

Oplegvel Raadsstuk

Portefeuille J. Nieuwenburg
Auteur Dhr. L. Kleijn
Telefoon 0235114068 E-mail: lkleijn@haarlem.nl
SZW/ Reg.nr. 2012 / 342276
Te kopiëren:
B & W-vergadering van 11 september 2012

Onderwerp
Visienota Handhaving

DOEL: Besluiten

Het betreft hier een kaderstellende nota. Op grond van de Gemeentewet is dit een bevoegdheid van de Gemeenteraad

B&W

1. Het college stelt de raad voor
 - In te stemmen met de visie op handhaving, zoals uiteengezet in de nota 'Handhaven doen we allemaal'.
 - In te stemmen met het implementatieplan.
 - De visienota 'Handhaven doen we allemaal' vast te stellen
2. De kosten van het besluit bedragen €11.125,-. Het besluit wordt gedekt uit programma Kans en Kracht
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht. In samenwerking met de afdeling communicatie, is een communicatiekalender opgesteld. In de kalender zijn de verschillende communicatieacties in tijd uitgezet. Bij de fasering in tijd is rekening gehouden met de reorganisatie van de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid
4. Het college stuurt dit voorstel naar de gemeenteraad, nadat de commissie Samenleving hierover een advies heeft uitgebracht

Raad:

Besluit	Moties en amendementen
in te vullen door griffie	in te vullen door griffie
<input type="checkbox"/> Conform	<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Gewijzigd	<input type="checkbox"/> Nee
<input type="checkbox"/> Aangehouden	
<input type="checkbox"/> Afgevoerd	Datum vergadering

Raadsstuk

Onderwerp: Visienota Handhaving

Reg.nummer: 2012 / 342276

1. Inleiding

Om de komende verandering in het Sociaal Domein, met wijzigingen in de Wet werk en bijstand (Wwb), de overheveling van de Jeugdzorg naar de gemeente en van onderdelen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), goed te kunnen opvangen, heeft de gemeenteraad het strategisch bedrijfsplan Kans en Kracht vastgesteld.

In Kans en Kracht zijn tien projecten geformuleerd, die gezamenlijk de transformatie van de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) moeten realiseren. Die transformatie is nodig omdat de wet- en regelgeving in ons werkgebied sterk zal wijzigen. Door die wijzigingen krijgt de gemeente meer taken toebedeeld, maar minder financiële middelen om die taken uit te voeren. Daarnaast confronteert het Rijk de gemeenten met forse bezuinigingen op het Gemeentefonds. In Kans en Kracht, maken we een aantal strategische keuzes, zoals ketensamenwerking, activerend minimabeleid, handhaving en E-dienstverlening. Door die keuzes vorm te geven, leggen we het fundament voor een hoofdafdeling SoZaWe, die dienstverlening biedt die uitgaat van de eigen kracht van Haarlemmers. Dat is een kans, maar om die kans te pakken is er een cultuuromslag van de afdeling, de organisatie, de samenwerkingspartners, de burgers en de politiek nodig. Deze cultuuromslag is ook op het gebied van handhaving noodzakelijk. Daarom is handhaving ook integraal onderdeel van Kans en Kracht. Het doel is een visie op handhaving te ontwikkelen. Deze visie op handhaving moet ook aansluiten bij de veranderboodschap die voor het Sociaal Domein is vastgesteld. Hoe we dat doen zetten we in de nota 'Handhaven doen we allemaal' (bijlage 1) uiteen.

Handhaven betekent dat wij Haarlemmers aanspreken op het naleven van de verplichtingen die verbonden zijn aan de voorzieningen en ondersteuning die we aanbieden. Door de focus te leggen op de naleving van verplichtingen, zorgen we ervoor dat Haarlemmers de regie over hun eigen oplossing hebben en wij de ondersteuning bieden waar dat nodig is. Daarmee zorgen we voor een doelmatig voorzieningenaanbod. Handhaving levert daarom een bijdrage aan de veranderboodschap die voor het Sociaal Domein is vastgesteld.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

- In te stemmen met de visie op handhaving, zoals uiteengezet in de nota 'Handhaven doen we allemaal'.
- In te stemmen met het implementatieplan.
- De visienota 'Handhaven doen we allemaal' vast te stellen

3. Beoogd resultaat

Die visie resulteert in een samenhangend, modern en efficiënt handhavingsbeleid, dat is toegesneden op de maatschappelijke veranderingen, de wijzigingen in wet- en regelgeving en de teruglopende financiële middelen van de gemeente.

