

Beleidskader Handhaving Participatiewet 2015-2018

Gemeente Heerhugowaard

Inhoud

	Inhoud	2
1	Aanleiding en visie	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Cirkel van naleving	5
1.3	Visie op handhaven	6
1.3.1	Accenten in handhavingsbeleid	7
1.3.2	Handhaving op andere terreinen	8
1.3.3	Handhaven loont	9
1.3.4	Positief handhaven	9
1.3.5	Resultaten: in gesprek over de cijfers	9
1.3.6	Handhaven in de praktijk	9
2	Handhaving aan de poort	10
2.1	Element 1: Informeren over rechten en plichten	10
2.2	Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening	10
2.3	Element 3: Vroegtijdig signaleren en afhandelen	10
2.3.1	Zoektijd	11
2.3.2	Bestandskoppeling en digitaal rechercheren	11
2.4	Element 4: Daadwerkelijk sanctioneren	11
3	Handhaven in het bestandsbeheer	12
3.1	Element 1: Informeren over rechten en plichten	12
3.2	Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening	12
3.3	Element 3: Vroegtijdige detectie en afhandeling	12
3.3.1	Het volgen van individuele klanten met een verhoogd frauderisico	12
3.3.2	Het delen van signalen tussen afdelingen	12
3.3.3	Fraudealertheid	13
3.3.4	Het afhandelen van fraudesignalen	13

3.4	Element 4: Daadwerkelijk sanctioneren	13
3.5	Metten is weten	14
4	Terugvordering en invordering	15
4.1	Element 1: Informeren over rechten en plichten	15
4.2	Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening	15
4.2.1	Van administratief proces naar klantgericht werken	15
4.2.2	De (maandelijkse) aflossing zoveel mogelijk in overleg met klant vaststellen	15
4.3	Element 3: Vroegtijdige detectie en afhandeling	16

1 Aanleiding en visie

1.1 Aanleiding

Handhaving is een belangrijk onderdeel van de uitvoering van de Participatiewet. Veel ontwikkelingen op dit vlak zijn de afgelopen jaren in een stroomversnelling geraakt: de fraudewetgeving, invoering van de kostendelersnorm, de Wet Taaleis, de oprichting van Halte Werk en de 3 D's zijn voorbeelden van de veranderende omgeving, die ook veranderingen in de uitvoering met zich meebrengt.

Hieruit volgt dat het belangrijk is om periodiek het handhavingsbeleid tegen het licht te houden. In de Afstemmingsverordening, die per 1 januari 2015 is vastgesteld, is daarom de bepaling opgenomen dat er eens in de 4 jaar een handhavingsbeleidskader wordt vastgesteld door de gemeenteraad. Hieruit vloeit een handhavingsuitvoeringsplan dat door het college wordt vastgesteld.

Visie

Onze dienstverlening is erop gericht om inwoners zo lang mogelijk in staat te stellen om zelf mee te doen in de samenleving. De gemeente neemt burgers minder bij de hand. We verwachten dat burgers, zoveel als kan, zelf voorzien in hun inkomen en stimuleren burgers om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg aan anderen. Het nieuwe denken is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. We stellen burgers in staat zo lang mogelijk zelfstandig mee te doen in de samenleving;
2. We sluiten aan bij de informele zorg in de gemeente en de eigen kracht van de burger en omgeving. Daar waar het niet lukt om op eigen kracht zelfredzaam te blijven, kunnen de inwoners van Heerhugowaard rekenen op professionele ondersteuning.

In deze benadering speelt ook handhaving een rol: wij bieden de ondersteuning waar dat écht nodig is en handhaven waar dat écht nodig is. Handhaving van de wetten, regels en gemaakte afspraken is een integraal onderdeel van de dienstverlening van de gemeente in het sociaal domein. Handhaven betekent dat wij burgers aanspreken op het naleven van de verplichtingen die verbonden zijn aan de voorzieningen en de ondersteuning die we aanbieden. Door helder te zijn over afspraken, rechten en verplichtingen en deze na te leven (wederkerigheid), behouden burgers de regie over hun eigen oplossing.

