

HANDHAVINGS-  
BELEIDSPLAN  
WERK EN INKOMEN  
2015-2018

B  
e  
l  
e  
i  
d  
s  
n  
o  
t  
i  
t  
i  
e



## Inhoudsopgave

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Op 12 november 2013 is het meerjarenbeleidsplan Re-integratie 2014-2017 vastgesteld (zie raadsvoorstel 13.96V). Hierbij is er voor gekozen om een knip te maken tussen het beleidskader over re-integratie en het beleidskader over handhaving. Dat betekent niet dat dit gescheiden werelden zijn, in tegendeel, doelmatigheid en rechtmatigheid staan in onderlinge verbinding met elkaar.

Dit meerjarenbeleidsplan Handhaving is daarom complementair aan het meerjarenbeleidsplan Re-integratie en biedt de uitvoering de noodzakelijke handvatten voor een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Participatiewet.

## 1.2 Totstandkoming beleidsnotitie

Op 23 september is de startnotitie Handhavingsbeleid door de raad vastgesteld. In dezelfde vergadering is ook de evaluatie Fraudewet 2013 vastgesteld. De aanbevelingen die in deze evaluatie staan beschreven, zijn meegenomen in de verdere uitwerking van dit handhavingsbeleidsplan. Daarnaast is zowel de evaluatie Fraudewet als de startnotitie Handhavingsbeleid besproken met de WWB cliëntenraad.

In de startnotitie is het kader rondom handhaving uitgewerkt en vastgesteld. De reacties van de raad op de startnotitie en het advies van de WWB cliëntenraad zijn meegenomen bij de verdere totstandkoming van dit meerjaren handhavingsbeleidsplan. Vanuit de visie die in de startnotitie is vastgelegd, heeft verdere uitwerking plaatsgevonden van doelstellingen en activiteiten die de komende jaren uitgevoerd gaan worden. Deze doelstellingen en activiteiten zijn opgenomen in dit beleidsplan.

Het onderliggende plan is een meerjarenplan. De hierin opgenomen doelstellingen en activiteiten zullen in concrete acties worden uitgewerkt in de jaarplannen. Door middel van de P&C cyclus vindt monitoring van resultaten plaats.

## 1.3 Leeswijzer

In de startnotitie zijn de kaders van dit handhavingsbeleid 2015-2018 aangegeven. In deze beleidsnotitie zijn de kaders verder uitgewerkt in beleidsvoornemens en de daarbij behorende activiteiten. Daarnaast wordt de werkwijze rondom het monitoren en evalueren van dit beleid beschreven.

## 2 Wettelijke kaders en nieuwe ontwikkelingen

### 2.1 Inleiding

De wijze waarop het handhavingsbeleid wordt vormgegeven is mede afhankelijk van de huidige wettelijke kaders en nieuwe ontwikkelingen binnen ons werkveld. Hieronder wordt een opsomming gegeven van enkele wettelijke kaders en ontwikkelingen die van invloed zijn op het handhavingsbeleid.

### 2.2 Ontwikkelingen rondom aanscherping handhaving- en sanctiebeleid

Op 1 januari 2013 is de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW in werking getreden. De wet geldt voor handhaving en sanctiebeleid in de volle breedte van de sociale zekerheid. Deze wet wordt ook wel de Fraudewet genoemd en kent een duidelijke achtergrond: fraude met gemeenschapsgeld mag niet lonen, ondermijnt de solidariteit tussen burgers en verkleint het draagvlak van de sociale zekerheid.

Op 24 november 2014 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) een uitspraak gedaan over de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid. Het gevolg hiervan is dat vanaf de datum van deze uitspraak een nieuw boeteregime geldt, waarbij in alle gevallen de hoogte van de boete moet worden afgestemd op de individuele omstandigheden. Aanpassing van de wet- en regelgeving is als gevolg van deze uitspraak noodzakelijk. De verwachting is dat de nieuwe wet- en regelgeving medio 2016, of zoveel eerder als mogelijk, in werking gaat treden. Onze verordeningen en beleidsregels worden na inwerkingtreding van deze wet- en regelgeving hierop aangepast.

### 2.3 Wet Huisbezoek

Op 1 januari 2013 is tevens de Wet Huisbezoek in werking getreden. Deze wet geeft gemeenten meer mogelijkheden om met een huisbezoek de leefsituatie te controleren. Een vermoeden van fraude vooraf is niet meer nodig. De gemeenten kan een klant vragen om aan te tonen dat hij alleenstaande (ouder) is, feitelijk verblijft op het aangegeven adres, of de kosten niet kan delen met een ander. De gemeente biedt daarbij aan dit te doen door middel van een huisbezoek. Weigeren van het huisbezoek kan leiden tot opschorting of verlaging van de uitkering. Indien een gegronde reden bestond voor het huisbezoek, kan de uitkering worden ingetrokken.

### 2.4 Aanscherping WWB maatregelen

Per 1 januari 2015 is de aanscherping van de WWB in werking getreden. De gevolgen van deze maatregelen voor ons handhavingproces worden meegenomen in het op te stellen handhavingbeleidsplan. Enkele van belang zijnde maatregelen zijn:

- De tegenprestatie

Per 1 januari 2015 is het Rhedens beleid rondom de tegenprestatie opgenomen in de verordening Tegenprestatie Participatiewet. Met deze tegenprestatie is het mogelijk aan bijstandsgerechtigden de verplichting op te leggen om naar vermogen bepaalde onbeloonde maatschappelijk nuttige activiteiten te verrichten. De Rhedense visie gaat uit van een motiverende aanpak, waarbij aan de belanghebbende zelf wordt gevraagd een tegenprestatie te zoeken. Wanneer een

belanghebbende notoir weigert mee te werken aan het uitvoeren van een tegenprestatie, vindt handhaving plaats.