4. Argumenten

Strategisch Bedrijfsplan 2011 – 2014 Sociale Zaken en Werkgelegenheid Gemeente Haarlem: Kans en Kracht.

Het SBP biedt de doelstellingen voor de programmaliijn Handhaving:

Versterking van de handhaving aan de poort zal de instroom in de uitkering verder kunnen beperken. De wettelijke veranderingen betreffen de voorstellen van het kabinet voor een stevigere aanpak van fraude. Uitgangspunten van de nieuwe wetgeving zijn onder andere dat teveel ontvangen uitkering geheel wordt teruggevorderd en een forse verhoging van de sancties bij geconstateerde fraude en recidive. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in een verhoogde pakkans door betere informatieuitwisseling en in betere voorlichting over rechten en plichten aan uitkeringsgerechtigden.

Kosten zijn gedekt door programmabegroting Kans en Kracht

De investering in opleidingen en trainingen geven concreet vorm aan de transitie van SoZaWe, zoals die door Kans en Kracht gerealiseerd wordt. De daaraan verbonden kosten – zoals vermeld onder paragraaf 6: uitvoering - zijn gedekt door het programma Kans en Kracht.

Clëntenraad is gekend in de totstandkoming van de visie

Bij de voorbereiding van de visienota is de SoZaWe-raad om advies gevraagd. De adviezen van de cliëntenraad zijn verwerkt in de definitieve versie van de nota. De adviezen en de reactie van ons college treft u als bijlage bij deze nota aan.

Visie op handhaving is afgestemd met het Sociaal Domein

SoZaWe maakt deel uit van het Sociaal Domein. Daarnaast zullen we ook in het kader van de Wmo vanuit deze visie handhaven op recht- en doelmatige verstrekking van voorzieningen. Daarom is de ontwikkelde visie gedeeld met zowel de Stuurgroep als het Kernteam Sociaal Domein. Beide overlegorganen stemden in met de nota.

5. Kanttekeningen

n.v.t.

6. Uitvoering

Voor de implementatie van de visie op handhaving is het volgende implementatieplan opgesteld:

Nulmeting

Om een eensluidend beeld te krijgen van de resultaten van onze integrale visie op handhaving voeren we een nulmeting uit. In de nulmeting meten we onze prestaties op een aantal basale handavingsindicatoren van onze dienstverlening. Op basis van die nulmeting formuleren we onze doelstellingen voor onze integrale handhaving. De resultaten van de nulmeting nemen we mee in de implementatie van de plek van handhaving in De Nieuwe Organisatie.

Planning: 3^e kwartaal 2012 (gereed)

Plek Handhaving in De Nieuwe Organisatie (De Adaptieve Organisatie)

Kans en Kracht is het programma SoZaWetransformeert naar een hoogwaardige, kleine flexibele organisatie. Een organisatie die haar wettelijke taken efficiënt uitvoert en in staat is mee te bewegen met de ontwikkelingen in de maatschappij. De taken die voortvloeien uit ons nieuwe beleid borgen we in de nieuwe organisatie. Die borging wordt vormgegeven in het project De Nieuwe Organisatie (DNO). We leveren de input aan het project DNO om ervoor te zorgen dat de kennis en kunde van team Fraudebestrijding op de juiste plek in de organisatie, op het juiste moment beschikbaar is.

Planning: 3^e en 4^e kwartaal 2012

Organiseren voorlichting Rechten en Plichten

In de Cirkel van Naleving hechten we veel waarde aan voorlichting over de rechten en plichten die verbonden zijn aan onze dienst- en hulpverlening. We besteden hier aandacht aan bij de intake, maar ook in het bestandsbeheer.

