

Analyse Bijzondere Bijstand

1. Inleiding

- a. Aanleiding en doel van de analyse
- b. Vraagstelling en reikwijdte analyse

2. Beleid & Uitvoering

- a. Wettelijk kader
- b. Utrechts beleid
- c. Uitvoering en werkprocessen

3. Analyse bijzondere bijstand

- a. Overzicht bijzondere bijstand
- b. Dossieranalyse toekenningen
- c. Dossieranalyse afwijzingen
- d. Dossieranalyse Bezwaar, beroep en terugvorderingen

4. Aandachtspunten en recente ontwikkelingen

- a. Aandachtspunten
- b. Recente ontwikkelingen

Bijlagen

- 1. Artikel 35 van de Wet Werk en Bijstand
- 2. Overzicht categorieën bijzondere bijstand
- 3. Handboek Werk en Inkomen: bijzondere bijstand voor baby uitzet
- 4. Samengevat: aantallen bijzondere bijstand in de overige G4

1. Inleiding

a. Aanleiding en doel van de analyse

In de commissievergadering Mens en Samenleving van donderdag 23 juni jl. zijn door de commissieleden verschillende vragen gesteld over de bijzondere bijstand. De wethouder heeft toegezegd de bijzondere bijstand te analyseren. Het doel van de analyse is inzicht geven in het beleid, de uitvoering en omvang van de bijzondere bijstand. Specifiek gaat het dan om de aard en omvang van het aantal toekenningen, afwijzingen, bezwaar- en beroepszaken en het aantal terugvorderingen. De bevindingen uit de analyse en de bespreking daarvan met de commissieleden worden gebruikt als input voor de meerjarennota over het armoedebeleid dat verschijnt in het eerste kwartaal van 2012.

b. Vraagstelling en reikwijdte van de analyse

De analyse bestaat uit twee onderdelen:

- 1) Inzicht in het huidige beleid en uitvoering van de bijzondere bijstand (hoofdstuk 2)
 - a. Wat is het wettelijk kader voor bijzondere bijstand en wat is het Utrechts beleid?
 - b. Hoe is de uitvoering vormgegeven?
 - c. Hoe informeren we mogelijk rechthebbenden over bijzondere bijstand?
- 2) Inzicht in de aard en omvang van de bijzondere bijstand (hoofdstuk 3)
 - a. Kwantitatieve gegevens over het aantal aanvragen, –toekenningen, –afwijzingen, –terugvorderingen en –bezwaar & beroep in 2008, 2009 en 2010
 - b. Kwalitatieve gegevens 2010 op grond van dossieranalyse:
 - Wat zijn de meest voorkomende toekenningen? Wat zijn hiervan voorbeelden?
 - Welke aanvragen worden afgewezen en welke redenen zijn veelvoorkomend?
 - Voor welke afgewezen aanvragen wordt voornamelijk bezwaar ingediend en wat is een veelvoorkomende beslissing hierop? Wat zijn de redenen en voorbeelden om een bezwaarschrift gegrond te verklaren?
 - Wat zijn voorbeelden van terugvorderingen?

Reikwijdte:

De analyse richt zich op de individuele bijzondere bijstand. De categorale verstrekkingen langdurigheidstoeslag en reserveringstoeslag zijn niet meegenomen, evenmin als de woonkostentoeslag en het woonlastenfonds die worden uitgevoerd door het Vierde Huis.

De kwantitatieve meerjarige gegevens zijn gebaseerd op de gegevens uit de jaarrekening 2008, 2009 en 2010. Om een kwalitatief beeld te krijgen is een analyse gemaakt van de gegevens uit 2010 en gebruik gemaakt van registraties in Socrates en van dossieranalyse door middel van steekproeven. Omdat de cijfers over 2011 nog niet compleet zijn, wordt dit jaar in de analyse niet meegenomen.

2. Beleid bijzondere bijstand

a. Wettelijk kader

De bijzondere bijstand is geregeld in de Wet Werk en Bijstand (WWB) in artikel 35. De volledige bepalingen staan beschreven in bijlage 1. Een belangrijk lid (lid 1) over het recht op bijzondere bijstand, stelt:

"Onverminderd paragraaf 2.2, heeft de alleenstaande of het gezin recht op bijzondere bijstand voor zover de alleenstaande of het gezin niet beschikt over de middelen om te voorzien in de uit bijzondere omstandigheden voortvloeiende noodzakelijke kosten van het bestaan en deze kosten naar het oordeel van het college niet kunnen worden voldaan uit de bijstandsnorm, de langdurigheidstoeslag, het vermogen en het inkomen voor zover dit meer bedraagt dan de bijstandsnorm, waarbij artikel 31, tweede lid, en artikel 34, tweede lid, niet van toepassing zijn. Het college bepaalt het begin en de duur van de periode waarover het vermogen en het inkomen in aanmerking wordt genomen."

Bijzondere bijstand is daarmee een uitkering voor extra of hoge kosten voor individuen, die het gevolg zijn van bijzondere omstandigheden en dus niet algemeen gebruikelijk zijn. Men moet wel aan de voorwaarden voldoen om recht te hebben op bijzondere bijstand. Zo moet iemand bijvoorbeeld Nederlander zijn of hiermee gelijkgesteld kunnen worden. Ook aan de kosten worden eisen gesteld: ze moeten bijvoorbeeld wel noodzakelijk zijn en niet door een andere regeling worden vergoed. Iemand kan alleen bijzondere bijstand aanvragen in de gemeente waarin hij of zij woont. Bovendien mag bijzondere bijstand enkel individueel worden verstrekt. Uitzondering daarop is het verstrekken van bijzondere bijstand aan drie groepen: ouderen, chronisch zieken en kinderen. Voor deze groepen mogen gemeenten bijzondere bijstand categoriaal verstrekken.

b. Utrechts beleid

Het Utrechts beleid is vastgesteld in de Richtlijnen Bijzondere Bijstand Utrecht. De WWB geeft niet aan, voor welke kosten in welke gevallen bijzondere bijstand moet worden verleend. De gemeente heeft in dit opzicht een grote beleidsvrijheid. Het college van B&W heeft deze beleidsvrijheid ingevuld met de *Richtlijnen bijzondere bijstand Utrecht (RBBU)*

Voorwaarden om in aanmerking te komen voor bijzondere bijstand

Er is recht op bijzondere bijstand voor bepaalde kosten als er wordt voldaan aan vier voorwaarden:

1. Iemand is Nederlander of daarmee gelijkgesteld
2. Hij of zij woont én verblijft in Nederland
3. Hij of zij is niet uitgesloten van het recht op bijstand
4. Hij of zij heeft onvoldoende inkomen en vermogen
5. De kosten zijn niet algemeen gebruikelijk, maar vloeien voort uit bijzondere omstandigheden

Als iemand onvoldoende inkomen en vermogen heeft om de kosten zelf te betalen, kan hij recht hebben op bijzondere bijstand. In Utrecht geldt geen inkomensgrens, maar wordt er gekeken naar draagkracht. In het algemeen geldt dat er geen draagkracht is als er een inkomen is op bijstandsniveau en er geen of weinig eigen vermogen is. Er wordt ook gekeken naar het inkomen en het vermogen van de eventuele partner. Is er een inkomen boven bijstandsniveau dan wordt er gesteld dat er wel draagkracht is en dat er geen of maar gedeeltelijk recht is op bijzondere bijstand.

Bij het berekenen van uw draagkracht kijkt de gemeente naar het inkomen dat hoger is dan de bijstand die voor u geldt. Het inkomen hoger dan de bijstandsnorm is het 'meerinkomen'.