- **De kostendelersnorm**

Om een opeenstapeling van uitkeringen binnen een huishouden te beperken is de kostendelersnorm geïntroduceerd. In deze systematiek wordt, meer dan voorheen, rekening gehouden met de voordelen van het delen van de kosten binnen één huishouden. Dit betekent dat de hoogte van de uitkering afhankelijk is van het aantal mensen dat één huishouden vormt. Het risico bestaat dat klanten een verhuizing melden die feitelijk niet plaatsvindt. Het is van belang om goede samenwerkingsafspraken te maken met Inwonerszaken (Basisregistratie Personen) op het punt van de uit te voeren controles. Een ander risico bestaat op het gebied van schijnhuur. Volledig zakelijke relaties zoals (onder)huurschap en kostgangerschap, blijven voor de kostendelersnorm buiten beschouwing. Het risico bestaat dat mensen het doen voorkomen dat sprake is van een commerciële relatie terwijl dat niet het geval is.

- **De uniformering aanscherping maatregelen**

De wetwijziging maatregelen WWB introduceert een concrete invulling van de arbeidsverplichting. Daarbij krijgt het college de verplichting om bij het schenden van deze verplichting te sanctioneren. De hoogte van de sanctie in het kader van de uniforme arbeidsverplichting zal bij schending in ieder geval 100% zijn voor een periode van minimaal 1 tot maximaal 3 maanden. De afstemmingsverordening is hierop aangepast.

## **2.5 Invoering Participatiewet**

Per 1 januari 2015 is - als onderdeel van de drie decentralisatieprocessen- de Participatiewet in werking getreden. Bij deze wet staat werken naar vermogen voorop. De doelstelling van de Participatiewet is om iedereen met arbeidsvermogen naar werk toe te leiden, bij voorkeur naar regulier werk. De doelgroep van de wet bestaat uit mensen met arbeidsvermogen die zijn aangewezen op, al dan niet tijdelijke, ondersteuning om in hun bestaan te voorzien en/of op ondersteuning om aan het werk te komen. Met de Participatiewet voert de regering het principe van één regeling consequent door voor iedereen die in staat is om te werken, ook de mensen met een arbeidsbeperking die daarvoor aangewezen zijn op ondersteuning.

## **2.6 Taaleis**

Tenslotte is er een apart wetsvoorstel in behandeling die een taaleis voor de bijstand introduceert. Uitkeringsgerechtigden moeten volgens deze wet basaal Nederlands kunnen spreken, of anderszins zich inzetten om hun taalvaardigheid op niveau te brengen. Als iemand weigert zich hiervoor in te zetten, wordt de uitkering gekort of uiteindelijk zelfs beëindigd.

# 1 Visie en uitgangspunten

## 2.7 Inleiding

De combinatie van de aanscherping van de WWB-maatregelen en de invoering van de Participatiewet zorgt ervoor dat de gemeente aan de ene kant er alles aan moet doen om mensen uit de Participatiedoelgroep aan het werk te helpen en aan de andere kant moet optreden als uitkeringsgerechtigden hun plicht niet nakomen. Dit vraagt om een goede balans tussen een motiverende en een handhavende aanpak.

## 2.8 Een veranderende focus: van repressie naar preventie

Het opstellen van een nieuw handhavingsbeleid start met een visie op handhaving. Het handhavingsbeleid is gebaseerd op een balans tussen preventieve en repressieve activiteiten. In het nieuw op te stellen beleid wordt het accent meer gelegd op de preventieve activiteiten.

### Focus op preventie

Binnen het nieuw handhavingsbeleid willen we - meer dan we tot nu toe hebben gedaan - vooral de nadruk leggen op preventie, waarbij het voorkomen van fraude door goede voorlichting en dienstverlening uitgangspunt is. Er vindt een veranderende focus van repressie naar preventie plaats.