We ontwikkelen een protocol met aandachtsgebieden en onderwerpen, die bij de voorlichting aan bod moeten komen. Hiermee borgen we dat iedere Haarlemmer dezelfde voorlichting krijgt.

We organiseren dat die voorlichting ook periodiek plaats heeft. Die periodieke voorlichting leggen we vast in onze werkprocessen

Planning 3^e en 4^e kwartaal 2012

Training fraude alertheid medewerkers SoZaWe

Als we gaan handhaven in de hele organisatie van SoZaWe dan moeten alle medewerkers een basale kennis hebben van fraude alertheid. In samenwerking met team Fraudebestrijding stellen we vast welke kennis onze klantmanagers moeten hebben om fraudealert te zijn. De kennisoverdracht maken we onderdeel van de 'permanente educatie' van onze klantmanagers en medewerkers van andere teams met klantcontact. Dit geldt dus ook voor schulddienstverleners of medewerkers Invordering.

Planning: 1^e kwartaal 2013

Training competenties team Fraudebestrijding

Om het handhavingsbereik te vergroten, investeren we in de kwaliteit van het team Fraudebestrijding. Hiertoe zal dit team twee trainingen volgen:

Digitaal rechercheren

De medewerkers van het team Fraudebestrijding volgen in het derde of vierde kwartaal van 2012 een training Digitaal rechercheren. Tijdens deze training komen zowel de technieken, handige zoeksites als een eerste kennismaking met de zoekstrategie (OSIS-methode) aan bod. Deze module is zeer praktijkgericht en wordt ondersteund met casussen die zijn afgestemd op de sociale zekerheid. Na afloop zijn onze handhavers in staat om zelfstandig, gestructureerd onderzoek te doen op het internet, is hij zich bewust van risico's als anonimiteit en hacking en is hij zich globaal bewust van het wettelijk kader waarbinnen dit onderzoek dient plaats te vinden en op welke wijze dit onderzoek dient te worden vastgelegd

Kosten: maximaal €8.000

Planning: 1e kwartaal 2013

Training cameraobservatie

De training bestaat, naast juridische aspecten van het Strafrecht en het Bestuursrecht ook de daadwerkelijke plaatsing, tactiek en techniek van de inzet van camera's. Artikel 5 van het Besluit technische hulpmiddelen bepaalt dat de plaatsing, de opslag en het bewaren van gegevens moet gebeuren door deskundig en daartoe door de korpschef of werkgever aangewezen ambtenaren. Die deskundigheid is gegarandeerd na het volgen van deze opleiding en de Nederlandse Politie Academie geeft daarvoor aan de deelnemers een getuigschrift af.

Kosten: €3.125

Planning: 1^e kwartaal 2013

Training Schulddienstverlening Handhavers

We handhaven op alle dienstverlening, maar handhaven in de Wwb is anders dan bij Schulddienstverlening. Om effectief te kunnen handhaven bij schulddienstverlening, is het noodzakelijk dat handhavers weten hoe Schulddienstverlening werkt en hoe er daar wordt omgegaan met signalen die erop duiden dat de feitelijke situatie anders is dan de situatie waarop de dienstverlening is gebaseerd. Op basis hiervan kunnen de handhavers de sdv'ers daarna weer aanleren hoe ze effectief met zo'n signaal om kunnen gaan om de doelmatigheid van onze dienstverlening te verbeteren.

Kosten: Eigen beheer

Planning: 1^e Kwartaal 2013

Verbinding Handhaving met Terugvordering

Terugvordering is de sluitpost van ons handhavingsbeleid. Om de effectiviteit van ons invorderingsbeleid te vergroten verbinden we terugvordering met handhaving. Door de expertise van het team Fraudebestrijding in te zetten bij het opsporen en in beeld houden van debiteuren zullen we meer vorderingen innen. We beschrijven hoe en wanneer we de inzet van het team Handhaving inzetten om een debiteur op te sporen en maximaal tot aflossen te bewegen in de werkvoorschriften van het team Terugvordering. Daarmee borgen we de verbinding tussen de teams Handhaving en Terugvordering.