Percentages draagkracht	
Hebt u een inkomen	dan is uw draagkracht
op bijstandsniveau	0%
boven 100% t/m 110% van de bijstandsnorm	5% van het meerinkomen
boven 110% t/m 200% van de bijstandsnorm	30% van het meerinkomen
boven de 200% van de bijstandsnorm	100% van het meerinkomen

Voorbeeld:

Mevrouw X wil bijzondere bijstand aanvragen		
Stappenplan	Opmerkingen	Berekening
Het inkomen bóven de geldende bijstandsnorm geldt als meerinkomen. Bereken het meerinkomen.	Het inkomen van mevrouw X is per maand € 50,00 hoger dan de bijstandsnorm die voor haar geldt. Dat is minder dan 110% van de bijstandsnorm. Haar draagkracht is dus 5% van het meerinkomen.	5% van € 50,00 is € 2,50 per maand.
Bereken de draagkracht per jaar.	De gemeente Utrecht heeft de duur van de draagkrachtperiode bepaald op 1 jaar.	$12 \times € 2,50 = € 30,00$
	Uitkomst (draagkracht)	Mevrouw X betaalt zelf € 30,00

Ook de andere G4 werken met het draagkrachtprincipe, al zijn er verschillen. Zo wordt in Amsterdam bij bijzondere kosten de eerste € 100 boven de toepasselijke bijstandsnorm vrijgelaten en geldt daarboven alles (100%) als draagkracht. In Rotterdam geldt dat bij een inkomen hoger dan anderhalf maal de toepasselijke bijstandsnorm (inclusief vakantietoeslag) het draagkrachtpercentage voor alle kostensoorten altijd 100% bedraagt.

Voor welke kosten?

De gemaakte kosten moeten noodzakelijke bestaanskosten zijn: ze moeten nodig en niet-vermijdbaar zijn en voortvloeien uit een bijzondere situatie. Per individu wordt er vastgesteld of de aanvrager geconfronteerd is/wordt met noodzakelijke bestaanskosten, die niet algemeen voorkomen en waarin de algemene bijstand niet voorziet. De noodzaak kan financieel, sociaal of medisch van aard zijn. In sommige gevallen zal een advies van een derde/deskundige nodig zijn. Dit brengt ook met zich mee dat uitsluitend de goedkoopst adequate voorziening wordt geboden.

Het kenmerkende van individuele bijzondere bijstand is de variëteit aan kostensoorten die voor een vergoeding in aanmerking komen. Het geven van een volledige opsomming van noodzakelijke kosten is daarom vrijwel onmogelijk. Utrecht heeft voor een aantal kostensoorten expliciet haar beleid uitgeschreven. In andere gevallen is maatwerk geboden. Daarmee wordt enerzijds tegemoet gekomen aan de wettelijke eis om aanvragen individueel te beoordelen en wordt er anderzijds een kader gegeven voor meest voorkomende aanvragen.

Voorbeelden van kosten die voor bijzondere bijstand in aanmerking komen zijn:

- Medische kosten zoals een bril, dieetkosten, fysiotherapie, oefentherapie, psychotherapie, tandartskosten en waskosten. Voorwaarde om in aanmerking te komen voor bijzondere bijstand

voor medische kosten is dat men aanvullend verzekerd is voor ziektekosten. In sommige gevallen wordt een medisch advies aangevraagd. De hoogte van de vergoeding is vaak afhankelijk van de meerkosten.

- Kosten voor wooninrichting in het geval van bijzondere doelgroepen, bijvoorbeeld als het gaat om vluchtelingen of mensen uit de maatschappelijk opvang die zelfstandig gaan wonen. De bijstand wordt verleend tot het werkelijk bestede bedrag, maar met een maximum dat afhankelijk is van de huishoudensamenstelling. Zo is het maximumbedrag voor een alleenstaande kamerbewoner € 1175,- en voor een zelfstandig wonende alleenstaande maximaal € 2815,00
- Reiskosten zoals reiskosten naar een kind in een ziekenhuis of bij uithuisplaatsing. De hoogte van de vergoeding varieert: reiskosten voor ziekenbezoek worden 1x per week of vaker vergoed, maar dan tot een maximumbedrag van € 226,- per jaar. Voor reiskosten naar een gedetineerd familielid kan 1x in de twee weken een vergoeding worden gekregen.
- Kosten i.v.m. kinderen, zoals kosten voor kinderopvang, babyuitzet en eigen bijdrage LBIO (Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen). Een vergoeding voor kinderopvang kan worden verstrekt als een bijstandsgerechtigde een re-integratietraject volgt of studeert. De hoogte varieert en is mede afhankelijk wat de belastingdienst bijdraagt. Bovendien geldt er een eigen bijdrage. Voor babyuitzet kan ook bijzondere bijstand worden aangevraagd. Hier gelden speciale voorwaarden (het betreft het eerste kind en de moeder is minimaal 6 maanden zwanger) en maximale vergoedingen voor producten, gebaseerd op NIBUD bedragen. Zo kan er voor een wieg/ledikant maximaal 90 euro worden verstrekt (zie bijlage 3 voor een voorbeeld van de voorwaarden voor baby uitzet).
- Overige kosten, zoals kosten voor een begrafenis, beschermingsbewind of rechtsbijstand. Zo kan de gemeente bijvoorbeeld de kosten van begrafenis of crematie vergoeden tot een maximum bedrag van 300,-. Voorwaarde is dat de aanvrager een bloed- of aanverwant is van de overledene in de eerste graad.

Utrecht hanteert geen drempelbedrag om voor bijzondere bijstand in aanmerking te komen. Ook voor kleinere bedragen kan bijzondere bijstand worden aangevraagd.

Geen recht op bijstand

Er bestaat geen recht op bijstand:

- wanneer een beroep kan worden gedaan op een passende en toereikende voorliggende voorziening;
- voor kosten die uitdrukkelijk buiten de werkingssfeer van een voorliggende voorziening zijn gelaten, omdat de voorziening niet noodzakelijk of niet werkzaam is;
- voor kosten waarvoor een individuele cliënt een beroep heeft gedaan op een voorliggende voorziening en waarvoor in het geheel geen vergoeding is toegekend, omdat deze niet noodzakelijk of niet werkzaam is.

Verhouding tot voorliggende voorzieningen

Het bijzondere bijstandsbeleid van Utrecht stelt dat als er een voorliggende, toereikende voorziening bestaat hier ook eerst aanspraak op moeten worden gemaakt. Het afsluiten van een zorgverzekering (basis en aanvullende verzekering) geldt bijvoorbeeld als een voorliggende voorziening. Voor bijzondere bijstand voor medische kosten wordt het niet afsluiten van een Optimaal basis verzekering bij Agis of een maximaal aanvullende verzekering bij een andere verzekeringsmaatschappij, gezien als een tekortschietend besef van verantwoordelijkheid voor de voorziening in het bestaan. In deze situaties wordt er dan ook geen bijzondere bijstand verleend.

Hardheidsclausule

Alleen om zeer dringende redenen kan van bovengenoemde bepalingen worden afgeweken. In die gevallen kunnen burgemeester en wethouders besluiten toch bijstand te verlenen. Dit is weergegeven in de richtlijnen bijzondere bijstand (RBBU).

Terugwerkende kracht

Bijstand moet vooraf worden aangevraagd. Alleen in bijzondere individuele situaties kan hiervan worden afgeweken. Voor medische kosten geldt bij wijze van uitzondering dat ook bijstand kan worden verleend voor de kosten die zijn gemaakt in het jaar dat voorafgaat aan de aanvraag.

c. Uitvoering en werkprocessen

Aanvraagprocedure

Een burger van de gemeente Utrecht kan op verschillende manieren een aanvraag voor bijzondere bijstand bij Werk en Inkomen indienen.

- 1) Via de internetsite van de gemeente Utrecht kan de burger digitaal een aanvraagformulier invullen en dit ook digitaal aan de gemeente versturen. De eventuele benodigde bewijsstukken kunnen digitaal met het aanvraagformulier worden meegestuurd;
- 2) Via de internetsite van de gemeente Utrecht kan de burger digitaal een aanvraagformulier invullen, dit uitprinten en via de post (met de eventuele benodigde bewijsstukken) aan Werk en Inkomen opsturen;
- 3) Een papieren aanvraagformulier (te verkrijgen bij Werk en Inkomen) invullen en dit met de eventuele benodigde bewijsstukken opsturen aan Werk en Inkomen.

Voor zowel het papieren als het digitale aanvraagformulier geldt dat er twee varianten zijn.

- een aanvraagformulier voor klanten met een WWB-uitkering
- een aanvraagformulier voor klanten zonder WWB-uitkering

Omdat van WWB-klanten al veel gegevens bekend zijn, bestaat het aanvraagformulier voor deze klanten uit slechts een beperkt aantal vragen. Het aanvraagformulier voor klanten zonder een WWB-uitkering is een formulier met meer vragen omdat de gegevens van deze klant vaak nog onbekend zijn bij Werk en Inkomen.

