

Burgerreis vereenvoudiging

van de WW naar de bijstand

muzus

In opdracht van:



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Inhoudsopgave

INTRODUCTIE	3
ONDERZOEKSAANPAK	4
DEEL I - BURGERREIS	5
In de WW	6
Bijstand aanvragen	9
In de bijstand	14
DEEL II - THEMA'S	18
Contactpersonen	20
Op zoek naar werk	21
Inkomen en wijzigingen doorgeven	23
Geld verdienen	24
DEEL III - DENKKADERS & KANSEN	25

Introductie

Van kans tot inzicht

Deze rapportage bevat de resultaten van het project 'Burgerreis vereenvoudiging: van de WW naar de bijstand' dat Muzus heeft uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Aan de hand van een burgerreis wordt inzicht gegeven in ervaringen en behoeften van burgers in de periode tussen het aflopen van de WW-uitkering tot en met de start van de bijstandsuitkering.

De burgerreis is opgebouwd uit inzichten. Deze inzichten vallen onder sleutelmomenten binnen de burgerreis of onder overkoepelende thema's. De inzichten hebben geleid tot nieuwe denkkaders en kansen om de overstap te vereenvoudigen.

DE BURGERREIS

De burger doorloopt drie fasen wanneer deze de overstap maakt van de WW naar de bijstand:

1. De WW - *De burger maakt gebruik van dienstverlening van UWV.*
2. De overstap - *De WW-uitkering loopt op zijn eind en de burger doet aanvraag voor de bijstand.*
3. De bijstand - *De burger maakt gebruik van de dienstverlening van de gemeente.*

De fasen worden in dit rapport apart van elkaar belicht. Voor elk van deze fase zijn sleutelmomenten geïdentificeerd.

SLEUTELMOMENTEN

Op basis van gesprekken met burgers zijn belangrijke sleutelmomenten geïdentificeerd die voorkomen voor, na of tijdens de overstap. Bij elk sleutelmoment zijn inzichten te vinden die zijn gebaseerd op uitspraken van burgers tijdens de interviews. In verband met de focus op de overstap van de WW naar de bijstand, worden sleutelmomenten die daar niet direct aan raken niet toegelicht in de burgerreis. Denk aan algemene dienstverlening gedurende de WW of de bijstand.

THEMA'S

Inzichten die in het algemeen gelden en niet toe te schrijven zijn aan één sleutelmoment, zijn terug in de themapagina's. Hoewel deze inzichten algemener van aard zijn, bieden ze wel aanknopingspunten voor het vereenvoudigen van dienstverlening van zowel UWV als gemeenten.

DENKKADERS EN KANSEN

Op basis van de gesprekken met burgers, de daaruit volgende inzichten en een workshop met betrokken stakeholders zijn kansen geformuleerd om de overstap van de WW naar de bijstand te vereenvoudigen. Deze kansen zijn te verbinden aan denkkaders: nieuwe manieren om naar de situatie of context te kijken. De denkkaders en kansen bieden inspiratie en richting voor het vereenvoudigen van de overstap van de WW naar de bijstand.

Fase I - In de WW



Toekenning WW



WW stopt

Fase II - Bijstand aanvragen



Aanvraag indienen



Documenten verzamelen



Gegevens invoeren

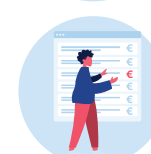
Fase III - In de bijstand



De toekenning



De intake



Ontvangen eerste uitkering

Onderzoeks aanpak

ONDERZOEKSMETHODIEK

Deze rapportage is het resultaat van kwalitatief behoefte-onderzoek uitgevoerd door Muzus. In dit onderzoek is de onderzoeksmethodiek contextmapping gebruikt om (latente) behoeften van burgers omtrent de overstap van de WW naar de bijstand in kaart te brengen. Door deelnemers vooraf associatieve opdrachten te laten maken met generatieve technieken, kunnen zij hun ervaringen en behoeften beter verwoorden.

DIEPTE-INTERVIEWS MET BURGERS

In dit onderzoek zijn 15 diepte-interviews uitgevoerd met burgers uit verschillende gemeenten die de overstap hebben gemaakt van de WW naar de bijstand. Zij varieerden in leeftijd, geslacht, (thuis)situatie, opleidingsniveau en culturele achtergrond. Er is zowel gesproken met mensen die nog in de bijstand zitten als met mensen die (deels) weer aan het werk zijn. Burgers waarbij de aanvraag voor de WW is afgewezen en die daarna een aanvraag hebben gedaan voor de bijstand, zijn niet vertegenwoordigd in dit onderzoek. De interviews zijn digitaal of telefonisch afgenomen.

WORKSHOPS MET PROJECTGROEP

De projectgroep bestond uit de opdrachtgever en enkele betrokken stakeholders. Opdrachtgever voor dit onderzoek is het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, vertegenwoordigd door Vera van Belle en Sam van Dijck. Betrokken bij dit onderzoek zijn UWV en de gemeenten Amsterdam, Apeldoorn, Groningen, Nijmegen, Rotterdam, Ooststellingwerf en Orionis Walcheren (samenwerkingsverband gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen).

De projectgroep heeft bij de start van het onderzoek deelgenomen aan een kick-off workshop waarbij bekende kennis over valkuilen en mogelijke verbeteringen rondom de overstap is opgehaald. Deze input is verwerkt in de opzet voor de interviews.

Na afloop van de interviews is de projectgroep betrokken bij een inzichtenworkshop. Tijdens deze workshop werden eerste inzichten gedeeld en besproken. Ook is er gezamenlijk nagedacht over mogelijke oplossingsrichtingen. Deze zijn terug te vinden in het hoofdstuk Denkkaders.



Deel I

Burgerreis



Fase I

In de WW

In de eerste fase van de burgerreis wacht de burger af of de aanvraag voor de WW-uitkering is goedgekeurd. Bij een afwijzing stroomt de burger direct door naar de tweede fase *Bijstand aanvragen*. Bij toekenning van de WW-uitkering ontvangt de burger 3 tot 24 maanden WW, eventueel langer, afhankelijk van de WW-rechten die de burger heeft opgebouwd. Na deze periode loopt de WW tot een einde. Dit is voor de burger het startpunt om de overstap naar de bijstand te gaan maken.

In dit deel van de burgerreis worden de sleutelmomenten *Toekenning WW* en *WW stopt* toegelicht. In verband met de focus op de overstap van de WW naar de bijstand, worden andere sleutelmomenten gedurende de WW-periode niet in deze burgerreis opgenomen.

Toekenning WW



WW stopt



In de WW

Toekenning WW



De toekenning van de WW-uitkering is een eerste sleutelmoment in de overstap naar de bijstand. Als deze wordt toegekend, wordt het voor burgers ook al duidelijk tot wanneer zij de WW-uitkering ontvangen en dus eventueel aan de slag moeten met een vervolgooplossing. Mochten ze tegen die tijd nog geen nieuwe baan hebben gevonden.

DE TOEKENNING LAAT ME VAST NADENKEN OVER DE VERVOLGSTAP

Het wordt als prettig ervaren dat bij de toekenningsbrief van UWV direct duidelijk wordt gemaakt tot wanneer de uitkering loopt. Bij een korte WW-uitkering is de kans groter dat deze datum wordt onthouden.

"In de brief met de toekenning van de WW wordt al aangegeven wanneer de WW zal stoppen. Hierdoor kun je je erop voorbereiden."

"Toen ik erin ging, wist ik dat het drie maanden zou zijn. Ik wist: 4 januari moet ik de bijstand aanvragen, want 3 januari is de WW afgelopen. De einddatum schrijven ze ook in je eerste toekenningsbrief."

