november en 15 december.

(Nana) Ik zou hem met terugwerkende kracht toekennen. Want hij heeft zich hier gemeld, en dat is een meldingsdatum.

Ik zou zelf zeggen, laten we nu niet moeilijk doen. Hij heeft zich hier gemeld. Hij wist voor de rest ook niet wat hij moest doen, wij hebben gezegd WW, prima gaat hij doen. Het gaat om drie weken, ik zou hier niet moeilijk over doen. Als er nu drie maanden tussen had gezeten dan klopt het niet helemaal.

Maar als ik op de brief van de WW kan zien dat hij is afgewezen en de datum aanvraag WW is 23 november. Zou ik zeggen, laten we elkaar het leven niet moeilijk maken.

(Mukesh) Ik zou hem met terugwerkende kracht. Hij had de aanvraag kunnen doen en die hadden we moeten aannemen. Het feit dat de WW is afgekeurd omdat het een voorliggende voorziening is en wij daarvoor een officiële afwijzing nodig hebben of beschikking nodig hebben dat terzijde. We konden het altijd onder cessie doen. Dus met terugwerkende kracht, daar ga ik mee in.

Hij krijg van mij een maatregel. 100%, verdeeld over drie maanden. Vanwege zijn verwijtbaar werkloos.

(Merel) Dat is een lastige inderdaad. Officieel mogen wij niet met terugwerkende kracht. Maar aan de andere kant heb je hem ook weggewezen en gezegd ‘ga dat maar eerst aanvragen’. Het is waarschijnlijk dat hij direct na de beschikking, dat hij geen recht heeft op WW, en we hebben hem weggestuurd. Dus ik zou teruggaan naar 23 november. Met dan een maand straf natuurlijk. Want het is zijn eigen domme schuld, dus hij krijgt een maand gedeeld door drie maanden.

(Petra) Ik denk zeker dat als hij zich hier eerder gemeld heeft en hij is door ons verwezen naar het UWV dan zou je dat wel moeten onderzoeken. Of je vind dat er recht bestaat vanaf 23 november.

(John) Die zou ik zo toekennen. Mét terugwerkende kracht. Want iemand aan de balie, die moet gewoon… als Bernard tenminste zijn verhaal goed heeft verteld dan hadden wij kunnen weten dat hij verwijtbaar is ontslagen en dan geen recht heeft op WW. Dus dat is een kwestie van een telefoontje. ‘Klopt het dat meneer verwijtbaar is ontslagen’ en dan is de eerste melding bij het UWV is eigenlijk een melding om ondersteuning en in die zin denk ik dat wij in de doorverwijzing naar het UWV overbodig waren.

(Mike) Even los van het feit van wel/geen maatregel vanwege de verwijtbare werkeloosheid. Had hij nooit door verwezen mogen worden naar de WW. Want als je verwijtbaar werkeloos bent krijg je geen WW, of je krijgt wél WW maar krijgt niks uitbetaald. Maar dat is om het even. Maar puur wettelijk gezien, de eerste moment van melding is de datum ingang. En dus het melden bij de gemeente, en niet het melden bij de sociale dienst. Ik vind het niet meer dan logisch dat de eerste melddatum dan de ingangsdatum wordt. Toevallig heb ik hem ook ooit zo toegepast.

**Bernards laatste loon van vervoersbedrijf X. is verrekend met de schade die hij veroorzaakt heeft. Hij heeft geen loon overhouden. Hij zit al enige tijd zonder geld en er dreigt een uithuiszetting. Naast de dreigende uithuiszetting dreigt er een executoriale verkoop door een studieschuld bij DUO.**

**Stel dat je deze informatie had geweten bij de vorige vraag. Wat zou je dan doen met de aanvraag van Bernard?**

(Evelien) Ook dat is niet zomaar te beantwoorden. Ik zou dan eerst onderzoeken wat nu het meest urgente probleem is. De huurachterstand kan snel worden opgelost, eventueel met bijzondere bijstand, of met overleg met de verhuurder (belofte automatische doorbetaling huur).

Ook bij de schuld bij DUO moet bekeken worden hoe dat op te lossen is. Als hoe dan ook de verkoop doorgaat omdat de schuld toch niet afgelost kan worden, dan heeft het weinig zin om met terugwerkende kracht bijstand toe te kennen.

(Marina) Dat veranderd niks met wat ik net heb gezegd. Het laatste loon daar kan hij in theorie over beschikken. En of het nou direct van zijn werkgever naar zijn schulden gaat, of via hemzelf dat maakt niet uit.

Voor de executoriale verkoop, wij geven geen hulp bij schulden (bijzondere bijstand) Dus ik zou niet adviseren voor bijzondere bijstand.

(Annouschka ) Ik zou contact opnemen met de woningbouwverenigingen ivm de uithuiszetting. Op grond van art. 57 uit mijn hoofd kan ik de klant verplichten om doorbetalingen te verplichten vanuit de uitkering. Ik zou kijken of er iets te regelen valt met een betaling, aanvraag met terugwerkende kracht. En kan er een betaalregeling getroffen worden. Maar dat ligt ook aan het bedrag.

Ook met DUO zou ik een betaalafspraak maken. En dat ze allebei vanuit de uitkering doorbetaald zou worden.

(Yvonne) Je zit er niet op te wachten dat iemand uit huis geplaats wordt. Want dat is veel duurder. Maar dat zijn loon is verrekend, dat is eigen toe doen. Met de uithuiszetting kan je nog wel wat doen met de woningbouw. Je kan afspreken dat je duur per splitspost betalen, zodat ze weten dat er betaald worden.

(Nana) Ik zou hem linearecta doorsturen naar de Stadsbank. En een uithuiszetting gebeurd niet zomaar. Dan heb je een halfjaar je huur niet betaald of je hypotheek niet kunnen ophoesten. Ik denk niet dat wij hem daarbij, zeker niet bij een koopwoning, kunnen helpen. Bij de woningbouw kun je nog de woningbouw bellen en zeggen ‘joh luister, er komt geld aan.’ Maar bij een koopwoning houdt het dan een beetje op.

(Mukesh) Als je kijkt, puur naar de richtlijnen, dan is het enige wat er kan is spoed. Dus dat er spoed achter zou zitten. Maar qua terugwerkende kracht niks anders. Want ondanks het feit dat hij inkomsten heeft gehad en dat dat verrekend is, blijven wij het zien als middelen… dus inkomen. Maar de snelheid waarmee we het dossier zouden afhandelen zou sneller moeten.

(Merel) Niet veel anders eigenlijk. Hij heeft zichzelf gewoon vet in de nesten gewerkt. En dat is heel erg vervelend. Maar daar is de bijstand niet voor bedoeld. Dus ik raad hem aan om als een malle naar de Stadsbank te gaan. En daar om hulp te vragen. Maar ik ga niet iets veranderen aan mijn keuze.

(Petra) Ik zou hetzelfde doen als wat ik net zei. Ik zou vasthouden aan onderzoeken of je hem met terugwerkende kracht zou toekennen. Verrekenen van loon met de schade, volgens mij is dat niet rechtmatig dus dat zou je moeten onderzoeken, of dat wel terecht is. En of de werkgever toch niet alsnog dat stukje loon moet uitbetalen en moet kijken of die schade op een andere manier terug gehaald kan worden. Schuld bij DUO en een dreigende uithuiszetting. Het lijkt mij handig om op een rijtje te zetten wie er in beeld is allemaal en wat de gevolgen zijn. Betekent bijvoorbeeld niet dat je gelijk de hele huurschuld gaat betalen. Onderzoek dus. Maar niet onnodig bijstand erin pompen om het op te lossen. Kijk ook breder naar oplossingen.

(John) Ik zou kijken naar het netwerk van Bernard. Op zich denk ik dat als hij uit huis gezet wordt dan is hij dakloos. En dan gaat hij gebruik maken van een hoop voorzieningen. Tenzij hij natuurlijk een netwerk heeft dat hij terecht kan. Misschien leven zijn ouders nog aangezien hij begin 30 is. Dan kan je misschien tijdelijk bij je ouders terecht. Het hangt er af van zijn verdere situatie.

Kijk je alleen naar zijn dollemansrit en is het verder een brave burger dan zou ik zeggen dat de consequenties voor één dollemansrit, die zijn wel uitgeput. Hij heeft al ontslag gekregen, hij heeft een maatregel in feit al gehad. Dat lijkt me straf genoeg voor één dollemansrit. We verstrekken geen bijstand voor schulden maar in dit geval denk ik van oké, hij moet zijn leven weer op orde brengen en met een lening is hij geholpen dan zijn we in dit geval klaar.

Speelt er meer in zijn leven? En is die dollemansrit het gevolg van bijvoorbeeld een alcoholprobleem dan het even de vraag… (Het gesprek werd even onderbroken door een telefoontje). Soms denk ik dat het wel eens kan lonen om, zeker als hij een goed netwerk heeft. Als je weet dat hij goed opgevangen kan worden. Om hem de consequenties te laten voelen van zijn actie. En soms, ondanks de schuld en de huisuitzetting, dat is zo ingrijpend voor je leven. Dan moet je toch weten, dat als je leven daarvoor een puinhoop was, dat dit het moment is om beter je best te doen.

Dus afhankelijk van wat er voor gebeurd is kan je ook zeggen ‘we laten het gewoon gebeuren’. Het is dus afhankelijk van de omstandigheden en daarom moet die analyse heel goed zijn.

(Mike) Ik zou hem nog steeds laten ingaan vanaf de eerste datum. Want dat is de datum waarvan ik vind dat hij recht heeft. Stel omdat het loon nu verrekend heeft, heeft hij een maand geld tekort. Wat wij in ieder geval hebben, ik weet niet of andere gemeentes dat ook hebben, is een overbruggingskrediet of overbruggingskrediet toe te kennen. De één is om-niet de ander moet je terug betalen. Afhankelijk van de verwijtbaarheid, daar zou ik nog een gesprek met hem over willen voeren, maar dan zou ik er voor kiezen om voor die maand dat hij tekort komt een overbruggingskrediet te verstrekken. En dat kan hij dan netjes terugbetalen zoals ook bijzondere bijstand wordt terug betaald. Als daarmee voorkomen kan worden dat hij daarmee uit huis gezet worden. De inboedel zal daar mee gepaard gaan. Ik zou dit wel in overleg doen met de woningbouw. En dan hebben wij de extra mogelijkheid om met de woningbouw af te spreken dat wij de huur automatisch kunnen doorbetalen. Tenzij dat hij iets stom doet waardoor hij geen geld krijgt, dan krijgt de woningbouw natuurlijk ook niks. Het blijft zijn eigen verantwoordelijkheid, maar dit geeft de woningbouw net iets meer zekerheid. Dus ik zou dit met de woningbouw en de klant bespreken.