Planning: 4^e kwartaal 2012

Verbinding Handhaving met Wmo

Op grond van de Wmo verstrekken we voorzieningen die Haarlemmers helpen zelfstandig deel te nemen aan onze maatschappij. Dit kan door middel van bijvoorbeeld hulp in de huishouding of een vervoersvoorziening. Om de Veranderboodschap vorm te geven, gebruiken we handhaving om onze voorzieningen doelmatig aan te bieden. We brengen in kaart welke handhavingselementen we in kunnen zetten bij welke voorzieningen. We maken daarbij gebruik van best practices uit het land. We onderzoeken welke formele

stappen nodig zijn om handhaving in het Sociaal Domein mogelijk te maken en borgen

Planning:

4^e kwartaal 2012

7. Communicatieparagraaf:

- Na behandeling in het college wordt een persbericht uitgegeven.
- De betrokkenen, intern en extern worden over dit besluit geïnformeerd.
- In samenwerking met de afdeling Communicatie is een communicatiekalender opgesteld. In de kalender zijn de verschillende communicatieacties in tijd uitgezet. Bij de fasering in tijd is rekening gehouden met de reorganisatie van SoZaWe

8. Bijlagen

- Bijlage 1: Visienota 'Handhaven doen we allemaal'
- Bijlage 2a en b Adviezen SoZaWe Raad op visienota
- Bijlage 3 Reactie college op adviezen SoZaWe Raad

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

9. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

- In te stemmen met de visie op handhaving, zoals uiteengezet in de nota 'Handhaven doen we allemaal'.
- In te stemmen met het implementatieplan.
- De visienota 'Handhaven doen we allemaal' vast te stellen

Gedaan in de vergadering van (wordt ingevuld door de griffie)

De griffier

De voorzitter

Beleidsnota Handhaving 2012

Kans en Kracht:
Handhaven doen we
allemaal

Hoofdafdeling Sociale Zaken en
Werkgelegenheid
Gemeente Haarlem

Inhoud

Hoofdstuk 1	Aanleiding.....	3
1.2	Visie	4
1.3	Visie op Naleving in Kans en Kracht.....	6
1.3.1	Uitgangspunten	7
1.4	Handhaving op andere terreinen	8
1.4.1	Handhaven loont.	9
1.4.2	Resultaten: nulmeting.....	10
Hoofdstuk 2	Handhaving aan de poort	10
2.1	Element 1: Informeren over rechten en plichten.....	10
2.2	Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening	11
2.3	Element 3: Vroegtijdig signaleren en afhandelen	11
2.3.1	Zoektijd.....	11
2.3.2	Digitaal rechercheren.....	12
2.4	Element 4: Daadwerkelijk sanctioneren	12
Hoofdstuk 3	Handhaven in het bestandsbeheer	12
3.1	Element 1: Informeren over rechten en plichten.....	12
3.2	Element 2: Optimaliseren van de dienstverlening	13
3.3	Element 3: Vroegtijdige detectie en afhandeling.....	13
3.3.1	Het volgen van klanten met een verhoogd frauderisico.....	13
3.3.2	Het delen van signalen binnen de afdeling	13
3.3.3	Fraudealertheid	13
3.3.4	Het afhandelen van fraudesignalen.....	14
3.4	Element 4: Daadwerkelijk sanctioneren	14
3.5	Aanvullende maatregelen.....	14
3.5.1	Monitoren doorstroom in het bestand.....	14
3.5.2	Afspraken met organisaties waar wij diensten van inkopen.....	15
Hoofdstuk 4	Terugvordering en invordering.....	15
4.1	Huidige situatie	15
4.2	Element 2: optimaliseren van de dienstverlening.....	16
4.2.1	Automatische incasso.....	16
4.2.2	Exit-gesprekken	16
4.3	Element 3: Vroegtijdige detectie en afhandeling.....	16
4.3.1	Digitaal rechercheren.....	16