Bijzondere bijstand wordt in principe van tevoren aangevraagd, voordat een aankoop of medische behandeling is gedaan. Met de aanvraag moet een voorlopige prijsopgaaf worden meegestuurd. Voor medische kosten geldt dat mensen ook achteraf (tot maximaal een jaar) een vergoeding kunnen krijgen. De aanvraag komt bij Werk en Inkomen binnen en wordt door een apart team, dat voornamelijk aanvragen bijzondere bijstand behandelt, afgehandeld. Nadat er een beslissing is genomen krijgt de klant hierover een beschikking thuis gestuurd. Indien er een betaling volgt wordt deze na de dag van besluit aan de klant uitbetaald. Als de klant het niet eens is met het besluit, is het mogelijk om hiertegen in bezwaar te gaan.

Bewijsstukken

Voor het aanvragen van bijzondere bijstand moeten bewijsstukken worden ingeleverd. Bewijsstukken zijn bonnetjes of de prijsopgaaf van de aankoop of behandeling. Als de aanvrager geen bijstandsuitkering heeft, dan zijn ook het salaris- of uitkeringsspecificaties nodig en een bewijs van het vermogen (in de vorm van bank- en giroafschriften of andere documenten). Hiermee kan de aanvrager aantonen dat er sprake is van een laag inkomen en geen of weinig vermogen.

Termijnen

Overeenkomstig de Algemene Wet Bestuursrecht is de gemeente gehouden om binnen 8 weken een aanvraag af te handelen. De termijn kan worden verlengd als de gemeente nog extra informatie van de aanvrager nodig heeft. Dit gebeurt via een hersteltermijnbrief waarin kan worden gevraagd om extra informatie. Bij eventuele toekenning wordt het bedrag direct overgemaakt.

Terugvordering

De bijzondere bijstand wordt teruggevorderd als na de uitbetaling blijkt dat een klant geen recht heeft op de betaling of als niet wordt aangetoond dat de klant het geld heeft gebruikt voor het doel waar hij dit voor heeft ontvangen. Een voorbeeld hiervan is bijzondere bijstand voor woninginrichting voor bijzondere doelgroepen. Als blijkt dat een klant hierop recht heeft krijgt hij dit uitbetaald. Na uitbetaling moet de klant de kopieën van de nota's opsturen. Als een klant deze bonnen niet opstuurt kan Werk en Inkomen niet vaststellen of het geld op de juiste manier is besteed. Als na een hersteltermijn deze nota's weer niet worden opgestuurd dan wordt het eerder uitbetaalde geld teruggevorderd.

Uniformiteit

Bijzondere bijstand is altijd maatwerk en daarom zijn twee situaties bijna nooit het zelfde. Echter uniformiteit in de uitvoering is erg belangrijk. De medewerker heeft daarom dan ook beschikking over een handboek waarin staat hoe te handelen bij de meest voorkomende aanvragen voor bijzondere bijstand. Daarnaast worden situaties met collega's besproken zodat er een afgewogen beslissing wordt genomen.

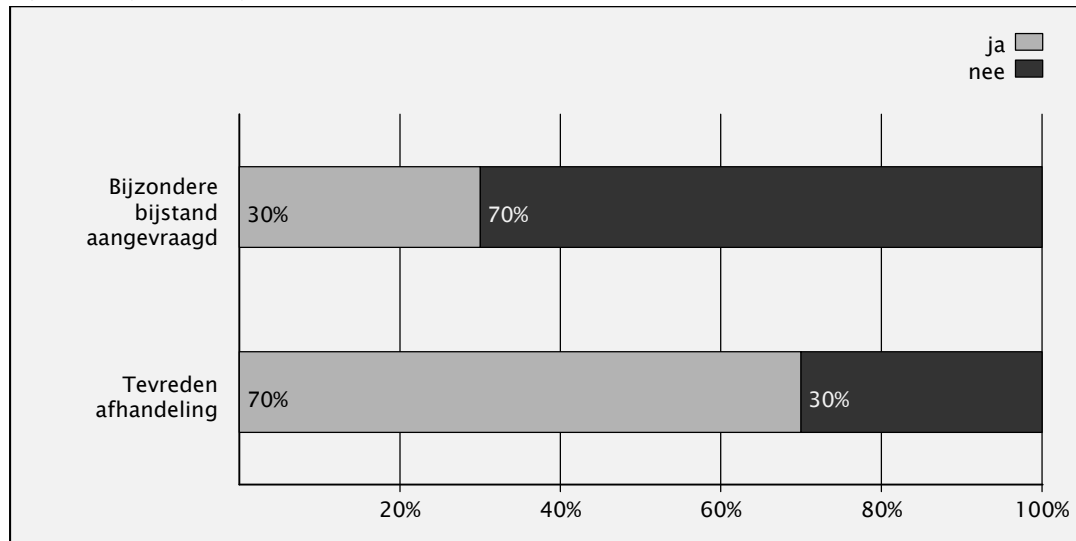
Communicatie/informatie

Sinds 2008 bestaat de gids 'Extra voor u'. In deze gids staan de meest voorkomende soorten kosten die via de bijzondere bijstand kunnen worden vergoed, welke voorwaarden er gelden om hiervoor in aanmerking te komen en hoe het aangevraagd moet worden. De burgers kunnen zo zien of zij wel of geen recht op een vergoeding via de bijzondere bijstand hebben. Naast deze twee papieren informatiebronnen bestaat er ook nog een tweetal digitale bronnen. De eerste is via het digitaal loket (producten en diensten). Hier is actuele en relevante informatie te vinden over de bijzondere bijstand. Vervolgens is het mogelijk om via deze site een digitale aanvraag voor bijzondere bijstand te doen. Er is ook nog steeds een papieren aanvraagformulier in omloop. Verder kunnen Utrechters gebruik maken van de website Bereken uw recht. Via deze website kan iemand zelf op eenvoudige wijze nagaan of hij recht heeft op een gemeentelijke vergoeding.

Klanttevredenheid

In februari en maart 2010 zijn cliënten in het kader van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening, waaronder het onderdeel bijzondere bijstand. Van de ondervraagde cliënten geeft 30% aan in het afgelopen jaar bijzondere bijstand aangevraagd te hebben. De afhandeling van de aanvraag voor de bijzondere bijstand wordt goed beoordeeld; 70% is tevreden over de afhandeling. Bij de ontevreden cliënten bestaat er onduidelijkheid over wat onder de bijzondere bijstand valt en wanneer een cliënt deze bijstand zou kunnen aanvragen. Bij de afwijzingen wordt geen uitleg gegeven waarom men geen recht heeft op de bijzondere uitkering. Daarnaast vindt een groot gedeelte van de ontevreden cliënten dat de behandeling te lang duurt. Ondertussen is in 2010 een nieuwe versie uitgekomen van het boekje Extra voor U. Hiermee kunnen Utrechters in een oogopslag zien waarvoor bijzondere bijstand kan worden aangevraagd en welke voorwaarden er gelden.

Figuur 1 – Bijzondere bijstand



Bron: KTO SoZaWe 2010, juli 2010

3. Analyse bijzondere bijstand

Dit hoofdstuk biedt eerst een meerjarig kwantitatief overzicht van de gegevens over de individuele bijzondere bijstand (3a). Ter verdieping en om inzicht te krijgen in de achtergrond van de cijfers is vervolgens een analyse gemaakt van de gegevens uit 2010. Op basis van registraties en steekproeven worden achtereenvolgens het aantal toekenningen 2010 (3b), aantal afwijzingen 2010 (3c) en het aantal bezwaar & beroep en terugvorderingen 2010 (3d) onder de loep genomen.

a. Overzicht omvang bijzondere bijstand¹

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aantallen aanvragen, bezwaar- en beroepzaken en terugvorderingen van 2008, 2009 en 2010.

Tabel 1: meerjarig overzicht bijzondere bijstand 2008, 2009 en 2010

Aantallen	2008	2009	2010
Aanvragen	4257(100%)	3937 (100%)	4404 (100%)
– toekenningen	2618 (61%)	2210 (56%)	2481 (56%)
– afwijzingen	1639 (39%)	1727 (44%)	1923 (44%)
Bezwaar en beroep	186	219	213
– gegrond	29(15,5%)	41(18,7%)	30 (14%)
– afgewezen	157(84,5%)	158(81,3%)	183 (86%)
Terugvorderingen	272	232	241
Bedrag	€3.113.575	€2.973.247	€2.666.973

Toelichting

In 2010 zijn er ruim 4400 aanvragen bijzondere bijstand ingediend, ruim 10 procent meer dan in 2009 en bijna vier procent meer dan in 2008. Het percentage toekenningen is in 2010 gelijk aan 2009, maar lager dan in 2008. Een ruime helft van de aanvragen (56%) is in 2010 toegekend, maar tegelijkertijd wordt bijna de helft afgewezen.