**Bernard heeft twee jonge kinderen (5 en 7) en een vrouw. Zijn vrouw Paulina heeft geen werk en verblijft afwisselend in Spanje en, op een toeristenvisum (90 dagen), in Nederland. Zij is een niet-rechthebbende partner. Op dit moment loop er een aanvraag voor een verblijfsvergunning. De kinderen van Bernard en Paulina wonen in Nederland.**

**Stel dat je deze informatie had geweten bij de vorige vraag. Wat zou je dan doen met de aanvraag van Bernard? En de hoogte van de uitkering?**

(Evelien) Ook hier geldt dat ik zou willen weten welk effect het verstrekken van een uitkering met terugwerkende kracht heeft op de schulden.

Voor de hoogte van de uitkering zou ik naar de feitelijke situatie kijken. Hij is een alleenstaande ouder met af en toe ook de financiële verantwoordelijkheid voor zijn vrouw (hoe reist zij heen en weer? Waar betaalt ze dat van?). Mijn eerste ingeving is om de uitkering niet te verhogen. Hij heeft niet de bijkomende problematiek van veel niet-rechthebbende partners, namelijk het verlies van huurtoeslag. Bovendien is best te verdedigen dat hij geen kostendeler is, omdat zij hier tijdelijk verblijft steeds. Dan zou hij op de alleenstaande(ouder)norm komen.

(Marina) Over de partner (Paulina) zou ik niet direct een antwoord op hebben, dat zou ik eerst moeten uitzoeken. Want het is niet een situatie die gebruikelijk is of vaak voorkomt. En welke consequenties dit heeft. Want is er wel sprake van een gezin in dit geval? En dat is wel van belang. Om te kijken of er een 70 of 50% norm toegepast moet worden.

Mogelijk artikel 18 PW om tot een verhoging over te gaan, gezien de kinderen.

Voor het levensonderhoud veranderd er wat mij betreft niks. Hoogstens dat de norm wijzigt van alleenstaande naar een gezin met een niet-rechthebbende partner. Dus dan zij hij in plaats van 70%, 50% krijgen.

Ik zou hem gaan adviseren om een aanvraag in te dienen voor bijzondere bijstand voor de schuld. Zodat ik dat op mijn gemak kan beoordelen en bekijken. En er dan een definitief besluit over kan nemen. Waar meneer bezwaar op kan maken, omdat het een voor bezwaar vatbaar besluit is.

(Annouschka ) De hoogte van de uitkering zou ongewijzigd blijven. Ik zou hem nog steeds voor een alleenstaande toekennen. Want zijn vrouw is een niet-rechthebbende partner. Dus er bestaat geen recht op een gehuwdenorm. Ik zou wel kijken naar toeslagen ivm de kinderen. Maar ik denk niet dat die er zijn.

Verder zou ik ook niet anders handelen in deze situatie. Ik zou wel afspreken met de woningbouw en DUO dat er geld overblijft voor levensonderhoud. Wat méér overblijft voor de levensonderhoud.

(Yvonne) Zijn vrouw staat nu buiten kuif. Qua uitkering maakt het verder niet uit, dat die kinderen bij hem wonen. Maar je gaat er wel wat mee doen, die uithuiszetting. En die studieschuld daar hoeft hij niet op af te lossen zolang dat hij geen baan heeft. Dus daar moet je ook wat mee gaan doen. De stadsbank kan je ook nog inschakelen. De hoogte van de uitkering wordt nu een een-oudergezin.

(Nana) In principe is Bernard dan een alleenstaande ouder voor de bijstand. Maar de norm is in principe het zelfde want de toeslag voor de alleenstaande ouder die moet hij bij de belastingdienst vragen. Voor de aanvraag veranderd dat verder niet heel veel.

(Mukesh) Artikel 24 volgens mij zegt niet-rechthebbende partner, of je bent getrouwd en de partner woont niet bij jou, dan zou je eigenlijk 50% van de norm moeten hebben… Volgens de Pwet. Gezien dat ze kinderen hebben zou je daardoor in de financiële problemen kunnen komen. Huisuitzetting blablabla. Dus dan kun je op artikel 18 lid 1 individualiseren en dringende redenen artikel 16. Dus dan zou ik hem toch 20% bijgeven. Dus de alleenstaande krijgt hij ook de ALO-kop vanuit de Belastingdienst, dus dan heeft hij alsnog een inkomen voor een alleenstaande ouder. Conform de richtlijnen.

(Merel) De hoogte van de uitkering wordt gewoon een alleenstaande uitkering, denk ik. Omdat zij ook niet werkt. Lastig, daar zou ik echt langer over na moeten denken. Ze mag hier wel werken want ze is Spaans. En dat zij heen en weer wisselt dat is lastig. Dus misschien dat ik hier nog wel een kostendeler van zou maken, of een echtparennorm, de helft van de echtparennorm. Alleen dan heb je die kinderen en die schulden. Nou de Stadsbank blijft natuurlijk in zicht. Maar wellicht moet er een spoedschuldsanering worden opgestart. Of toch een lening aangegaan worden voor de schuld, om te kunnen blijven wonen. Omdat we kinderen ook niet op straat willen hebben. Dus dat zou sowieso kunnen.

De hoogte vind ik echt een lastig verhaal. Ik zou willen weten waarom ze afwisselend verblijft. Want misschien is dat toeristenvisum helemaal niet nodig. Want het is EG, dus vrij verkeer van goederen en personen. Dus na die drie maanden mag je gewoon komen werken, maar geen gebruik maken van de bijstand… tenzij je een parttime baan hebt, dan weer wel.

Dus wat zou ik er mee doen? Ik zou met veel collega’s overleggen ‘wat zou jij doen’. Dit is echt zo’n casus waarmee je gaat overleggen. En GRIP zelfs nog wel om raad vragen. Maar als ik de wet volg, dan zou ik zeggen mogelijk een alleenstaande uitkering met een toeslag vanuit de bijzondere bijstand voor die kinderen. Want die moeten ook leven. Aan de andere kant… je weet niet wat haar inkomen zijn. En als ik dan de wat zou volgen dan zou het half half zijn, (50% van de gehuwdennorm)

Je wilt een klant niet de vernieling in helpen, je wilt de kinderen niet de vernieling in helpen. Aan de andere kant, waarom verblijft die vrouw hier dan weer daar?

(Petra) Dat is lastig, want dat betreft een nieuw wetsartikel. Wat zegt dat als er een niet-rechthebbende partner bij je verblijft dat je dan maar eigenlijk recht hebt op de halve norm. Nou we hadden het net over de ontruiming. Op een kamer dan wordt het natuurlijk heel anders als een alleenstaande ouder met twee kinderen. Dan worden die kinderen ook daarmee mee belast. Dus misschien moet je dan wel omkijken naar hoe de woonruimte zit. Ja… die norm voor een niet rechthebbende partner dat blijft toch wel een probleem. Ik denk dat je ook hier heel erg moet kijken naar wat zijn haar andere mogelijkheden om toch aan middelen te komen, als die er echt niet zijn. En dan zou je kunnen kijken of je de norm van Bernard kan ophogen. Wat dan de hoogte van een alleenstaande ouder zou zijn.

(John) Ik zou kijken naar het inkomen van Paulina of van haar familie. Gezien de wet heeft Bernard recht op 50% van de gehuwdennorm. Maar niks van de belastingdienst want hij is getrouwd. Ik zou willen weten hoe lang het duurt totdat zij een echte verblijfsvergunning heeft. Tot die tijd zou ik, denk ik, ervoor kiezen om zijn inkomen te verhogen tot die van een alleenstaande. Misschien dat we ook nog iets moeten compenseren voor het mislopen van toeslagen van de belastingdienst.

Op dat moment zal er wel meer druk gezet worden dat Paulina ook daadwerkelijk naar Nederland komt. Ze moeten zelf ook wel een beslissing en actie gaan ondernemen zodat zij hier gaat wonen. Zodat de uitzondering zo kort mogelijk duurt.

(Mike) Dat is afhankelijk van haar leefsituatie natuurlijk. Dus ik zou haar leefsituatie moeten weten. Ik zou moeten weten ‘heeft zij inkomsten, hoe vaak is ze in Nederland, hoe vaak is ze in Spanje’. Als het op een visum is dan blijft ze niet rechthebbend. Daar heb je een bepaalde BRP code voor nodig. Dus ik ga ervanuit dat ze die niet heeft. Wil ik wel weten of ze inkomsten heeft in Spanje. Heeft ze vermogen, een eigen huis. Dat soort dingen wil ik wel weten. Dan wil ik nog steeds helpen met bijzondere bijstand om die uitzetting te voorkomen. Zeker met kinderen, dat gaat de gemeente tienduizende euros kosten, en dat willen we niet. Maar ik zou voor het levensonderhoud wel meenemen.

**Bernard heeft nog een broer, Julius (30). Julius heeft een eigen bedrijfje aan huis. Door een verkeerd aangesloten elektriciteitskabel is er kortsluiting ontstaan en is het huis van Julius afgebrand. Julius heeft zich tijdelijk ingeschreven op het adres van Bernard om daar te post te kunnen ontvangen (postadres). Hij verblijft afwisselend bij vrienden om Bernard en de kinderen niet tot last te zijn. Hij heeft een nieuw huis op het oog en zou daar na +/- 2 maanden in kunnen trekken.**

**Stel dat je deze informatie had geweten bij de vorige vraag. Wat zou je dan doen met de aanvraag van Bernard?**

(Evelien) Er van uitgaand dat de situatie is zoals hier beschreven zou ik de uitkering laten staan op de alleenstaande(ouder)norm. Julius verblijft daar namelijk niet en dat is doorslaggevend voor de kostendelersnorm.

(Marina) Oh dat is een lastige, dat loopt hier heel lastig in Leiden. Met een postadres daar woon je in theorie niet. Alleen inschrijving BRP is niet leidend. De daadwerkelijke woonsituatie zou ik moeten beoordelen, dus ik zou nader onderzoek moeten doen naar de woonsituatie. Of er sprake is van kostendelerschap. Door Bernard uit te nodigen op gesprek en aansluitend op huisbezoek gaan.

(Annouschka) Niks. Zou gelijk blijven. Ik zou Bernard adviseren om zijn broer in te schrijven als postadres. Dat mag voor 3 maanden. Dus ik zou daar verder, gezien dat de broer naar twee maanden een ander appartement heeft, dan maakt het niks uit voor de hoogte.