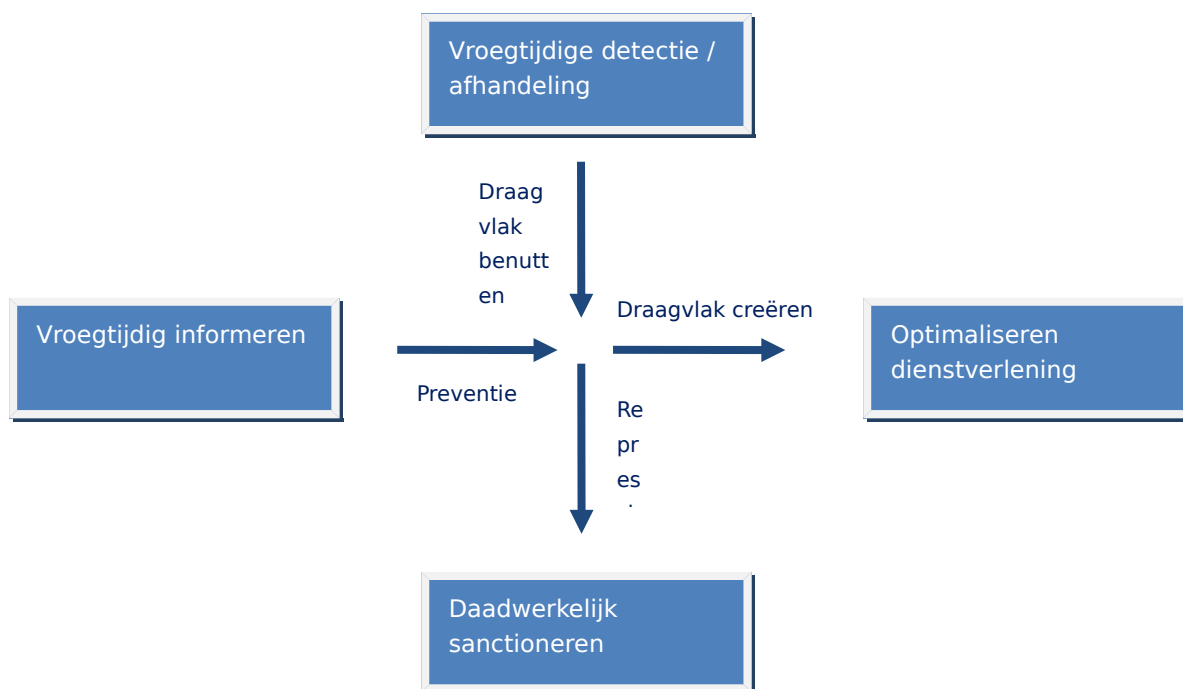
Het uitgangspunt is dat we meer verleiding dan drang toepassen in de re-integratieactiviteiten. Dit vanuit een benadering die zich richt op eigen verantwoordelijkheid en een intrinsieke motivatie van de inwoners om een bijdrage te leveren aan het arbeidsproces. Hierdoor zal een verschuiving optreden van een repressieve naar een meer preventieve vorm van handhaving.

Vertaald naar het nieuw te vormen handhavingsbeleid ziet hoogwaardige uitvoering ervan binnen de gemeente Rheden er als volgt uit:

### Onze visie op hoogwaardige uitvoering

Klanten die een uitkering aanvragen volgen na aanmelding bij de gemeente een intake die zich zowel richt op vaardigheden ten behoeve van re-integratie naar werk en/of participatie als op de regels en plichten waaraan ze zich moeten houden. Daarnaast is het zittende bestand goed in beeld. De consulent weet wie de mensen zijn, wat ze kunnen en wat er over ze bekend is bij andere afdelingen. Dat weet de consulent door de goede communicatie en overleg met verschillende disciplines. Deze kennis wordt gekoppeld aan goede kennis van werkgevers in de regio: weten waar de kansen op werk liggen. Onze gemeente beseft dat betaald werk uiteindelijk de beste vorm van fraudebestrijding is.

Onze visie sluit aan op de visie-elementen van de landelijke aanpak Hoogwaardig Handhaven. Binnen deze elementen is er vooral aandacht voor preventieve activiteiten, naast activiteiten om herhaling te voorkomen. Hieronder worden deze vier elementen van Hoogwaardig Handhaven toegelicht:



#### *Vroegtijdig en goed informeren op maat*

Voorkomen moet worden dat bijstandsfraude onbewust en ongewild door onwetendheid of door een verkeerd verwachtingspatroon ontstaat. Daarom is het van belang om de klant al zo vroeg mogelijk te informeren over dienst rechten en plichten welke aan het aanvragen en ontvangen van een bijstandsuitkering zijn verbonden. Juiste en tijdige informatie is een noodzakelijke basisvoorwaarde voor een heldere handhavingpraktijk.

#### *Optimaliseren van de dienstverlening*

Goed voorbeeld doet goed volgen. Wij verlangen van onze klanten dat zij zich aan regels en afspraken houden. De kans dat zij dit zullen doen wordt groter als wij dit zelf ook doen. Een snelle service, heldere communicatie, efficiënte procedures en een correcte bejegening vergroten het vertrouwen van de klant in de organisatie en verkleinen het gevoel van afstand tot de gemeente. Daarnaast is oprechte en structurele aandacht voor de klant een belangrijke succesfactor. Dit betekent dat de klant in beeld moet zijn en er periodiek contactmomenten moeten zijn met de klant om de stand van zaken te bespreken.

#### *Vroegtijdige detectie door controle op maat*

Controle op maat betekent meer controle in situaties waar het nodig is en minder controle in situaties waar de kans op fraude gering is. In het kader van controle op maat worden diverse instrumenten ingezet zoals huisbezoeken en signaalonderzoeken.

#### *Daadwerkelijk sanctioneren bij geconstateerde onrechtmatigheden*

Klanten die zich bewust niet aan de afspraken houden, worden streng aangepakt. Daarbij worden boetes en terugvorderingen ook werkelijk geïncasseerd. Dit draagt bij aan het maatschappelijke draagvlak van het sociale zekerheidsstelsel. Als fraude niet wordt bestraft verliest het handhavingsbeleid aan geloofwaardigheid.