De verhouding tussen het aantal toekenningen en afwijzingen is iets vertekenend omdat één aanvraag kan bestaan uit meerdere verzoeken voor bijzondere bijstand. Het aantal toekenningen in bovenstaande tabel kan dus bestaan uit verschillende betalingen/toekenningen, wat niet zichtbaar is in het getoonde aantal. Feitelijk bestaat het aantal van 2481 toekenningen in 2010 uit ruim 14.000 betalingen. In de volgende paragraaf 'dossieranalyse toekenningen' wordt hier nader op ingegaan. Als voorbeeld, er kan aan mensen periodiek (maandelijks) bijzondere bijstand worden verstrekt, bijvoorbeeld een warmtetoeslag. Dit geldt als één aanvraag en is zichtbaar als één toekenning. Wel worden er 12 afzonderlijke betalingen geregistreerd. Een ander voorbeeld: er wordt verzocht om bijzondere bijstand voor tandartskosten én babyuitzet. Indien toegekend; dan geldt dit als 1 aanvraag en is het in bovenstaande tabel zichtbaar als 1 toekenning. Wel zijn het feitelijk twee afzonderlijke betalingen/toekenningen.

Het aantal bezwaar en beroepzaken is in 2010 licht gedaald ten opzichte van 2009, maar gestegen ten opzichte van 2008. Het merendeel van de bewaarschriften 2010 wordt afgewezen, bijna 1 op de 9 bezwaarschriften.

¹ Vergelijkingen met de andere G4 worden niet gepresenteerd, omdat niet alleen uitvoeringsbeleid kan verschillen, maar er in rapportages ook andere eenheden worden gehanteerd, er op een andere manier wordt gerapporteerd/geregistreerd en/of er wordt een andere tijdsperiode gebruikt. Om toch enig inzicht te bieden staan in bijlage 4 beknopt de gegevens van de drie andere grote steden.

Het bedrag dat in 2010 aan bijzondere bijstand is uitgegeven is lager dan in 2009. Doordat het aantal toekenningen hoger ligt, is daarmee het gemiddeld verstrekte bedrag per toekenning in 2010 lager dan in 2009, respectievelijk €1180 euro en €1345 euro.

Om inzicht te krijgen in de situaties achter de cijfers, zijn met behulp van steekproeven verschillende dossiers uit 2010 nader onderzocht. Van het aantal toekenningen, afwijzingen, bezwaar- en beroepszaken en de terugvorderingen is bekeken om welke vorm van bijzondere bijstand het vooral gaat.

b. Dossieranalyse toekenningen 2010²

Zoals eerder toegelicht, kan één aanvraag kan bestaan uit meerdere verzoeken voor bijzondere bijstand. In deze paragraaf wordt nader ingegaan op het totaal aantal unieke betalingen/toekenningen. In 2010 zijn er ruim 4400 aanvragen toegekend. Dit heeft geleid tot 14.076 unieke betalingen/toekenningen bijzondere bijstand. De betalingen worden geregistreerd aan de hand van verschillende categorieën (zie bijlage 2). De categorieën zijn gebaseerd op CBS statistieken, het CBS vraagt jaarlijks aan de hand van deze categorieën cijfers op. Vooral vanwege het individuele karakter van de bijzondere bijstand is het soort aanvragen zeer divers.

Tabel 2: Overzicht van veel voorkomende betalingen, inclusief verstrekt bedrag (totaal en gemiddeld)³

Categorie	Aantal verstrekte betalingen	Bedrag	Gemiddeld bedrag
Overbruggingstoeslag alleenstaande ouder	661	€ 151.700	€230
Slijtage- en waskosten kleding	608	€ 27.101	€ 45
Warmtetoeslag bij ziekte	590	€ 15.606	€ 26
Woninginrichting bijzondere doelgroepen	471	€ 987.016	€ 2.096
Compu4school internetaansluiting ⁴	349	€ 34.900	€ 100
Dieetkosten	349	€ 24.927	€ 71
Medische hulp overig	328	€ 19.403	€ 59
Rechtsbijstand/advocaatkosten	317	€ 38.838	€ 123
Tandartskosten	223	€ 64.636	€ 290
Verhuiskosten	163	€ 46.118	€ 283
Bijzondere bijstand overig	8915	€ 808.486	€ 91
Andere resterende kostensoorten	1102	€ 448.242	€ 407
Totaal	14.076	€2.666.973	€ 190

De aanvragen die het meest worden toegekend zijn vooral periodieke betalingen, namelijk de overbruggingstoeslag alleenstaande ouder, de slijtage- en waskosten (op basis van medisch advies) en de warmtetoeslag bij ziekte (ook op basis van medisch advies). Deze periodieke toekenningen worden veelal maandelijks verstrekt. De overbruggingstoeslag kan worden aangevraagd als er sprake is van

² De toekenningen bevatten naast incidentele toekenningen ook periodieke toekenningen. Als een Utrechter gedurende 11 maanden een warmtetoeslag ontvangt, dan wordt dit geregistreerd als 11 betalingen/toekenningen

³ Zoals beschreven in hoofdstuk 1b onder reikwijdte; de aanvragen langdurigheidstoeslag, reserveringstoeslag en woonkostentoeslag/woonlastenfonds die worden uitgevoerd door het Vierde Huis, zijn in deze aantallen en bedragen niet betrokken.

⁴ het betreft een eenmalige tegemoetkoming van €100 in de kosten van internet, behorende bij de compu4schoolregeling

een terugval in het inkomen van de alleenstaande ouder op het moment dat het thuiswonende schoolgaande kind 18 jaar wordt. De uitkering wordt dan verlaagd van een alleenstaande oudernorm naar een alleenstaanden norm. Onder voorwaarden kan de ouder via de bijzondere bijstand een toeslag ontvangen ter aanvulling van het inkomen.

Casus

Mevrouw A. is 68 jaar en leeft van een AOW pensioen. Zij heeft last van artrose aan handen en knieën. Om deze last te verlichten heeft haar huisarts haar aangeraden om de temperatuur in haar woning te verhogen. Zij heeft hierdoor de verwarming vaak langer en hoger aan dan gemiddeld, waardoor de rekening voor de stookkosten aanzienlijk is gestegen. Zij heeft in het boekje Extra voor U gelezen dat zij misschien in aanmerking kan komen voor een vergoeding voor deze extra stookkosten en dient een aanvraag voor bijzondere bijstand in. Omdat de medewerker van W&I niet kan beoordelen of de klant inderdaad gebaat is bij een hogere temperatuur vraagt hij aan mevrouw A. om een schriftelijke verklaring die haar huisarts moet afgeven. Helaas wil de huisarts hier niet aan meewerken. Om toch tot een juiste beoordeling te komen vraagt de medewerker een medisch advies aan. Er wordt beoordeeld dat het inderdaad nodig is dat mevrouw A. haar verwarming hoger zet. Naar aanleiding van dit advies wordt aan mevrouw A. periodiek bijzondere bijstand uitbetaald voor haar extra stookkosten.

Qua incidentele toekenningen worden er met name betalingen voor woninginrichting (bijzondere doelgroepen) verstrekt. Opvallend is het hoge bedrag dat totaal is toegekend aan woninginrichting, ruim een derde van het totaal gerealiseerde bedrag aan bijzondere bijstand. Gemiddeld gaat het om ruim € 2000 per betaling.