(Yvonne) Als hij zich ingeschreven heeft, kijken of ze een gezamenlijke huishouding voeren, woningdeler. Dat zou ik moeten uitzoeken. Dat hij er na twee manden intrekt is niet ter zake doende, als hij daar is ingeschreven. Als hij huur betaald en dat kan aantonen dan is het geen woningdeler. Anders wel.

Ik moet hier wel allemaal induiken, GRIP nakijken. Ik vind het lastig om het zo even uit mijn mauw te gooien

(Nana) Ik zou op huisbezoek gaan. Checken of het alleen een postadres is, of dat er misschien toch een bedje staat waar hij slaap en of hij daar dus verblijft.

(Mukesh) Dan zou ik alsnog op huisbezoek gaan om de feitelijke situatie te onderzoeken. Want als je kijkt naar de kostendelersnorm moet je los van het feit dat het GBA leidend is, moet je ook wel kijken naar de feitelijke situatie. Zoals vele uitspraken van de Centrale raad van beroep. En aangezien het voor een korte periode is, zou ik na twee maanden opnieuw een huisbezoek doen om te kijken of uitnodigen. En kijken of de broer nog ingeschreven staan, mocht dat wel het geval zijn dan zou ik wel de consequenties uitleggen en dan afwachten wat het antwoord is.

(Merel) Ja, dan zou ik willen weten hoeveel dagen Julius dan toch bij Bernard verblijft. En of ze dan kostendeler zijn. Dus dat zou ik ook echt wel willen weten. Als Julius maar 2 nachtjes daar slaapt dan is het geen kostendeler, bij 4 heb je het wel over een kostendeler. Dus aangezien Julius een eigen zaakje heeft, kan Julius voor zichzelf zorgen en kostgeld betalen. Dus dan zou ik van Bernard een kostendeler maken.

Maar dat was hij al met zijn vrouw, dus dan krijgt hij al een beetje minder.

(Petra) Op het moment dat iemand staat ingeschreven dan heb je het natuurlijk over een kostendeler. Maar feitelijk verblijft hij daar niet. Maar aan de andere kant, om daar de post te kunnen ontvangen is het niet de bedoeling dat je dat gaat gebruiken… Hij zou best een bijdrage kunnen vragen omdat hij wel dat adres mag gebruiken. Maar dit vind ik een lastige. Het is niet de bedoeling dat we alles geven, zodat er adresfraude gepleegd kan worden. Ik neig hier toch wel de kostendelersnorm toe te laten passen.

(John) Er vanuit gaande dat Julius inkomen/vermogen heeft opgebouwd vanuit zijn eigen bedrijf. Op het moment dat Julius zich inschrijft bij Bernard, wat mag. Dan vraagt hij eigenlijk de hulp van Bernard daar mag best iets tegenover staan. Dus op het moment dat Julius eigen geld heeft dan denk ik, dan mogen wij als gemeente de kostendelersnorm gewoon toepassen. En in de tussentijd moet hij dan het geld halen bij Julius. Anders wordt het wanneer Julius helemaal geen geld meer heeft, of niet wil betalen. Dat maakt het lastig.

Ik zou Julius wel als kostendeler zien, mits hij inkomen/vermogen heeft. Ik zou wel de klant vaak spreken, en een huisbezoek om na te gaan waar Julius woont. We kunnen geen financieel onderzoek doen naar Julius. Dit is wel een dilemma. Het zit hem in de vraag of Julius wilt delen.

Gezien de regels van de bijstand had ik liever gezien dat hij zich inschreef bij zijn ouders. Dat was een stuk makkelijker geweest. Ik kan me voorstellen in bijzondere situaties voorstellen dat je de kostendelersnorm niet toepast. Alle mitsen en maren meegenomen natuurlijk.

(Mike) Als ze kunnen tonen hoe de woonsituatie in elkaar zit dan zou ik onze handhavingsafdeling langs sturen om dat te controleren. Als dat verhaal klopt, dan hebben we juridische uitspraken van de CrvB die zegt dat je moet kijken naar de feitelijke situatie en het zwaartepunt van iemands sociale leven. Als het duidelijk is dat dit niet bij Bernard is dan is er sowieso niks aan de hand. Als dit niet het geval is dan zou ik ze in ieder geval de kans geven om zijn adres in orde te maken. Ik zou hem dan, in dit geval, 2 maanden hersteltermijn geven. Want er staat nergens dat het altijd twee weken moet zijn. Wij hanteren hier twee weken om het in orde te maken van je adres, maar dat staat nergens vastgelegd. En daar zit dan weer die mogelijkheid om hem te verlengen naar twee maanden om het aan te tijden.

**Bernard krijgt te horen dat hij een maatregel krijgt opgelegd vanwege zijn ontslag op staande voet. Hij heeft toegegeven dat hij fout zat. Bernard heeft een verleden waardoor hij geen VOG zal ontvangen. Wél heeft hij meerdere rijbewijzen en is de vervoersbranche in opkomst. Hij voelt zich gepakt en gestraft. In een opwelling geeft hij over de telefoon aan dat hij het zelf wel gaat uitzoeken, dan wel kwaadschiks, hij geeft aan de aanvraag voor een uitkering in wilt trekken.**

**Wat zou je in deze situatie doen? (de situatie is mét de hierboven beschreven scenario’s)**

(Evelien) Er is hier naar alle waarschijnlijkheid in een eerder stadium al iets fout gegaan, want hij is boos. De stress die hij ongetwijfeld ervaart is heel groot en dan lopen dit soort dingen uit de hand. Het is hier handig om:

Eerst met Bernard te kijken naar het effect dat je wil bereiken (namelijk zo snel mogelijk een baan in de vervoersbranche, zo maak ik uit de casus op).

Dan samen een plan uitstippelen hoe hij dat gaat bereiken.

Of de maatregel wordt opgelegd hangt af van de mate van verwijtbaarheid. Is het verwijtbaar, dan zou ik hem opleggen. Wel zou ik de maatregel zodanig verrekenen dat hij niet verder in de problemen zakt. Dat zou ik ook met Bernard bespreken.

(Marina) Ik zou proberen om meneer uit te nodigen voor een gesprek. Op een later tijdstip als hij voor reden vatbaar is. En als het dan doorgaat met intrekken van de aanvraag, en als hij doorzet dan is dat ook uitstroom.

(Annouschka) Ik zou Bernard tijd en ruimte geven om even tot bedaren te komen. Ik zou hem niet direct benaderen, eerst rustig laten worden. Ik zou hem daarna terugbellen om te vragen of hij op gesprek wilt komen. Je moet ook schriftelijk aangeven dat je het wilt intrekken. Ik zou het gesprek met hem aangaan. Uit mijn ervaring weet ik dat sommige na het gesprek er anders tegen aan kijken.

Ik zou de maatregel wel verdelen over drie maanden, of ik zou aan hem vragen wat hij zou willen. Of de eerste maand 100%, vanwege de uitkering met terugwerkende kracht, of verspreid. Hij zou er hier niet veel van merken. Ik zou hem opties geven en hem er goed over laten nadenken.

En ook de consequenties kenbaar maken.

(Yvonne)Dat hij het intrekt. Ja dat moet hij natuurlijk zelf weten. Ik zou hem wel uitleggen dat het niet verstandig is wat hij doet. Hij heeft twee kinderen, daar moet hij ook aan denken. Het is en blijft zijn eigen keus als hij het wilt. Je kan hem niet dwingen een uitkering aan te vragen.

(Nana) Prima, als jij hem in wilt trekken dan trek je hem in. Ja ik ben daar heel makkelijk in hoor. Ik ga iemand echt niet overhalen van ‘wat doe je nou?’ Ik zou wel zeggen van denk wel even goed na, want zo moet het niet gaan. Maar het is aan hem de keus. Ik zou wel tegen hem zeggen van joh, ik vind het geen slimme actie’ Maar goed je bent een volwassen man, dus jij mag volwassen beslissingen maken.

Meestal hou ik hem nog wel even aan en ze krijgen dan een brief dat ze hem hebben ingetrokken. En daarbij zit een formulier die ze moeten invullen. Maar dit komt bijna nooit voor dat mensen hun aanvraag intrekken.

(Mukesh) Als hij het telefoongesprek beëindigd dan geef ik hem even pauze. En over twee dagen zou ik opnieuw bellen. En dan ga ik hem vragen of hij persoonlijk even langs wil komen. Sowieso omdat de aanvraag officieel, schriftelijk, moet worden ingetrokken. En zo’n gesprek is meestal verhelderend. Want het is meestal onwetendheid en frustratie waarop iemand zulke antwoorden geeft. Als er heel veel problemen op je afkomen, een kat in het nauw maakt rare sprongen. Als hij blijft bij zijn standpunt dan laat ik hem een intrekkingsformulier tekenen met de informatie dat hij ten alle tijden een nieuwe aanvraag kan indienen.

(Merel) Ik zou met Bernard in gesprek gaan om te vragen of hij het wel zeker weet. Natuurlijk is hij de sjaak maar hij heeft ook een domme keuze gemaakt. Gewoon door te gaan joyriden. Dus als hij de aanvraag intrekt, dan is dat zijn eigen keuze. Dat hij het zelf wilt oplossen, laat het hem maar zelf oplossen.

(Petra) Over de telefoon geeft hij dit aan, dus eigenlijk is deze man helemaal over zijn toeren. Dan lijkt het mij niet zinvol om gelijk de uitkering in te beëindigen. Misschien is het handig om dan de volgende dag nog even terug te bellen. Dan is hij misschien tot bedaren gekomen. En om het dan nog eventjes te bespreken. En anders zou ik het eerste even op papier zetten. Van u heeft dat en dat gezegd. Gezien alle omstandigheden is het natuurlijk aan u om de aanvraag door te zetten. Maar denk goed na en wilt u het dan schriftelijk bevestigen. Maar het lijkt mij niet verstandig om zo de uitkering te beëindigen terwijl er een gezin is en schulden. Maar het blijft altijd de keuze van iemand zelf.

(John) Als een klantmanager met een beëindigingsrapportage bij mij zou komen zou ik kijken of hij al een andere baan heeft. Ik vind wel dat de zorg van de overheid op een gegeven moment ophoud. En de vraag is of dat in deze situatie dat zo is. Laat ik het zo zeggen dat ik in ieder geval van de klantmanager verwacht dat hij uitvraagt waar hij en zijn kinderen van gaan leven zolang die nog geen baan heeft. En als daar een enigszins ondersteund antwoord op komt, dan zie ik wel het risico maar dan zou ik wel akkoord gaan.

