

Gemeenteraad Harderwijk
t.a.v. de fractie van PRO Harderwijk
Postbus 149
3840 AC HARDERWIJK

datum: 27 mei 2026
ons kenmerk: 02430000258380 / 02430000892222
uw brief van:
uw kenmerk:
onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen van PRO Harderwijk en Progressief Nederland over werkwijze Meerinzicht.

Geachte heer Bos,

Hieronder treft u de beantwoording van de gestelde vragen van PRO Harderwijk over de werkwijze van Meerinzicht naar aanleiding van het artikel in de Stentor.

Vraag 1:
Wat is de reflectie van het College op dit artikel?

Antwoord 1:

Het college heeft met aandacht kennis genomen van het artikel. In het artikel wordt een schrijnend beeld geschetst. De casus van betrokkene is ons bekend. Wij betreuren het dat betrokkene de gang van zaken zo heeft ervaren. Hoewel wij ons niet herkennen in het geschetste algemene beeld, trekken wij het ons aan wanneer een inwoner onze dienstverlening als onrechtvaardig ervaart. We hechten eraan om vooraf te benoemen dat we de privacy van cliënten respecteren en privacywetgeving hierin volgen. Om die reden kunnen en mogen we niet ingaan op de specifieke situatie van betrokkene en kunnen wij alleen in algemene zin hierop reflecteren en uw vragen beantwoorden.

Het beeld dat in het artikel wordt geschetst over onze algemene werkwijze en dit specifieke dossier herkennen wij niet. Er is in dit artikel sprake van een ongenueanceerde weergave, mede doordat het dossier en de omstandigheden niet compleet zijn weergegeven. Wij hechten eraan te benadrukken dat er in dit traject een zorgvuldig proces is doorlopen. Wat wij ervaren in de uitvoeringspraktijk is dat, indien onderzoek wordt gedaan naar bijvoorbeeld ontbrekende informatie, dit door onze cliënten als onprettig kan worden ervaren. Dat begrijpen we. Desondanks is dat wel nodig, zodat we het recht op bijstand vast kunnen stellen. Dit doen wij met oog voor de menselijke maat, maar

organisatie eenheid: Domein Sociaal
behandeld door: N.Z. Destici
telefoonnummer: 085 1108 790
bijlage(n):

Havendam 56
Correspondentieadres:
Postbus 149
3840 AC Harderwijk
T 0341 411 911
E info@harderwijk.nl
W harderwijk.nl
B NL44 BNGH 0285 0033 13

ook met het oog op dat we er zijn voor alle cliënten en cliënten die wel de voorwaarden volgen die aan het recht op een uitkering zijn verbonden. Zo komt maatschappelijk geld terecht bij degene die daadwerkelijk die steun in de rug nodig hebben.

Alvorens wij ingaan op uw specifieke vragen, vinden wij het belangrijk om een aantal zaken, die in het artikel zijn benoemd te ontkrachten.

- Het college herkent zich niet in de kop van het artikel (... *vals beschuldigd van fraude* ...). Wij spreken binnen de Participatiewet niet van fraude, maar van schending van de inlichtingen- of medewerkingsplicht. Dit houdt in dat cliënten informatie moeten verstrekken die noodzakelijk is voor de vaststelling van het recht op bijstand, of medewerking dienen te verlenen aan het verschijnen op gesprekken of het aanleveren van bewijsstukken. Als een cliënt de inlichtingenplicht of medewerkingsplicht niet nakomt, dan kan dat gevolgen hebben voor de uitkering omdat het recht dan niet vastgesteld kan worden. Dit betekent dus niet per definitie dat er sprake is van oneigenlijk gebruik van een uitkering maar dat het niet vastgesteld kan worden omdat het college niet over de benodigde informatie beschikt. We realiseren ons dat dit soort (her)controles stress kunnen opleveren bij betrokkenen. We proberen dit dat ook zo goed mogelijk uit te leggen.