1.2 Cirkel van naleving

Het handhaven van regels en wetten is geen doel op zich. Het doel is: burgers redden zich zoveel mogelijk op eigen kracht. Handhaving is daarbij een middel. We maken gebruik van de uitgangspunten van Hoogwaardig Handhaven. Die benadering heeft ten doel om de spontane nalevingsbereidheid van burgers die een beroep doen op voorzieningen te bevorderen. Dat betekent dat burgers vanuit zichzelf de voor hen geldende regels zullen volgen. We bevorderen dat door:

1. De burger goed en gericht te informeren over zijn rechten en plichten;
2. Onze dienstverlening te optimaliseren, zodat we de eigen kracht van burgers nog beter benutten;
3. Gericht en snel te onderzoeken of de klant zijn verplichtingen nakomt;
4. Daadwerkelijk te sanctioneren bij verwijtbare gedragingen;
5. Gerichter te verhalen, meer in te zetten op voorkoming van vorderingen en waar nodig het teveel betaald terug te vorderen.

Door deze benadering zorgen we ervoor dat onze dienstverlening doelmatig is. Het vangnet is beschikbaar voor diegenen voor wie het echt nodig is. We spreken burgers aan op hun eigen kracht om een oplossing voor hun probleem te vinden. Voor die burgers die een beroep op onze dienstverlening moeten doen, zorgen we dat ze snel duidelijkheid krijgen over welke ondersteuning ze kunnen verwachten, maar ook welke verplichting er aan die ondersteuning voor de klant verbonden is. Ons handhavingsbeleid kent daarom preventieve en repressieve elementen. Preventieve elementen richten zich op vroegtijdige en pro actieve informatieverstrekking en het optimaliseren van de bestaande dienstverlening aan burgers die van onze voorzieningen gebruik maken of willen gaan maken. Deze elementen zijn gericht op het voorkomen van oneigenlijk gebruik of misbruik met uitkeringen of voorzieningen. Repressieve elementen richten zich op vroegtijdige opsporing van oneigenlijk gebruik of misbruik door controle op maat en door daadwerkelijk sanctioneren. Tezamen vormen die elementen een cirkel van naleving (zie diagram op pagina 6).

Preventieve elementen in de cirkel van naleving leveren een bijdrage aan het stimuleren van actief burgerschap. We gaan daarbij uit van de gedachte, dat burgers die vooraf weten wat er van hen verwacht wordt pas een beroep zullen doen op ondersteuning, als dat niet anders kan. Een burger die weet dat onze ondersteuning niet vrijblijvend is, is eerder geneigd een andere oplossing voor zijn probleem te zoeken. Door te kiezen voor preventie boven repressie wordt er minder onterecht een beroep gedaan op uitkeringen en voorzieningen en voorkomen we dat we veel energie moeten steken in de achterkant (uitstroom, sanctioneren en terugvorderen).

De cirkel van naleving heeft in deze nota betrekking op de naleving van álle rechten en verplichtingen die aan onze uitkeringen, voorzieningen en dienstverlening verbonden zijn. Handhaving van alle rechten en plichten vanuit één gedeelde visie helpt om het gedrag van de burgers positief te beïnvloeden en zo de spontane nalevingsbereidheid te stimuleren. We hebben steeds dezelfde kernboodschap aan de burgers: “We bieden ondersteuning als dat écht nodig is. We maken afspraken over die ondersteuning. En we houden elkaar aan die afspraken.”

Cirkel van handhaving



1.3 Visie op handhaven

Door de verandering die we moeten doormaken en om ook in de toekomst efficiënte dienstverlening te kunnen blijven bieden aan burgers die dat nodig hebben, is onze visie op handhaving aan vernieuwing toe. De uitgangspunten van Hoogwaardig Handhaven blijven als basisgedachte van toepassing, maar we zien wel de noodzaak om deze in een nieuw perspectief te plaatsen en daarbinnen de accenten opnieuw aan te brengen.

Ons stelsel van sociale voorzieningen is een uiting van maatschappelijke solidariteit. Dat functioneert alleen met een stevig maatschappelijk draagvlak. Misbruik en oneigenlijk gebruik van sociale voorzieningen ondermijnen die solidariteit. Burgers moeten kunnen rekenen op een doelmatige en rechtmatige besteding van belastinggelden en collectief opgebrachte premies. Handhaving levert daarom een bijdrage aan de solidariteit die aan de basis voor ons sociale voorzieningen stelsel ligt. In een samenleving met mondige burgers kan handhaving niet anders plaatsvinden dan vanuit een mensgerichte dienstverlening op basis van wederkerigheid. Vertrouwen is het uitgangspunt maar we toetsen of het vertrouwen gerechtvaardigd is. Wij doen dat door bestandskenmerken te koppelen en zo gericht te sturen op risicokenmerken. En we benutten signalen op bepaalde momenten in het dienstverleningsproces. Handhaven is maatwerk. Wij houden rekening met de mate van verwijtbaarheid bij het opleggen van sancties. Door de nadruk op