Komt er geen plausibele uitleg? Dan vraag ik aan de klantmanager of hij contact legt met het wijkteam of zij in het gezin willen praten en wat de omstandigheden van de kinderen zijn. Er moet eigenlijk op een ander niveau met hem worden gepraat. En daarna stel in die tweede situatie, het moet niet bij straffen blijven er moet ook perspectief komen. Er moet gekeken naar mogelijkheden binnen de kwaliteiten van de klant zelf (denk aan ZZP’er).

(Mike) Nu, een jaartje geleden zou ik anders gereageerd hebben. Maar nu zou ik hem even laten afkoelen en daarna even terugbellen. Ik zou nu niet meer klakkeloos accepteren dat hij zijn uitkering beëindigd. Want daar heb je op de lange duur niks meer aan. Er vanuit gaande dat ik de kwaadheid niet uit het gesprek kan halen. Dan zou ik hem een paar dagen later nog eens opbellen.

## 7. Vacaturetekst Avres, consulent/klantmanager inkomen

Avres is het Werk-Leerbedrijf in de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden.

Avres voert de Participatiewet uit voor de gemeenten Giessenlanden, Hardinxveld-Giessendam, Gorinchem, Leerdam, Lingewaal, Molenwaard en Zederik.

De Participatiewet is er om zoveel mogelijk mensen, met of zonder arbeidsbeperking, aan het werk te helpen. Avres ondersteunt daarbij zowel werkzoekenden als werkgevers.

Binnen de regio is Avres het aanspreekpunt voor vragen op gebied van werk, inkomen, re-integratie, schulddienstverlening en werkgeversdienstverlening.

Avres is op 1 januari 2016 ontstaan door een fusie van de voormalige Regionale Sociale Dienst en Kredietbank Alblasserwaard/ Vijfheerenlanden en Avelingen Groep

Wij zijn i.v.m. vervanging op zoek naar een

De functie

De functie consulent of klantmanager Inkomen maakt onderdeel uit van het team Inkomen en Handhaving & Preventie. Het bieden van tijdelijke inkomensondersteuning aan de cliënten is de kerntaak binnen deze functie. Deze inkomensondersteuning kan bestaan uit een uitkering dan wel inkomensondersteunende regelingen. Het betreft een zelfstandige functie met een eigen cliëntenbestand. Avres heeft oog voor de mens achter de aanvraag en past de omgekeerde toets toe.

Hoofdtaken

 Zelfstandig beheren van eigen caseload;

 Het beslissen op aanvragen levensonderhoud en bijzondere bijstand tot het juiste bedrag en binnen de wettelijke kaders;

 Het verrichten van rechtmatigheids-, controle-, beëindigings-, en wijzigingsonderzoeken;

 Alle voorkomende werkzaamheden ingevolge de Participatiewet

Profiel

Binnen Avres verwachten wij van al onze medewerkers dat zij een hoge prioriteit geven aan de tevredenheid van cliënten en dat zij kansen weten te vertalen naar mogelijkheden in de eigen werksituatie. Hierbij is het uitgangspunt als medewerker een bijdrage te leveren aan het gezamenlijk resultaat.

Consulent/Klantmanager Inkomen M/V

36 uur p/w

Wij zijn op zoek naar een consulent/klantmanager inkomen die vaardig is in het analyseren

van problemen, accuraat, flexibel, klant- en oplossingsgericht is waarbij de mogelijkheden

steeds het uitgangspunt zijn.

Functie-eisen

 HBO diploma;

 Minimaal 2 jaar ervaring als consulent/klantmanager inkomen;

 Uitstekende communicatieve en sociale vaardigheden;

 Kennis van GWS4all & Suite4work/ Verseon is een pré.

Arbeidsvoorwaarden

Wij bieden een marktconform salaris. Het betreft een arbeidsovereenkomst voor, in eerste

instantie, de duur van een jaar.

Procedure

De vacature wordt zowel intern als extern uitgezet. Verder is het overleggen van een

Verklaring Omtrent Gedrag verplicht.

Solliciteren:

Herkent u zichzelf in dit profiel en voldoet u aan de functie-eisen? Dan ontvangen wij graag

uw CV en motivatie per mail: sollicitatie@avres.nl. De reactietermijn sluit op 8 mei 2017.

De eerste gesprekken vinden plaats op 16 mei 2017 in de middag.

Voor informatie kunt u contact opnemen met telefoon:

0183-650203.

Acquisitie naar aanleiding van deze advertentie wordt niet op prijs gesteld.

## 8. Antwoorden klantmanagers observatie

***1. Hoe lang ben je al werkzaam als klantmanager bij de gemeente Leiden?***

(Nadine) In mei aanstaande 3 jaar alweer

(Marijke) Sinds 1-1-2014.

***2. Wat heb je vóór je werk als klantmanager gedaan? (studie, andere baan etc.)***

(Nadine) Hiervoor ben ik anderhalf jaar klantmanager in de Gemeente Amsterdam geweest. Ik had daar een caseload op alleen doelmatigheid maar zij hebben mij ook opgeleid op rechtmatigheid. Hiervoor heb ik de studie SJD gedaan. MBO afgerond en HBO na propedeuse gestopt wegens tijdgebrek. Ik deed de HBO studie naast mijn baan.

(Marijke) Vanaf 1-4-2004 casemanager bij gemeente Leiden. Daarvoor trajectbegeleider bij arbeidsvoorziening Delft, scholingsmedewerker arbeidsvoorziening Rijnmond, beroepskeuzeadviseur bij een organisatie voor 2e kans onderwijs volwassenen, en mijn 1e baan beroepskeuze adviseur bij een beroepskeuzebureau.

Ik heb een Hbo-opleiding voor beroepskeuze adviseur gevolgd (Akademie Mens Arbeid maar dit bestaat niet meer).

***3. In hoeverre neem je je voorgeschiedenis mee in de beoordeling van een aanvraag levensonderhoud?***

(Nadine) Mijn eigen voorgeschiedenis neem ik niet mee. Zo ver mogelijk althans. Je hebt natuurlijk altijd je eigen referentiekader en ervaring qua het werk maar probeer het verder wel op de wetgeving en beleid te baseren.

(Marijke) Probeer daar waar mogelijk en de wet het toelaat, maatwerk te leveren.

***4. Stel, er komt een klant met een ingewikkelde aanvraag. Je hebt nog niet alle informatie om de aanvraag af te handelen en je hebt enkele vragen bij de bankafschriften. Hoe ga je te werk?***

(Nadine) Ik zou eerst de informatie duidelijk proberen te krijgen om de aanvraag te kunnen afhandelen (wat ik vanuit onze kant moet weten, beleid etc.) en vervolgens neem ik contact op met de klant om de vragen te stellen. Dit kan telefonisch of per gesprek. Ligt een beetje aan de vragen die ik dan nog heb. In sommige gevallen vraag ik de sociale recherche er bij.

(Marijke) Klant z.s.m. spreken over de bankafschriften en dan de aanvraag z.s.m. afhandelen/toekennen. Wanneer afhandelen niet per direct lukt voorschot verstrekken.

***5. Deze klant blijkt een problematisch verleden te hebben gehad. Hij heeft aangegeven op het aanvraagformulier dat hij 40 uur p/w beschikbaar is voor werk. Maar uit de stukken blijkt dat hij de schijn hoog probeert te houden en niet in staat is om 20 uur p/w te werken. Wat zou je in zo’n situatie doen?***

(Nadine) Ligt er aan wat voor stukken het zijn. Als het bijvoorbeeld een recente beoordeling vanuit een UWV arts is zou ik met de klant een eerlijk gesprek proberen te voeren. Over het algemeen geeft de klant dan zelf wel aan dat het inderdaad teveel hooi op de vork is, en probeer dan samen met de klant een plan te verzinnen hoe hij/zij zijn situatie kan verbeteren en uiteindelijk aan het werk kan. Wanneer de klant wel bijvoorbeeld 10 uur per week kan werken, zou ik voor die uren de klant nog wel aanmelden bij RL. Voor de overige uren onthef ik de klant dan op basis van het rapport van de UWV arts.

Indien ik geen rapport van een keuringsarts / arbeidsdeskundige heb, zal ik de klant aanmelden bij  de GGD voor een advies.

(Marijke) Klant (zonder GGD-advies) (gedeeltelijk) vrijstellen van de arbeidsverplichtingen voor bijvoorbeeld 6 maanden.

***6. Een klant belt je vrijwel eens in de twee dagen om te vragen hoe het met zijn aanvraag staat. Jij hebt zo’n 20 KIB processen 15 BB aanvragen, een fraudemelding en nog 2 aanvragen in je werkbak staan. Wat vertel je de klant?***

(Nadine) Zo jeetje, gelukkig nog niet mee gemaakt! Haha

Over het algemeen lukt het me, zodra ik alle stukken van de klant heb, de aanvraag binnen een week af te handelen. Maar in dit geval zou ik de klant vertellen niet meer om de twee dagen te bellen daar dit de afhandeling vertraagd. Ik meld het hem zelf wanneer de aanvraag is afgehandeld.

(Marijke) Aanvraag levensonderhoud geef ik voorrang. Het hangt een beetje van de inzet van de klant af. Wanneer klant ‘laks’ is met het inleveren van stukken, dan zal ik dat hem vertellen dat aanvraag door eigen toedoen niet snel kan worden afgehandeld. Wanneer klant wel alles compleet heeft ingeleverd, dan zal ik mijn uiterste best doen de aanvraag z.s.m. af te handelen. Ik regel dan met de kwaliteitsmedewerker en FMU of zij die aanvraag ook met voorrang kunnen afhandelen.

***7. Een alleenstaande moeder doet een aanvraag levensonderhoud. Haar zoontje is 3 jaar en ze heeft een onderbouwde brief bij de aanvraag gedaan dat ze graag gebruik zou willen maken van de vrijstelling i.v.m. een kind onder de 5 jaar. Op verzoek is dit geen probleem en je kent de vrijstelling toe. Eén dag later komt een klant op KIB gesprek en zij heeft ook een zoontje van 3 maar heeft nooit aangegeven gebruik te willen vragen van de vrijstelling, het onderwerp werk komt naar voren. Wat doe je?***

(Nadine) Niks.. Ze heeft nu een ontheffing en die geldt tot de jongste 5 jaar is. Daarbij kan sinds 1 januari 2012 de ontheffing één keer verleend worden gedurende maximaal 5 jaar, ongeacht het aantal kinderen dat er is. Wanneer bij het eerste kind resterende duur is overgebleven kan dit wel nog bij het tweede kind worden gebruikt. Overigens heeft iemand die is ontheven van de arbeidsplicht op deze grond nog wel een re-integratieplicht. Er wordt een plan van aanpak opgesteld waar meestal een scholingsvoorstel in zit. De gemeente moet wel zorgen voor vergoeding van de kinderopvang dan.

