

4.7.3 Specifiek beleid voor Bijzondere Doelgroepen

Voor klanten die onder Bijzondere Doelgroepen vallen (Geïntegreerde Voorzieningen of team Bijzondere Doelgroepen niet-OGGZ) moet altijd maatwerk worden geleverd, hetgeen betekent dat altijd naar de specifieke situatie van de klant wordt gekeken. Echter, bij een aantal klanten is extra zorgvuldigheid vereist, te weten bij klanten die laag scoren op de zelfredzaamheidsmatrix, OGGZ-klanten.

Een al te strikte toepassing van regels op deze klanten die tot de Geïntegreerde Voorzieningen (BIBD) behoren, leidt vaak onnodig tot opschorten of beëindigen van een uitkering. BIBD opereert in een veld van vele spelers die allemaal hetzelfde belang dienen, namelijk dat van de klant, maar ook het voorkomen van problemen in de samenleving. De RVE Inkomen en in het bijzonder de BIBD werkt er aan mee dat deze problemen zoveel mogelijk worden bestreden. De samenwerking met onze partners in het 'veld' is daarop gericht en voorziet voor alle doelgroepen in een sluitende aanpak van wonen, zorg en inkomen uit werk of uitkering. Niet alle (potentiële) klanten laten zich makkelijk in dit keurslijf stoppen. Zo is er nog steeds een flink aantal 'zorgmijders' waarvoor het van belang is dat zij zo goed en zo snel mogelijk gebruik gaan maken van de voorzieningen. BIBD heeft dan ook de uitzonderlijke doelstelling om instroom te bevorderen. Uiteindelijk moet iedereen een dak boven zijn hoofd hebben en op een of andere manier participeren in de maatschappij.

Maatwerk leveren kan niet alleen door interpretatie van regels. Het is met name van belang de klant goed te kennen om zodoende te weten wat voor hem het beste is. Daarvoor hebben we onze partners in het veld nodig. Het is daarbij nadrukkelijk de taak van de klantmanager van BIBD om contacten te onderhouden met het veld en op grond van verkregen informatie (bv. reden van verzuim) te handelen.

Zodoende valt beter in te schatten waarom klanten niet hebben voldaan aan verplichtingen en kan daar naar worden gehandeld. De stelregel is echter wel: waar nodig, 'hard' optreden, bv. d.m.v.

opschorten of een maatregel toepassen op de uitkering. Maar als duidelijk is dat het verzuim van de klant wordt veroorzaakt door zijn situatie, is het niet efficiënt en effectief om consequenties te verbinden aan de bijstand terwijl bij voorbaat duidelijk is dat deze in een later stadium weer hersteld moet worden.

Belangrijker is om een BIBD-klant richting het "keurslijf" te begeleiden van opvang, dagbesteding, psychiatrische hulp en inkomen. Eenmaal in dat keurslijf is het zaak om, samen met de andere veldspelers, de klant te volgen en te stimuleren tot verbetering van zijn situatie. Verondersteld mag worden, zo wijst de praktijk ook uit, dat het keurslijf fraude voorkomt. Dat maakt het minder nodig om allerlei controleachtige zaken te verrichten. Het is wel altijd zaak om in de rapportage aan te geven waarom iets wel of niet wordt gedaan.

Aanvraag LO

Het is, gezien de bijzondere kenmerken van deze doelgroep (klanten die een lage score hebben op de zelfredzaamheidsmatrix en meerdere probleemvelden kennen) vaak lastig om een aanvraag levensonderhoud (LO) binnen de door de RVE Inkomen gestelde termijn van vijf weken af te handelen. Benodigde zaken zoals bankafschriften worden vaak niet op tijd ontvangen, zelfs niet tijdens de hersteltermijn. De praktijk leert echter twee dingen:

1) uiteindelijk komt de aanvraag in de meeste gevallen tot stand en

2) het komt vrijwel niet voor dat bijvoorbeeld het ontbreken van gegevens uit bankafschriften leidt tot afwijzing van bijstand.

Daarom is besloten om in de situatie van overmacht de aanvraag LO af te ronden zonder de benodigde bankafschriften of andere benodigde zaken. De benodigde stukken dienen in een later stadium te worden aangeleverd. In het toekenningbesluit wordt vermeld *dat de benodigde stukken binnen een uiterlijke datum alsnog moeten worden geleverd*. Aan de hand van de beschikbare stukken wordt het vermogen voorlopig vastgesteld, in afwachting van de bankafschriften. Hierdoor wordt het mogelijk gemaakt de afhandeling van de LO binnen uiterlijk vijf weken te realiseren.