- Wat betreft de suggestie dat er fouten zijn gemaakt door de organisatie: Dit is een ongenueanceerde weergave in het betreffende artikel. Er is een zorgvuldig traject gelopen, zoals dat altijd gebeurt. De uitkomst van een traject zoals deze kan, ondanks dat de juiste procedure is gevolgd met de wettelijke waarborging, zoals bezwaar en beroep, voor de betreffende inwoner echter teleurstellend zijn. In dit geval is zowel door de voorzieningenrechter als door de onafhankelijke bezwarencommissie uitgesproken dat Meerinzicht juist heeft gehandeld. Echter, ondanks dat er sprake is van een op dat moment juist besluit, kunnen zich nadien nieuwe feiten, veranderende omstandigheden of nieuwe inzichten voordoen, die ertoe leiden dat het college haar oorspronkelijk genomen besluit in heroverweging neemt en alsnog het eerder genomen besluit intrekt. Juist door in dergelijke situaties niet rigide vast te houden aan een besluit, maar de ruimte te benutten om bij nieuwe inzichten ten gunste van de inwoner te besluiten, geven we invulling aan de menselijke maat. Dit bevestigt juist de zorgvuldigheid en menselijke maat waarmee het college handelt. In dit geval is dat ook gebeurd: de beëindiging van de uitkering is ingetrokken.

- De suggestie dat niet de mens, maar de procedure centraal lijkt te staan, staat haaks op hoe de medewerkers hun werk doen. We hechten er aan om te benadrukken dat onze medewerkers in domein sociaal dit soort trajecten zorgvuldig en professioneel uitvoeren, met oog voor de persoonlijke situatie, en ervoor zorgen dat regelingen juist en eerlijk worden toegekend met aandacht voor de menselijke maat. Op deze manier zorgen we ervoor dat het geld terecht komt bij inwoners die er recht op hebben. Het beeld dat wordt geschetst in het artikel en de vragen herkennen wij dan ook niet.

- Bij de totstandkoming van dit artikel zijn er door de journalist ook aan ons vragen gesteld. Deze vragen hebben wij zo uitgebreid mogelijk beantwoord, qua inhoud grotendeels gelijk aan de antwoorden die u in deze beantwoording van uw raadvragen vindt. Hierbij hebben we uiteraard ook uitgelegd dat we niet inhoudelijk op de zaak mogen ingaan omdat we de privacy van onze cliënten respecteren. Hoewel in het artikel wordt aangegeven dat onze volledige reactie is opgenomen, is de uitleg reactie onderaan in het artikel een summier weergave van onze reactie. De zinsnede 'vanwege privacy weigert de organisatie inhoudelijk op de zaak in te gaan' laat bijvoorbeeld helaas onbenoemd dat we zowel vanuit wet- en regelgeving als vanuit respect voor de privacy van de inwoner geen inhoudelijke informatie delen. We betreuren het dat er slechts een klein deel van de beantwoording is meegenomen in het artikel omdat daarmee helaas een incompleet en ongenueanceerd beeld ontstaat.

Vraag 2:

Klopt de casus in het artikel? Zo nee, kan het College aangeven wat er onjuist is?

Antwoord 2:

Zowel over het al dan niet stopzetten als de reden daarvan mogen wij vanwege de privacywetgeving niets zeggen. Ter bescherming van de inwoner(s) zijn we hierbij aan strikte regels gebonden. Een deel van de vragen, zo ook de bovenstaande, mogen wij daarom niet beantwoorden, ook niet als dat veel meer nuance kan aanbrengen in het geschetste beeld. Wel kunnen wij benadrukken dat de feitelijke weergave in het artikel op onderdelen incompleet is.

Vraag 3:

Hoe worden de inwoners geïnformeerd over het voorkomen van fouten en onbedoelde fraude?