(Marijke) Ik maak er geen ‘reclame’ voor dat een alleenstaande ouder zich kan beroepen op een vrijstelling. Hangt overigens wel van de klant af. Ik heb nu een klant met 3 kinderen van 1 man en is onlangs bevallen van 4e kind waarvan vader niet in beeld is. Haar heb ik naar RL verwezen omdat ik vind dat ze nu eens wat moet gaan doen.

***8. Je hebt een situatie waarbij je graag wilt afwijken van de standaard procedure. (bijv. vrijstelling, afzien van een maatregel e.d.). Dit moet uiteraard gerapporteerd worden, hoe pak je dit aan?***

(Nadine) Goed argumenteren, indien mogelijk aan de hand van jurisprudentie.

(Marijke) Door heel uitgebreid te rapporteren en daar waar mogelijk naar artikelen verwijzen.

***9. De toetser blijkt het oneens te zijn met je rapportage en vraagt je de beslissing terug te draaien. Je denkt dat dit een zeer nadelige gevolgen heeft voor de klant en wilt toch graag de beslissing in stand houden. Hoe pak je dit aan?***

(Nadine) Ehm ligt eraan of mijn beslissing juridisch gegrond is. Is dat het geval, zal ik het aan de teammanager, in mijn geval Sandra, voorleggen voor akkoord. Indien ik geen juridische basis heb dan accepteer ik de wijziging. Soms hebben dingen nadelige gevolgen voor de klant maar is daar niks aan te doen. In dat geval verwijzen naar een instantie die ze verder kan helpen; maatschappelijk werk, Stadsbank.

(Marijke) Ik probeer de toetser mondeling te overtuigen en wanneer dat niet lukt, pas ik mijn rapportage aan.



## 9. Plan van aanpak

Plan van aanpak

Scriptie Moja Heijne

Hogeschool Leiden Opleiding SJD

Moja Heijne Naam begeleidend docent

S1081455 Dhr. In het Groen/Mw. Wintgens

Klas SJD4B 15 maart 2017

Herkansing

2016/2017, blok 13-16

Inhoudsopgave

[1. Onderzoeksprobleem 85](#_Toc477176380)

[§1.1 Probleemanalyse 85](#_Toc477176381)

[§1.2 Gewenste verandering 85](#_Toc477176382)

[§1.3 Probleemafbakening 86](#_Toc477176383)

[2. Doelstelling 87](#_Toc477176384)

[§2.1 Kennisdoel 87](#_Toc477176385)

[§2.2 Praktijkdoel 87](#_Toc477176386)

[3. Juridische en maatschappelijke context 88](#_Toc477176387)

[§3.1 Juridisch kader 17](#_Toc477176388)

[§3.2 Maatschappelijk kader 18](#_Toc477176389)

[§3.3 Centrale begrippen 89](#_Toc477176390)

[4. Centrale vraag en deelvragen 90](#_Toc477176391)

[§4.1 Centrale vraag 90](#_Toc477176392)

[§4.2 Deelvragen 90](#_Toc477176393)

[5. Onderzoeksmethoden Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.](#_Toc477176394)

[§5.1 Methode(n) van onderzoek 13](#_Toc477176395)

[§5.2 Onderzoekseenheden 16](#_Toc477176396)

[§5.3 Kwaliteit van de gegevens 16](#_Toc477176397)

[§5.4 Analyse van de gegevens Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.](#_Toc477176398)

[6. Beroepsproduct 93](#_Toc477176399)

[§6.1 Beroepsproduct 93](#_Toc477176400)

[§6.2 Criteria beroepsproduct 93](#_Toc477176401)

[7. Projectorganisatie 94](#_Toc477176402)

[§7.1 Planning 95](#_Toc477176403)

[§7.2 Organisatie, samenwerking, faciliteiten en informatiebeheer 95](#_Toc477176404)

[Literatuur- en bronnenlijst en voetnoten 97](#_Toc477176405)

# 1. Onderzoeksprobleem

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de probleemanalyse en de daaruit voortvloeiende gewenste situatie. Dit hoofdstuk zal afgesloten worden met een probleemafbakening.

## §1.1 Probleemanalyse

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet in werking getreden. In de gemeente Leiden is door de invoering van de Participatiewet (PW) de wens ontstaan om een kwaliteitsslag door te voeren binnen de afdeling Werk en Inkomen (W&I). Drie seniormedewerkers hebben met deze gedachte verschillende onderzoekrapporten geschreven met aanbevelingen op het gebied van de invoering van het methodisch werken binnen de werkwijze van de Leidse klantmanagers[[26]](#footnote-26). In het rapport van de heer Zwerver wordt omschreven dat elke klantmanager keuzes maakt op basis van zijn persoonlijk inzicht en zo kiest voor zijn eigen oplossingen, wat kan leiden tot willekeur[[27]](#footnote-27). Een van de conclusies van zijn onderzoek is dat er verandering nodig is zodat er een eenduidige werkwijze komt waarbij willekeur verminderd wordt.

De afdeling W&I vindt het belangrijk dat het een lerende afdeling blijft waarbij de medewerkers van elkaar leren en zich verbeteren op basis van hun ervaringen en kennis. Door de burger centraal te zetten wanneer hij een verzoek doet op de diensten van de afdeling W&I hoop de gemeente Leiden maatwerk te kunnen bieden. Een specifieke manier waarop zij dit doen is door met een brede blik te kijken naar de problematiek die speelt bij de klant. Op deze manier kan een klantmanager individualiseren wanneer dit nodig is. Op dit moment wordt er veelal gekeken wat de ruimte binnen de wetten en regels zijn en wordt dit daarna toegepast op de vraag van de klant.

De ruimte binnen een bepaalde juridische context die hiervoor gebruikt kan worden wordt ook wel de discretionaire ruimte genoemd. Wat gebeurd er als er niet gekeken wordt vanuit de letter van de wet maar het doel van de wet? Dan wordt dan heel anders naar een probleem gekeken.

Deze denkt- en werkwijze wordt ook wel de omgekeerde toets genoemd. De omgekeerde toets bestaat uit vier stappen, waarbij een ethische toets is opgenomen en pas als laatst wordt gekeken naar de juridische mogelijkheden. Deze werk- en denkwijze wilt de afdeling W&I bijbrengen aan haar klantmanagers. Door deze manier van denken toe te passen binnen het werkveld van de klantmanagers wordt er een eenduidige beredeneringsgrond gecreëerd. Dit lijdt uiteindelijk tot minder willekeur.

Door de klantmanagers met de omgekeerde toets te laten werken hoopt de gemeente Leiden dat er een uniforme en klantgerichte werkwijze ontstaat. Hieruit is de vraag ontstaan wat de gemeente Leiden moet doen om haar klantmanagers volgens de omgekeerde toets te laten werken.

## §1.2 Gewenste verandering

Divosa heeft in april 2012 een rapport uitgebracht ‘Tijd voor een vak!’ over het klantmanagement. Zij zeggen het volgende over de werkwijze van klantmanagers: Klantmanagers hebben hun eigen manier van werken, gevormd door hun eigen achtergrond, overtuiging, inzicht, ervaringen en intuïtie[[28]](#footnote-28).

Een gevolg van deze werkwijze is dat een klant verschillend behandeld kan worden door verschillende klantmanagers. Hierdoor ontstaat willekeur. Door klantmanagers duidelijke kaders aan te bieden, in de vorm van de omgekeerde toets, zal er niet meer statisch gedacht worden vanuit de letter van de wet, maar het doel. Een gewenst gevolg hiervan is dat er een meer klantgerichte werksfeer ontstaat.

## §1.3 Probleemafbakening

Op dit moment werken de klantmanagers binnen vier verschillende, wijkgerichte, teams. Wanneer er gesproken wordt over klantmanagers gaat het om de klantmanagers met klanten boven de 27 jaar. Jongeren onder de 27 en statushouders vallen onder project JA of project JAS. Voor dit onderzoek zullen deze laatste twee niet aan bod komen.

De omgekeerde toets is bruikbaar binnen het gehele sociale domein. Denk hierbij aan de Wmo 2015, de Participatiewet (PW) en de Jeugdwet. Voor deze scriptie zal de wetgeving die van toepassing is bij een aanvraag levensonderhoud (op grond van de Participatiewet) het uitgangspunt zijn. Complementair op de PW is de plaatselijke wetgeving zoals de beleidsregels. De omgekeerde toets is ook toepasbaar op de beleidsregels.

Om een overzichtelijk eindproduct te maken is ervoor gekozen om binnen de bovenstaande wetgeving een specifiek werkproces te kiezen. Dit onderzoek zal zich meer specifiek, focussen op de omgekeerde toets bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW.

De aanvraag levensonderhoud (voorheen: bijstandsuitkering) is vastgesteld in hoofdstuk 5 van de Participatiewet. De rechten en plichten bij een aanvraag levensonderhoud zijn terug te vinden in hoofdstuk 2 van de Participatiewet. De normen, verlagingsgronden en middelen staan in hoofdstuk 3 van de wet. Gedurende het onderzoek zal artikel 18 van de PW specifiek aan bod komen. In dit artikel wordt gesproken over afstemming voor de klantmanagers. Dit artikel stelt dat het college de bijstand en de daaraan verbonden verplichtingen af stemt op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de belanghebbende. Zo kan een bijstandsgerechtigde vrijgesteld worden van de arbeidsverplichting wanneer er sprake is van geen arbeidscapaciteit.

Door specifiek in te gaan op een bepaalde procedure is het meetbaar binnen het gekozen tijdspad en het resultaat is praktisch bruikbaar binnen de procedure van een aanvraag levensonderhoud.

# 2. Doelstelling

In dit hoofdstuk zal de doelstelling van dit onderzoek aan bod komen. Allereerst wordt het kennisdoel van het onderzoek uitgelegd en daarna het praktijkdoeleinde van dit onderzoek.

## §2.1 Kennisdoel

Stimulanzs, een kennis- en adviespunt voor het sociaal domein, heeft het voortouw genomen in de ontwikkeling van de omgekeerde toets. Tijdens het Divosa voorjaarscongres (2016) is de omgekeerde toets geïntroduceerd aan het werkveld. De omgekeerde toets is een relatief nieuw begrip binnen het sociaal domein. Het omzetten van de denkwijze naar een handelswijze is voor de meeste medewerkers van de gemeente Leiden een nieuw begrip en onbekend terrein.

Stimulansz biedt trainingen op het gebied van de omgekeerde toets aan klantmanagers binnen gemeenten die graag willen werken met de omgekeerde toets. Er is over de omgekeerde toets, doordat het relatief ‘jong’ is nauwelijks onderzoek naar gedaan. Een onderzoek kan voor de klantmanagers en het management van de afdeling W&I een nieuwe kijk geven op het omgekeerd toetsen.