preventie te leggen proberen we oneigenlijke instroom, sancties en vorderingen zoveel mogelijk te voorkómen. Maar we laten repressie uiteraard niet achterwege. Als duidelijk is aan iedereen dat “afspraak is afspraak” écht geldt in Heerhugowaard en er dús een sanctie volgt als je je niet aan je afspraken houdt, werkt dat ook preventief. Handhaven is een integraal onderdeel van de dienstverlening. Het is daarom een kerntaak van de klantmanagers. Maar handhaven is ook onderdeel van het werk van andere medewerkers, zeker die met direct klantcontact. Hierbij kijken ze niet alleen naar de “eigen” regeling, maar in de breedte naar relevante signalen.

1.3.1 Accenten in handhavingsbeleid

De accenten in ons handhavingsbeleid zijn:

Maatwerk vanuit één visie

De omstandigheden kunnen per uitkeringsgerechtigde uiteenlopen. We benaderen iedere klant daarom met maatwerk. Maar we benaderen iedere klant wel vanuit één en dezelfde visie: onze ondersteuning sluit aan bij de eigen kracht van de klant en zijn omgeving.

Handhaven tijdens het gehele proces

Op dit moment is er meer aandacht voor actieve handhaving aan de voorkant van het proces dan tijdens het verdere proces van uitkering of dienstverlening. We gaan de handhaving tijdens het proces van dienstverlening gericht intensiveren.

Handhaven op alle verplichtingen

Handhaven gaat niet alleen over naleving van de inlichtingenplicht van de Participatiewet maar ook op de arbeids-, re-integratie-, schuldhulpverplichtingen, enz. Deze benadering blijft van toepassing, ook als de dienstverlening wijzigt of door wet- of regelgeving uitbreidt.

Integrale dienstverlening en integraal handhaven

Burgers kunnen op meerdere manieren ondersteund worden om (weer) zelfredzaam te worden. Door de ondersteuning in samenhang aan te bieden vergroten we de doelmatigheid van de ondersteuning.

Afscheid van verkokerde dienstverlening betekent ook: afscheid van verkokerde handhaving. Het betekent dat bijzonderheden van onze klant die bij de ene afdeling bekend zijn, bekend moeten zijn bij andere afdelingen, binnen de gemeente of uitvoeringsorganisaties zoals Halte Werk. Dat kan gaan om aanvullende dienstverlening maar ook om het niet naleven van verplichtingen.

Bestandskoppelingen en meer aandacht voor digitaal rechercheren

Het Rijksbeleid is er op gericht om meer gegevensbestanden voor gemeenten inzichtelijk te maken en om gemeenten meer juridische armslag te geven in het maken van afspraken met andere partijen om tot (digitale) gegevensuitwisseling te komen. Daarnaast is internet een steeds relevantere informatiebron. Als we meer investeren in het gebruik van deze digitale bronnen bij handhaving, is er meer succes te behalen. Hierbij zijn de subsidiariteit en proportionaliteit sleutelbegrippen: het natrekken van internetbronnen of Suwinet kan alleen worden toegepast als er niet een minder

ingrijpend middel voorhanden is (subsidiariteit) en het gebruik van een bron moet in verhouding staan tot de ernst van de verdenking.

Met betrekking tot gebruik Suwinet en internetonderzoek worden nadere protocollen vastgesteld.

Afspraken met de klant of bijzonderheden over de klant vastleggen

Omdat klanten nog wel eens te maken hebben met verschillende medewerkers is het belangrijker om gemaakte afspraken duidelijk vast te leggen. We leggen bijzonderheden over de situatie en de gedragingen van de klant ook duidelijker vast, zodat omstandigheden die andere dienst- of hulpverlening noodzakelijk maakt ook in beeld blijven. Daarnaast leggen we ook duidelijk vast op welke wijze de klant is voorgelicht over het geldende rechten en plichten en leggen we signalen vast over de nalevingsbereidheid van de klant.