IK WIL GRAAG ZEKERHEID OVER MIJN INKOMEN IN DE TOEKOMST

Zodra contractbeëindiging in zicht is, willen burgers zekerheid over hun toekomstige inkomen. Het liefst vragen zij direct een WW-uitkering aan. Burgers zijn teleurgesteld als dit nog niet kan. De behoefte aan zekerheid blijft, ook nadat de aanvraag is ingediend. Burgers willen graag op de hoogte zijn van de status van de aanvraag.

"Ze wachten te lang. Als je ontslag krijgt, dan weet je dat al lang. Maar je kan het pas een week van tevoren indienen. Dat geeft heel veel stress en geldzorgen."

"Ik heb het opgestuurd. Ik heb gebeld of ze de papieren hebben ontvangen. Het blijft altijd een beetje wanhopig. Als je er niet achter gaat, gaat het een beetje lang duren."

In de WW

WW stopt



Burgers krijgen een maand van tevoren via een brief van UWV te horen dat de WW-uitkering stopt. Ze maken dan de inschatting of ze tegen die tijd werk hebben of niet. Dat de bijstand een vervolgstap is, is bij de meesten bekend. Door de brief van UWV, via de contactpersoon van UWV, door eerdere ervaringen of door algemene kennis.

DUIDELIJKHEID RONDOM EINDDATUM IS VOOR MIJ BELANGRIJK

De burger wil weten tot wanneer de WW-uitkering precies loopt. Tot wanneer de inkomsten lopen en wanneer de burger aan de slag moet met een eventuele volgende stap. De brief met een herinnering wordt als prettig ervaren, maar sommigen willen van een professional horen wanneer de uitkering stopt. Dit geeft hen meer zekerheid. Wanneer de einddatum niet goed gecommuniceerd is, ontstaat er een gat tussen de uitkeringen.

"Ik kreeg netjes van tevoren te horen dat het zou stoppen. De herinnering is prettig, stel je vergeet de datum dat je alsnog kan handelen."

"Ik had expliciet aan de telefoon gevraagd wanneer mijn WW stopte. Ik kreeg 19 december te horen. Achteraf bleek het 19 november te zijn. Toen was ik een dikke maand mijn inkomsten kwijt."

IK WIL IEMAND ZIEN VOOR DE WW HELEMAAL AFLOOPT

Sommige burgers krijgen een afsluitend gesprek bij UWV aan het einde van de uitkeringsperiode. Anderen ontvangen alleen een brief waarin het einde van de uitkering wordt aangekondigd. Er wordt wel doorverwezen naar de website van de gemeente of werk.nl, maar sommige burgers hebben behoefte aan meer begeleiding.

"Ik vond namelijk niet dat ik veel hulp van hen kreeg. Misschien zouden ze wat meer kunnen vragen of ze je kunnen begeleiden bij de overstap."

IK WIL WETEN WELKE OPTIES ER ZIJN

Zodra de inkomsten van de WW-uitkering wegvallen, neemt de bestaanszekerheid van de burger af. De burger heeft daarom behoefte aan informatie over de mogelijkheden, om zo onzekerheid weg te nemen en een eventueel gat tussen inkomsten te voorkomen. De bijstand is vaak al een bekende optie. Informatie over de bijstand wordt gevonden in de brief van UWV waarin wordt vermeld dat de WW-uitkering zal stoppen of via de website. Ook wordt de bijstand vermeld door de contactpersoon van UWV. Of de burger is al bekend met de bijstand door eerdere ervaring of doordat het algemeen bekend is. Het is echter nog niet bij iedereen bekend of actie blijft achterwege.

"Je weet automatisch dat je een uitkering moet aanvragen. Je moet wel. We hebben dit eerder ook al gedaan. Dat vergeet je niet. "

"Op de website van het UWV stond er een link naar de bijstand aanvragen."

Fase II

Bijstand aanvragen

De tweede fase maakt een belangrijk deel uit van de overstap van de WW naar de bijstand. De burger vraagt de bijstand aan, zoekt documenten bij elkaar en geeft de benodigde gegevens door aan de gemeente. Na het aanleveren van de gegevens vindt achter de schermen bij gemeenten een beoordeling plaats. Deze stappen vinden veelal plaats tijdens de laatste vier weken van de WW-uitkering.

In dit deel van de burgerreis worden de sleutelmomenten *Aanvraag indienen*, *Documenten verzamelen* en *Gegevens doorgeven* toegelicht.

Aanvraag indienen



Documenten verzamelen



Gegevens doorgeven



Bijstand aanvragen

Aanvraag indienen (1/2)



De aanvraag indienen begint met het durven doen van de aanvraag. Als de burger schaamte ervaart, is de neiging om het indienen van de aanvraag uit te stellen groot. De weg naar de gemeente is te vinden via verschillende ingangen. Toch mist er soms ondersteuning bij het doen van de aanvraag en willen burgers graag eerder de aanvraag indienen om een gat in inkomen te voorkomen.

IK SCHAAM ME VOOR DE BIJSTAND

Eén van de verschillen tussen de WW en de bijstand is het negatieve beeld dat er heerst rondom de bijstand. Dit beeld zorgt ervoor dat mensen het indienen van de aanvraag uitstellen. Daarmee vergroten ze de kans om financieel in de problemen te komen.

“Ben er wel met tegenzin naartoe gegaan. Dat vind ik toch wel lastig. Daar wordt toch door de maatschappij anders naar gekeken dan dat je in de WW zit. Ja, uitkeringstrekkers enzo. Er is ook een heel raar beeld van mensen die in de bijstand zitten.”

“Het is vervelend om de aanvraag te doen. Het is het allerlaatste wat je wilt: de bijstand in. Ik had eerder in de bijstand kunnen komen. Ik heb het nog 11 jaar volgehouden. Ik ben toch blijven werken in de tussentijd. Maar nu zit de tijd tegen.”

IK WEET DE GEMEENTE TE VINDEN

Mensen komen via verschillende routes bij hun gemeente terecht voor de bijstand. Er is een verwijzing vanuit de website van UWV of van een medewerker van UWV. Of ze weten uit eerdere ervaring of door te zoeken op internet waar ze moeten zijn.

“Eerst had ik gemaild naar de gemeente, omdat ik graag de bijstand zou willen aanvragen. Toen kreeg ik een lijstje in de mail met wat ik allemaal moest aanleveren. Het ging allemaal heel soepel.”

“Doordat de WW zo moeizaam ging, had ik meer ellende verwacht bij de aanvraag van de bijstand. Ik moest gewoon inloggen en opzoeken. Had niet verwacht dat het zo makkelijk ging.”

Bijstand aanvragen

Aanvraag indienen (2/2)



IK MIS ONDERSTEUNING BIJ HET DOEN VAN DE AANVRAAG

Bij het indienen van de aanvraag, staan burgers er in eerste instantie alleen voor. Bij veel burgers gaat dit goed. Anderen krijgen hulp vanuit hun omgeving. Bijvoorbeeld burgers met lagere taal- of digivaardigheden. Daarin zijn zij afhankelijk van hun vaardigheid om hulp te vragen.

“Twee weken voor UWV stopt kan je een aanvraag doen voor de bijstand. Mijn moeder heeft me daar veel bij geholpen. Ik vond namelijk niet dat ik veel hulp van hen kreeg.”

“De eerste keer was het moeilijker. Er waren veel moeilijke woorden en je moet het formulier heel precies invullen. Als je het niet goed doet, krijg je geen uitkering. Het zou helpen als ze bij de gemeente een bureau openen die helpt met het invullen. Dat je daarheen kunt gaan.”