## **2.9 Uitgangspunten**

Handhaving is meer dan het uitvoeren van fraudeonderzoeken. Een effectief handhavingsbeleid is een samenspel van preventieve en repressieve activiteiten. Hierbij moet gedacht worden aan communicatie, een optimale dienstverlening aan de klant, bevordering van fraudealertheid van medewerkers met klantcontacten, sanctionering bij het niet nakomen van verplichtingen en de terugvordering van ten onrechte verstrekte bijstand. De gemeente Rheden hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:

#### *Stimuleren eigen verantwoordelijkheid*

De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van de juiste gegevens. Ook als een bewindvoerder in het spel is, blijft de klant verantwoordelijk. Bij een inconsistentie of vraagteken wordt de klant zelf aan het werk gezet om een toelichting te geven in een gesprek of om algemene administratieve gegevens te verstrekken. De klant wordt zo in de gelegenheid gesteld zelf het signaal te weerleggen.

#### *Integrale aanpak dienstverlening en handhaving*

Handhaving staat niet op zichzelf, maar is een vanzelfsprekend onderdeel van de totale dienstverlening van de organisatie. Dit betekent dat handhaving een integrale verantwoordelijkheid is van alle betrokken medewerkers met klantcontacten. Korte lijnen en een goede communicatie tussen de verschillende - interne en externe - betrokken partijen zijn een voorwaarde voor een succesvol handhavingpraktijk.

#### *Vertrouwen is goed, controle is nodig*

De klant is betrouwbaar tot het tegendeel blijkt of tot er een aanleiding is voor decharge - dit is vrijstellen van elke verdenking en is dus in het belang van de klant. Objecten van controle zijn zowel de inspanningsverplichtingen die de klant moet nakomen als de gegevens die volledig, juist en tijdig verstrekt moeten worden. De klant wordt intensief gecontroleerd als er aanleiding toe is. De klant wordt strafrechtelijk benaderd als daartoe voldoende feiten en omstandigheden zijn.



### **2.10 Privacy en handhaving**

Alle registraties die te maken hebben met de verstrekking van bijstandsuitkeringen vallen onder de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent dat de gemeente bij de registratie van gegevens zorgvuldig met de privacy van klantgegevens moet omgaan. Om de efficiency en de effectiviteit te verbeteren worden de laatste jaren steeds meer van die registraties gekoppeld en is samenwerking binnen verschillende ketens noodzakelijk. Op basis van de wet Structuur uitvoering werk en inkomen (Suwi) is de Afdeling Maatschappelijke Zaken (MZ) één van die ketens. Ketenpartners zijn het Bureau Keteninformatisering werk en inkomen (BKWI), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV en het UWV WERKbedrijf), de stichting Inlichtingenbureau Gemeenten (IB) en gemeenten. Zij wisselen via een elektronische infrastructuur persoonsgegevens met elkaar uit. Dit is het Suwinet. Op grond van de Regeling Suwi is elke gemeente verplicht te beschikken over een actueel informatiebeveiligingsplan. Om de privacy van klantgegevens te waarborgen is daarom een Suwinet-beveiligingsplan opgesteld, die periodiek wordt geactualiseerd. De laatste actualisatie heeft in 2014 plaatsgevonden.

Naast dit Suwinet-beveiligingsplan beschikt de gemeente Rheden ook over een Informatiebeveiligingsplan gemeente Rheden 2014 en een privacybeleid Rheden 1.0. Deze plannen zijn eind 2014 door het college vastgesteld. Een belangrijke succesfactor voor het bereiken van het doel van het informatiebeveiligingsbeleid en privacybeleid is draagvlak bij de medewerkers. Draagvlak bereiken we door aandacht te besteden aan bewustwording (waarom is informatiebeveiliging belangrijk) en instructie (hoe kan ik mijn werk veilig uitvoeren). In het informatiebeveiligingsplan is daarom een bewustwordingscampagne als belangrijke maatregel opgenomen. In de campagne wordt specifiek aandacht besteed aan de doelgroep 'medewerkers sociaal domein'.

## 3 Beleidsdoelstellingen en activiteiten

### 3.1 Inleiding

Beschikbare budgetten - zowel het BUIG als het Participatiebudget staan enorm onder druk. Daarom staat de komende tijd het vergroten van uitstroom en het voorkomen van instroom centraal. Een kwalitatief goede handhaving levert hieraan een belangrijke bijdrage. Niet alleen aan de poort, maar door het hele klantproces heen dient er aandacht te zijn voor signalering en voorkomen van fraude.

In dit hoofdstuk geven we aan welke doelstellingen voor de periode 2015-2018 we ons hebben gesteld, en welke activiteiten we gaan uitvoeren om deze doelstellingen te realiseren.

### 3.2 Doelstellingen

Onze doelstellingen ten aanzien van handhaving op het gebied van Werk en Inkomen zijn de volgende:

- Structurele inzet op preventie door voorlichting en dienstverlening
- Versterken poortwachterfunctie
- Blijvende inzet op controle en sanctionering

Deze beleidsdoelstellingen vormen als het ware een glijdende schaal, en gaan van puur preventief (vroegtijdig informeren) naar puur repressief (sanctioneren op maat), maar kunnen niet los van elkaar worden gezien. Door ons op deze onderdelen te richten willen we de spontane nalevingbereidheid bevorderen. We kijken per onderdeel wat we hier de komende jaren in willen realiseren. Onze ambitie is om de focus de komende jaren van repressief naar preventief te verleggen.