De doelgroep voor woninginrichting wordt beschreven in artikel 17 (lid 1) uit de richtlijn bijzondere bijstand:

- 1. Voor bijstandsverlening komen de noodzakelijke kosten van inrichting van een woning in aanmerking, indien de belanghebbende behoort tot een van de volgende doelgroepen en feitelijk geen goederen en/of middelen bezit om een woning in te richten:*
- a. mensen, die een verblijfsvergunning hebben gekregen en op basis van de taakstelling huisvesting vluchtelingen voor de eerste maal in Utrecht een woning krijgen;*
 - b. mensen, die na afloop van een Voorlopige Vergunning tot Verblijf (VVTV) in Utrecht een woning betrekken;*
 - c. daklozen, die opnieuw een woning betrekken;*
 - d. mensen uit een vrouwenopvanghuis, die opnieuw een eigen woning gaan betrekken;*
 - e. mensen, die uit een langdurige detentie of (psychiatrische) opname komen en opnieuw een woning betrekken;*
 - f. mensen, die hun huis hebben vervuild en waarbij de GG&GD een schoonmaakoperatie heeft uitgevoerd;*
 - g. overige mensen, die op grond van individuele omstandigheden aan een van de in a t/m f genoemde groepen kunnen worden gelijkgesteld.*

De hoogte van de toekenning varieert. De bijstand wordt verleend tot het werkelijk bestede bedrag, maar met een maximum van het hieronder genoemde bedrag voor de daar genoemde personen:

- alleenstaande kamerbewoner max. € 1175,00;
- zelfstandig wonende alleenstaande max. € 2815,00;
- gezin van twee personen max. € 3755,00;
- gezin van drie personen max. € 4225,00;
- gezin van vier personen max. € 4692,00;

- gezin van vijf personen max. € 5161,00;
- elke persoon meer max. € 234,00.

Casus

Mevrouw B. uit Utrecht is begin 2011 met hulp van de politie samen met haar twee kinderen uit haar woning gevlucht nadat zij is bedreigd en mishandeld door haar man. Zij wordt voor onbepaalde tijd ondergebracht in een Blijf van mijn Lijf huis. Het is duidelijk dat mevrouw B. niet kan terugkeren naar haar oude woning. Na enkele maanden in dit Blijf van mijn Lijf huis te hebben gezeten vraagt mevrouw B. een urgentieverklaring voor een woning in Utrecht aan. Na enkele weken krijgt ze bericht dat zij in aanmerking komt voor een woning. Omdat zij leeft van een bijstandsuitkering en geen geld heeft om deze woning in te richten vraagt zij met behulp van haar hulpverlener bijzondere bijstand aan voor de kosten van woninginrichting. De hulpverlener meldt dat het niet mogelijk is om aanspraak te maken op de helft van woninginrichting die nog in haar oude huis staat waar haar (ex) man nog woont. Nadat duidelijk is geworden dat mevrouw B. behoort tot de doelgroep die recht heeft op bijzondere bijstand voor woninginrichting wordt er een afspraak gemaakt. Zij overlegt een lijstje met spullen die zij denkt nodig te hebben. Zij komt maximaal in aanmerking voor een bedrag van € 4225,- aan bijzondere bijstand voor deze woninginrichting. Nadat zij heeft aangegeven hoeveel zij nodig heeft, worden met haar hierover afspraken gemaakt. Het bedrag wordt in 3 termijnen aan haar uitbetaald. Nadat zij de bonnen van de eerste termijn heeft overlegd krijgt mevrouw B. het geld voor het 2^e termijn. Na inlevering van de bonnen van het 2^e termijn krijgt zij het geld voor de laatste termijn. Tenslotte moet zij nog de bonnen inleveren van de 3^e termijn.

Een belangrijk deel van de unieke betalingen/toekenningen (een aantal van 8179) wordt geregistreerd onder de categorie 'bijzondere bijstand overig'. Dit gaat om zeer diverse betalingen die niet onder één van de andere categorieën is te plaatsen, zoals: computers, kosten die niet door de verzekeraar worden vergoed, bevallingskosten, kosten voor beveiliging van de woning, pruiken, schoenen, etc.

Het gemiddeld toegekende bedrag is 190 euro. Naast het gemiddeld hoge bedrag voor woningrichting is ook het gemiddelde bedrag voor betalingen babyuitzet relatief hoog. Het is 23 maal verstrekt (vanwege dit geringe aantal is het niet zichtbaar in bovenstaande tabel) voor een totaal bedrag van ruim € 24.000, ruim € 1000 per betalingen⁵.

c. Dossieranalyse afwijzingen

In 2010 zijn er 1923 aanvragen afgewezen, 44% van het totaal aantal aanvragen. Er is een steekproef getrokken van 10 procent van het aantal afwijzingen (n=200) om meer te kunnen zeggen over de achtergrond van de afwijzingen.

De meest voorkomende reden om een aanvraag af te wijzen zijn:

- de aanvrager behoort niet tot de doelgroep
- de aangevraagde kosten behoren uit algemene middelen te worden bekostigd.
- de aangevraagde kosten behoren uit voorliggende voorzieningen (zoals de langdurigheidstoeslag in het geval van duurzame gebruiksgoederen, maar ook de ziektekostenverzekering als voorliggende voorziening van medische kosten) te worden bekostigd
- er zijn geen bewijsstukken geleverd

⁵ Zie voor een toelichting op de toekenning baby-uitzet, ook bijlage 3 'Handboek Werk en Inkomen: bijzondere bijstand voor baby uitzet'

- het eigen vermogen is toereikend
- er is al in kosten voorzien of de kosten zijn uitstelbaar

Meest voorkomende soorten afgewezen bijzondere bijstand:

1. Kosten inrichting	23%
2. Niet indeelbare kosten	22%
3. Rechtsbijstand	14%
4. Tandartskosten	11%
5. Verhuiskosten	6%
6. Bril	5%
7. Andere hulpmiddelen	5%
8. Andere geneesmiddelen	4%
9. Overige medische kosten	4%
10. Kleding/schoeisel	3%
11. Huishoudelijke hulp	2%
12. Warmtetoeslag	1%

Bijna een kwart (25%) van de onderzochte afgewezen aanvragen betreft aanvragen voor kosten voor woninginrichting bijzondere doelgroepen. Dat dit een relatief hoog percentage is, heeft te maken met het grote aantal aanvragen voor deze categorie, waardoor er ook relatief meer afwijzingen zullen zijn. De meest voorkomende redenen van afwijzing van woninginrichting bijzondere doelgroepen zijn: aanvrager behoort niet tot de (bijzondere) doelgroep en de kosten behoren uit algemene middelen of langdurigheidstoelage te worden bekostigd.

Bijna een kwart (22%) van de in de steekproef onderzochte afgewezen dossiers betreft een aanvraag voor andere kosten die niet indeelbaar zijn. Voorbeelden hiervan uit de onderzochte dossiers zijn: computer, fiets, abonnement, 'het bestaan', schoolgeld, zomerkamp, kosten boekhouder, paspoort, legeskosten. De meeste voorkomende afwijzgrond is dat de kosten waarvoor een aanvraag is gedaan, tot de algemene kosten van bestaan behoren.

Casus

De heer C. zit langdurig in de bijstand en heeft na een bezoek te hebben gebracht aan zijn tandarts te horen gekregen dat hij een kroon nodig heeft voor een van zijn kiezen. De kosten voor deze kroon zijn € 500,00. De heer C. maakt gebruik van de collectieve verzekering die de gemeente Utrecht aan minima van Utrecht aanbiedt en krijgt van zijn verzekeraar een bedrag van € 350,00 hiervoor vergoed. Voor het meerdere vraagt hij nu bijzondere bijstand aan omdat hij dit niet zelf kan betalen van zijn bijstandsuitkering. Omdat de heer C. zich goed heeft verzekerd, hij heeft namelijk een basis- en een aanvullende verzekering, komt hij in aanmerking voor een vergoeding van deze meerkosten vanuit de bijzondere bijstand.