IK WIL GRAAG ZEKERHEID OVER MIJN INKOMEN IN DE TOEKOMST

Zie ook het sleutelmoment ‘Toekenning WW’ voor eenzelfde behoefte.

Het liefst vragen burgers tijdig al een bijstandsuitkering aan, zodat er geen inkomensgat ontstaat. Hoewel er vaak niet van de volledige acht weken verwerkingstijd gebruik wordt gemaakt, kan een aanvraag in theorie acht weken duren. Tegelijkertijd mag een burger niet langer dan vier weken voor het wegvallen van WW-inkomsten een bijstandsaanvraag doen. Burgers maken zich dan ook zorgen een maand lang zonder inkomsten te zitten.

“Bij het aanvragen van de bijstand moet je acht weken wachten. Het zou beter zijn als dat korter is, dus vier weken. Tussen de WW en de bijstand krijg je geen geld. Dat is moeilijk.”

Bijstand aanvragen

Documenten verzamelen



Het verzamelen van alle documenten die nodig zijn voor de aanvraag wordt ervaren als veel werk. De documenten moeten van verschillende plekken in huis en bij verschillende organisaties vandaan worden gehaald. Bij de ene gemeente verloopt de aanvraag digitaal en bij het andere analoog. De burger ervaart stress rondom de aanvraag, wat wordt versterkt door het verzamelen de documenten.

EEN OVERZICHT VAN DE BENODIGDE DOCUMENTEN VIND IK HANDIG

Van tevoren weten welke documenten er verzameld moeten worden voor het doen van de aanvraag, helpt mensen om zich goed voor te bereiden. Zo kunnen ze de aanvraag in stappen opdelen en worden ze niet verrast.

“Wat ik moest meenemen naar het gesprek stond heel netjes aangegeven in de mail. Dat kon niet missen.”

“Ze moeten wel heel veel van je weten. Ik was goed voorbereid. Zowel door de mail van het UWV als door mezelf. Ik ben op internet gaan kijken wat er allemaal moest gebeuren.”

“Je moest van zes maanden bankafschriften inleveren. Eerst toestemming vragen aan de bank, dan krijg je een sms en dan kun je de afschriften downloaden. Maar vooral de woorden waren moeilijk. Mijn dochter heeft hierbij geholpen.”

IK KRIJG STRESS VAN DE AANVRAAG

Door de hoeveelheid informatie die wordt gevraagd, hebben burgers het gevoel dat er veel fout kan gaan. Dit zorgt voor onzekerheid of ze wel een goedkeuring krijgen op de aanvraag.

“Ik word er nerveus van. Door de hoeveelheid en het soort vragen. Ik kan me er wel iets bij voorstellen waarom ze het vragen, maar alles loopt door. Gas, licht, etc. Je wil niet in de problemen komen. Je wilt de rekeningen kunnen betalen. Je zit in een kwetsbare positie.”

Bijstand aanvragen

Gegevens doorgeven



Nadat de documenten zijn verzameld, moet de juiste informatie worden ingevuld. De feedback of de burger de juiste gegevens invult mist. Het invullen van alle gegevens ervaart de burger als dubbel werk door eerdere ervaringen met de WW of de bijstand. De burger vraagt zich af waarom UWV of de gemeente deze gegevens niet alvast invult.

DE JUISTE INFORMATIE INVULLEN VIND IK LASTIG

Het is niet altijd duidelijk wat er bij de aanvraag precies wordt gevraagd. Welke getallen zijn er nodig? Of waarom moeten ze worden afgerond? Ook zijn de getallen niet allemaal even makkelijk te berekenen, bijvoorbeeld als de burger veel veranderingen in inkomen heeft gehad. Daarnaast krijg je geen directe feedback of je juiste getallen invult, dus blijft het gissen of je het goed doet.

“Bijvoorbeeld bij het aanvragen. Ik wist bij veel dingen niet hoe ik erbij moest komen en hoe je het moest verrekenen.”

“Ik kon niet alle vragen goed beantwoorden. Je moet allemaal bedragen invullen, netto, bruto, toeslagen. Maar dat verandert de hele tijd. Dus dat was lastig invullen.”

“Je moet de bedragen afronden. Dat is irritant.”

DE GEGEVENS VOOR DE AANVRAAG AANLEVEREN VIND IK DUBBEL WERK

Burgers die eerst van de WW-uitkering gebruik hebben gemaakt, moeten relatief snel dezelfde informatie opnieuw aanleveren voor de bijstand. Sommigen hebben ook al eerder van de bijstand gebruik gemaakt. In beide gevallen voelt het als dubbel werk om weer alle vragen in te vullen.

“Ik woon in deze straat en sta geregistreerd bij de gemeente. Ik heb al eerder bijstand gehad. Ik ging van bijstand, naar werk, naar WW, naar bijstand. Elke keer moet ik alles weer invullen. Sommige dingen veranderen wel, maar niet alles. Alles zou automatisch moeten gaan.”

Fase III

In de bijstand

In de derde fase krijgt de burger te horen of de bijstandsaanvraag wordt goedgekeurd. Op de toekenning van de bijstand volgt een intakegesprek en het ontvangen van de eerste bijstandsuitkering. Bij gemeenten wordt achter de schermen de beoordeling en het vooronderzoek afgerond. Er wordt een team gevormd om de burger te begeleiden bij de zoektocht naar werk. Afhankelijk van de situatie van de burger, wordt er passende dienstverlening aangeboden.

In dit deel van de burgerreis worden de sleutelmomenten *Toekenning bijstand*, *De intake* en *Ontvangen eerste uitkering* toegelicht.

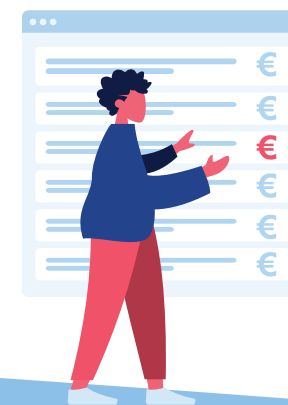
Toekenning bijstand



De intake



Ontvangen eerste uitkering



In de bijstand

Toekenning bijstand



De burger krijgt via brief en/of telefoon te horen dat de bijstand is toegekend. Dit is voor de burger een belangrijk moment, omdat dit zicht op een inkomen biedt. Door deze boodschap via verschillende kanalen bij de burger te brengen, wordt het gevoel dat het goed komt bevestigd.

IK ERVAAR WEER ZEKERHEID OVER MIJN INKOMEN

De toekenning van de bijstand wordt vaak ervaren als een opluchting. De burger is weer zeker van een inkomen. De vaste lasten kunnen weer betaald worden. Dit biedt houvast. Het is dan ook van belang dat de toekenning snel komt om een gat in inkomen te voorkomen.

“Zonder geld kun je niets. Dus de goedkeuring van mijn aanvraag was een fijn moment.”

IK WIL ZEKER WETEN DAT HET WAAR IS

Een duidelijk onthaal biedt de burger zekerheid. Het werkt goed om eerst per telefoon te melden dat de bijstand wordt toegekend en dit per brief te bevestigen. Wanneer er direct een afspraak wordt gemaakt per telefoon voor een intakegesprek, creëert dit nog meer zekerheid.

“Ik kreeg de bevestiging per mail en telefoon. De aanvraag was goedgekeurd er moesten alleen nog wat formaliteiten worden afgehandeld.”

In de bijstand

De intake



Voor veel burgers is het eerste gesprek na de toekenning van de bijstand het intakegesprek. Hier wordt nog laatste informatie van de burger gevraagd en wordt een blik geworpen op de toekomst.