Vanuit de uitgangspunten kan onze visie op handhaving samengevat worden als:

Handhaven is contact maken, contact houden en communiceren met de klant.

Handhaven is: de klant en zijn (omgevings-)situatie kennen om maatwerk te kunnen leveren. Dit is het opvangen van fraudesignalen maar ook dienstverlenend werken. De vraag 'Wat kan de klant zelf doen om zijn situatie te verbeteren?' is even relevant in ons handhavingsbeleid als de vraag: 'Komt de klant zijn verplichtingen wel na?'. Alleen vanuit die samenhangende benadering kun je het gedrag van de klant beïnvloeden. Ook het sanctioneren van het niet nakomen van een verplichting is geen doel op zichzelf, maar doen we om een positieve gedragsverandering bij de klant te realiseren.

Ieder contactmoment met een klant is een kans, een kans om een klant in beweging te krijgen, zijn eigen regie te laten pakken en om vragen te stellen bij onduidelijkheden. Maar ook om beter zicht te krijgen op de problemen waar de klant mee kampt. Door die benadering weet de klant zich 'in beeld'. De signalen die de klant geeft, zijn input om onze dienstverlening te verbeteren.

De nadruk op preventie in de cirkel van naleving werkt echter ook door in het repressieve deel van de cirkel. De klant is meer geneigd spontaan de verplichtingen na te komen, omdat hij de medewerker van de gemeente kent, zich verbonden voelt met die medewerker en zich aangesproken voelt om zijn verplichtingen na te komen. De menselijke maat geeft dan de doorslag. Als hij wil frauderen, moet hij eerst 'over de medewerker heen'. Het wordt minder makkelijk om verplichtingen niet na te komen, omdat de gemeente een gezicht heeft!

1.3.2 Handhaving op andere terreinen

De nieuwe visie op handhaving houdt dus verband met alle vormen van dienstverlening die we in het Sociaal Domein bieden. We benaderen burgers vanuit dezelfde visie, ongeacht de vorm van ondersteuning die de klant nodig heeft. Dat is makkelijk gezegd. Maar ons takenpakket is zo divers, dat handhaving op andere terreinen andere gevolgen voor de klant heeft. Zo heeft de gemeente ook een taak bij de handhaving van de leerplicht. Daarbij hebben we te maken met leerling, ouders en school. Er geldt ook een specifiek wettelijk kader. Dat kader is anders dan dat in de bijstand. Beiden verschillen weer van de handhaving in het kader van schuldhulpverlening (SHV). Bij schuldhulpverlening moet de handhaving zich vooral op doelmatigheid richten, omdat er geen wettelijk handhavingskader is.

Toch vinden wij het belangrijk dat ook hier de klant zijn verplichtingen nakomt. Zodat de gemeente zijn middelen zo efficiënt mogelijk inzet.

1.3.3 Handhaven loont

Door goede handhaving wordt onze dienstverlening doelmatiger. Ook zorgen de preventieve elementen van hoogwaardige handhaving voor betere dienstverlening. Dit bevordert de spontane nalevingsbereidheid van de klanten. Niet-handhaven kost ook geld, wellicht veel meer. Veel burgers die weten dat zij niet worden gecontroleerd, hebben de neiging de verplichtingen niet goed na te komen. Zij ontvangen hierdoor onterecht of langer dan nodig een uitkering. Of zij ontvangen een te hoge uitkering. Niet-handhaven zorgt voor meer en hogere uitkeringen, meer kosten voor invorderingsprocedures, extra werkzaamheden in verband met het opleggen van maatregelen en boetes en een groter beroep op schulddienstverlening (terugbetaling van ten onrechte ontvangen uitkering) wat weer effecten heeft op de uitstroombmogelijkheden.

1.3.4 Positief handhaven

De gemeente informeert burgers maximaal over hun mogelijkheden tot gebruik van voorzieningen op het terrein van (inkomens)ondersteuning zodat men krijgt waar men voor in aanmerking komt. Door het bestrijden van zogeheten “niet-gebruik” wordt voorkomen dat men zichzelf uit onwetendheid tekort doet.

1.3.5 Resultaten: in gesprek over de cijfers

We vinden het belangrijk dat we de resultaten van ons handhavingsbeleid kunnen meten. We zullen de raad daarom eens per half jaar informeren over relevante kengetallen van de verschillende werkprocessen en met de raad bespreken of zij meer of andere informatie nodig hebben om de handhaving aan te sturen.