Het onderzoek zal plaats vinden binnen de afdeling W&I van de gemeente Leiden. Om de omgekeerde toets bruikbaar te maken voor de klantmanagers zullen er een aantal, herkenbare, casussen geschetst worden. Daarna zullen deze casussen uitgewerkt worden volgens de huidige werkwijze binnen de afdeling W&I, ter vergelijking zullen de casussen daarna uitgewerkt worden met toepassing van de omgekeerde toets. Op deze manier wordt duidelijk in beeld gebracht op welke punten de twee werkwijzen van elkaar verschillen.

De verschillen die uit de casussen naar voren komen zullen gebruikt worden om mogelijke belemmeringen of obstakels aan te tonen. Hieruit vloeien aanbevelingen voort om ervoor te zorgen dat de omgekeerde toets zo vloeiend en succesvol mogelijk geïmplementeerd kunnen worden.

## §2.2 Praktijkdoel

Zoals hierboven vermeld heeft het onderzoek een informerend karakter voor de klantmanager en een advies gevend karakter voor het management van de afdeling W&I. De gehele afdeling W&I wordt als het ware handvatten gegeven om aan de slag te gaan met de omgekeerde toets binnen het werkproces bij een aanvraag levensonderhoud.

Het beroepsproduct wordt een combinatie van casusvergelijkingen voor de klantmanagers en een aansluitend advies voor het management van W&I.

Het belangrijkste is dat klantmanagers aan de slag gaan met de omgekeerde toets en dat er steeds opnieuw samen gekeken wordt naar de toepassing en mogelijkheden van de omgekeerde toets. Door een verhelderende uitleg over de omgekeerde toets samen met casus vergelijkingen wordt er een basis voor de omgekeerde toets gecreëerd.

Tijdens de startbijeenkomst van het “veranderteam”, het team dat is aangesteld om plannen te maken omtrent de professionalisering en invoering van het methodisch werken binnen de afdeling W&I, kwam naar voren dat er een nulmeting plaats zal vinden waaruit mogelijke behoeften van de klantmanagers naar voren komen waarop ingespeeld kan worden. Deze nulmeting tezamen met de aanbevelingen kunnen een beeld vormen voor mogelijke vervolgstappen voor verdere doorvoering van de omgekeerde toets.

Er zijn een aantal partijen betrokken bij het onderzoek. Dit is schematisch weergegeven in de volgende afbeelding:

# 3. Juridische en maatschappelijke context

In dit hoofdstuk worden de verschillende kaders en begrippen uitgelegd waarin en waarmee gedurende dit onderzoek gewerkt gaat worden.

## §3.1 Juridisch kader

Binnen het team Werk en Inkomen wordt er bij een aanvraag levensonderhoud gewerkt met de Participatiewet, bijbehorende jurisprudentie en de gemeentelijke regelgeving. Dit is immers de grond waarop het werkveld is gebaseerd. Maar dit is niet het enige wettelijke kader waarmee een klantmanager rekening moet houden of kennis van moet hebben. Een brede kennis op het gebied van sociale zekerheid is een pré. Zo moet er bij de aanvraag bijvoorbeeld gekeken worden naar voorliggende voorzieningen en moet een klantmanager adequaat kunnen doorverwijzen mocht de situatie daar om vragen.

De aanvraag levensonderhoud is vastgesteld in hoofdstuk 5 van de Participatiewet. De rechten en plichten bij een aanvraag levensonderhoud zijn terug te vinden in hoofdstuk 2 van de Participatiewet. De normen, verlagingsgronden en middelen staan in hoofdstuk 3 van de wet. Gedurende het onderzoek zal artikel 18 van de PW specifiek aan bod komen. In dit artikel wordt gesproken over afstemming voor de klantmanagers. Dit artikel stelt dat het college de bijstand en de daaraan verbonden verplichtingen af stemt op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de belanghebbende. Zo kan een bijstandsgerechtigde vrijgesteld worden van de arbeidsverplichting wanneer er sprake is van geen arbeidscapaciteit.

Naast de regels in wetten, beleidsregels en jurisprudentie is er ook ruimte gelaten voor professionals om te individualiseren wanneer de situatie daar om vraagt. Deze ruimte wordt ook wel de discretionaire ruimte genoemd. Wanneer er gebruik gemaakt wordt van de discretionaire ruimte dan moet deze wél voldoen aan de voorwaarden die genoemd zijn in de bovengenoemde stukken, er kan als het ware anders invulling aan gegeven worden.

## §3.2 Maatschappelijk kader

De klantmanagers van het team Werk en Inkomen werken voor bijstandsgerechtigden (klanten) binnen de gemeente Leiden. Deze klanten hebben geen of te weinig voldoende middelen om rond te komen. Zij dienen daarom een verzoek in voor een uitkering levensonderhoud op grond van de Participatiewet. De klant kan naast financiële onzekerheid meerdere problemen hebben. Denk hierbij aan schulden, een onveilige thuissituatie of gezondheidsproblemen. Een klantmanager moet in staat zijn haar klanten goed van dienst te kunnen zijn en zo nodig door te kunnen verwijzen naar de juiste instanties.

De aanvraag levensonderhoud is als het ware het laatste vangnet om te kunnen leven op een bestaansminimum. De wet bevordert de bijstandsgerechtigde om zelf te kunnen voorzien in zijn levensonderhoud. Een gemeente kan ook iets terug vragen van een bijstandsgerechtigde, een tegenprestatie.

Er is steeds meer de roep om meer maatwerk binnen het sociaal domein, waaronder de gemeenten. Maatwerk betekent dat er per persoon gekeken wordt naar de best mogelijke toepassing van de wet(ten). Dit wordt ook wel individualisering genoemd.

## §3.3 Centrale begrippen

Binnen het onderzoek zullen verschillende begrippen vaak de revue passeren. Deze zullen hier kort worden toegelicht.

*De omgekeerde toets:* De omgekeerde toets is een manier van denken vanuit het doel van de wet in plaats van denken vanuit de letter van de wet. Deze manier van denken is omgezet naar een vier stappenplan om het gewenste effect te behalen[[29]](#footnote-29). De omgekeerde toets is een middel om *Met een ‘brede blik’ kijken*: Niet vanuit één perspectief naar de uitkeringsgerechtigde kijken maar ook rekening houden met zijn/haar gezin, de omgeving en meespelende factoren. Deze twee begrippen toepassen in de praktijk kunnen globaal omschreven worden als de *discretionaire ruimte*: De handelsruimte die de klantmanager heeft binnen het door de wet en recht gegeven kader[[30]](#footnote-30).

De *klantmanager* heeft verschillende klanten in zijn beheer en heeft zoveel een rechtmatigheids- als doelmatigheidsfunctie. Zo controleert hij of iemand voldoet aan de voorwaarden voor een uitkering levensonderhoud (voorheen: bijstandsuitkering) en activeert hij iemand naar werk, vrijwilligerswerk of dagbesteding. De klantmanager voert met de klant een *intakegesprek*, het eerste gesprek met een klant die een aanvraag levensonderhoud indient en *Klant In Beeld gesprekken*, in deze gesprekken wordt er gekeken naar de huidige situatie van de klant en wat hieraan verbeterd kan worden. Hiernaast is de klantmanager de contactpersoon bij vragen en behandelt hij aanvragen bijzondere bijstand van zijn klanten. Wanneer een klantmanager een aanvraag levensonderhoud of bijzondere bijstand heeft afgehandeld wordt deze getoetst door een *kwaliteitsmedewerker (toetser).*

# 4. Centrale vraag en deelvragen

In dit hoofdstuk zal de centrale vraag en bod komen. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zullen er verschillende deelvragen geformuleerd worden.

## §4.1 Centrale vraag

Wat moet de gemeente Leiden doen voor de klantmanagers Participatiewet om het ‘omgekeerd toetsen’ te implementeren in een zowel uniforme werkwijze als ook een klantgerichte aanpak bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de Participatiewet, mede gelet op de ervaringen van vergelijkbare gemeenten?

## §4.2 Deelvragen

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag moeten er een aantal dingen verduidelijkt en onderzocht worden. Deze zijn geformuleerd in de volgende deelvragen:

1. Wat houdt de omgekeerde toets in volgens de literatuur en hoe verhoudt dit zich tot de discretionaire ruimte?
2. Wat is de huidige werkwijze van de klantmanagers van de gemeente Leiden omtrent een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?
3. Op welke manier zou de werkwijze van klantmanagers van de gemeente Leiden veranderen wanneer zij de omgekeerde toets zouden implementeren in hun werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?
4. Wat is er nodig om de omgekeerde toets te implementeren in de werkwijze van de klantmanagers bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?
5. Welke ervaringen hebben vergelijkbare gemeenten met de omgekeerde toets en wat kan de gemeente Leiden hier van leren?

# 5. Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk zal nader ingegaan worden op de methode(n) die gebruikt worden om antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen. Naast de methoden zullen ook de onderzoekseenheden, de kwaliteit en analyse van de gegevens toegelicht worden. Het onderzoek bestaat het een aantal bronnen namelijk literatuur, de interviews met klantmanagers, een beleidsmedewerker en medewerker juridische zaken van de gemeente Leiden.

## §5.1 Methode(n) van onderzoek

***Deelvraag 1: Wat houdt de omgekeerde toets in volgens de literatuur en hoe verhoudt dit zich tot de discretionaire ruimte?***

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van kwalitatief onderzoek, namelijk door een interview met mevrouw Meester, teammanager Juridische Facilitering en Vakbekwaamheid bij Stimulansz én initiatiefnemer van de omgekeerde toets voor meer informatie over de omgekeerde toets. Hiernaast zal er gekeken worden naar de literatuur op het gebied van de omgekeerde toets en discretionaire ruimte. Zoals de rapportages van de Transitiecommissie Sociaal Domein en informatiewebsite van de omgekeerde toets,

Hiernaast zullen verschillende onderwerpen aan bod komen zoals het financiële aspect van de omgekeerde toets, de meerwaarde van de omgekeerde toets en mogelijke knelpunten.

***Deelvraag 2: Wat is de huidige werkwijze van de klantmanagers van de gemeente Leiden omtrent een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?***

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van kwalitatief onderzoek, namelijk door interviews met vier klantmanagers, één uit ieder team. Hiernaast zullen zij geobserveerd worden bij hun afhandeling van een aanvraag levensonderhoud.

De klantmanagers zullen gevraagd worden naar hun aanpak bij aanvragen waar er geneigd werd gebruik te maken van de discretionaire ruimte. Hiernaast zal gevraagd worden naar voorzieningen die zij belangrijk vinden wanneer zij gebruik (willen) maken van discretionaire ruimte.