DE PUNTJES OP DE I

Tijdens het intakegesprek worden de laatste vragen gesteld om de aanvraag voor de bijstand af te ronden. De één ervaart de vragen als logisch, de ander vraagt zich af waar deze informatie voor nodig is. Doordat ze zich afhankelijk voelen van de gemeente voor hun inkomen, geven ze vaak toch antwoord.

"Aan de telefoon vroegen ze ook nog een paar gegevens en nog wat dingen en ze nodigden me uit om nog een paar puntjes op de i te zetten. Na een afspraak van een half uur was het klaar. Het liep zoals ik had verwacht."

"Ze vroegen met wie ik contact had, vrienden etc. Waarom moet ik dat dan delen? Wat heeft zo een meisje aan dat soort antwoorden?"

GEEF ME EEN LUISTEREND OOR

Het geeft de burger rust als de eerste vragen gaan over hoe het met iemand gaat. Zo kan iemand eerst op adem komen na het verliezen van een baan en het doen van de aanvraag. Begrip tonen voor de situatie waar de burger in zit, wordt als zeer positief ervaren. Ontbreekt dat begrip, dan voelen burgers zich niet serieus genomen of niet gehoord.

"Vanuit de WW was er veel begrip voor mijn situatie. De druk van solliciteren werd mij niet verplicht. Ik kreeg alle ruimte en tijd om bij mijn ouders te zijn."

HOUD ZICHT OP MIJN FINANCIËLE SITUATIE

Door de financiële situatie van de burger uit te vragen kan de gemeente helpen het eventuele inkomensgat te dichten of te verkleinen met een voorschot en/of aanvullende regelingen. Wanneer direct een voorschot wordt gegeven, is de burger niet afhankelijk van haar omgeving of een eigen spaarpotje.

"Ik kwam even in een gat terecht, maar dat heeft de gemeente met een voorschot opgevangen."

"Ik moest geld lenen van mijn ouders, mijn broer en andere familie en dat later terugbetalen. Dat was moeilijk."

In de bijstand

Ontvangen eerste uitkering



Wanneer de bijstanduitkering voor het eerst wordt uitgekeerd, is het duidelijk dat de aanvraag goed is gegaan. De uitkering wordt als laag ervaren, daarom is het fijn dat het soms samen valt met het vakantiegeld dat uit vanuit de WW komt. Door goed zicht te hebben op de situatie van de burger kan de gemeente de burger helpen met een voorschot.

VAKANTIEGELD WW HELPT MIJ BIJ DE OVERSTAP NAAR DE BIJSTAND

Omdat de bijstand vaak lager is dan de WW-uitkering, wordt de overstap als een financieel stapje terug ervaren. Als het vakantiegeld van de WW na de laatste WW-maand wordt gestort, ervaren burgers dit als een extra buffertje wat de overstap voor hen versoepelt.

“WW was altijd achteraf. En ik ben ook laat geweest met inkomen doorgeven, waardoor ik nog WW tegoed heb. En de bijstand komt nu juist vroeg. En ik krijg ook nog vakantiegeld van de WW. Dus dit komt ook nog. Het is prettig dat het zo samen valt. De bijstand is namelijk wel een stuk minder, maar dat voel ik nu nog niet.”

Deel II

Thema's

Thema's Overzicht

Thema's zijn terugkerende onderwerpen die relevant zijn voor meerdere sleutelmomenten en raken aan het vereenvoudigen van de overstap. In dit hoofdstuk worden inzichten beschreven die aanknopingspunten geven voor het vereenvoudigen van dienstverlening van zowel UWV als van gemeenten.

In dit hoofdstuk worden de thema's *Contactpersonen*, *Op zoek naar werk*, *Inkomsten en wijzigingen doorgeven* en *Geld verdienen* toegelicht.

Contactpersonen



Op zoek naar werk



Inkomen en wijzigingen doorgeven



Geld verdienen



Thema's

Contactpersonen



De contactpersoon is de schakel tussen de burger en de instantie. Hoe beter dat contact, hoe makkelijker alles gaat. Wanneer er vertrouwen is, zal de burger zich meer openstellen en vragen durven te stellen. Daarnaast zijn burgers sneller geholpen, als ze maar één keer hun verhaal hoeven te doen. Ook zorgt het proactief bieden van hulp en maatwerk ervoor dat burgers niet onnodig een omweg hoeven te maken naar de juiste oplossing.

ALS IK MAAR GOED GEHOLPEN WORD

Het is fijn als de contactpersonen goed op de hoogte zijn en ze goed kunnen helpen. Dan maakt het ook minder uit als het soms een ander is. Moet de burger diens verhaal steeds opnieuw vertellen, dan wordt het vervelend. Zo voelt het bijvoorbeeld inefficiënt als de burger na de intake een nieuw contactpersoon krijgt.

“Voor mij is het belangrijk dat ik geholpen wordt. Het is niet belangrijk door wie. Ik wil hulp.”

“Vroeger had je een vast persoon. Die wist alles. Er was respect en er werd geluisterd. Dan ben je open en eerlijk naar elkaar. Nu ben je een nummertje. Dat is jammer. Je moet continu je verhaal vertellen. Dan zeg ik: dit heb ik al gezegd. Dan zeggen ze: niet bij mij.”

“Ik heb het gevoel dat daar heel veel tijd in gaat zitten. Iemand anders moet zich dan weer gaan inlezen. Dat gaat moeizaam.”

IK HEB BEHOEFTE AAN VERTROUWEN

Het opbouwen van een band, helpt in wederzijds vertrouwen. Wanneer het vertrouwen bij een begeleider ontbreekt, zorgt dat voor een negatieve ervaring bij de burger.

“We hadden gewoon een goede klik. De communicatie liep gewoon heel soepel. De vertrouwensband was opgebouwd. Ik heb zijn nummer ook. Mijn contactpersoon bij de gemeente is er nu weer voor mij.”

“Mijn contactpersoon had niet heel veel vertrouwen dat het mij ging lukken om die opleiding te doen. Ik voelde me klein gemaakt. Dat hij helemaal geen vertrouwen toonde, vond ik niet prettig.”

IK KRIJG LIEVER TE VEEL DAN TE WEINIG HULP AANGEBODEN

Soms voelt het bieden van hulp overbodig. Maar soms is het lastig in te schatten of je iets zelf kunt. Dan krijg je liever te vaak hulp aangeboden, dan dat je in het diepe wordt gegooid.

“Toen ik naar de bijstand ging, vroeg ze “wat heb je nodig?”. Maar ik zei ik weet dat wel. Ik had niet direct ondersteuning nodig. Heb ik uiteindelijk wel gekregen en daar ben ik erg blij mee.”

“Je wordt eigenlijk gewoon een beetje in het diepe gegooid. Ze gaan ervan uit dat je weet hoe dingen werken, maar ik denk niet dat iedereen dit begrijpt.”

Thema's

Op zoek naar werk (1/2)



Het vinden van werk heeft hoge prioriteit. Hoe de begeleiding hierbij wordt ingevuld, verschilt tussen UWV en gemeenten. Burgers geven aan dat persoonlijke aandacht en het vinden van een baan die bij hen past belangrijk is. Maar ook nadat een burger werk heeft gevonden, kan hulp vanuit UWV of gemeente prettig zijn. Soms zorgt de focus op het vinden van werk er zelfs voor dat burgers nog niet beginnen met het aanvragen van de bijstandsuitkering.

SOLLICITEREN HEEFT VOOR MIJ PRIORITEIT

Sommige burgers melden zich nog niet aan voor de bijstand, omdat zij nog kansrijke gesprekken voor werk hebben ingepland. Liever maken ze geen gebruik van de bijstand en stellen de aanvraag uit. Mocht het gesprek niet goed uitpakken, kan een burger acht weken lang zonder inkomsten zitten.