### 3.3 Structurele inzet op preventie door voorlichting en dienstverlening

Ten eerste zet de gemeente Rheden in op de preventieve signaalfunctie van handhaving. Hiertoe blijven we investeren in een duidelijke informatievoorziening aan onze inwoners. In de gesprekken met de klant wordt nadrukkelijk stilgestaan bij de consequenties van het niet nakomen van gemaakte afspraken en verplichtingen.

We voeren de volgende activiteiten uit:

- **Opstellen en uitvoeren van een communicatieplan rondom handhaving**

Communicatie is een belangrijk handhavingsinstrument. Ten eerste is het belangrijk klanten goed te informeren over rechten en plichten om onbewuste overtreding van regels te voorkomen. Daarnaast is het van belang om ook overige burgers te informeren over handhavingsacties en de behaalde resultaten. Hier gaat een preventieve en corrigerende werking van uit. Bovendien is zichtbare handhaving belangrijk voor het maatschappelijk draagvlak voor de uitvoering van de Participatiewet.

Ten behoeve van een gerichte aanpak van voorlichting en informatievoorziening stellen we in 2015 een communicatieplan op. In dit communicatieplan werken we op basis van een communicatievisie en –strategie per doelgroep uit welke boodschap met welke communicatiemiddelen we gaan uitdragen. Deze doelgroepen zijn onder te verdelen in:

- Burgers uit de gemeente Rheden/Rozendaal met een uitkering in het kader van de Participatiewet
- Medewerkers Sociaal Domein van de gemeente Rheden/Rozendaal, inclusief Sociale Gebiedsteams
- Overige partijen zoals externe partners (UWV Werkbedrijf, maatschappelijke instellingen, etc) en overige burgers uit de gemeente Rheden/Rozendaal.

Een belangrijke voorwaarde voor geslaagde mondelinge communicatie tussen medewerkers en klanten, is dat medewerkers ondersteund worden door professioneel communicatiemateriaal via alle mogelijke kanalen. In alle communicatieve uitingen naar buiten streven we uniformiteit en samenhang na. Het uitdragen van een eenduidige en gemeenschappelijk boodschap is hierbij belangrijk. Een aandachtspunt bij de uitwerking van het communicatieplan is het bepalen van de juiste toon in de communicatie van de gemeente om de juiste balans te vinden tussen informeren en controleren.

#### De juiste toon vinden we door:

- Helder en open te communiceren
- Te schrijven met korte, heldere zinnen
- Geen moeilijke woorden te gebruiken als een eenvoudig woord ook kan
- Onnodig ambtelijk jargon te vermijden
- Intern taalgebruik intern te houden

Naast het doorlichten van ons bestand

voorlichtingsmateriaal – zoals de informatiemap, nieuwsbrieven, website – gaan we ook onderzoeken hoe we beter gebruik kunnen maken van sociale media en beeldmateriaal (bijv. werken met voorlichtingsfilmmpjes). Dit moet leiden tot een samenhangend pakket aan verschillende communicatiekanalen- en middelen.

#### ▪ **Verbeteren interne werkprocessen en onderlinge afstemming**

Een kwalitatief goede dienstverlening is een belangrijke factor bij het voorkomen van fraude. Daarom is er ook continue aandacht voor het verbeteren van werkprocessen en interne communicatie. Met de invoering van sociale

gebiedsteams worden stroomlijning van werkprocessen en goede afstemming en communicatie – bijvoorbeeld bij fraudesignalering - nog belangrijker.

Daarnaast is het van belang dat er meer samenhang ontstaat tussen het handhavingproces, re-integratie en schuldhulpverlening. Door een integrale

samenwerking te organiseren wordt bereikt dat deze verschillende afdelingen geen tegengestelde doelen nastreven en elkaar niet tegenwerken, waardoor trajecten gefrustreerd kunnen raken. Door integraal te werken kan men elkaar versterken en wordt de klant beter geholpen. Concreet geven we dit vorm door het starten van een casusgroep voor klanten die zowel in schuldsanering zitten, een re-integratietraject volgen en een schuld hebben bij de sociale dienst.

#### ▪ **Deskundigheidsbevordering**

Uit diverse bronnen blijkt dat preventie en opsporing van uitkeringsfraude vallen of staan met de competenties en motivaties van de professionals. In dit plan is dan ook ruime aandacht voor het faciliteren van de professional. Het gaat daarbij niet alleen om fraudealertheid, maar ook om het vermogen om vanuit een breder perspectief klanten aan te spreken op de verantwoordelijkheden die een uitkering met zich mee brengt. Uit landelijk onderzoek<sup>1</sup> blijkt “dat er weinig barrières zijn voor consulenten om klanten aan te spreken op hun verplichtingen. Er is veel behoefte aan beleidsvrijheid en maatwerk, omdat de complexe gevallen vaak niet in protocollen te vangen zijn. Daarom zijn intervisie en leren belangrijker dan sturing via beleidsregels.”

Om deze reden is deskundigheidsbevordering een van de belangrijke onderwerpen waar de komende jaren aandacht aan wordt geschonken. We geven hier concreet invulling aan door het organiseren van trainingen op het gebied van confronterende gesprekstechnieken, feedback technieken, herkennen van fraudesignalen, en actualisering van noodzakelijke kennis over wetgeving op het gebied van handhaving. Daarnaast wordt een integrale benadering bevorderd door gezamenlijke casuïstiekbespreking en intervisie.