Rechtsbijstand wordt vooral afgewezen omdat de aanvrager geen inlichtingen heeft verstrekt of niet binnen twee weken de nota's heeft aangeleverd, een voorwaarde om hiervoor in aanmerking te komen. Veel voorkomende afwijzgronden bij medische aanvragen zijn het niet (aanvullend) verzekerd zijn, dat de aanvraag niet de meest goedkope adequate voorziening is, het door de keuringsarts niet als medisch noodzakelijk wordt gezien of de kosten onder het eigen risico vallen (zoals bepaalde medicijnen en steunzolen). Aanvragen voor verhuiskosten zijn met name afgewezen omdat er geen sociale- of medische noodzaak is, het geen plotselinge- of onvoorziene kosten betreffen óf de WMO

een voorliggende voorziening is. Tenslotte, andere redenen van afwijzen zijn: geen bewijsstukken, eigen vermogen toereikend, al eerder vergoeding hiervoor gekregen.

d. Dossieranalyse Bezwaar & beroep en terugvorderingen

In 2010 zijn er 213 bezwaarschriften ingediend, waarvan 30 (14%) gegrond en 183 (86%) ongegrond. Er zijn 43 dossiers onderzocht om nader uit te zoeken bij welke afwijzingen er voornamelijk bezwaar wordt gemaakt en wat de meest voorkomende redenen zijn om het bezwaar ongegrond/gegrond te verklaren:

Waartegen wordt in bezwaar gegaan (n= 43)

Woninginrichting	14 bezwaarschriften
Medische kosten	11 bezwaarschriften
Rechtsbijstand/advocaatkosten	8 bezwaarschriften
Verhuiskosten	1 bezwaarschrift
Diagnose psycholoog	1 bezwaarschrift
Elektrische fiets	1 bezwaarschrift
Slijtage- en waskosten	1 bezwaarschrift
Reiskosten naar kleinkinderen	1 bezwaarschrift
Bewegingszwemmen	1 bezwaarschrift
Massage	1 bezwaarschrift
Voedingssupplementen	1 bezwaarschrift
Matras	1 bezwaarschrift
Ledikant	1 bezwaarschrift

Beslissing op bezwaarschrift (n=43):

Conform eerder besluit/opnieuw afwijzen	79% (n=34)
Bezwaar ligt buiten de termijn	9% (n=4)
Bezwaar is ingetrokken	5% (n= 2)
Gegrond	7% (n=3)

Meest voorkomende reden om bezwaarschrift opnieuw af te wijzen (n = 34)

Kosten vallen onder algemeen noodzakelijke kosten	43%
Aanvrager behoort niet tot de doelgroep	22%
Aanvraag is te laat ingediend	22%
Kosten zijn niet medisch noodzakelijk	13%

Gegrond verklaringen

Er zijn in 2010 30 bezwaarschriften gegrond verklaard. De redenen om gegrond te verklaren zijn zeer divers. Belangrijkste argument om een bezwaarschrift gegrond te verklaren is een onjuiste toepassing van beleid. Het gaat dan om bijvoorbeeld om het ten onrechte niet toepassen van de hardheidsclausule of het te laag vaststellen van bedragen (bijvoorbeeld bij slijtage- en waskosten).

Voorbeelden van gegrond verklaarde bezwaarschriften zijn:

- aanvraag voor was en kledingkosten

De aanvraag is afgewezen omdat de aanvrager niet bij de medische keuring is verschenen. Het bezwaarschrift hierop is gegrond verklaard omdat er geen hersteltermijn is geboden

- aanvraag voor een gasfornuis en bed

De aanvraag is afgewezen omdat de kosten onder algemeen noodzakelijke kosten worden geschaard. Het bezwaarschrift is gegrond verklaard vanwege individuele omstandigheden van de aanvrager

- aanvraag voor tandartskosten

De aanvraag is afgewezen omdat de verzekering als toereikend werd gezien. Het bezwaarschrift hierop is gegrond verklaard omdat de kosten niet uitstelbaar én noodzakelijk bleken

Terugvorderingen

De regels met betrekking tot terugvorderingen zijn vastgelegd in de "beleidsregels inzake opschorting, herziening, intrekking en terugvordering van inkomensvoorzieningen" (B&W besluit van 9 maart 2010). Terugvordering is bijvoorbeeld aan de orde als ten onrechte of tot een te hoog bedrag is verleend of als er onjuiste, onvolledige of geen inlichtingen zijn verstrekt.

In 2010 is er een bedrag van €192.00 euro teruggevorderd aan bijzondere bijstand. Het betreft een totaal aantal van 241 teruggevorderde toekenningen. Gemiddeld gaat het om een bedrag van €797,- per teruggevorderde toekenning. De meest voorkomende redenen waren:

- geen bonnen verstrekt (betraf aanvragen voor woninginrichting en babyuitzet)
- er bleek een te hoog bedrag aan bijzondere bijstand verstrekt, voorbeelden:
 - er bleek alsnog een vergoeding van de ziektekostenverzekering (bij aanvraag tandartskosten)
 - er was minder kinderopvang afgenomen dan vooraf aangenomen
 - vaste lasten zijn te lang doorbetaald, klant kwam eerder uit detentie
 - het inkomen van de klant was gestegen (bij vergoeding van kosten bewindvoering)
- middelen bleken anders besteed (betraf aanvraag woninginrichting)

5. Aandachtspunten en recente ontwikkelingen

a. Aandachtspunten

Utrecht verstrekt individuele bijzondere bijstand voor extra of hoge kosten voor individuen, die het gevolg zijn van bijzondere omstandigheden en niet algemeen gebruikelijk zijn. Temeer omdat (een stapeling van) rijksbezuinigingen een negatief effect zullen hebben op de koopkracht van mensen met een laag inkomen is het van belang om de regeling klantvriendelijk en tegelijkertijd op een efficiënte manier uit te voeren. Waar het nodig is en het recht erop bestaat, moeten Utrechters kunnen rekenen op deze vorm van individuele inkomensondersteuning.

Ondanks dat deze analyse als doel heeft inzicht te bieden en het geen uitvoerige evaluatie van het beleid betreft, zijn er een aantal opvallende bevindingen:

1. Het aantal afwijzingen is hoog, 44% van de aanvragen is afgewezen in 2010⁶
2. Met name aanvragen voor woninginrichting, tandartskosten en rechtsbijstand worden afgewezen
3. De meest voorkomende reden van afwijzing is: aanvraag behoort tot algemene kosten van bestaan, voorliggende voorziening moet toereikend zijn én aanvrager behoort niet tot de doelgroep
4. Het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften is gering, 86% wordt afgewezen

Er kan voorzichtig worden geconcludeerd dat het aantal afwijzingen weliswaar erg hoog is, maar het wel gaat (gezien het geringe aantal gegrondverklaringen) om terechte afwijzingen. Of een afwijzing terecht is of niet, het leidt niet alleen tot teleurstelling en ontevredenheid bij de klanten maar brengt ook hoge uitvoeringskosten met zich mee. Uiteindelijk bereiken de beschikbare armoedemiddelen daarmee niet de Utrechter. Het is daarom aan het College aan te bevelen om met maatregelen te komen die ervoor zorgen dat het aantal afwijzingen ten opzichte van het totaal aantal aanvragen afneemt. Een aantal maatregelen is al in gang gezet, in paragraaf 4b wordt hier op ingegaan.

Overeenkomstig de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van vorig jaar (zie ook toelichting op pagina 7) blijkt er onduidelijkheid of onbekendheid bij klanten over wanneer er wel of geen recht is op bijzondere bijstand. Dat zou een reden kunnen zijn dat er veel 'onterechte' aanvragen zijn. Voorkomen moet worden dat het sneller is om 'dan maar' een aanvraag in te dienen dan 'helemaal' uit te zoeken of er wel recht bestaat op bijzondere bijstand. In de voorlichtende sfeer en in de informatievoorziening zou daarom heel gericht voor 5 grote aanvraagsoorten ('the big five') gecommuniceerd kunnen worden, wie tot de doelgroep behoort en wat de voorliggende voorzieningen zijn, maar ook gerichte voorbeelden wanneer er geen recht bestaat.

Wat verder opvalt, is dat:

- Het gemiddeld toegekende bedrag dat aan woninginrichting bijzondere doelgroepen en babyuitzet wordt verstrekt, is hoog. De bedragen die worden verstrekt zijn gebaseerd op de bedragen die het NIBUD hanteert voor aankoop van producten zoals een bankstel, ledikant of een commode. Een discussiepunt kan zijn of het, in het geval van zelfredzame Utrechters, niet redelijk zou zijn om te verwachten dat men een deel van de benodigde spullen ook tweedehands of via marktplaats kan aanschaffen. Het te verstrekken bedrag kan dan naar beneden worden bijgesteld. Een bedrag dat

⁶ Zoals toegelicht in paragraaf 3a is de verhouding tussen aantal toekenningen en afwijzingen iets vertekenend omdat één aanvraag kan bestaan uit meerdere verzoeken voor bijzondere bijstand. Het aantal toekenningen kan dus bestaan uit verschillende betalingen/toekenningen, wat niet zichtbaar is in het getoonde aantal in tabel 1

qua hoogte zodanig is, dat de aanvrager zelf vrij is de keuze te maken welke van de aan te schaffen producten hij of zij nieuw aanschafft en welke tweedehands.