Steeds is de vraag wat kengetallen zeggen over de bijdrage van afzonderlijke maatregelen aan het maatschappelijk effect. Een hoog bedrag aan ontvangsten uit geïnde vorderingen lijkt positief. Maar als het daalt doordat er minder onterechte uitkeringen worden verstrekt en er dus minder in te vorderen valt, is dat nog veel beter.

De cijfers zijn dan ook niet meer dan een nuttig hulpmiddel om het gesprek te voeren over de effectiviteit van het handhavingsbeleid. Het gaat daarbij uiteindelijk om de bijdrage van handhaving aan het beoogde maatschappelijk effect.

1.3.6 Handhaven in de praktijk

Wat de uitgangspunten in de praktijk betekenen wordt toegelicht in de navolgende hoofdstukken. We maken daarbij onderscheid naar handhaven aan de poort, handhaven bij zittend bestand en bij terugvordering. Dit doen we steeds aan de hand van de elementen uit de cirkel van naleving.

2 Handhaving aan de poort

In onze visie op handhaving, is er aandacht voor handhaving aan de voorkant en tijdens het proces. Echter handhaving op de verschillende momenten in het proces, vereist verschillende benaderingen. In dit hoofdstuk werken we een aantal elementen van handhaving aan de poort uit. De focus ligt daarbij op de dienstverlening door Halte Werk.

2.1 Element 1: Informeren over rechten en plichten

Het is belangrijk dat wij de klant goed informeren over zijn rechten en plichten. Hierbij hoort ook informatie over de gevolgen van het niet of niet voldoende nakomen van de verplichtingen. We gaan deze informatie groepsgewijs verstrekken. Dit is efficiënter en alle klanten krijgen dezelfde informatie. We leggen duidelijk vast welke afspraken we met de klant hebben gemaakt en welke informatie we aan de klant hebben verstrekt.

2.2 Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening

Bij de behandeling van de aanvraag leggen we nadruk op de eigen mogelijkheden van de klant om zijn hulpvraag in te vullen. Optimale dienstverlening is noodzakelijke dienstverlening: wat heeft de klant nodig om zelfstandig mee te kunnen doen? Dit principe passen we toe in de WMO in het keukentafelgesprek. Maar het geldt ook bij het vinden van werk, bij het oplossen van financiële problemen of het vinden van passende scholing. We adviseren de klant over het gebruik van de verschillende mogelijkheden om werk te zoeken, of om een begin te maken met het oplossen van zijn financiële problemen. De werkwijze “Financiële zelfredzaamheid” past in bij deze benadering. We brengen ook de bijzondere omstandigheden van de klant in kaart. Hiermee kunnen we zien of de klant andere dienstverlening of hulpverlening nodig heeft. We zorgen voor een doeltreffende verwijzing, zodat noodzakelijke ondersteuning in samenhang geboden kan worden.

2.3 Element 3: Vroegtijdig signaleren en afhandelen

In de aanvraagsituatie onderzoeken we snel als we signalen hebben die twijfel oproepen bij de doel- en rechtmatigheid van ons uiteindelijke hulpaanbod. Maatwerk is hierbij het uitgangspunt. We maken daartoe gebruik van digitale informatie en andere onderzoeksmethoden. Op deze manier kunnen we onze klant vroegtijdig duidelijkheid geven over wat we voor hem kunnen betekenen.

In de aanvraagprocedure voor een voorziening ligt de bewijslast bij de klant.

Hij heeft dus een direct belang bij het volledig en tijdig voorzien in de gevraagde inlichtingen. Bij aanvragers die niet te goeder trouw zijn, heeft handhaving aan de poort een sterk preventief effect. Ook bij burgers die uit onwetendheid een verkeerde aanvraag indienen, helpt handhaving om tot een juiste aanvraag te komen.

2.3.1 Zoektijd

Bij de wijzigingen in de Wet werk en bijstand (Wwb) met ingang van 1 januari 2012 is in de wet vastgelegd dat jongeren tot 27 jaar een zoektijd van 4 weken krijgen alvorens ze een aanvraag kunnen indienen. De bedoeling is dat jongeren alles in het werk stellen om te voorkomen dat ze een uitkering nodig hebben. Dit is gecontinueerd onder de Participatiewet.