### **3.4 Versterken poortwachterfunctie**

Door in te zetten op handhaving voorkomen we dat burgers onterecht of onnodig lang een beroep doen op het vangnet van een uitkering of re-integratie. Om dit doel te bereiken, is onze gemeente streng aan de poort. Door alle aanmeldingen en aanvragen voor een uitkering zorgvuldig te beoordelen, blijkt een flink deel uiteindelijk niet tot een uitkering te leiden. Dit betekent niet dat de deur simpelweg wordt dichtgehouden voor kwetsbare inwoners, maar wel dat mensen bijvoorbeeld worden gewezen op voorliggende (inkomens)voorzieningen.

We voeren de volgende activiteiten uit:

#### ▪ **Doorontwikkeling intakeproces**

---

<sup>1</sup> Onderzoeksrapport ‘Het aanspreken van klanten op verplichtingen: Een verkennende studie naar het vermogen van professionals in de sociale zekerheid om klanten aan te spreken op verplichtingen, Luc Benda & Menno Fenger, Erasmus universiteit Rotterdam, 2014.

In 2014 is een nieuw werkproces geïntroduceerd. Naast het feit dat het intake proces hiermee effectiever verloopt, bijvoorbeeld door te werken met een digitale aanvraag, heeft dit nieuwe intakeproces ook tot doel klanten beter te informeren over aspecten rondom rechtmatigheid en doelmatigheid. Door middel van groepsbijeenkomsten worden klanten actief op de hoogte gebracht van alle rechten en plichten. De komende jaren zal dit intakeproces verder doorontwikkeld worden, waarbij ook aandacht is voor signalering en voorkomen van fraude door goede voorlichting.

#### ▪ **Invoering Fraudescorekaart**

Naast signaalgestuurde handhaving - bijvoorbeeld door middel van bestandskoppeling - willen we binnen de gemeente Rheden meer gaan werken met analysegestuurde dienstverlening. Bij analysegestuurde dienstverlening gaat het om sturing op basis van risico's: er wordt alleen gecontroleerd als er hoge risico's zijn. Van verdenking is hier dus nog geen sprake. Hierbij wordt een klant gecontroleerd omdat voor hem/haar een verhoogd risico op fraude is vastgesteld op basis van algemene kenmerken (leeftijd, geslacht, beroep), in combinatie met statistische gegevens over fraudegedrag van klanten. Het uitgangspunt van analysegestuurde dienstverlening is dat het mogelijk is de dienstverlening in te richten op basis van verwachtingen over fraudegedrag. Deze verwachtingen leiden tot zogenaamde risicoprofielen van klanten. Het plan is om bij de aanvraagprocedure gebruik te maken van fraudescorekaarten, waarmee deze risicoprofielen inzichtelijk worden gemaakt.

De Fraudescorekaart is in 2004 ontwikkeld door een aantal gemeenten, waaronder de gemeenten Utrecht, Ede, Hilversum en Oss in samenwerking met Stimulansz. Met de Fraudescorekaart is het mogelijk om op basis van verzamelde gegevens, bijvoorbeeld over inkomen, opleiding, beroep en woonsituatie, risico's op het voorkomen van fraude te berekenen. De Fraudescorekaart draagt bij tot een meer objectieve beoordeling van mogelijke frauderisico. De Fraudescorekaart beperkt zich tot het signaleren en identificeren van de risico's. De professional moet zelf zorgen voor het definiëren en ondernemen van vervolgacties.

Door middel van deze werkwijze wordt op een gerichte wijze omgegaan met fraudebestrijding. Alleen bij die klanten, waar op basis van de fraudescorekaart een vergroot risico op fraude is vastgesteld, vindt intensievere controle en heronderzoek plaats. Behoort de klant niet tot een risicogroep, dan hoeft deze ook minder op fraudegedrag gewezen te worden.

### **3.5 Blijvende inzet op controle en sanctionering**

Naast de focus op preventie is blijvende inzet op controle en sanctionering noodzakelijk. We zetten de handhaving in op alle groepen uitkeringsgerechtigden, ongeacht hun afstand tot de arbeidsmarkt. Preventiemedewerkers, consultants werk en inkomensconsultanten werken nauw samen om fraude consequent te bestrijden. Bij de klanten die 'wel kunnen, maar niet willen' meewerken aan re-integratie, is een zorgvuldige screening, versterkte controle en strikte inzet van sancties noodzakelijk. We continueren deze aanpak in de komende jaren.

We voeren de volgende activiteiten uit:

- **Zorg om Werk**

Een succesvol traject naar werk of andere vorm van participatie is voor een groot deel afhankelijk van continue aandacht en controle tijdens het verloop van het traject. Ondersteuning op maat in combinatie met het aanspreken op het niet nakomen van gemaakte afspraken is hierbij onze aanpak.

Ons beleid ten aanzien van het aanspreken van klanten is hierbij specifiek gericht op het sterk aanmoedigen van re-integratie en activering en het vroegtijdig aanspreken van klanten op ongewenst gedrag. Dit vertaalt zich in de volgende werkwijze: Wanneer klanten hun afspraken niet nakomen, bijvoorbeeld bij het niet verschijnen bij trainingen, workshops of leerwerktrajecten, wordt hier op gehandeld door middel van het uitvoeren van huisbezoeken en nabellen. Als blijkt dat iemand bewust en structureel afspraken niet nakomt, wordt in het uiterste geval een maatregel conform de afstemmingsverordening opgelegd.