- Het aanvraagformulier lijkt een 'boodschappenlijst'. Eén aanvraag nodigt uit tot een veelheid van verzoeken. Dat blijkt uit het aantal individuele aanvragen (4404) in relatie met het totaal aantal unieke toekenningen (14.076). Het aanvraagformulier is lang en daarmee niet klantvriendelijk en heeft een focus op het aanbod en hierdoor veel minder op de vraag (probleem) van de Utrechter. Het vereenvoudigen van het formulier en het standaardiseren van procedures kan de bureaucratie voor Utrechters verminderen en de klantgerichtheid vergroten.

b. Recente ontwikkelingen

De analyse heeft vooral betrekking op cijfers over 2010. Hieronder worden de ontwikkelingen geschetst die recent in gang zijn gezet:

- meer screening vooraf: met ingang van 1 juni zijn de werkprocessen rond een aanvraag bijzondere bijstand aangepast om het aantal onterechte aanvragen te verminderen. Aan de poort is meer aandacht voor de haalbaarheid van een aanvraag voordat deze wordt ingediend, in de E-procedure gebeurt dit ook. Bij een digitale aanvraag krijgt de aanvrager te zien of er in principe al dan niet recht bestaat. De aanvrager is vervolgens alsnog vrij om aan te vragen, omdat er altijd bijzondere omstandigheden kunnen zijn. Op het moment dat een klant telefonisch contact met Werk en Inkomen opneemt om een aanvraagformulier aan te vragen voor bijzondere bijstand zal worden doorgevraagd naar de aard van de aanvraag en worden gewezen op bijvoorbeeld de langdurigheidstoeslag of ziektekostenverzekering als voorliggende voorziening (integrale aanpak).
- Werk en Inkomen is in oktober gestart met een pilot om het aantal bezwaarschriften te verminderen. Klanten worden in beschikkingen uitgenodigd om contact met een medewerker Bezwaar op te nemen voordat ze in bezwaar gaan. Vaak zijn klanten namelijk helemaal niet uit op een lange juridische behandeling. In een gesprek wordt gekeken of een nadere uitleg onbegrip weg kan nemen of dat er nog ruimte is om anders te handelen en te besluiten. Uiteraard behouden klanten hun rechtsbescherming en kunnen ze na het gesprek alsnog bezwaar maken. Met deze manier van werken wordt gestreefd naar een lager aantal bezwaarschriften
- Sinds 1 juni 2011 wordt er gewerkt met nieuwe teams. De opstartfase heeft geleid tot een achterstand in het verwerken van de aanvragen bijzondere bijstand. De termijn van 8 weken om met een beslissing te komen op de aanvraag, werd overschreden. Met ingang van oktober wordt deze achterstand zodanig weggewerkt, zodat voor het eind van het jaar aanvragers niet langer dan maximaal 6 weken op een beslissing hoeven te wachten.
- De ambitie is er opgericht om al begin volgend jaar 80% van de bijzondere bijstand aanvragen binnen 1 week af te handelen. Daarvoor wordt een zogenoemd LEAN methode ingezet, een methode om processen te herontwerpen en in te zetten op tijdigheid en effectiviteit van het proces. Een van de onderdelen is bijvoorbeeld meer standaardisering. Door het 'LEAN-maken' van het proces rond bijzondere bijstand, worden verspillingen uit het proces gehaald. Dit komt ten goede aan de doorlooptijd, klantgerichtheid en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zo kan er voor worden gekozen om voor bepaalde aanvragen (bijvoorbeeld waar relatief weinig afwijzingen voor gelden of de noodzaak nauwelijks ter discussie kan staan) alleen nog maar achteraf steekproefsgewijs te controleren. Dit versnelt niet alleen het proces en de klantvriendelijkheid, maar bespaart ook middelen.

Bijlage 1 Artikel 35 van de wet Werk en Bijstand

- 1. Onverminderd paragraaf 2.2, heeft de alleenstaande of het gezin recht op bijzondere bijstand voor zover de alleenstaande of het gezin niet beschikt over de middelen om te voorzien in de uit bijzondere omstandigheden voortvloeiende noodzakelijke kosten van het bestaan en deze kosten naar het oordeel van het college niet kunnen worden voldaan uit de bijstandsnorm, de langdurigheidstoeslag, het vermogen en het inkomen voor zover dit meer bedraagt dan de bijstandsnorm, waarbij artikel 31, tweede lid, en artikel 34, tweede lid, niet van toepassing zijn. Het college bepaalt het begin en de duur van de periode waarover het vermogen en het inkomen in aanmerking wordt genomen.
- 2. Het college kan bijzondere bijstand weigeren, indien de in het eerste lid bedoelde kosten binnen twaalf maanden een bedrag van € 122,00 niet te boven gaan.
- 3. In afwijking van het eerste lid kan bijzondere bijstand ook aan een persoon van 65 jaar of ouder, behorend tot een bepaalde categorie, worden verleend, zonder dat wordt nagegaan of ten aanzien van die persoon de hierna bedoelde kosten ook daadwerkelijk noodzakelijk zijn of gemaakt zijn, indien ten aanzien van de categorie waartoe hij behoort aannemelijk is dat die zich in bijzondere omstandigheden bevindt die leiden tot bepaalde noodzakelijke kosten van bestaan waarin de algemene bijstand niet voorziet en die de aanwezige draagkracht te boven gaan.
- 4. In afwijking van het eerste lid kan bijzondere bijstand ook aan een persoon, behorend tot een categorie chronisch zieken of gehandicapten, of met een hem ten laste komend kind dat tot die categorie behoort, worden verleend met betrekking tot kosten in verband met chronische ziekte of handicap, zonder dat wordt nagegaan of ten behoeve van die persoon of dat kind die kosten ook daadwerkelijk noodzakelijk zijn of gemaakt zijn, indien ten aanzien van de categorie waartoe hij of dat kind behoort aannemelijk is dat die zich in bijzondere omstandigheden bevindt die leiden tot dergelijke noodzakelijke kosten van bestaan waarin de algemene bijstand niet voorziet en die de aanwezige draagkracht te boven gaan.
- 5. In afwijking van het eerste lid kan bijzondere bijstand ook aan een persoon, met een hem ten laste komend kind dat onderwijs of een beroepsopleiding volgt, worden verleend met betrekking tot kosten in verband met maatschappelijke participatie van dat kind, zonder dat wordt nagegaan of ten behoeve van dat kind die kosten ook daadwerkelijk noodzakelijk zijn of gemaakt zijn, indien ten aanzien van de categorie waartoe hij behoort aannemelijk is dat die zich in bijzondere omstandigheden bevindt die leiden tot dergelijke noodzakelijke kosten van bestaan waarin de algemene bijstand niet voorziet en die de aanwezige draagkracht te boven gaan.
- 6. In afwijking van het eerste lid kan bijzondere bijstand ook aan een persoon worden verleend in de vorm van een collectieve aanvullende ziektekostenverzekering zonder dat wordt nagegaan of ten aanzien van die persoon de kosten van die verzekering ook daadwerkelijk noodzakelijk zijn of gemaakt zijn.
- 7. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder bijzondere bijstand niet verstaan langdurigheidstoeslag als bedoeld in artikel 36.
- 8. Voor zover de gemeente krachtens de Wet op de loonbelasting 1964 inhoudingsplichtige is, wordt de bijzondere bijstand verhoogd met de loonbelasting en premies volksverzekeringen, alsmede met de vergoeding, bedoeld in artikel 46 van de Zorgverzekeringswet.