“Nu je het vertelt, bedenk ik me dat ik de gemeente moet bellen dat ik een afspraak wil maken. Ik heb nu nog niks gedaan.”

“Die 3 januari had ik een sollicitatiegesprek. Ik had hier een goed gevoel bij, dus ik had nog niet de bijstand aangevraagd. Ik heb liever een baan dan een uitkering. Als het maar voor 1 of 2 weken zou zijn, zou het misschien meer gedoe zijn dan dat ik het zelf overbrug tot ik de baan heb.”

KWALITEIT OF KWANTITEIT?

Er zijn verschillende manieren om nieuw werk te vinden. Door minder sollicitaties te doen, maar wel voor banen die bij je passen. Of door veel te solliciteren, zodat je bezig blijft en misschien sneller iets vindt. Strikte controle vanuit UWV en gemeente geeft duidelijkheid. Echter geven burgers de voorkeur aan minder sollicitaties die mogelijk duurzamer werk opleveren.

“Ja, dat is wel een verschil. Het is minder streng. Bij UWV kun je overal solliciteren. Het maakt niet uit als wat je solliciteert. Als je maar voldoet aan de regels. Nu bij de bijstand is het niet gegrond als het ware. Nu ben ik chauffeur, en de sollicitaties moeten daarbij passen.”

“Bij de gemeente is het wat losser. Daar was de hoeveelheid niet belangrijk, maar ging het om de kwaliteit. Twee of drie per week, maakt niet uit.”

Thema's

Op zoek naar werk (2/2)



DOOR EEN PERSOONLIJKE BENADERING VOEL IK MIJ GEHOORD

Veel deelnemers geven aan dat de begeleiding bij UWV zakelijker is en meer is gericht op het solliciteren dan het vinden van werk in verhouding tot de gemeenten. Er is ook minder vaak contact met UWV. Enkelen hebben die persoonlijke benadering wel bij UWV gevonden. .

"Ik krijg meer begeleiding bij de bijstand dan bij de WW. De 19e werd ik gebeld voor een intakegesprek door de gemeente. Hij vroeg of ik al werk kan gaan zoeken of ik eerst iets anders nodig heb."

HELP JE ME, OOK ALS IK AL WERK HEB?

Sommige burgers lopen tegen problemen aan bij hun nieuwe werkgever, of verliezen het overzicht over de financiën. Het liefst zouden ze willen kunnen terugvallen op de gemeente in zo een situatie.

"Ik zie nu met alle facturen de bomen het bos niet meer. Ik heb gevraagd of ze me in contact kunnen brengen met een jobcoach. Ik krijg gelijk een ijskoude nee. De gemeente trekt de deur dan ijskoud dicht."

Thema's

Inkomen en wijzigingen doorgeven



Het doorgeven van wijzigingen in iemands persoonlijke of financiële situatie, is een groot onderdeel van het recht op een uitkering. Hoewel voor sommigen papier het beste middel is, waarderen veel burgers het digitaal kunnen aanleveren van informatie. Snel en efficiënt. Echter voelt het steeds maar weer doorgeven van dezelfde informatie voor de burger omslachtig. Ook is het niet voor iedereen duidelijk welke verplichtingen er precies zijn.

STEEDS WEER HETZELFDE

Voor het krijgen van een uitkering moet regelmatig informatie worden doorgegeven. Als een burger een vast aantal uren werkt en het inkomen niet wijzigt, voelt het erg omslachtig om dit steeds maar weer door te moeten geven.

“Maandelijks krijgt ik een formulier per post. Dat moet ik invullen en terugbrengen. Dit is eigenlijk niet nodig. Iedere maand is het hetzelfde. Dit is iets bureaucratisch volgens mij.”

WAT MOET IK DOORGEVEN?

Sommigen kunnen zo opnoemen wat onder de inlichtingenplicht van de WW of de bijstand valt. Maar de meeste burgers weten vooral dat je je sollicitaties moet doorgeven. Werk vinden is immers prioriteit nummer één. Daarnaast is deze plicht vaak duidelijk te vinden op de website van UWV en gemeenten. Er wordt vermeld op de persoonlijke pagina hoeveel van de afgesproken activiteiten iemand al heeft uitgevoerd. Andere verplichtingen zijn voor burgers minder duidelijk.

“[Ik weet het] Mede door de verhalen van de media. En ik heb daar brieven over gekregen. En volgens mij stond het ook in de stapjes. Ik weet bliksemgoed dat je dat moet melden. Er was vorige keer in de bijstand dat een vrouw haar dochter in huis kreeg. Dat had consequenties. Door dit soort verhalen weet je dat wel.”

“Nee dat wist ik niet, als je op vakantie gaat dat je dat moet aangeven.”

TEAM DIGITAAL VS. TEAM ANALOOG

Bij het doorgeven van inkomen en wijzigingen, maar ook bij het doen van de aanvraag voor de bijstand, is zowel behoefte aan digitale als analoge opties. De ene burger vindt het fijn om langs te komen met alle papieren en gezamenlijk de aanvraag te doorlopen. Bijvoorbeeld burgers die minder taal- en digivaardig zijn. Andere burgers vinden het fijn om alles achter de computer te organiseren. Snel en efficiënt.

“De eerste keer moesten alle documenten met de post. Toen moest ik naar de stad, want ik heb zelf geen kopieerapparaat. Nu mag ik de stortformulieren via de mail inleveren.”

“Zoveel dingen zijn nu digitaal. Als je ouder wordt, wordt dit lastig. Voor mij was de aanvraag heel stressvol. Je moet je bankafschriften, huurcontract, verzekering, inschrijving, waar je woont, je sollicitatie-activiteiten, je cv inleveren. Er komt geen einde aan.”

Thema's

Geld verdienen



Het vinden van een baan is het hoogste doel. Maar zodra er door werk inkomen bijkomt, is het niet altijd duidelijk wat hiervan de gevolgen zijn. Dat geldt zowel voor de hoogte van de uitkering, als voor de hoogte van toeslagen. Zodra er andere regelingen en instanties in beeld komen, wordt het voor een aantal burgers helemaal verwarrend.

NIEUWE BAAN, EN NU?

Het inkomen van een nieuwe baan zorgt voor verandering in de hoogte van de uitkering. Burgers weten dat dit eraan komt, maar wanneer wat wordt gestort en hoeveel dat is, is vaak nog onduidelijk. Omdat afstemmen tussen de werkgever en de overheidsinstantie moeilijk is, komen burgers te zitten met een te hoge of een te lage uitkering.

"Ik moest nog beginnen, en mijn inkomen werd afgetrokken van de bijstand. Je wordt onnodig bang gemaakt. Ze zitten zo op je inkomen. De benadrukking dat ze iets van je loon af kunnen halen, daar moeten ze mee stoppen."

"Het was een nieuwe baan, dus ik wist niet hoeveel ik betaald kreeg en wanneer dat zou zijn. Ik kreeg uitbetaald van mijn werk toen. Kort daarna heeft de bijstand mij ook uitbetaald. Ik heb ze daarna opgebeld dat het een fout was, want het was te veel. Dan zit je een maand met het geld."

INKOMEN EN TOESLAGEN

Hoe de toeslagen werken, is niet voor iedereen duidelijk. Zo kan een klein verschil in inkomen, grote gevolgen hebben voor de hoogte van toeslagen. Maar ook een wisselend inkomen kan ervoor zorgen dat een burger onverwacht terugvorderingen krijgt.

"Het verschil tussen de bijstand en mijn salaris was maar 50-100 euro. Het was weinig verschil, ik wist niet dat het effect zou hebben."