- **Statusformulieren**

Voor het zittend bestand maken we gebruik van statusformulieren. Per specifieke doelgroep (bijvoorbeeld alleenwonende alleenstaanden) wordt een statusformulier toegestuurd, waarop een aantal van de bij Werk & Inkomen bekende gegevens van die klant en zijn gezin en financiële situatie staan vermeld. Door het controleren, invullen en ondertekenen van dit formulier verklaart de klant dat de informatie juist is, zodat het recht op uitkering kan worden vastgesteld. Mocht de informatie op het statusformulier volgens klant niet correct zijn, dient de klant dit op het statusformulier aan te geven.

Bij de verwerking van het statusoverzicht voeren we een aantal standaardcontroles uit. De gegevens van de klant worden gecheckt met gegevens uit GBA en Suwi. Daarnaast controleert de sociale recherche de bankafschriften. Indien uit deze standaardcontrole blijkt dat er redenen zijn om een nader onderzoek te doen, wordt dit in gang gezet. Wanneer er geen acties noodzakelijk zijn, wordt de uitkering ongewijzigd gecontinueerd.

- **Themaonderzoeken**

Naast het inzetten van instrumenten in het aanvraagproces (de poort) is het ook van belang tijdens het proces van uitkeringsverstrekking handhavinginstrumenten in te zetten. Door op basis van thema's de situatie van klanten opnieuw te bezien, wordt er gericht onderzoek gedaan waarmee de kans op resultaat wordt vergroot. De focus bij deze onderzoeken zal voornamelijk liggen op de doelgroep die langer dan één jaar een bijstandsuitkering ontvangt. Deze thema's kunnen jaarlijks veranderen afhankelijk van de ontwikkeling van het betreffende risico. Mogelijke thema's zijn: mensen die het afgelopen jaar geen bijzondere bijstand hebben aangevraagd, mensen die in bepaalde bedrijfstakken zoals de horeca werkzaam zijn, mensen die kamers verhuren. Ons doel is twee thema's per jaar op te pakken.

### 3.6 Overzicht activiteiten

Hieronder wordt een overzicht gegeven van alle activiteiten die we in de periode 2015-2018 gaan uitvoeren. Voor de uitvoering van enkele van deze activiteiten zijn middelen bestemd. Deze middelen worden bekostigd binnen het bestaande budget.

ACTIVITEITEN	RESULTAAT	KOSTEN
1. Opstellen en uitvoeren van het communicatieplan	De doelgroep Participatiewet is geïnformeerd over de rechten en plichten rondom de Participatiewet.	€ 7.500
2. Continue verbetering interne werkprocessen en onderlinge afstemming	Werkprocessen rondom handhaving zijn efficiënt ingericht.	Geen extra inzet middelen nodig
3. Deskundigheidsbevordering professionals	De kennis en vaardigheden van consultants rondom handhaving zijn op peil door inzet van training en instructie op het gebied van o.a. fraudesignalering en gesprekstechnieken.	€ 10.000
4. Doorontwikkeling intakeproces	Intakeproces is verder verfijnd. Signalering van fraude is in het intakeproces opgenomen.	Geen extra inzet middelen nodig
5. Invoering Fraudescorekaart	De Fraudescorekaart is ingevoerd, risicoprofielen zijn in kaart gebracht.	€ 5.000
6. Zorg om Werk	Intensieve begeleiding op maat door klanten aan te spreken op gemaakte afspraken.	€ 35.000
7. Statusformulieren	Periodieke controle van gegevens	
8. Themaonderzoeken	Twee thema's per jaar worden opgepakt	Geen extra inzet middelen nodig
<b>TOTAAL</b>		<b>€ 57.500</b>

## 4 Monitoring van kwaliteit en resultaten

In de voorgaande hoofdstukken zijn de visie, uitgangspunten, beleidsdoelen en onderliggende activiteiten geformuleerd. In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop dit beleid gaan monitoren op kwaliteit en resultaten.

### 4.1 Te meten indicatoren en streefwaarden

Om het resultaat en de effecten van de vastgestelde beleidsdoelen te kunnen monitoren zijn concrete indicatoren geformuleerd. Per beleidsdoel wordt hieronder aangegeven welke indicatoren dit zijn en welke streefwaarden we hierbij hanteren.

#### **Beleidsdoel 1: Structurele inzet op preventie door voorlichting en dienstverlening**

Indicator	Meeteenheid	Streefwaarde
De hoogte van het kennisniveau van de doelgroep rondom de rechten en plichten	% doelgroep dat bekend is met de rechten en plichten	Minimaal 90%
De hoogte van het kennisniveau van de doelgroep rondom controles en sancties	% doelgroep dat bekend is met controles en sancties	Minimaal 90%
Tevredenheid van de doelgroep over de kwaliteit van de dienstverlening	% doelgroep dat tevreden is over de dienstverlening	Minimaal 70%

Om het effect van de wijze van voorlichting en dienstverlening te kunnen meten, willen we weten of en in welke mate de doelgroep bekend is met de rechten en plichten rondom handhaving. Daarnaast willen we weten in hoeverre de doelgroep tevreden is met de wijze van dienstverlening.