Antwoord 3:

Inwoners worden op verschillende wijzen geïnformeerd over informatie die zij dienen door te geven bij de aanvraag voor een bijstandsuitkering en gedurende de looptijd van de bijstandsuitkering

- schriftelijk bij de aanvraag
- mondeling bij de behandeling van de aanvraag
- via de informatie op de website Meerinzicht
- in geval van hercontroles wordt schriftelijk om informatie gevraagd en uitgelegd waarom het nodig is en wat eventuele gevolgen zijn als het niet aangeleverd kan worden
- alle cliënten hebben een vaste contactpersoon voor vragen over de uitkering

Vraag 4:

Wat is de werkwijze van MIZ bij vermoedens van fraude? Hoe wordt hierbij de menselijke maat geborgd?

Antwoord 4:

Allereerst merken we op dat wij niet uitgaan van een vermoeden van fraude. Wij zijn niet op zoek naar signalen, maar als er signalen zijn die mogelijk van invloed zijn op het recht op bijstand, dan zijn wij wettelijk verplicht die te onderzoeken. Hierbij wordt nadrukkelijk gezocht naar de dialoog met de cliënt. Hiervoor vragen wij nadere informatie op bij de cliënt of nodigen wij de cliënt uit op gesprek. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het aanleveren van informatie over het ontvangen van inkomsten uit arbeid of zelfstandig ondernemerschap of de woonsituatie.

In het algemeen is de procedure bij (het stopzetten van) een uitkering als volgt:

Meerinzicht stelt het recht op uitkering vast. Bij hercontroles en bij signalen die via verschillende kanalen binnen kunnen komen, wordt het recht op bijstand opnieuw tegen het licht gehouden en worden **hercontroles** uitgevoerd (dit is een standaardprocedure).

- Cliënten zijn hierbij op grond van de wet verplicht om informatie aan te leveren en deel te nemen aan gesprekken. Dit geldt zowel voor een aanvraag als bij een hercontrole. Levert men geen informatie aan of gedeeltelijke informatie en/of wil men niet deelnemen aan gesprekken, dan kan het zijn dat het recht op de uitkering niet (langer) kan worden vastgesteld. En als dit recht niet langer kan worden vastgesteld dan moet de uitkering worden beëindigd. Meerinzicht kan hierbij namelijk niet de afspraken en wettelijke protocollen naast zich neerleggen en een regeling toekennen zonder dat het recht erop kan worden vastgesteld.
- Wanneer dit gebeurt, geldt de zogenaamde '**opschortingsprocedure**'. Dit houdt in dat wanneer de inwoner de gevraagde gegevens niet aanlevert, de inwoner een beschikking ontvangt waarmee de uitkering **tijdelijk** wordt stopgezet. Middels deze beschikking krijgt de inwoner altijd de mogelijkheid het verzuim te herstellen. Onze medewerkers proberen in deze

fase altijd eerst telefonisch contact te zoeken om samen te bekijken waarom de informatie nog niet is aangeleverd, alvorens tot daadwerkelijke opschorting over te gaan.

Bij een eventuele beëindiging van de uitkering na een opschorting wordt er rekening gehouden met de belangen van de inwoner.

- Er is **altijd** contact met de cliënt als een uitkering wordt stopgezet.
- De cliënt ontvangt een beschikking over het stopzetten van de uitkering. Hierbij wordt de reden duidelijk aangegeven.
- De opschortingsprocedure is procedureel van aard en gaat niet over de inhoud, omdat die informatie ontbreekt.
- De inwoner kan hiertegen in bezwaar en in beroep gaan. Daarnaast kan iemand vanwege het spoedeisend belang een voorlopige voorziening aanvragen bij de voorzieningenrechter.
- Indien er mogelijk recht is op andere voorzieningen/uitkeringen wordt de cliënt hierover geïnformeerd.
- Ook wordt doorverwezen naar maatschappelijke organisaties.

