



College van burgemeester en wethouders van Groningen

datum: 7 mei 2018

**Onderwerp:**

*Ongevraagd advies van de Cliëntenraad over het informeren bij het niet betalen van de uitkering.*

Geacht College,

De Cliëntenraad heeft geconstateerd dat uitkeringen regelmatig niet op de reguliere betaaldatum worden betaald. Mogelijke oorzaken hiervoor zijn doorgegeven veranderingen in persoonlijke situaties, inkomsten die (één maand) boven de bijstandsnorm liggen, opgevraagde informatie in het kader van een onderzoek of een blokkade in het systeem. Cliënten krijgen hier tot nu toe (veelal) geen melding van.

Geen of een late betaling van de uitkering heeft voor cliënten veelal nare gevolgen, te weten betalingsachterstanden in de huur, zorgverzekeringspremie en energiekosten. Voor cliënten is het daarom van groot belang dat zij tijdig op de hoogte worden gesteld indien uitkeringen niet op de reguliere betaaldatum worden uitgekeerd. Immers, hoe sneller cliënten hierover worden geïnformeerd, hoe eerder zij passende maatregelen kunnen treffen, zoals het maken van afspraken over betalingsregelingen en/of contact leggen met de GKB of het WIJ-team.

Wij ondersteunen de omslag die de gemeente ‘van wantrouwen naar vertrouwen’ maakt. Met dit advies willen wij graag een bijdrage leveren aan het versnellen van deze mooie omslag. Een melding draagt bij aan het voorkomen van verdere problemen voor cliënten, het vertrouwen zal daarmee worden vergroot. In dat kader adviseren wij om cliënten tijdig telefonisch (danwel schriftelijk vergezeld van een ontvangstbevestiging) in kennis te stellen indien een uitkering niet op de reguliere betaaldatum wordt uitgekeerd. Is het mogelijk dat de melding wordt opgenomen in het werkproces? Indien u dit advies overneemt, kunt u dan ook aangeven vanaf welke datum cliënten geïnformeerd gaan worden?

Wij hopen dat dit advies u zal helpen om de dienstverlening naar de cliënten te verbeteren. Wij zijn uiteraard bereid tot nadere toelichting en horen graag uw reactie op dit advies.

Cliëntenraad Werk en Inkomen / Participatiewet

I.a.a. Directeur Werk, Ronald de Jong