Legitimatie

Voor toegang tot een pand van de gemeente is een geldig legitimatiebewijs niet verplicht. Standaard geldt dat een geldig

legitimatiebewijs wel verplicht is wanneer een cliënt een uitkering/briefadres wil aanvragen. De gemeente moet namelijk de identiteit kunnen vaststellen voor het in behandeling nemen van een bijstandsaanvraag.

Voor klanten die zich bij het Daklozenloket melden, gaat de gemeente soepeler met deze regel om. Voor klanten die zich kunnen legitimeren met *een verlopen of gescheurd (mits leesbaar) identiteitsbewijs of paspoort, een rijbewijs of een MUG-shot*, geldt dat hun aanvraag voor een uitkering in behandeling wordt genomen (mits voldaan aan de overige voorwaarden voor de aanvraag van een uitkering). Wanneer de uitkering wordt toegekend, moet de klant binnen een bepaalde termijn een nieuw geldig identiteitsbewijs (ID) komen tonen. Hiervoor geeft de inkomensconsulent / klantmanager een hersteltermijn mee van 6 weken (bij klant van team BD niet-OGGZ) of 3 maanden (bij klant van Geïntegreerde Voorzieningen). Houdt de klant zich niet aan deze termijn, dan wordt de uitkering opgeschort.

Voor klanten die geen enkele vorm van legitimatie hebben, is er ook een regeling. Maar let op. Dit geldt alleen voor klanten met de Nederlandse nationaliteit. Aanvragers met een andere nationaliteit moeten voor de aanvraag van een legitimatiebewijs naar hun consulaat. De gemeente verstrekt alleen identiteitsbewijzen aan mensen met een Nederlandse nationaliteit (m.u.v. vluchtelingen en statenlozen).

Wanneer klanten *zonder legitimatie* zich melden bij het daklozenloket krijgen zij een verwijsbrief mee om zich te laten identificeren bij het Stadsloket Zuidoost, afdeling Immigratie en Nationaliteiten (I&N) op Anton de Komplein 150. Vooraf moeten zij telefonisch een afspraak maken via nummer 14020. Klanten moeten een recente pasfoto meenemen. De identificatie is kosteloos. Het loket Immigratie en Nationaliteiten geeft een uittreksel uit de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI) mee aan de klant als bewijs van identificatie. Het uittreksel dient als legitimatie voor het daklozenloket. Hiermee kan de klant een uitkering aanvragen (mits voldaan aan de overige voorwaarden voor het aanvragen van een uitkering) en gescreend worden voor Maatschappelijke Opvang. Dat laatste kan alleen in combinatie met de aanvraag van een uitkering omdat het briefadres dat verstrekt wordt met

de uitkering nodig is om later een nieuw identiteitsbewijs aan te kunnen vragen. Klanten die alleen komen voor een screening voor Maatschappelijke opvang krijgen geen briefadres, dat wel benodigd is voor een paspoortaanvraag. Daarom moeten zij zelf voor een legitimatiebewijs zorgen voordat zij Maatschappelijke Opvang kunnen aanvragen.

Daarna hangt het vervolgproces van de uitkeringsaanvraag af van onder welk klantenteam de klant valt:

- Is het een *klant van de Geïntegreerde Voorzieningen*, dan handelt de klantmanager de uitkeringsaanvraag af zoals bij een klant met een verlopen/gescheurd identiteitsbewijs. In het toekenningsbesluit neemt de klantmanager onder het kopje Algemene Verplichtingen op dat de klant binnen 3 maanden zijn originele nieuwe ID moet komen tonen. Doet de klant dit niet, dan wordt de uitkering opgeschort.