We realiseren ons dat inwoners aan veel wet- en regelgeving moeten voldoen en dat dat rigide kan overkomen. Daarom proberen we altijd goed uit te leggen wat de bedoeling en wat de reden is van een (her)controle. Zo hopen we onnodige spanning bij de aanvrager te voorkomen. In het verlengde daarvan werken wij doorlopend aan verbeteren van onze communicatie. Het signaal dat onze brieven als 'kil' ervaren zijn, nemen we serieus. Dit is voor ons aanleiding om deze brieven onder de loep te nemen en aan te passen.

Vraag 5:

Een uitkering stopzetten is soms nodig. Hoe informeert MIZ inwoners die dit betreft, ongeacht of er sprake is van voldoende inkomsten, fraude of een foutje?

Antwoord 5:

Voorafgaand aan het (tijdelijk) stopzetten worden er al verschillende stappen doorlopen:

- De inwoner wordt indien nodig gevraagd **gegevens aan te leveren** om te beoordelen of het recht gestopt moet worden of (gewijzigd) gecontinueerd moet worden.
- Indien nodig ontvangt de cliënt een **uitnodiging om op gesprek** te komen om de situatie of bewijsstukken te verduidelijken.
- Wanneer de inwoner niet reageert, niet op gesprek komt of de gevraagde bewijsstukken niet aanlevert, kan de uitkering worden opgeschort. Dit houdt in dat de uitkering **tijdelijk** wordt stopgezet.
- Na de opschorting wordt de inwoner **nogmaals** in de gelegenheid gesteld om het verzuim te herstellen.

Aanvullend:

In het algemeen zijn er verschillende redenen waarom een uitkering kan worden stopgezet:

- Soms is dat heel duidelijk, iemand verhuist of krijgt een ander inkomen.
- Soms wordt een uitkering stopgezet vanwege onderzoek naar de rechtmatige verstrekking.

Er zijn twee verschillende procedures voor het intrekken dan wel beëindigen van het recht op bijstand:

1. de opschortingsprocedure die in verband met het niet verstrekken van inlichtingen of het niet meewerken kan leiden tot een beëindiging.
2. de inhoudelijke intrekking, dan wordt op basis van feiten en omstandigheden de beoordeling gemaakt of een uitkering beëindigd wordt. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is

van een inkomen boven de norm, een wijziging in woonsituatie of toename van vermogen.

Indien het artikel juist is:

Zoals hierboven al aangegeven mogen we zowel over het al dan niet stopzetten als de reden daarvan vanwege de privacywetgeving niets zeggen. Het respecteren van de privacy staat bij ons hoog in het vaandel. We kunnen (onderdelen van) het artikel daarom niet bevestigen of weerleggen, ook niet als dat veel meer nuance zou kunnen aanbrengen in een geschetst beeld. We zijn hierbij, ter bescherming van de inwoners(s), aan strikte regels gebonden.

6. Wat gaat het College doen om uit te zoeken of dit geval op zichzelf staat? Hoe worden de uitkomsten hiervan teruggekoppeld aan de gemeenteraad?

Het college herkent zich niet in het artikel. De bestuurders hebben zich goed laten informeren over de zaak. De medewerkers van Meerinzicht hebben zorgvuldig de balans gezocht tussen het uitvoeren van de regels én het toepassen van de menselijke maat, binnen de kaders van de wet en de mogelijkheden. Het vertrouwen dat dit zorgvuldig en met aandacht voor de persoon is gedaan, is onverminderd aanwezig. Cliënten hebben hun rechtswaarborgen in de vorm van bezwaar, beroep en eventueel een beroep op de voorzieningenrechter. Bovendien is er bij een belastend besluit contact met de cliënt waarin uitleg wordt gegeven.