Tijdens het interview zal gevraagd worden naar een casus waarbij er sprake was van een bijzondere situatie waarbij individualisering is toegepast. Deze casus zal gebruikt worden bij deelvraag 3. Naast de interviews en observaties zullen de werkprocessen meegenomen worden in de omschrijving van de werkwijze.

***Deelvraag 3: Op welke manier zou de werkwijze van klantmanagers van de gemeente Leiden veranderen wanneer zij de omgekeerde toets zouden implementeren in hun werkwijze bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?***

Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van deskresearch, namelijk literatuuronderzoek naar de stappen bij een aanvraag levensonderhoud. Hiervoor zullen de gemeentelijke werkinstructies gebruikt worden.

Bij deelvraag 2 zijn casusomschrijvingen gegeven. Deze casussen zullen uitgewerkt worden volgens de huidige werkwijze. Deze casussen zullen tevens voorgelegd worden aan de vier klantmanagers om te kijken hoe zij zo’n casus aan zouden pakken. Hierna zullen de casussen uitgewerkt worden met de vier stappen van de omgekeerde toets. Ter vergelijking zullen deze twee uitwerkingen naast elkaar gelegd worden om te kijken waar deze van elkaar verschillen. Zo wordt zichtbaar wáár de werkwijze verandert.

Na deze omschrijvingen zal gekeken worden waar in de casussen de omgekeerde toets van toepassing is en wat de mogelijke uitkomst(en) zou(den) zijn als de omgekeerde toets zou worden toegepast. Indien van toepassing zal er ook een financieel kader gemaakt worden.

***Deelvraag 4: Wat is er nodig om de omgekeerde toets te implementeren in de werkwijze van de klantmanagers bij een aanvraag levensonderhoud op grond van de PW?***

Deze deelvraag wordt beantwoord door kwalitatief onderzoek, namelijk interviews met een beleidsmedewerker van het team W&I, een kwaliteitsmedewerker (toetser) en een medewerker van juridische zaken

Tijdens het interview met mevrouw Meester kwam naar voren dat de hele organisatie mee moet in de transitie. Om te kijken of andere functies, die essentieel zijn in de uitvoering van de afdeling W&I, knelpunten ervaren bij de invoering van de omgekeerde toets.

De beleidsmedewerker zal gevraagd worden naar beleidsmatige mogelijkheden voor de invoering van een beleidsartikel of juridische verankering van de omgekeerde toets in het beleid. Hiernaast zal er gevraagd worden naar mogelijke knelpunten wanneer dit wel/niet gebeurd.

De kwaliteitsmedewerker (toetser) en medewerker juridische zaken zullen gevraagd worden naar mogelijke knelpunten of pluspunten bij de uitvoering van hun werkzaamheden wanneer de omgekeerde toets toegepast is bij een aanvraag levensonderhoud.

***Deelvraag 5: Welke ervaringen hebben vergelijkbare gemeenten met de omgekeerde toets en wat kan de gemeente Leiden hier van leren?***

Deze deelvraag wordt beantwoord door kwalitatief onderzoek, namelijk interviews met andere gemeenten die reeds werken met de omgekeerde toets.

Tijdens het interview benoemde mevrouw Meester twee gemeenten die reeds werken met de omgekeerde toets. Namelijk de gemeente Almere en de gemeente Heerlen. Deze gemeenten zullen benaderd worden of zij mee willen werken aan een interview over hun ervaringen met de omgekeerde toets.

## §5.2 Onderzoekseenheden

Het onderzoek zal gericht zijn op de omgekeerde toets en de discretionaire ruimte binnen een aanvraag levensonderhoud door een klantmanager.

## §5.3 Kwaliteit van de gegevens

De kwaliteit van de gegevens ligt gewaarborgd in de betrouwbaarheid en validiteit van deze gegevens. Er zal gebruik gemaakt worden van verschillende informatiebronnen. Namelijk de wet, de literatuur, het interview met mevrouw Meester en de interviews.

Zo zal voor het literatuuronderzoek gekeken worden naar geverifieerde bronnen van betrouwbare instellingen en auteurs. Voor informatie omtrent de omgekeerde toets zal vooral gekeken worden naar Stimulansz, de aandrager van de omgekeerde toets. Er zal dus zo veel mogelijk rechtstreeks naar de bron gezocht worden.

Naar literatuuronderzoek en interviews is de mogelijkheid geboden om de Dag van de uitvoering bij te wonen op 24 februari 2017. Tijdens deze dag is er tevens een workshop over de omgekeerde toets. Deze workshop zal verzorgd worden door Stimulansz en de informatie zal daarom tevens verwerkt worden in het onderzoek. Op donderdag 30 maart 2017 is er een Teamdag voor de afdeling W&I en hier is een workshop over de omgekeerde toets. Deze workshop zal bijgewoond worden om meer informatie op te doen over de omgekeerde toets.

Voor de interviews wordt gekeken naar de meerwaarde van ieder interview en zal deze uitgewerkt worden. Wanneer de geïnterviewde hiermee akkoord gaat zal het interview opgenomen worden.

Een belangrijke kwaliteitscontrole is om na te gaan of een vergelijkbaar onderzoek dezelfde resultaten zou opleveren.

## §5.4 Analyse van de gegevens

Bij de verwerking van de interviews zal gebruik gemaakt worden van order hulpmiddelen zoals labelen en categoriseren. Voorafgaand aan de interviews zal er een topiclijst gemaakt worden met mogelijke vragen die gesteld kunnen worden tijdens het interview. Voor casusomschrijvingen zal een controle gedaan worden bij de klantmanager of de casus overeen komt met de geschreven rapportages en dus in overeenkomst met de praktijk. Hiernaast zal de casus voorgelegd worden aan verschillende klantmanagers om te kijken hoe zij de casus zouden behandelen.

# 6. Beroepsproduct

In dit hoofdstuk wordt het beroepsproduct toegelicht.

## §6.1 Beroepsproduct

Het onderzoek heeft een informerend karakter voor de klantmanager en een advies gevend karakter voor het management van de afdeling W&I. De afdeling W&I wordt als het ware handvatten geven om aan de slag te gaan met de omgekeerde toets binnen het werkproces bij een aanvraag levensonderhoud.

Het beroepsproduct wordt een combinatie van casusvergelijkingen voor de klantmanagers en een aansluitend advies voor het management van W&I.

Het belangrijkste is dat klantmanagers aan de slag gaan met de omgekeerde toets en dat er steeds opnieuw samen gekeken wordt naar de toepassing en mogelijkheden van de omgekeerde toets. Door een verhelderende uitleg over de omgekeerde toets en hoe deze in zijn werk gaat samen met casus vergelijkingen wordt er een basis voor de omgekeerde toets gecreëerd.

Er zullen drie á vier casussen omschreven worden. In iedere casus zal een van de volgende onderwerpen de hoofdrol spelen:

* Een aanvraag levensonderhoud waarbij er een situatie zich voordoet waarbij je kan afwijken van de aanvraagdatum,
* Een aanvraag van een dak- en thuisloze (waarbij een postadres en het plan van aanpak een rol kunnen spelen),
* Een aanvraag levensonderhoud met een niet –rechthebbende partner,
* Een aanvraag levensonderhoud met vermogensvragen.

De casussen zullen uitgewerkt worden met toepassing van de omgekeerde toets. Bij de casussen zal het juridisch kader geschetst worden en de normen/waarden die de gemeente hanteert bij dit soort situaties. Wanneer deze normen/waarden ontbreken zal dit meegenomen worden in het advies.

Als er uit de deelvragen en mogelijk uit de casusomschrijvingen blijkt dat er (mogelijke) belemmeringen of obstakels zijn bij de toepassing van de omgekeerde toets. Zullen hieruit aanbevelingen voorvloeien om ervoor te zorgen dat de omgekeerde toets zo vloeiend en succesvol mogelijk geïmplementeerd kunnen worden. Deze aanbevelingen zullen overhandigd worden aan het management van de afdeling W&I.

## §6.2 Criteria beroepsproduct

Als eerste moet het beroepsproduct moet bruikbaar zijn voor de uitvoering. Klantmanagers kunnen de casussen en het daarbij geschetste kader gebruiken bij aanvragen waarbij een soort gelijke vraag speelt. Op deze manier wordt er een uniform werk- en denkkader gecreëerd.

Ten tweede moet het beroepsproduct toetsbaar zijn. De resultaten van de casussen kunnen opnieuw “uitgewerkt” worden en er kan gekeken worden of er nog hetzelfde tegen de situatie aangekeken wordt. Door het toepassen van de stappen van de omgekeerde toets is het tevens herhaalbaar omdat er gewerkt wordt vanuit een vaste werkwijze.

Als laatste moet het beroepsproduct het team Werk en Inkomen en de klantmanagers verder helpen in hun professionalisering. De aanbevelingen helpen hier aan bij. De aanbevelingen kunnen een aanleiding zijn voor verdere professionalisering binnen het team. Hiernaast kunnen de aanbevelingen bijdragen aan de invoering van de toepassing van de omgekeerde toets.

## §6.3 Verantwoording casuïstiek

In dit plan van aanpak wordt meermaals gesproken van casussen. Zo zullen er casussen gevraagd worden bij deelvraag 2 en uitgewerkt worden bij deelvraag 3. En zoals de naam het al zeg zal bij de casusbeschrijvingen ook casuïstiek aan bod komen.

De casussen bij de deelvragen van dit onderzoek zijn niet de casussen die gebruikt zullen worden bij het beroepsproduct. De reden hiervoor is dat het beroepsproduct een kader schets bij bepaalde situaties, één situatie per onderwerp. De casussen die beschreven worden bij deelvraag 2/3 betreffen casussen waarbij meerdere vraagstukken (kunnen) spelen. Bij de deelvragen is het belangrijk dat er een volledig beeld geschetst wordt voor de toepassing van de omgekeerde toets en dat het dus (mogelijk) toepasbaar is op meerdere punten in een aanvraag levensonderhoud.

De casussen bij het beroepsproduct schetsen specifiek het kader bij één onderwerp, bijvoorbeeld de aanvraagdatum, zichtbaar maken. Zo is het beroepsproduct overzichtelijk en praktisch te gebruiken.

Deelvragen 2 en 3:

Mogelijke problematiek bij een aanvraag levensonderhoud en hoe deze aangepakt worden bij de aanvraag.

Regels en mogelijkheden bij…

Wordt specifiek uitgelegd in het beroepsproduct

# 7. Projectorganisatie

In dit hoofdstuk zal de planning worden toegelicht. Hiernaast zal er gekeken worden waar het onderzoek plaats zal vinden, hoe de informatie verwerkt gaat worden en welke faciliteiten er hiervoor nodig zijn.