- Is het een *klant van het team Bijzondere Doelgroepen niet-OGGZ* dan vraagt de inkomensconsulent al tijdens de uitkeringsintake een briefadres aan voor de klant. In tegenstelling tot uitkeringsaanvragen waar de klant wel een ID heeft, wordt hier direct een formeel briefadres aangevraagd. Dus niet pas nadat het recht op bijstand is vastgesteld. De klant heeft het briefadres namelijk nodig om een ID aan te vragen. In de toestemmingsbrief voor het briefadres die aan de klant wordt meegegeven staat dat het briefadres na 6 weken afloopt zonder vooraf melding aan de klant. Deze einddatum van 6 weken na dagtekening moet in de brief worden opgenomen. De IC'er vermeldt ook in de brief dat het briefadres zonder melding aan de klant wordt ingetrokken op het moment dat de aanvrager geen recht op bijstand blijkt te hebben. En dat als de uitkering wordt toegekend, het briefadres wordt verlengd tot maximaal drie maanden gerekend vanaf de datum van de toestemming. Daarna is het reguliere proces voor verstrekking van een briefadres van toepassing.

De inkomensconsulent kan het recht op uitkering pas bepalen op het moment dat de klant zijn nieuwe, originele ID heeft gebracht voor een kopie. De IC'er informeert de klant hierover tijdens de uitkeringsintake en geeft een hersteltermijn van 6 weken mee waarin de klant een nieuw ID moet komen tonen. Pas wanneer het nieuwe ID is getoond en aanwezig in het dossier van de klant, zet de IC'er de uitkeringsaanvraag verder in gang. Wanneer de uitkering wordt toegekend, is de ingangsdatum van de uitkering de datum waarop de klant zich bij de screeningsbalie meldde met het uittreksel van het RNI. Dus de datum waarop de aanvraag in

behandeling kon worden genomen omdat de klant zich kon legitimeren. Komt de klant niet binnen 6 weken terug maar later, dan moet de uitkeringsaanvraag opnieuw worden ingediend.

Voorschotten/broodnood

Voorschotten en broodnood worden verstrekt conform de richtlijnen zoals die zijn opgenomen in [3.2.6 Voorschotten en broodnood voorschotten](#). Voor het verstrekken van broodnood in de vorm van een voorschot geldt dat het te verstrekken bedrag wordt afgestemd op de situatie en behoefte van de klant. Het is beter twee of drie keer een klein bedrag te verstrekken dan een groot bedrag ineens. Geef in de rapportage altijd aan waar het bedrag op is gebaseerd.

Locatie- of huisbezoek

Een locatie- of huisbezoek is een verificatiemogelijkheid of de klant verblijft waar hij zegt te verblijven. Alleen in die gevallen dat je twijfelt aan de woon/leefsituatie van de klant, draag je het dossier over aan handhaving.

De klant mag dit bezoek niet weigeren. Als de klant het bezoek weigert, moet je de klant direct op de consequentie wijzen. Als er concrete aanwijzingen zijn voor twijfel over de woon- of leefsituatie van de klant zal het niet meewerken aan het huisbezoek leiden tot afwijzing/intrekking van de (aanvraag voor) bijstand.

Als tijdens een onderzoek de woon- of verblijfsituatie onduidelijk is, kun je toch van een locatie- of huisbezoek afzien. Bijvoorbeeld bij een serieuze dreiging, als een zieke of zwakke klant bij een huisbezoek met uitzetting wordt bedreigd door de hoofdbewoner. Het individuele belang van de klant gaat dan voor. Ga hier zorgvuldig mee om. Alleen in die gevallen dat je twijfelt aan de woon/leefsituatie van de klant, draag je het dossier over aan handhaving.

Tijdens het locatie- of huisbezoek moeten ook signalen worden opgepakt van verwaarlozing, armoede, overlast enz.. Meldt een klant bv. aan bij Meldpunt Zorg en Overlast of het Wijkzorgteam en informeer de klant hierover. Maak ook gebruik van de Maatschappelijke Steunpunten in de stad om voor de klant zo goed mogelijke hulp te bieden.

Omtrent het moment van het locatie- of huisbezoek is het handig om hierover eveneens overleg te voeren met het controleteam

van Handhaving. Bij gereede twijfel over de situatie van de klant, laat je het bezoek zo snel mogelijk, en binnen de aanvraagprocedure, uitvoeren. Bij een meer duidelijke situatie kan het bezoek ook na de aanvraag worden uitgevoerd.

De verplichting van de klant om vijf dagen op bepaalde dagen en tijden aanwezig te zijn op de door hem aangegeven locaties, is inmiddels losgelaten, conform de aanbeveling van de Gemeentelijke Ombudsman.