Als het gaat om een algemeen beeld over de kwaliteit van dienstverlening door Meerinzicht domein sociaal verwijzen we naar het Jaarverslag Bezwaarschriftencommissie 2024 en het Jaarverslag Klachten 2024. De onderstaande cijfers tonen aan dat het hier geen structureel probleem betreft:

- Totaal aantal beschikkingen: ± 22.300
- Aantal bezwaren: 132 (0,59%)

Daarnaast zijn er 41 klachten ontvangen. Gezien de omvang van de dienstverlening binnen het domein Sociaal van Meerinzicht en het totaal aantal klachten en bezwaren is er geen aanleiding om te twijfelen aan de kwaliteit van de dienstverlening binnen het domein Sociaal. Dat laat onverlet dat we (zoals altijd) elke klacht en elk bezwaar van belang vinden, die ter harte nemen en bij iedere klacht en bezwaar steeds zorgvuldig afwegen wat we hiervan kunnen leren, ook vanuit het perspectief van de cliënt. De medewerkers van Meerinzicht zoeken zorgvuldig de balans tussen het uitvoeren van de regels én het toepassen van de menselijke maat.

7. Als blijkt dat deze handelswijze vaker voorkomt: Wat gaat het College doen om deze handelswijze richting inwoners aan te passen? Wat leert het College van deze casus?

Zie beantwoording vraag 1.

8. Hoe gaat het College bij uitkeringen om met het verschil tussen fraude en fouten zonder kwade opzet, nu het Rijk ook toe wil naar een menselijkere behandeling van inwoners? Hoe bereidt het college zich voor op het wetsvoorstel Handhaving Sociale Zekerheid?

Wij spreken niet van fraude, maar van een schending inlichtingenplicht of medewerkingsplicht. Wij informeren cliënten via verschillende kanalen over de informatie die zij door dienen te geven, maar het kan voorkomen dat een klant dat te laat of niet meldt. Dit betitelen wij niet als fraude maar conform de wet als een schending van de inlichtingenplicht.

Als dit het geval is, dan moet eventueel te veel betaalde uitkering teruggevorderd worden, tenzij er sprake is van een dringende reden. Tevens moet een boete worden beoordeeld. Hierbij wordt ook gekeken naar de 'mate van verwijtbaarheid', met andere woorden hoeveel 'schuld' heeft iemand

aan het probleem. In de beoordeling van de mate van verwijtbaarheid wordt rekening gehouden met het maken van fouten, de individuele omstandigheden en of er een dringende reden is om de boete te matigen of niet op te leggen. Juist hierover vindt het gesprek met de cliënt plaats en is er ruimte voor de menselijke maat.

9. Wat gaat het College doen om deze inwoner te compenseren voor het geleden leed?

10. Wat gaat het college doen om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen?

Zie beantwoording vraag 1.

11. Uit het artikel blijkt dat MeerInzicht zich niet verantwoordelijk voelt voor bijvoorbeeld schulden of andere problemen die zijn ontstaan door het onterecht stopzetten van een uitkering. Hoe reflecteert het College op deze verantwoordelijkheid?

Het college zet uitkeringen niet zomaar stop, er wordt altijd een zorgvuldig proces gelopen, waarbij alle wet- en regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur en het perspectief van de cliënt in acht worden genomen. Uiteraard kan het voorkomen dat achteraf de cliënt, door nieuw gebleken feiten en of veranderende omstandigheden of nieuwe inzichten van het college in heroverweging, bezwaar of beroep, toch recht blijkt te hebben. In die gevallen wordt de uitkering met terugwerkende kracht uitbetaald, waarmee de bron van het financiële probleem wordt hersteld. Dan wordt ook een vergoeding toegekend zoals beschreven bij de beantwoording van vraag 4 (zoals wettelijke rente of een proceskostenvergoeding). De cliënt dient dan de informatie te verschaffen waaruit de geleden schade blijkt.

Uiteraard worden cliënten doorverwezen en op weg geholpen naar maatschappelijke organisaties om zich te laten ondersteunen in geval van schulden of andere problemen. De conclusie die (n.a.v. het artikel) in deze vraag wordt getrokken, deelt het college dan ook niet.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en de gestelde vragen hiermee te hebben beantwoord.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Harderwijk,



de heer C. Klaassen
loco-secretaris



de heer J. Joon
burgemeester

ons kenmerk: 02430000258380 / 02430000892222

pagina: 7 van 7