De gedachte achter het hanteren van een zoektijd is: aan het eind van de zoektijd controleren we of de klant de afgesproken verplichtingen is nagekomen. Deze werkwijze speelt in op de eigen verantwoordelijkheid van de burger. De kans is groter dat er geen uitkering of alleen een aanvulling nodig is of dat de uitkering voor een korte periode nodig is. Des te langer iemand niet werkt en een uitkering ontvangt, des te moeilijker wordt het om aan het werk te komen. Met een strikte aanpak aan de poort behartigt de gemeente ook het beste het belang van de burger.

2.3.2 Bestandskoppeling en digitaal rechercheren

Bestandskoppelingen strekken onder meer tot doel om geautomatiseerd op basis van objectief bepaalde risicokenmerken bestanden te analyseren op de aanwezigheid van een verhoogd risico op oneigenlijk gebruik of misbruik van wet- en regelgeving.

Daartoe combineren we de informatie van het Inlichtingenbureau (dat gegevens van RDW, Belastingdienst en UWV aan gemeenten levert) en andere instanties met informatie uit gemeentelijke databases (hondenbelasting, WOZ, bouwvergunningen, etc.)

Indien er vervolgens een verhoogd frauderisico is geconstateerd, volgt op individueel niveau nader onderzoek. Digitaal rechercheren is hiertoe een instrument.

Bestandskoppelingen bieden ons ook de mogelijkheden om sneller de verstrekte informatie van de burger te verifiëren. Ook niet-gebruik van voorzieningen kan aan het licht komen door bestanden te koppelen.

Wij gaan uiteraard zorgvuldig om met de gegevens en blijven binnen de regels van de privacywetgeving.

2.4 Element 4: Daadwerkelijk sanctioneren

Het niet nakomen van de verplichtingen in de Participatiewet aan de poort heeft meestal tot gevolg dat het recht op uitkering niet kan worden vastgesteld en er dus geen uitkering verstrekt wordt. Dat is iets anders dan aan de poort sanctioneren. Toch is ook dit een mogelijkheid. Soms kan het recht op bijstand vastgesteld worden, maar wordt er direct een maatregel, waarschuwing of boete opgelegd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij verwijtbare werkloosheid, een onverantwoorde intoring op het beschikbare vermogen of schending van de inlichtingenplicht waarbij er wel recht op bijstand bestaat. De verantwoordelijkheid voor deze handhaving ligt bij de klantmanager die het recht op bijstand aan de poort vaststelt. De klant wordt hierdoor direct geconfronteerd met zijn eigen verantwoordelijkheid om in levensonderhoud te voorzien. Op die manier leveren we ook aan de poort een bijdrage aan de sluitende aanpak die de Cirkel van Naleving is.

3 Handhaven in het bestandsbeheer

We hebben het laatste jaar onze handhavingsprioriteit meer verlegd naar de poort. Maar om de nalevingsbereidheid van de klant te bevorderen, moeten we ons handhavingsbeleid ook op het zittende klantenbestand blijven toepassen.

3.1 Element 1: Informeren over rechten en plichten

Het is belangrijk tijdens de duur van de uitkering vaker aandacht te besteden aan de rechten en plichten. Hierbij komt het onderwerp 'fraude' expliciet aan de orde. Dit heeft preventieve werking. Ook besteedt de klantmanager in dat gesprek aandacht aan bijzondere bijstand, minimabeleid en zo nodig verwijst hij naar voorliggende voorzieningen. We gebruiken zoveel mogelijk reguliere contactmomenten, bijvoorbeeld een aanvraag om bijzondere bijstand of een mutatie, om aandacht te besteden aan rechten, plichten en dienstverlening. Daarnaast informeren wij klanten voortdurend over hun rechten en plichten.

3.2 Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening

De medewerker besteedt in ieder contact met de klant aandacht aan diens omstandigheden en onderzoekt of bijzondere bijstand, dienst- of hulpverlening noodzakelijk is om de burger weer op eigen kracht te laten participeren. Het gaat daarbij niet om maximaliseren van de dienstverlening, maar om noodzakelijke ondersteuning. Medewerkers kijken daarbij breder dan de 'eigen' regeling.