"Daar heb ik wel problemen mee gehad. Ik moest steeds geld terug betalen, omdat ik meer had verdiend. Toen vertelde de gemeente dat ik dat moest doorgeven bij de Belastingdienst. Nu geef ik door dat ik meer verdien, zodat ik geld terugkrijg aan het eind van het jaar. Dat is beter."

GELD TERUGBETALEN

Wanneer vanuit de bijstand met een burger een regeling is getroffen rondom een opleiding, en deze wordt niet afgerond, is het voor de burger onduidelijk wat de gevolgen zijn voor de uitkering. Maar ook kan het voor komen dat een andere instantie onverwacht geld stort of eist, waardoor het niet meer helder is wat een burger kan verwachten.

"Ik ben gestopt met mijn opleiding. Nu heb ik ook niks te horen gekregen of ik het moet terugbetalen of niet. Ik had dat gevraagd aan hem. Hij ging het navragen, maar daar heb ik niks meer over gehoord. Dit is iets minder dan een maand geleden. Het gaat om een groot bedrag van 6000 euro, daarom wil ik weten of ik het moet terugbetalen ja of nee."

"Mijn werk was gestopt. Toen kreeg ik ineens van de pensioenuitvoerder dat het bedrag te laag was om te beheren. Ze maken dat dan naar je over. Toen kwam ik boven allerlei normen uit. Toen moest ik 3500 euro terugbetalen. Toen kwam ik bij de voedselbank terecht."

Deel III

Denkkaders & kansen

Denkkaders & kansen

Op basis van de gesprekken met burgers en de inzichtenworkshop met betrokken stakeholders heeft Muzus kansen geformuleerd om de overstap van de WW naar de bijstand te vereenvoudigen. Deze kansen zijn ondergebracht in denkkaders en schetsen andere manieren om naar de situatie of context te kijken. De denkkaders en kansen bieden inspiratie en richting voor het vereenvoudigen van de overstap van de WW naar de bijstand. Ze zullen dan ook geen uitgewerkt plan bevatten, maar dienen als een startpunt voor verbetering.

De kansen zijn gericht op de burgers die nu moeite ervaren bij de overstap van de WW naar de bijstand. De overstap kan worden vereenvoudigd door werk uit handen te nemen, helderheid te creëren, hulp aan te bieden en onzekerheid weg te nemen.



Denkkaders & kansen

(1/2)

Van: Van de ene naar de andere uitkering

Naar: Eén uitkering tot je werk hebt

DOEL

Door de uitkeringen van UWV en gemeente meer als één geheel te zien, wordt de overstap tussen uitkeringen een soepelere ervaring. De burger kan hierdoor volledig focussen op het zoeken naar werk, in plaats van het regelen van de overstap.

IMPACT

Het overstappen tussen twee uitkeringsregelingen, zorgt voor stress en afname in bestaanszekerheid. Door de WW en de bijstand minder als twee losse uitkeringen te zien, maar als één financieel ondersteuningstraject, kan de dienstverlening van de twee instanties op elkaar worden aangepast. De burger ervaart hierdoor meer rust en zekerheid: het is voor de WW stopt al duidelijk wat de burger moet doen, de burger wordt bij elke stap geholpen in plaats van doorverwezen en de financiële ondersteuning loopt zonder onderbrekingen door.

EÉN TEAM, EÉN TAAK

UWV en gemeenten zijn afzonderlijke instanties die afzonderlijke wetten uitvoeren. Een overstap van WW naar bijstand kan dus worden vereenvoudigd door één overheidsinstantie, één balie of één regeling te creëren. Dit is moeilijk op korte termijn te realiseren, maar kan als uitgangspunt veel kansen bieden.

Een lichtere variant zou een naadloze samenwerking tussen de instanties zijn. Eén set aan regels en verplichtingen, dezelfde processen, dezelfde wachttijden, alles gelijk bij UWV en gemeente. UWV draagt bij een overstap relevante informatie over aan

de gemeente, die vervolgens alleen nog aanvullende informatie opvraagt. De systemen en communicatie hebben dezelfde uitstraling. Het storten van verschillende uitkeringen sluit naadloos op elkaar aan. En wanneer zich zaken voordoen die bij de andere instantie thuishoren, wordt niet doorverwezen, maar achter de schermen gehandeld. Door eenheid te creëren tussen beide instanties, wordt de overstap kleiner. Zo klein dat de burger het nauwelijks merkt.

AUTOMATISCH EEN PERSOONLIJKE OVERDRACHT

UWV heeft veel zaken geautomatiseerd. Zo komt de brief waarin het

de afloop van de WW-uitkering wordt aangekondigd vanzelf. Plan op dat moment ook standaard een afspraak in om samen met de burger de opties voor de toekomst te bespreken. Wat zijn de opties en wat is er mogelijk? Daarnaast wordt er direct al uitgelegd wat de verschillen tussen de WW en de bijstand zijn. En welke wachttijden de burger kan verwachten. Wanneer iemand een bijstandsuitkering wil aanvragen, is de medewerker van UWV op de hoogte van de werkwijze van de bewuste gemeente en kan de burger naar de juiste persoon doorverwijzen. Wanneer nodig, vult de medewerker van UWV zelfs samen met de burger de aanvraag in.

IN DE STARTBLOKKEN

De burger is graag goed voorbereid en wil alles doen om een gat in inkomen te voorkomen. Wanneer solliciteren nog niet zo gaat als verwacht, is het dan fijn als ze zich tijdig kunnen aanmelden voor de bijstand, zodat ze zich daarna weer kunnen richten op solliciteren.

Schuif de mogelijke aanmelddatum naar voren of maak het mogelijk om een voorlopige aanvraag in te dienen. Op die manier heeft de burger mogelijk inkomen achter de hand bij afwijzing van een baan en is het voor de afloop van de WW al duidelijk of de bijstandsaanvraag is goedgekeurd.

Denkkaders & kansen

(2/2)

Van: Van de ene naar de andere uitkering

Naar: Eén uitkering tot je werk hebt

BESCHIKBARE INFORMATIE BIJ GEMEENTEN GELIJKTREKKEN

Zorg dat de beschikbare informatie over de aanvraag, rechten en plichten bij alle gemeenten op de website te vinden is. Op dit moment is er bijvoorbeeld bij de ene gemeente te vinden hoe lang je van tevoren een bijstandsaanvraag mag indienen, terwijl dit bij de andere gemeente niet duidelijk is. Trek dit gelijk, om te voorkomen dat burgers informatie vinden die niet overeenkomt met de werkwijze van hun eigen gemeente.

Denkkaders & kansen

Van: Begrijpelijk communiceren

Naar: Communiceren tot de burger het snapt

DOEL

Belangrijke informatie moet toegankelijk zijn voor iedereen. Dat betekent niet alleen tekstueel, maar ook visueel en auditief communiceren. Daarnaast wordt rekening gehouden met het moment dat informatie het beste binnenkomt.

IMPACT

Door op verschillende manieren te communiceren, wordt informatie ook toegankelijk voor de burgers waarbij geschreven tekst niet blijft hangen. Een goede timing voor het aanreiken van informatie, zorgt ervoor dat de burger op het goede moment de juiste informatie voor handen heeft. Informatie doseren, of verminderen, maakt het makkelijker voor de burger om alles tot zich te nemen. Tenslotte zal op een juiste manier toetsen of iemand alles heeft begrepen ervoor zorgen dat de burger zich niet aan zijn lot overgelaten voelt.

