

## Memo – ondersteunend advies

Aan : Fractievoorzitters gemeenteraad Wageningen:  
E. Bijleveld (GroenLinks), M.K. Bor (Stadspartij), M. Hulshof (D66),  
B. Rozemeijer (VVD), M. Maijer (PvdA), R. Temmink (Connect Wageningen),  
M. Heger (ChristenUnie), J. Dijkstra (CDA), M.A. Ait Imchi (SP)

Kopie aan : Portefeuillehouder wethouder D. Gudden (D66)  
Raadsgriffie Wageningen

Onderwerp : online informatieverstrekking aanvraag algemene bijstandsuitkering

Van : BurgerkrachtCentraal

Auteur : Ray Heijder

Datum : 4 januari 2019

**Al geruime tijd moedigt BurgerkrachtCentraal de gemeente Wageningen aan om de online informatie over de aanvraag bijstandsuitkering te verbeteren. Zij het op een wat onorthodox kritische toon en alleen via het communicatiekanaal Twitter. Daarbij ‘taggen’ we ook (voor zover mogelijk) het account van elke gemeenteraadsfractie. Ook de wethouder met de Participatiewet in portefeuille, de heer D. Gudden, hebben we steeds betrokken.**

We doen dit sinds 22 maart 2018. De ambtelijke organisatie van de gemeente Wageningen blijkt heel matig ontvankelijk voor onze aanmoediging. Op slechts één punt is er in de afgelopen bijna tien maanden een afdoende verbetering doorgevoerd. Het wil op deze manier niet vlotten en niet komen tot een finale goede situatie. De inwoners van Wageningen hebben niets aan het aanmodderen tussen de gemeente en BurgerkrachtCentraal.

**Daarom sturen we aanvullend op de correspondentie via Twitter de fractievoorzitters van de Wageningse gemeenteraad een memo ondersteunend advies.**

### Opmerking:

We hebben begrepen dat de Socialistische Partij Wageningen in de afgelopen periode ook aandacht voor onze meldingen heeft gevraagd en tot gisteren in de veronderstelling was dat e.e.a. was opgepakt. De fractie is voornemens na het reces schriftelijk vragen te stellen.

## Belang

Een zichzelf en klanten respecterende winkel of organisatie richt de etalage of de frontoffice zo in dat het een reflectie is van de shop of de backoffice. De voorkant is doorgaans mooier (‘de beste broodjes vooraan leggen’) dan de achterkant en als die gebrekkig is, moeten we ons zorgen maken over de uitvoering in de praktijk. Er kan niet worden gesteld ‘het is de website maar, in de praktijk gaat het wel goed’.

De bemoeienis van BurgerkrachtCentraal is gebaseerd op die zorgen.

Daarnaast vinden wij dat de gemeentelijke website meer is dan een weerslag van de praktijk. Deze biedt ook één van de controlemiddelen voor de klanten (inwoners/burgers) en de cliëntondersteuning op de kwaliteit en legitimiteit van de lokale overheidsdienstverlening.

## Huidige stavaza

De huidige stand van zaken (per 4 januari 12:00 uur) die helaas niet genoeg verschilt van zo'n tien maanden geleden en alweer een maand sinds onze Twittermelding aan de gemeente Wageningen hierover is blijven bestaan, is de volgende:

### Beslistermijn

De wettelijk bepaalde **beslistermijn** aanvraag bijstandsuitkering van 8 weken (met mogelijkheid van eenmaal verlengen) werd niet genoemd. Pas op woensdag 28 november 2018 verscheen eindelijk de volgende tekst op de gemeentelijke website:

***“De gemeente dient binnen 8 weken een beslissing te nemen op een aanvraag.”***

Dit is niet afdoende. Er moet staan:

***“De gemeente moet binnen 8 weken een beslissing te nemen op een aanvraag. Deze termijn mag eenmaal worden verlengd.”***

Merk op dat we naast de aanvulling ook het woord **‘dient’** om cosmetische reden hebben vervangen door **‘moet’** (om ambtelijk taalgebruik uit te bannen).

### Bezwaar

De wettelijke bezwaartermijn (**6 weken**) wordt niet genoemd. Hoe moeilijk kan dat zijn?

Vreemd vinden we dat in het kopje **‘Bezwaar.’** een punt staat.

Nog vreemder de tekst *‘link naar pagina bezwaar maken’* zonder daadwerkelijk een link.

*“Als u het niet eens bent met een besluit kunt u hiertegen bezwaar maken (link naar pagina bezwaar maken).”*

### Voorschot

Op onze aanmoediging, is het (eerst nog lang verzwegen) voorschot op de website terecht gekomen.

Eindelijk na maanden op donderdag 29 november 2018!

Ook hier met met een vreemde punt in het kopje **‘Voorschot.’**

Helaas is alleen het bezwaar van het **verzwijgen** van het voorschot is weggenomen. De enig toegevoegde passage is een totale miskleun en schendt artikel 52 van de Participatiewet:

***“Als u alle informatie heeft verstrekt kunt u na 4 weken een verzoek om een voorschot indienen.”***

Hoe het wel hoort, is helemaal niet moeilijk! Lees het op:

<https://www.burgerkrachtcentraal.nl/voorschot/> en kijk af bij de gemeente Midden-Delfland.

### Bedragen vermogenstoets bijstand

De bedragen die gelden bij het toegestane eigen vermogen zijn niet vermeld. Er is ook geen verwijzing naar de website van de Rijksoverheid waar de jaarlijks wijzigende bedragen altijd actueel staan.

## Onderzoek Vertrouwen Werkt

Onder het kopje 'Onderzoek Vertrouwen Werkt' staat een tekst met een link naar een 'uitgebreide webpagina'. Die pagina bleek niets te bevatten. Dit werd door de gemeente gecorrigeerd.

Echter blijft de volgende tekst vreemd:

***"In het najaar van 2017 wordt er gestart met het onderzoek Vetrouwen Werkt. Meer informatie over dit onderzoek vindt u op de uitgebreide webpagina."***

Maak hiervan:

***"In het najaar van 2017 werd er gestart met het onderzoek Vertrouwen Werkt. Meer informatie over dit onderzoek vindt u op de uitgebreide webpagina."***

Merk op dat we 'Vetrouwen' hebben vervangen door 'Vertrouwen'.

## Wel opgepakt

De gemeente Wageningen verdient slechts een minimaal applausje voor het **afdoende** oppakken van het volgende punt:

### Foutieve link

Op 22 maart 2018 maakten we via Twitter een melding van een link naar online informatie van Schulinck Sociaal terwijl de gemeente Wageningen niet eens een bestaande afnemer (meer) was van de diensten van dit bedrijf. Dit is sinds maandag 26 maart 2018 verholpen. Dit is ook de gemeente aan ons teruggekoppeld via Twitter.

**Is dat alles waartoe de ambtelijke organisatie van de gemeente Wageningen in bijna 10 maanden toe in staat was? Helaas kan dat alleen maar onze conclusie zijn!**

## Afsluitend

Tot zover dit ondersteunend advies. U kunt BurgerkrachtCentraal eventueel inschakelen bij verder onderzoek en het bijdragen aan verbeteringen op tal van aandachtsgebieden. Hoewel wij voorstander zijn van de zelfredzaamheid van gemeenten en minimalisering van afhankelijkheid van het vooral commerciële netwerk van adviespartners (waar wij overigens afstand van nemen).