3.3 Element 3: Vroegtijdige detectie en afhandeling

3.3.1 Het volgen van individuele klanten met een verhoogd frauderisico

Bij de handhaving in het bestandsbeheer speelt het frauderisico nu geen belangrijke rol. Alle klanten worden op dezelfde wijze gecontroleerd. We gaan meer aandacht besteden aan de handhaving van klanten met een verhoogd frauderisico. Het frauderisico wordt bepaald door een aantal factoren. Bijvoorbeeld, vakmensen als timmerlui of schilders kunnen gemakkelijker hun inkomsten zwart verdienen dan productiemedewerkers in een groot bedrijf. Die timmerman zonder werk heeft dan een groter frauderisico dan de productiemedewerker zonder werk. Juist met de klanten met een bovengemiddeld frauderisico zoeken we vaker contact. Ervaring leert dat fraude minder vaak voorkomt als de klant zich in beeld weet. Daarom is het belangrijk dat we in de komende periode investeren in het intensiever handhaven in het klantenbestand.

Dit doen we op de volgende manieren.

3.3.2 Het delen van signalen tussen afdelingen

Als een klant intern bij meerdere afdelingen binnen de gemeente bekend is, moeten signalen bij die afdelingen bekend zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over de noodzaak tot het verlenen van bijzondere bijstand of over het niet (voldoende) nakomen van verplichtingen en/of een verwijzing naar schuldhelpverlening.

Door informatie te delen dragen we bij aan ontkokering van de dienstverlening aan burgers. Handhaving is integraal onderdeel van de integrale dienstverlening.

De medewerker die een signaal opvangt, geeft dat signaal door aan zijn collega van de andere afdeling(en) waar de klant ook bekend is. We gaan deze signalen op een eenvoudige wijze centraal registreren, zodat we per huishouden weten welke ondersteuning geboden wordt. Dit is juist van belang als we naleving willen bevorderen op alle terreinen van dienstverlening die we bieden.

3.3.3 Fraudealertheid

Bij het bestandsbeheer is het van belang dat de medewerker fraudealert is en fraudealert handelt. Een indicator daarvan is of de medewerker zelfstandig signalen oppakt en daar iets mee doet. De mate van fraudealertheid van de individuele medewerker is moeilijk inzichtelijk te maken. Het vastleggen van fraudesignalen door een medewerker is een indicatie voor zijn fraudealertheid. De medewerkers krijgen periodiek een training 'fraudealertheid'. We delen handhavingssuccessen met elkaar in het werkoverleg. Handhaving wordt daardoor veel meer een gewoon onderdeel van ons werk, zoals we dat ook beogen.

3.3.4 Het afhandelen van fraudesignalen

Het is belangrijk dat er eenduidige afspraken zijn bij het omgaan met fraudesignalen en tips. Daarbij is een zo kort mogelijke doorlooptijd (periode tussen ontvangst signaal en afhandeling signaal) leidend. We leggen ieder fraudesignaal en iedere melding, of die van intern komt, van extern of dat de medewerker het signaal zelf heeft opgevangen, vast. De medewerker bespreekt het signaal met de klant, zo nodig na een vooronderzoek, en legt de bevindingen vast. Het kan zijn dat het om tactische redenen en na overleg verstandig is om nog even geen contact met de klant te zoeken. Dan legt de medewerker dit vast en ook wie op welk moment vervolgacties voor zijn rekening neemt. Deze werkwijze geldt ook als er (nog) geen gevolgen zijn voor de uitkering of de schulddienstverlening. Op deze wijze worden patronen inzichtelijk. Enkele 'zachte' signalen kunnen leiden tot een diepgaander gesprek of onderzoek. Bovendien houdt de klant het gevoel dat wij alert zijn. Als de klant het signaal kan weerleggen is het belangrijk om ook dát vast te leggen (decharge). Bij wisseling van consulent is van belang dat er een goed klantbeeld is. De specialisten handhaving fungeren hierbij als kennisregisseur. Hun expertise wordt binnen Halte Werk ingezet om fraudesignalen en tips uniform af te handelen.

3.4 Element 4: Daadwerkelijk sanctioneren

De klant dient volledig mee te werken aan alle verplichtingen die aan de uitkering zijn verbonden. Indien blijkt, vanuit een signaal of uit eigen waarneming, dat een klant niet (voldoende) de verplichtingen is nagekomen, vindt een maatregel- of boeteonderzoek plaats. Er wordt standaard een maatregel of boete opgelegd tenzij iedere verwijtbaarheid ontbreekt of indien er sprake is van dringende redenen. In alle gevallen rapporteert de medewerker in een werkproces zodat inzichtelijk is hoe een individuele medewerker met het maatregel- of boetebeleid omgaat.