Bijlage 2 Categorieën bijzondere bijstand

Periodieke kosten	Eenmalige kosten
Abonnementskosten alarmsysteem	Aansluitkosten energie na detentie
Batterijen (voor hoor- of keelapparaat)	Abonnementskosten alarmsysteem
Bijzondere Bijstand overig (periodiek)	Advocaatkosten
Bijzondere reiskosten	Babyuitzet (commode, kinderwagen, etc.)
Dieetkosten	Batterijen (voor hoor- of keelapparaat)/onderhouds
Doorbetalen huur (bij detentie)	Bijzondere reiskosten
Doorbetalen huur (bij opname)	Bril
Eigen bijdrage kinderopvang (niet uitstroom)	Compu4school internetaansluiting
Eigen bijdrage LBIO	Contactlenzen
Geneesmiddelen	Dieetkosten
Intra-/semimurale verpleging/verzorging	Eigen bijdrage AWBZ-voorzieningen
Kinderopvang arbeid/scholing	Eigen bijdrage kinderopvang (niet uitstroom)
korting draagkracht (periodiek)	Geneesmiddelen
Kosten orthodontist	Griffiekosten
Kosten pedicure	Hoorapparaat
Kosten psychotherapie	Intra-/semimurale verpl./verz.
Kosten specialist	Kachel
Kosten thuishulp	Kinderopvang arbeid/scholing
Maaltijden	Kleding (bijv. bij brand/detentie)
Overbrugging bij sterke daling inkomen	korting draagkracht (incidenteel)
Overbruggingstoelage all.st.ouder	Kosten fysiotherapie
Overige kosten financiële transacties	Kosten kunstgebit
Overige kosten maatsch. zorg	Kosten orthodontist
Overige kosten voor huishouding	Kosten pedicure
Overige medische/paramedische hulp	Kosten psychotherapie
Overige opvang	Kosten specialist
Overige vervoerskosten	Kosten tandarts
Reiskosten arbeid/scholing	Kraamzorg
Reiskosten i.v.m. detentie	Legeskosten
Reiskosten i.v.m. medische omstandigheden	Overige andere hulpmiddelen
Toelage voor nierpatiënten	Overige kosten financiële transacties
Warmtetoelage ziekte	Overige kosten woonvoorzieningen
wassen,slijten kleding	Overige medische/paramedische hulp
	Overige niet indeelbare kosten
	Overige opvang
	Overige vervoerskosten
	Reiskosten arbeid/scholing
	Slijtage- en waskosten kleding/beddengoed
	Toelage chronisch zieken en gehandicapten
	Uitvaartkosten
	Verhuiskosten
	Warmtetoelage ziekte
	Woninginrichting

Bijlage 3 handboek Werk en Inkomen: Bijzondere bijstand voor baby uitzet

Bijzondere bijstand	Ja																						
Voor	Baby-uitzet, bijvoorbeeld een wieg, badje, kinderstoel etc.																						
Niet voor	Kleding voor de baby																						
Voorwaarden bijzondere bijstand	Als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan, kan bijzondere bijstand voor een baby-uitzet worden verstrekt (dit gebeurt in de regel 'om niet'): 1. de moeder is alleenstaand en ongehuwd/niet-samenwonend; 2. het betreft een eerste kind; 3. het inkomen is gelijk aan of bedraagt minder dan de bijstandsnorm voor een alleenstaande. Bijzondere bijstand wordt pas verstrekt, als iemand zes maanden zwanger is. N.B. Personen die niet tot bovenstaande doelgroep behoren, worden geacht zelfstandig in deze kosten te kunnen voorzien door reservering vooraf dan wel betaling achteraf (=lening). SoZaWe kan desondanks in bijzondere omstandigheden toch bijzondere bijstand verstrekken. Dit gebeurt in de vorm van leenbijstand (artikel 48 WWB).																						
Advies CIZ	Niet van toepassing																						
Bewijsstukken	Zwangerschapsverklaring. Betaalbewijzen van de goederen.																						
Hoogte bijstand	Voor de ligging: <table> <tr> <td>Aankleedkussen</td><td>€ 10,00</td></tr> <tr> <td>wieg of klein ledikant</td><td>€ 90,00</td></tr> <tr> <td>Matras</td><td>€ 80,00</td></tr> <tr> <td>2 dekentjes</td><td>€ 20,00</td></tr> <tr> <td>3 dekbedhoezen/slopen</td><td>€ 52,00</td></tr> <tr> <td>6 onderlakens</td><td>€ 36,00</td></tr> <tr> <td>Zeiltje</td><td>€ 9,00</td></tr> <tr> <td>2 molton onderleggers</td><td>€ 14,00</td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>€ 311,00</td></tr> </table>	Aankleedkussen	€ 10,00	wieg of klein ledikant	€ 90,00	Matras	€ 80,00	2 dekentjes	€ 20,00	3 dekbedhoezen/slopen	€ 52,00	6 onderlakens	€ 36,00	Zeiltje	€ 9,00	2 molton onderleggers	€ 14,00	Totaal	€ 311,00				
Aankleedkussen	€ 10,00																						
wieg of klein ledikant	€ 90,00																						
Matras	€ 80,00																						
2 dekentjes	€ 20,00																						
3 dekbedhoezen/slopen	€ 52,00																						
6 onderlakens	€ 36,00																						
Zeiltje	€ 9,00																						
2 molton onderleggers	€ 14,00																						
Totaal	€ 311,00																						
	Voor de verzorging: <table> <tr> <td>Babybadje</td><td>€ 13,00</td></tr> <tr> <td>6 washanden</td><td>€ 3,80</td></tr> <tr> <td>Veiligheidsspelden</td><td>€ 2,00</td></tr> <tr> <td>Haarborstel of kam</td><td>€ 3,20</td></tr> <tr> <td>2 naadloze metalen kruiken</td><td>€ 28,00</td></tr> <tr> <td>2 katoenen kruikenzakken</td><td>€ 6,50</td></tr> <tr> <td>Luiers (hydrofiel) 12 stuks</td><td>€ 13,80</td></tr> <tr> <td>Omslagluiers (flanel) 6 stuks</td><td>€ 13,80</td></tr> <tr> <td>1 luieremmer</td><td>€ 7,70</td></tr> <tr> <td>Verzorgingsartikelen</td><td>€ 20,00</td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>€ 111,80</td></tr> </table>	Babybadje	€ 13,00	6 washanden	€ 3,80	Veiligheidsspelden	€ 2,00	Haarborstel of kam	€ 3,20	2 naadloze metalen kruiken	€ 28,00	2 katoenen kruikenzakken	€ 6,50	Luiers (hydrofiel) 12 stuks	€ 13,80	Omslagluiers (flanel) 6 stuks	€ 13,80	1 luieremmer	€ 7,70	Verzorgingsartikelen	€ 20,00	Totaal	€ 111,80
Babybadje	€ 13,00																						
6 washanden	€ 3,80																						
Veiligheidsspelden	€ 2,00																						
Haarborstel of kam	€ 3,20																						
2 naadloze metalen kruiken	€ 28,00																						
2 katoenen kruikenzakken	€ 6,50																						
Luiers (hydrofiel) 12 stuks	€ 13,80																						
Omslagluiers (flanel) 6 stuks	€ 13,80																						
1 luieremmer	€ 7,70																						
Verzorgingsartikelen	€ 20,00																						
Totaal	€ 111,80																						

	Andere artikelen:
	Commode € 120,00 (kleding)kast € 115,00 Box € 145,00 Kinderstoel € 70,00 Buggy € 100,00 Autozitje € 180,00 combi-wagen € 400,00 fles en spenen € 6,80 Zuigflesverwarmer € 30,00 Afschrijvingstermijn 10 jaar
Maximering bijstand	De NIBUD-bedragen uit de bijlage zijn maximumbedragen.

Samengevat: aantallen bijzondere bijstand in de overige G4

Amsterdam

In 2009 maakten 5.349 minimahuishoudens (8%) gebruik van de regeling, in 2010 is dit aantal gestegen naar 6.700 (9%).

Bron: Factsheet: minimahuishoudens in Amsterdam 2011, pagina 15

Rotterdam

In 2008 zijn er 15.885 individuele gebruikers bijzondere bijstand. Het gemiddeld bedrag per gebruiker/huishouden (euro) is €1.062,-. Het gebruik van bijzondere bijstand (...) is gemeten op het niveau van individuele gebruikers. Dat betekent dat verschillende gebruikers deel kunnen uitmaken van één huishouden.

Bron: Monitor lage inkomens Rotterdam (2010), pagina 9

Den Haag

In 2009 zijn er in totaal 17.613 incidentele verstrekkingen in het kader van de bijzondere bijstand gedaan. Het aantal periodieke uitkeringen komt op 5.718

Bron: Armoedemonitor Den Haag 2010, pagina 32