MAAK RECHTEN EN PLICHTEN VISUEEL

Informatie over de rechten en plichten rondom uitkeringen is veel en complex. Veel mensen kunnen dat niet ineens verwerken. Daarnaast is tekst niet voor iedereen de beste manier om informatie tot zich te nemen. Door informatie ook visueel en aan de hand van een gesprek over te brengen, sluit je aan op alle vormen van informatieverwerking.

Een visualisatie maakt overigens sneller duidelijk welke informatie waar te vinden is en wat de volgorde of relatie is tussen de onderdelen. Het breekt informatie op in stukken en maakt verschillen duidelijker.

DE GEDACHTE ACHTER DE REGEL

Wanneer het niet duidelijk is waarom een regel in het leven is geroepen, is het ook moeilijker deze te onthouden. Daarnaast kan een regel weerstand oproepen. Communiceer niet alleen de regel zelf, maar ook de gedachte erachter, zodat duidelijk wordt waarom deze bestaat. Let wel op hoe en wanneer dit wordt gecommuniceerd. Alles in één keer kan overweldigend zijn.

GEEF DE INFORMATIE OP EEN RELEVANT MOMENT

Bij de aanvraag van een uitkering krijgt iemand veel informatie tegelijk, terwijl niet alle informatie op dat

moment relevant is. Zorg dat de informatie eenvoudig beschikbaar is op het moment dat het ertoe doet. Bijvoorbeeld:

- Geef altijd een visuele informatiefolder mee, zodat de burger alles na kan lezen op het moment dat alles is ingedaald. Ga er niet vanuit dat mensen het in één keer snappen.
- Stuur een ansichtkaart voorafgaand aan bekende vakantieperiodes, waarop je de burger herinnert om diens vakantie door te geven.
- Geef informatie over de invloed van inkomen van werk op de uitkering wanneer de burger begint met solliciteren.

EVALUEER WET- EN REGELGEVING OP DOENBAARHEID

Zowel de WW als de Participatiewet kent veel regels en plichten. Uit de interviews blijkt dat burgers vaak niet alle regels kennen, waardoor het moeilijk is om ze na te leven. Ook bij het communiceren van de wet- en regelgeving blijkt het complex om alles op een begrijpelijke manier over te brengen, zonder dat het overweldigend wordt voor de burger. Hieruit rijst de vraag of er niet teveel wordt gevraagd van burgers, als zij de wetten niet kunnen begrijpen?

Denkkaders & kansen

(1/2)

Van: Wij werken efficiënt

Naar: Wij zijn bereikbaar voor iedereen en alle vragen

DOEL

Dienstverlening toegankelijk houden voor iedereen. Digitaliseren is goed, maar houd de deur open voor mensen die minder basisvaardigheden hebben dan anderen.

IMPACT

Door de dienstverlening niet alleen digitaal, maar ook fysiek aan te bieden, kunnen ook burgers met lage digi- of taalvaardigheden meedoen. Even iemand zien of spreken heeft bovendien meer impact dan geschreven tekst. Tenslotte zorgt laagdrempelige bereikbaarheid ervoor dat burgers minder lang met een vraag blijven zitten.

WEES ZOWEL DIGITAAL ALS ANALOOG BEREIKBAAR

Communicatie via mail of website is niet voor iedereen de makkelijkste manier om informatie te vinden of te verwerken. Voor mensen met lage digi- en taalvaardigheden is het zien van een persoon en het ontvangen van analoge informatie een fijnere manier om op de hoogte te worden gebracht. Op die manier kunnen ze makkelijker vragen stellen, of is sneller duidelijk welke hulp voor hen passend zou zijn.

Uit de interviews blijkt ook dat, bijvoorbeeld bij toekenning van de uitkeringsaanvraag, een belletje erg wordt gewaardeerd. Het is een

persoonlijkere benadering dan een automatisch verstuurd bericht en burgers kunnen op die manier al makkelijk hun eerste vragen kwijt.

LANGSKOMEN OF LANGSGAAN

Sommige gemeenten gaan bij een eerste aanvraag voor de bijstandsuitkering langs bij de burger thuis. Op die manier kunnen zij ondersteunen bij de aanvraag en meteen zien of er naast de uitkering andere hulp nodig is.

Ook kunnen inloopmomenten een kans bieden aan burgers die graag persoonlijk contact hebben bij een hulpvraag. Zorg bij deze

inloopmomenten voor beschikbaarheid van computers, print-faciliteiten, taalsupport en privacy.

LAAGDREMPELIG CONTACT MAAKT TOEGANKELIJK

Organisaties als UWV en gemeenten kunnen groot en ontoegankelijk overkomen. In gesprekken blijkt dat als burgers laagdrempelig contact kunnen opnemen met hun vaste contactpersoon, ze makkelijker vragen kunnen stellen en eerder geholpen zijn. Een middel als **Whatsapp** wordt door burgers als laagdrempelig ervaren, omdat een kort berichtje al voldoende is, ze sneller antwoord krijgen en ze hierbij niet zijn gebonden

aan kantoortijden om hun vraag te stellen. Dat in het laatste geval een automatisch antwoord terugkomt met 'Ik reageer morgen op je vraag', is dan geen probleem.

Het alternatief is op dit moment het bellen naar een algemeen kantoornummer. Een keuzemenu is voor de beller onoverzichtelijk en niet altijd makkelijk te volgen. Daarnaast is de kans groot dat je iemand aan de lijn krijgt die niet van jouw dossier afweet groot. Door naast het algemene kantoornummer ook telefoonnummers beschikbaar te maken voor specifieke afdelingen, voelt het al sneller betrouwbaar en minder omslachtig.

Denkkaders & kansen

(2/2)

Van: Wij werken efficiënt

Naar: Wij zijn bereikbaar voor iedereen en alle vragen

VAST CONTACTPERSOON OF NIET?

Sommige burgers vinden het niet prettig om hun verhaal steeds opnieuw te moeten doen. Bijvoorbeeld bij een persoonlijke situatie die niet fijn is steeds opnieuw te moeten uitleggen. In dat geval is het prettig om een vast contactpersoon te hebben. Maar regelmatig hebben burgers een eenvoudige vraag, waar een vast contactpersoon niet nodig is. Dan willen ze gewoon goed geholpen worden.

Dit kan worden opgevangen door een hybride systeem, waarbij in principe wordt gewerkt zonder vast contactpersoon, tenzij anders

aangegeven. Vraag bij het eerste gesprek/de intake aan de burger waar diegene behoefte aan heeft, zodat de burger de dienstverlening ontvangt die goed past.

Denkkaders & kansen

Van: We laten het je weten als het is gelukt

Naar: We nemen je mee in het proces

DOEL

Perspectief op wat er komen gaat. Zeker weten dat alle documenten zijn aangekomen, weten wanneer je een reactie kunt verwachten en een inschatting kunnen maken van je toekomstige financiële situatie.

IMPACT

Inzicht geven in alle toekomstige stappen en opties, geeft de burger meer duidelijkheid en rust. Niet alleen de stappen van de aanvraagprocedure of de overstap, maar ook inzicht in de mogelijke financiële situatie geeft de burger houvast. Door constant feedback te geven, weet de burger of alles goed terecht is gekomen en wanneer die een volgende actie kan verwachten.

CONTINUE FEEDBACKLOOP

Het bevestigen van acties van burgers geeft hen rust en zekerheid. Doe dit ook wanneer zij per post informatie toesturen. In de digitale wereld kan het ontbreken van bevestiging zorgen voor het gevoel dat een actie niet is opgeslagen, een bericht nooit verstuurd is of is verdwenen. Omdat niet alle burgers digi- en taalvaardig zijn, kan ook een bevestiging via andere communicatiekanalen helpen. Zo zijn burgers, naast de gebruikelijke brief, erg positief over een belletje zodra de uitkeringsaanvraag is goedgekeurd. De brief geeft na afloop een extra bevestiging, omdat het op dat moment zwart op wit staat.