3.5 Meten is weten

Waar mogelijk maken wij handhaving meetbaar. Daartoe ontwikkelen wij meetinstrumenten en monitoren wij het bestand wordt waarbij in elk geval ook aandacht besteed wordt aan:

1. wat de instroom in en de uitstroom uit de uitkering is.
2. afspraken met organisaties waar wij diensten van inkopen.
3. invorderingsquote op fraudevorderingen in relatie tot het totale bedrag aan openstaande vorderingen.

4 Terugvordering en invordering

Als een klant teveel of ten onrechte uitkering heeft ontvangen, bijvoorbeeld doordat hij informatie heeft verzwegen, zetten we alle beschikbare middelen in om ten onrechte verstrekte bijstand terug te vorderen. Dit geldt ook voor de bijstand die de gemeente als lening heeft verstrekt. Het terugvorderen van teveel of ten onrechte ontvangen uitkering is een integraal onderdeel van de cirkel van naleving. Hierna schetsen we hoe we de accenten in het handhavingsbeleid vertalen naar terugvordering en invordering.

4.1 Element 1: Informeren over rechten en plichten

Het is het uitgangspunt dat elke debiteur gesproken wordt om hem/haar te informeren over de vordering, aflossing en terugbetaling. Dat doen als betrokkene (opnieuw) instroomt, bij beëindiging van de uitkering en overigens ten minste één keer per jaar.

4.2 Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening

4.2.1 *Van administratief proces naar klantgericht werken*

Wij zetten ons in om zoveel mogelijk mensen te laten uitstromen uit de uitkering. Tegelijkertijd willen wij dat deze mensen hun betalingsverplichtingen aan de gemeente nakomen als er sprake is van een vordering en dat zij zelfstandig in staat zijn aan hun overige financiële verplichtingen te voldoen. Een deel van de bijstandsklanten stroomt echter door onoplosbare schulden niet uit. Een ander deel keert terug in de bijstand omdat de financiële situatie door allerlei afbetalingsverplichtingen na werkaanvaarding niet verbetert.

We hanteren de werkwijze “Financiële zelfredzaamheid”. Terugvordering is een klantgericht proces in plaats van een administratief proces. De medewerker debiteurenbeheer is aanwezig bij gesprekken met klanten en heeft een adviserende rol wanneer er vorderingen ontstaan/openstaan (bij bijvoorbeeld beëindigingen). Onderwerpen van een gesprek kunnen zijn: uitleg over ontstaan vordering, betalingscapaciteit, mogelijke betalingsregelingen, mogelijke kwijtschelding- en afkoopregelingen, maar ook een eventuele doorverwijzing naar schuldhulpverlening. De klantmanager Participatiewet blijft belast met de regie. De kennis en kunde van de medewerker debiteurenbeheer wordt maximaal benut en de klant wordt op deze manier optimaal integraal bediend met als gezamenlijk doel het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de klant.

4.2.2 *De (maandelijke) aflossing zoveel mogelijk in overleg met klant vaststellen*

De insteek is: flexibiliteit in het treffen van een terugbetalingsregeling. Daardoor ontstaat een relatie met de klant, is de klant zich bewust van de vordering en is de klant eerder geneigd deze af te lossen. De medewerker debiteurenbeheer zal altijd eerst contact zoeken met de klant om te achterhalen waarom niet wordt betaald en eventueel tot een (betaal)afpraak te komen. Er is in vergelijking met een jaar geleden veel meer persoonlijk contact met klanten (telefonisch of in spreekkamer). Van een administratief/procesgerichte benadering is omgeschakeld naar een veel meer klantgerichte benadering.

4.3 Element 3: Vroegtijdige detectie en afhandeling

Ook in het repressieve deel van de cirkel van naleving maken we een efficiëntieslag om de sluitende aanpak te verbeteren. Die slag maken we door nog meer gebruik te maken van de mogelijkheden die digitaal rechercheren biedt.

Een voorbeeld daarvan is het achterhalen van burgers met een schuld aan de gemeente die als 'vertrokken onbekend waarheen' staan geregistreerd in het BRP. Wij kunnen met de zogenaamde VOW-ers niet in contact komen. Wij kunnen daardoor vorderingen niet innen. We denken dat we hier winst kunnen behalen door de mogelijkheden van digitaal rechercheren meer in te zetten.