## §7.1 Planning

De volgende deadlines staat vast:

Aanvraag scriptieonderwerp: Vrijdag 13 januari 2017

Plan van aanpak: Eerste kans: Vrijdag 24 februari 2017, 9.00 uur.

Tweede kans: Vrijdag 10 maart 2017, 9.00 uur.

Onderzoek & Eerste kans: Vrijdag 19 mei 2017, 9.00 uur

Beroepsproduct Tweede kans: Vrijdag 16 juni 2017, 9.00 uur

Beroepsproduct in de praktijk Eerste kans: (Bij voldoende) week 24, uiterlijk 16 juni 2017

Tweede kans: Week 26

Reflectieverslag Eerste kans: Vrijdag 23 juni 2017, 9.00

Tweede kans: Vrijdag 30 juni 2047, 9.00

Afstudeersymposium Week 27 (datum nog onbekend)

Om de bovengenoemde deadlines te halen is de volgende planning gemaakt:

Week 7/8 Werken aan het plan van aanpak aan de hand van de hoor- en werkcolleges binnen de hogeschool.

Week 9 Verdere verdieping in het onderwerp en het verzamelen van bronnen voor de beantwoording van deelvraag 1.

1 maart 2017 Begin onderzoek binnen de gemeente Leiden

Week 10/11 Beantwoording deelvraag 1 en voorbereidend onderzoek/werk voor deelvraag 2.

Week 12 - 14 Afnemen interviews voor deelvraag 2 en 3.

Week 12 - 14 Verwerken gegevens voor deelvraag 2 en 3.

Week 13 - 15 Informatie verzamelen omtrent mogelijke andere gemeenten om te interviewen voor deelvraag 4. Wanneer deze gemeenten gevonden zijn, deze benaderen voor een mogelijke interview.

Week 14 -15 Verwerken gegevens interviews andere gegevens.

Week 12 - 16 Gegevens verwerken in overzichtelijke schema’s en wanneer mogelijk herschrijven voor het onderzoeksrapport. Gegevens verwerken in een concept beroepsproduct

Week 16 -17 Mogelijke uitloop voorgaande onderdelen en schrijven aan het onderzoeksrapport.

Voorstel beroepsproduct voorleggen

Week 17 Spellingscontrole onderzoeksrapport

Week 18 Concept onderzoeksrapport af en concept beroepsproduct af.

Week 19 -20 Verbeteren en aanpassen onderzoeksrapport/beroepsproduct.

Week 20 Inleveren onderzoek en beroepsproduct.

Week 21 – 23 In enige spanning afwachten of het onderzoek en beroepsproduct voldoende zijn. Contact blijven houden over de implementatie van het beroepsproduct binnen de gemeente Leiden.

Reflectiemoment. Begin maken aan het reflectieverslag en werken aan SLB-verslagen.

Week 24 Het in de praktijk brengen van het beroepsproduct

Week 26 – 27 Voorbereiden afstudeersymposium en hopelijk aanwezig zijn op het afstudeersymposium.

## §7.2 Organisatie, samenwerking, faciliteiten en informatiebeheer

Gedurende het onderzoek zal er op locatie, namelijk de gemeente Leiden, gewerkt worden aan het onderzoek. Tijdens het onderzoek zal samengewerkt worden met de medewerkers van het team Werk en Inkomen. Zij zullen gedurende het onderzoek op de hoogte gehouden worden van het onderzoek.

Door de informatietoegang op locatie zal er regelmatig contact zijn over de gegevens en de voortgang van het onderzoek. Mede door de korte lijn naar de medewerkers zal het makkelijker zijn om ze te benaderen voor mogelijke interviews.

Dit onderzoek valt samen met het verandertraject wat opgestart is in samenwerking met TNO. Verschillende stappen die samenvallen met het verandertraject zullen, wanneer mogelijk, samengevoegd worden om herhaling te voorkomen. Een voorbeeld hiervan zijn de interviews met de klantmanagers en de nutmeting.

# Literatuur- en bronnenlijst en voetnoten

**Casusboekje: Mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets**

Mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets. Het antwoord op het casusboekje van de Transitiecommissie Sociaal Domein. Stimulansz 2017

**De decentralisaties in het sociaal domein: Wie houdt er niet van kakelbont?**

Essays over de relatie tussen burger en bestuur. Transitiecommissie Sociaal Domein Januari 2016

**van Donkersgoed 2009**

van Donkersgoed, L., (2009). *Morele dilemma's in de sociaal juridische dienstverlening: een professional is geen jukebox!*. Journal of Social Intervention: Theory and Practice. 18(2), pp.43–60

**De standaard voor vakvolwassenheid van klantmanagers**

Uitgave van de Beroepsvereniging voor klantmanagers (BVK). November 2013.

**De praktijk aan de macht**

Vijfde rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein.

30 september 2016

**Duurzaam partnerschap en standaarden: basis voor transformatie**

Tweede voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein. 17 april 2015

**Eén sociaal domein**

Vierde voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein. 18 maart 2016.

**Hazelzet & Torre 2015**

Hazelzet, A.M. · Torre, W. van der. *Professionalisering van klantmanagers in het sociale domein: Gewoon… je werk goed willen doen?!* TNO. 6 juli 2015

**Lohman & Raaff 2008**

J. de Sovornin Lohman& H Raaff, *In de frontline tussen hulp en recht*, Bussum: Coutinho.

**Mogelijk maken wat nodig is**

Mogelijk maken wat nodig is. 17 casussen uit de dagelijkse praktijk van sociale wijkteams. Transitiecommissie sociaal domein, september 2015.

**Mogelijk maken wat nodig is**

Derde voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal Domein. 3 september 2015.

**Nu nog even die gedragsverandering.**

Verslag Divosa Vrijdag 16 oktober 2015. Divosa 16 oktober 2015

**Rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein**

Eerste rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Transitiecommissie Sociaal domein. 17 april 2015.

**Tijd voor een vak!**

Vakmanschap in de gemeentelijke re-integratiesector. Onderzoek uitgevoerd door Regioplan en Gilde Re-integratie. April 2012.

**Verslag Divosa Voorjaarscongres 2016**

Online verslag met de presentaties van de sprekers, de speeches van de sprekers en korte verslagen van een aantal workshops. Divosa 2 juni 2016.

**Werkwijzer vakmanschap door intervisie**

Onderdeel van het programma Effectiviteit en Vakmanschap van de VNG en Divosa. Divosa. november 2013.

**Zwerver 2016**

R. Zwerver, *Invoeren van methodisch werken bij de klantmanagers van het Team Werk en Inkomen van de gemeente Leiden*(Hbo Management van Verandering, NCOi opleidingsgroep).16 juni 2016

1. Stimulansz, Mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets. 2017 [↑](#footnote-ref-1)
2. Lohman, Raff 2008, p. 93. [↑](#footnote-ref-2)
3. De taakinvulling van deze functie verschilt per gemeente. [↑](#footnote-ref-3)
4. *’Met hart voor de stad’’*, Organisatieplan gemeente Leiden, november 2014, p.17 [↑](#footnote-ref-4)
5. Rijksoverheid.nl zoek op *gevolgen Participatiewet* [↑](#footnote-ref-5)
6. R. Zwerver, *Invoeren van methodisch werken bij de klantmanagers van het Team Werk en Inkomen van de gemeente Leiden*(Hbo Management van Verandering, NCOi opleidingsgroep).16 juni 2016 [↑](#footnote-ref-6)
7. Rijksoverheid.nl Zoek op *taaleis.* [↑](#footnote-ref-7)
8. Damen e.a. Bestuursrecht 1. Boom Juridische uitgevers 2009 [↑](#footnote-ref-8)
9. Hoe werkt de omgekeerde toets? Website deomgekeerdetoets.nl (zoek op basisprincipes) [↑](#footnote-ref-9)
10. Laat je niet gek maken. Toespraak de heer mr. J.P.H. Donner, vice president raad van state op 2 juni 2016. [↑](#footnote-ref-10)
11. Transitiecommissie Sociaal Domein. *Derde rapportage Transitiecommissie sociaal domein* 3-9-2015 [↑](#footnote-ref-11)
12. Interview Evelien Meester (bijlage 1) [↑](#footnote-ref-12)
13. Omgekeerde toets kijkt naar doel van wet. Yvonne Jansen 10-2-2017 Binnenlands bestuur. [↑](#footnote-ref-13)
14. Waarom de omgekeerde toets. Homepage website deomgekeerdetoets.nl [↑](#footnote-ref-14)
15. Interview Mike – Bos van Vulpen (zie bijlage 4) [↑](#footnote-ref-15)
16. Damen e.a. Bestuursrecht 1. Boom Juridische uitgevers 2009 [↑](#footnote-ref-16)
17. zie bijlage 7 ‘Antwoorden klantmanagers’ [↑](#footnote-ref-17)
18. Voor de volledige antwoorden zie bijlage X [↑](#footnote-ref-18)
19. Tips voor informeer overleg. Flyer voor medewerkers van de gemeente Leiden [↑](#footnote-ref-19)
20. Interview John van de Starre. Zie bijlage 3. [↑](#footnote-ref-20)
21. Y. Jansen. ‘Omgekeerde toets’geeft net dat kleine zetje. Binnenlandsbestuur.nl 13 mei 2017 [↑](#footnote-ref-21)
22. VNG.nl Jantine Kriens enthousiast over ‘de omgekeerde toets’. 14 maart 2017 [↑](#footnote-ref-22)
23. S. van Iersel. Vroeger praatten we over elkaar, nu met elkaar. 3 april 2017 [↑](#footnote-ref-23)
24. P. van Eekert. ‘omgekeerd denken centraal in aanpak Heerlen’ Sprank\* 17 november 2016 [↑](#footnote-ref-24)
25. P. van Eekert. ‘omgekeerd denken centraal in aanpak Heerlen’ Sprank\* 17 november 2016 [↑](#footnote-ref-25)
26. Als het klantmanagers betreft kan in plaats van ‘zijn’, ‘hij’ of ‘hem’ ook ‘haar’ of ‘zij’ worden gelezen. [↑](#footnote-ref-26)
27. R. Zwerver, Invoeren van methodisch werken bij de klantmanagers van het Team Werk en Inkomen van de gemeente Leiden.16 juni 2016 [↑](#footnote-ref-27)
28. Tijd voor een vak! Divosa, april 2012 [↑](#footnote-ref-28)
29. Stimulansz, Mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets. 2017 [↑](#footnote-ref-29)
30. Lohman, Raff 2008, p. 93. [↑](#footnote-ref-30)