



# De wasstraat

**Er bestaat sinds enige tijd een nieuw type wasstraat in een aantal Nederlandse gemeenten. Niet een wasstraat waarin je stof en vuil van je auto kunt (laten) wassen, maar een zogenaamde Wwb-wasstraat, waarin samen met de casemanager de caseload opgepoetst wordt.**

## **Wat gebeurt er in een Wwb-wasstraat?**

Het principe van de wasstraat is eenvoudig. Een projectteam helpt de casemanager een grote schoonmaak te houden in zijn caseload. Dit gebeurt door op individueel niveau grondig in kaart te brengen wat de mogelijkheden, belemmeringen, medische-, woon- en financiële situatie van de klant zijn. De rapportage van dit gesprek vormt als het ware een foto van de actuele situatie van de klant, inclusief zijn perspectief op het gebied van re-integratie, participatie of zorg en concrete stappen in de richting van dit perspectief. Met alle beschikbare mankracht wordt specifiek gefocused op één klantenbestand tegelijk. Dit zorgt voor een helder overzicht bij de betreffende klantmanager met betrekking tot welke zaken vanaf nu eerst moeten gebeuren.

De wasbeurt begint door per klant een beknopt dossieronderzoek te verrichten en een check te doen op mogelijke inkomsten, verzwegen vermogen, voertuigen op naam, et cetera. Dit gebeurt aan de hand van het klantdossier en via de beschikbare bronbestanden.

In een gesprek met de klant wordt vervolgens ingegaan op aspecten van doelmatigheid én rechtmatigheid. Per klant wordt bekeken hoe de klant in beweging kan worden gebracht richting werk, participatie of zorg. Het streven is om iedere klant een passende voorziening te bieden. Naast dit ontwikkelperspectief wordt bekeken of

het recht op uitkering correct is vastgesteld en of er mogelijk nog voorzieningen zijn waar de klant aanspraak op kan maken die bij de klant niet bekend zijn. Indien dit het geval is, worden hiervoor direct tijdens het gesprek de vereiste aanvraagformulieren ingevuld. In geval van fraude wordt de klant in het gesprek direct geconfronteerd met de aangetroffen feiten. Hiervoor is samenwerking met handhavers onontbeerlijk.

Na het gesprek worden de bevindingen verwerkt in een uitgebreide rapportage en worden het klantvolgsysteem en uitkeringssysteem geactualiseerd. De feitelijke en de papieren (of digitale) werkelijkheid worden met elkaar overeengebracht. De klant wordt door het project aangemeld voor het meest geëigende re-integratie, participatie of zorginstrument. Waar nodig worden door middel van een beschikking de wijzigingen in het recht op uitkering geformaliseerd.

Indien de wasstraat wordt ingezet als uitstroom- of re-integratieinstrument kunnen in overleg met de accountant kosten uit het Participatiebudget gedekt worden. Overigens worden doorgaans de kosten van de wasstraat vrij spoedig terugverdiend. Immers: het beëindigen en/of verlagen van uitkeringen als resultaat van de wasstraat is direct merkbaar in het I-deel.

### **Wat is er nodig voor het realiseren van een effectieve wasstraat?**

- Een goed functionerend projectteam. Om een wasstraat doeltreffend te organiseren, is het belangrijk een team te verzamelen met casemanagers die de gespreksvaardigheden goed beheersen.
- Betrokkenheid van de eigen casemanagers. Door de eigen casemanager een duidelijke en actieve rol te geven in het schonen van het bestand, blijft hij regie voeren over het eigen bestand.
- Een opdrachtgever die openstaat voor feedback. Bij een wasstraatproject loopt het team onherroepelijk tegen zaken aan die binnen een organisatie efficiënter of effectiever kunnen. In dat geval is het goed dat er overleggremium bestaat of opgezet wordt waar dergelijke signalen geagendeerd en opgepakt kunnen worden.
- Actieve communicatie binnen de opdrachtgevende organisatie. In een wasstraat worden zaken in beweging gezet. Beweging en veranderingen veroorzaken regelmatig onrust binnen organisaties. Het is voor het draagvlak van het project en voor het leereffect van de organisatie van belang dat ook de medewerkers in de periferie van het project op de hoogte worden gehouden van werkwijze, voortgang en resultaten.
- Administratieve ondersteuning. Een effectieve wasstraat staat of valt bij een degelijke administratieve ondersteuning. Om de vaart in de wasstraat te houden is het van belang een continue stroom van dossieronderzoeken, uitnodigingen, gesprekken en rapportages te houden. Voor een blijvend effect is het van belang dat de resultaten goed worden vastgelegd.
- Samenwerking met handhaving. Bij vermoedens van onrechtmatigheid of fraude is directe beschikbaarheid van handhavers van belang.

### **Wat is het eindresultaat van de poetsbeurt?**

Over het resultaat van de wasstraat kunnen we kort zijn: door een frisse blik op het bestand brengt een wasstraat zowel de klant als de casemanager in beweging. De glans van het wassen kan zelfs effect hebben op de gehele organisatie. De casemanager leert anders te kijken naar de klant.

Behalve een schoon en fris bestand zijn de resultaten van wasstraatprojecten:

- Een actueel beeld van het klantenbestand en de concrete ondersteuningsbehoefte van klanten in termen van participatie- en zorginstrumenten.
- Casemanagers hebben voor iedere klant een doelperspectief en een concrete actie op weg naar dat doelperspectief ingezet.
- Daar waar zorg nodig is, zijn zorginstrumenten ingezet.
- Uitstroom naar werk of naar aanleiding van geconstateerde fraude.
- Het klantvolgsysteem en uitkeringssysteem is geactualiseerd.
- Wijzigingen in rechtmatigheid zijn verwerkt en geformaliseerd.
- Casemanagers hebben een nieuwe en frisse blik op hun caseload.

### **De wasstraat op maat**

Het inrichten van een wasstraat is maatwerk. In overleg met u wordt bepaald op welke manier de wasstraat moet worden ingericht om antwoord te geven op uw specifieke organisatievraagstuk. Al met al is de wasstraat een efficiënt en effectief instrument om het klantenbestand scherp in beeld te krijgen. Dit zorgt voor een gerichte aanpak voor individuele klanten en voor een heldere verantwoordingsmogelijkheid over de in te zetten acties richting de politiek verantwoordelijken (college en raad).

### **Meer informatie**

BMC adviseert, begeleidt en ondersteunt u bij het in kaart brengen van uw klantenbestand. Met deskundige en ervaren adviseurs die actief zijn binnen de gehele publieke sector, wordt met een bevolgen betrokkenheid gewerkt aan de route samen naar beter. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met een van onze marktgroepmanagers Sociale Zekerheid:

- Marianne Dijkstra - regio Utrecht & Noord-Holland - mariannedijkstra@bmc.nl
- Remco Knubben - regio Zuid-Holland & Zeeland - remcoknubben@bmc.nl
- Dennis Pouwels - regio Brabant & Limburg - dennis-pouwels@bmc.nl
- Han Meiberg - regio Gelderland, Flevoland, Drenthe, Overijssel, Friesland & Groningen - hanmeiberg@bmc.nl

[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)