Wij vinden het belangrijk dat de gehele doelgroep op de hoogte is van de rechten en plichten, controles en sancties. Daarom hebben we gekozen voor een hoge streefwaarde van minimaal 90%.

Bij het bepalen van een streefwaarde voor de hoogte van de tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening, gaan wij er vanuit dat we niet iedereen tevreden kunnen stellen. Om een realistische, maar toch ambitieuze streefwaarde te bepalen zijn wij daarom uitgegaan van een tevredenheidpercentage van minimaal 70%.

Er wordt een vragenlijst ontwikkeld om het kennisniveau van de doelgroep en de tevredenheid over de kwaliteit dienstverlening te kunnen meten. Deze vragenlijst



wordt tweejaarlijks aan de gehele participatiedoelgroep toegestuurd, waarbij de eerste meting eind 2015 plaatsvindt.

### **Beleidsdoel 2: Versterken van de poortwachterfunctie**

Indicator	Meeteenheid	Streefwaarde
<b>Preventiequote ingediende aanvragen</b>	Totaal ingediende aanvragen in een jaar gedeeld door totaal aantal meldingen voor een uitkering in hetzelfde jaar	Maximaal 70%
<b>Preventiequote toegekende aanvragen</b>	Totaal toegekende aanvragen voor een uitkering in een jaar gedeeld door totaal aantal ingediende aanvragen in hetzelfde jaar	Maximaal 50%

**Het doel van het versterken van de poortwachterfunctie is het verzekeren van een gelegitimeerde toegang tot de voorziening. Het voorkomen van een onterechte instroom of te lang een beroep doen op een vangnet van een uitkering of re-integratie staat hierbij voorop.** Op basis hiervan zijn twee indicatoren geformuleerd, een preventiequote bij ingediende aanvragen, en een preventiequote bij toegekende aanvragen. De streefwaarden zijn afgeleid van de feitelijke resultaten van 2014<sup>2</sup>. Met het versterken van de poortwachtersfunctie verwachten we een verdere daling van het aantal ingediende aanvragen en toegekende aanvragen.

### **Beleidsdoel 3: Blijvende inzet op controle en sanctionering**

Indicator	Meeteenheid	Resultaten 2014
<b>Aantal maatregelen i.k.v. arbeids- en re-integratieplicht</b>	Het totaal aantal opgelegde maatregelen in een jaar	109
<b>Aantal opgelegde waarschuwingen i.k.v. inlichtingenplicht</b>	Het totaal aantal opgelegde waarschuwingen in een jaar	21
<b>Aantal opgelegde boetes i.k.v. inlichtingenplicht</b>	Het totaal aantal opgelegde boetes in een jaar	58
<b>Geconstateerde fraudegevallen</b>	Totaal aantal geconstateerde fraudegevallen in een jaar	92
<b>Gemiddeld bedrag vorderingen</b>	Totaal bedrag aan vorderingen in een jaar gedeeld door het aantal vorderingen in hetzelfde jaar.	€2.815
<b>Realisatie vorderingen</b>	Het totaal bedrag ontvangen gevorderde bedragen in een jaar gedeeld door het totaal bedrag vorderingen in hetzelfde jaar	8%

<sup>2</sup> Bron: Triple C en C-Sam. Resultaten 2014: 880 meldingen hebben geleid tot 673 aanvragen, waarvan er uiteindelijk 359 zijn toegekend. Dit betekent een preventiequote van respectievelijk 76% (ingediende aanvragen) en 53% (toegekende aanvragen).

<b>Aantal beëindigde uitkeringen naar aanleiding van opsporing fraude</b>	Aantal beëindigde uitkeringen in een jaar naar aanleiding van opsporing fraude	17
---	--	----

Bij de onder dit beleidsdoel genoemde prestatie-indicatoren zijn bewust geen streefwaarden geformuleerd. Het is namelijk moeilijk om een causaal verband te leggen tussen bijvoorbeeld het aantal opgelegde maatregelen en de wijze van controleren en sanctioneren.

Om de resultaten ten aanzien van deze indicatoren de komende jaren te kunnen volgen, zijn als nulmeting de resultaten over het jaar 2014 weergegeven. Met het volgen van de resultaten zijn wij in staat trends in kaart brengen en in perspectief van de inhoudelijke context een analyse uit te voeren.



## 5 Evaluatie

Dit meerjarenbeleidsplan wordt op twee momenten geëvalueerd. Een tussenevaluatie vindt plaats eind 2015. De eindevaluatie vindt plaats eind 2017. Bij het evalueren van het handhavingsbeleid wordt er extra aandacht geschonken aan de effecten die optreden bij de doelgroep door:

- Handhaving van de kostendelersnorm
- Het opleggen van boetes in het kader van het niet naleven van de inlichtingenplicht
- Het opleggen van maatregelen in het kader van uniformering arbeidsplichten
- Het opleggen van maatregelen in het kader van de Taaleis

Op basis van de resultaten en conclusies uit deze eindevaluatie zal een nieuw handhavingsbeleid voor 2018 e.v. worden opgesteld. Wanneer er tussentijdse ontwikkelingen optreden die van invloed zijn op het te voeren beleid, bijvoorbeeld bij wijziging van landelijke wet- en regelgeving, kan bijstelling plaatsvinden.