Deze feedbackloop is niet alleen nuttig bij het bevestigen van acties, maar voegt uiteraard ook waarde toe als het gaat om tussentijdse complimenten over de inzet van de burger.

WAT STAAT ME TE WACHTEN?

Door duidelijkheid te geven over het proces kunnen burgers beter anticiperen op wat er komen gaat. Laat zien wat er gaat gebeuren en hoe lang dat duurt en maak het visueel. Dit geldt ook voor momenten tussendoor die anders gaan dan verwacht. Denk aan het later inleveren van een inkomstenformulier. Duidelijkheid geven in wanneer de loonstrook in behandeling wordt

genomen en hoe lang dit kan duren, kan iets meer zekerheid bieden in een stressvolle situatie.

Door transparant te zijn in wat er aan de andere kant van de balie gebeurt bij het indienen van een aanvraag, kan er meer begrip ontstaan voor wachttijden. Leg nadruk op 'we doen dit samen'.

MIJN FINANCIËLE TOEKOMST IN KAART

Veel burgers maken zich bij de aanvraag van een uitkering zorgen over hun inkomen. Door middel van een rekenhulp wordt al inzicht gegeven in wat een burger kan verwachten bij een uitkering. Maak deze rekenhulp visueel,

zodat het duidelijker is waar bedragen uit zijn opgebouwd.

Naast de huidige financiële situatie, is het interessant om te weten wat er financieel kan gebeuren rondom de overstap van de WW naar de bijstand. Zet de visuele rekenhulp uit over de tijd, zodat burgers precies zien wat ze kunnen verwachten. Daarnaast kan de rekenhulp op basis van de ingevulde financiële gegevens een eerste advies bieden over het aanvragen van eventuele toeslagen. De rekenhulp verwijst meteen door naar de belastingdienst. Op die manier komen burgers niet onnodig in financiële onzekerheid terecht.

Denkkaders & kansen

Van: Alle vragen zijn welkom

Naar: We helpen je voor je het vraagt

DOEL

Hulp laagdrempelig en toegankelijk maken, zodat het makkelijker wordt om hulp te accepteren. Proactief vragen wat bij de burger past, zorgt ervoor dat de professional kan inschatten wat een burger aan hulp kan gebruiken.

IMPACT

Door de burger altijd een ingang naar hulp aan te bieden, kan deze makkelijker over de drempel stappen om hulp te vragen en te accepteren. De burger zal zich hierdoor nooit verdwaald voelen, en altijd weten met welke vraag je waar terecht kan.

GEEN KASTJE NAAR DE MUUR

UWV, gemeente en Belastingdienst zijn formeel gezien losse organisaties, maar voor de burger eigenlijk één overheid. Wanneer ze met inkomensvragen bij een van de instanties aankloppen, zijn ze op zoek naar hulp en antwoorden. Wanneer ene organisatie doorstuurt naar de andere organisatie, voelt het voor de burger alsof de instantie niet wil helpen en de burger opnieuw moet beginnen. Het geeft de burger vertrouwen en rust wanneer die wordt doorverwezen naar de juiste plek en niet meer verder hoeft te zoeken. Op die manier wordt ook voorkomen dat de burger tussen wal en schip terecht komt en hulp krijgt wanneer nodig.

MOEITE MET FORMULEREN HULPVRAAG

Burgers kunnen niet altijd goed inschatten wanneer zij hulp kunnen gebruiken. Veel mensen willen graag eerst zelf proberen en uitzoeken, voor ze hulp accepteren. Door hulp laagdrempelig te maken, wordt het voor de burger makkelijker het later te accepteren. Bijvoorbeeld door folders met informatie mee te geven, ook al geven burgers aan het niet nodig te hebben. Of door te communiceren dat het krijgen van hulp iets normaal is, bijvoorbeeld omdat er al vele anderen gebruik van hebben gemaakt.

Een hulpvraag opstellen kan lastiger zijn dan het delen van zorgen. Probeer

daarom de zorgen al in een vroeg stadium te bespreken, zodat de juiste hulp kan worden toegepast.

Denkkaders & kansen

Van: Bijstand is een vangnet

Naar: Wij vangen je op

DOEL

Een laagdrempelige dienstverlening die burgers opvangt wanneer zij hulp nodig hebben. Vertrouwen hebben in de burger, zorgt voor vertrouwen en openheid naar de overheid.

IMPACT

Door vertrouwen te tonen in de burger, zal de motivatie om werk te vinden en het leven op te pakken groeien. Niet alleen in de ondersteuning van professionals, maar in alle communicatie rondom de uitkering. Angst om in de problemen te komen zal afnemen, wat ruimte geeft om te richten op de toekomst. Door de dienstverlening laagdrempeliger te maken, zal de schaamte rondom de bijstand ook afnemen.

DE BIJSTAND IS ER OOK VOOR MIJ

Om de bijstand hangt een beeld dat voor meerdere burgers niet aantrekkelijk is. Ze willen er niet mee in aanraking komen en er niet mee geassocieerd worden. Dit zorgt bij hen voor een grote drempel om de bijstand aan te vragen. De stap naar de bijstand is daarmee voor hen mentaal gezien niet eenvoudig. Zorg dat tijdens de WW al met gepaste toon over de bijstand wordt gecommuniceerd. Laat weten dat de bijstand er is voor iedereen.

WE SLUITEN AAN BIJ JOU

Maatwerk is al langer het uitgangspunt binnen het domein werk en inkomen.

Het blijkt echter niet altijd eenvoudig om toe te passen. Tijdens de inzichtenworkshop kwam naar voren dat de manier van aansturen een belangrijke graadmeter is voor het creëren van ruimte voor maatwerk. Niet alleen door leidinggevendenden, maar ook vanuit het ministerie richting UWV en gemeenten.

Daarnaast is het belangrijk dat professionals goed worden getraind in het toepassen van maatwerk. Er is in veel gevallen meer ruimte in de wet dan dat wordt gebruikt, maar hoe kun je die het best inzetten? Uit interviews blijkt in ieder geval dat wanneer er ruimte wordt gemaakt voor de

behoeften van de burger, dit erg wordt gewaardeerd en motiverend werkt. Burgers voelen zich gehoord, wat voeding geeft voor een goede relatie met de instantie.

WE VRAGEN ALLEEN WAT NODIG IS

Het regelmatig opvragen van (grote hoeveelheden) informatie, zorgt bij burgers voor een gevoel van wantrouwen. In interviews geven burgers deels aan dat het begrijpelijk is dat die informatie nodig is, hoewel het deels ook als overdreven wordt ervaren. Door minder en alleen relevante informatie op te vragen, draagt een instantie uit dat deze de burger vertrouwt.

Zo moet een burger elke maand doorgeven welke inkomsten die ontvangt. Als een burger niet, of een vast aantal uren werkt, is dit elke maand hetzelfde. Herinner de burger elke maand aan het doorgeven van eventuele veranderingen in het inkomen, maar vraag geen extra actie wanneer dit constant is gebleven.

Let wel op dat er duidelijk wordt toegelicht wat de werkwijze is. Wanneer iemand geen informatie hoeft aan te leveren en iemand anders wel, kan dat voelen als willekeurigheid wat juist wantrouwen kan voeden.

Dit zijn de resultaten van het onderzoek 'Burgerreis vereenvoudiging: van de WW naar de bijstand' uitgevoerd door Muzus in opdracht van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Nieuwsgierig geworden? Meer weten?
sanne@muzus.nl
06 - 43032911
www.muzus.nl

© Muzus en Ministerie van SZW 2022

