

Vergaderjaar 2007–2008

31 363

Verslag van de Nationale ombudsman over 2007

Nr. 6

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 september 2008

In het debat over het jaarverslag van de Nationale Ombudsman van 1 juli jl. (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2007–2008, nr. 103, blz. 7368–7388) heb ik naar aanleiding van een vraag van mevrouw Van der Burg (VVD) toegezegd vijf concrete voorbeelden te zullen geven van verbeteringen van dienstverlening in ketens. Hierbij ontvangt u deze vijf voorbeelden. Ik heb voorbeelden geselecteerd waarbij BZK een duidelijke rol speelt. Dat kan zijn door signalering bij www.lastvandeoverheid.nl, door inzet van BZK in het kader van het Actieprogramma betere dienstverlening, of door doordat het voorbeeld het resultaat is van inzet van de Kafbrigade. In onderstaande voorbeelden wordt de overheidsdienstverlening verbeterd door een betere samenwerking tussen de verschillende partijen in een keten.

1. Eenvoudig voorzieningen aanvragen via Regelhulp

Op het nieuwe webportaal www.regelhulp.nl kan elke burger een overzicht vinden van de voorzieningen die de overheid biedt voor ouderen, zieken en gehandicapten, gegeven de eigen, persoonlijke situatie. Zo biedt Regelhulp de mogelijkheid van een eerste contact tussen de (toekomstige) cliënt en de uitvoeringsinstelling. Aan de hand van levensgebeurtenissen wordt informatie ontsloten over regelingen voor chronisch zieken, ouderen en gehandicapten. Ook kan een aantal voorzieningen direct en online via Regelhulp worden aangevraagd. Overlappende gegevens voor meerdere aanvragen hoeft men hierbij maar één keer in te vullen. Regelhulp is inmiddels door enkele gemeenten in gebruik genomen. Ook uitvoeringsorganisaties als UWV, CWI en CIZ nemen deel. BZK is betrokken in het kader van het Actieprogramma beter dienstverlening.

2. Eenvoudig aanvullende bijstand aanvragen via de SVB

Gepensioneerden die recht hebben op aanvullende bijstand krijgen deze in de toekomst via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en niet langer via de gemeente. Het gaat om mensen met een onvolledige AOW-uitkering, een zogenoemd AOW-gat. Zij maken niet altijd gebruik van de bestaande mogelijkheid een aanvullende bijstandsuitkering aan te vragen bij de gemeente. Gemeenten kunnen de uitvoering van de aanvullende bijstand voor ouderen nu al vrijwillig naar de SVB overhevelen. Uit de ervaringen van de ongeveer 130 gemeenten die dit hebben gedaan, blijkt dat het goed werkt. Voor de betreffende AOW-ers wordt het eenvoudiger om aanvullende bijstand te krijgen doordat overheden beter samenwerken. BZK is betrokken geweest bij de opzet van de eerste pilots.

3. Samenloop van regelingen opgelost tussen UWV en PUR

De Kafkabrigade is ingeroepen naar aanleiding van een signaal van een burger die veel onduidelijkheid had rondom zijn inkomen. De onduidelijkheid in het inkomen werd veroorzaakt door de interdependentie van twee uitkeringen (WAO en Wuv) en zijn fluctuerende arbeidsinkomen. De twee betrokken uitkeringsinstanties bleken niet in staat om onderling de verschillen te verrekenen. Hierdoor bleef het voor de burger lang onduidelijk wat zijn feitelijke inkomen was. Naar aanleiding van deze Kafkacasus heeft de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) de uitvoering van uitkeringen van PUR en UWV op zich genomen. Hierdoor hebben de uitkeringsgerechtigden niet meer met samenloop te maken (noch met alle problemen van dien).

4. Eenvoudigere aanvraag en verantwoording van bijstand in Assen

Een nieuwe aanvraag voor de Wet Werk en Bijstand wordt in Assen in recordtijd afgewikkeld. Binnen 14 dagen weet een bijstandsgerechtigde waar hij aan toe is en in plaats van maximaal 38 verschillende bewijsstukken volstaan slechts 4 documenten. De gemeente Assen maakt maximaal gebruik van de gegevens die ze zelf kunnen verkrijgen uit het Digitaal Klantdossier (DKD; inkijk mogelijkheid met UWV en CWI). Ook gaat de gemeente bij de aanvraag van een uitkering uit van vertrouwen in de burger. Het zogenaamde maandelijkse meldings-formulier is afgeschaft. De bijstandsgerechtigde hoeft alleen informatie door te geven als er iets wijzigt. Bij de verdere uitrol van het Digitaal Klantdossier is BZK via het Actieprogramma betere dienstverlening betrokken. Ook stimuleert BZK andere gemeenten om het goede voorbeeld van Assen te volgen.

5. Betere informatievoorziening rondom levensgebeurtenissen

De uitvoeringsorganisaties die zich hebben verenigd in de Manifestgroep breiden hun dienstverlening uit aan de hand van levensgebeurtenissen (zoals geboorte, huwelijk, schoolverlaten en dergelijke). Om informatievoorziening rondom levensgebeurtenissen te verbeteren zijn inmiddels verschillende portalsites opgericht. Naar aanleiding van een Kafkacasus is in samenwerking met BZK een portalsite rondom immigratie opgezet (www.newtoholland.nl). Het wordt hierdoor eenvoudiger om, als bijvoorbeeld internationale student, kennis te nemen van voorzieningen die verschillende organisaties aanbieden in Nederland. Via één site kan de student informatie krijgen over studiefinanciering en belastingdienst.

Naast deze portalsite zijn er ook al portalsites rondom levensgebeurtenissen als overlijden, verhuizen naar het buitenland en onderwijs en bijverdienen.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
A. Th. B. Bijleveld-Schouten