Bijlage 1	Implementatieplan	18
	Nulmeting	18
	Plek Handhaving in De Nieuwe Organisatie (De Adaptieve Organisatie).....	18
	Organiseren voorlichting Rechten en Plichten	18
	Training fraude alertheid medewerkers SoZaWe	18
	Training competenties team Fraudebestrijding	19
	Training Schulddienstverlening Handhavers	19
	Verbinding Handhaving met Terugvordering	19
	Verbinding Handhaving met Wmo.....	20

Hoofdstuk 1 Aanleiding

Om de komende verandering in het Sociaal Domein, met de veranderingen in de Wet werk en bijstand (Wwb), de overheveling van de Jeugdzorg naar de gemeente en van onderdelen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten naar de Wet maatschappelijke ondersteuning, goed te kunnen opvangen, heeft de gemeenteraad het strategisch bedrijfsplan Kans en Kracht vastgesteld.

In Kans en Kracht zijn tien projecten geformuleerd, die gezamenlijk de transformatie van de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) moeten realiseren. Die transformatie is nodig omdat de wet- en regelgeving in ons werkgebied sterk zal wijzigen. Door die wijzigingen krijgt de gemeente meer taken toebedeeld, maar minder financiële middelen om die taken uit te voeren. Daarnaast confronteert het Rijk de gemeenten met forse bezuinigingen op het Gemeentefonds. In Kans en Kracht, maken we een aantal strategische keuzes, zoals ketensamenwerking, activerend minimabeleid, handhaving en E-dienstverlening. Door die keuzes vorm te geven, leggen we het fundament voor een hoofdafdeling SoZaWe, die dienstverlening biedt die uitgaat van de eigen kracht van Haarlemmers. Dat is een kans, maar om die kans te pakken is er een cultuuromslag van de afdeling, de organisatie, de samenwerkingspartners, de burgers en de politiek nodig. Deze cultuuromslag is ook op het gebied van handhaving noodzakelijk. Daarom is handhaving ook integraal onderdeel van Kans en Kracht. Het doel van dit project is een visie op handhaving te ontwikkelen. Die visie vormt de basis voor samenhangend, modern en efficiënt handhavingsbeleid, dat is toegesneden op de maatschappelijke veranderingen, de wijzigingen in wet- en regelgeving en de teruglopende financiële middelen van de gemeente. Deze visie op handhaving moet ook aansluiten bij de veranderboodschap die voor het Sociaal Domein is vastgesteld. Hoe we dat doen zetten we in deze nota uiteen.

Handhaven betekent dat wij Haarlemmers aanspreken op het naleven van de verplichtingen die verbonden zijn aan de voorzieningen en ondersteuning die we aanbieden. Door de focus te leggen op de naleving van verplichtingen, zorgen we ervoor dat Haarlemmers de regie over hun eigen oplossing hebben en wij de ondersteuning bieden waar dat nodig is. Daarmee zorgen we voor een doelmatig voorzieningenaanbod. Handhaving levert daarom een bijdrage aan de veranderboodschap die voor het Sociaal Domein is vastgesteld.

De Veranderboodschap

Het huidige systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering (inclusief re-integratie) staat onder grote druk. In Nederland is er steeds minder geld voor professionele ondersteuning en begeleiding, terwijl de behoefte aan ondersteuning juist groeit. Er is een ander systeem nodig waarbij de overheid er enerzijds naar streeft om verbeteringen door te voeren en anderzijds een groter beroep doet op de burger, op de professionele partners, op solidariteit en zorgen voor elkaar.

Wat betekent dit voor Haarlem? We spreken iedereen aan op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid; je kijkt eerst naar wat je zelf kunt doen.

De gemeente neemt Haarlemmers minder bij de hand en stimuleert ze om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg aan anderen. Dit nieuwe denken is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Haarlemmers hebben regie over hun eigen oplossing; wat kunnen zij wèl (eigen kracht);

- Haarlemmers kunnen, al dan niet met hulp, zelfstandig blijven functioneren (zelfredzaamheid);
- Haarlemmers doen mee vanuit de eigen mogelijkheden en vanuit wederkerigheid (actief burgerschap).

De gemeente biedt een goede basisinfrastructuur om Haarlemmers te steunen in hun zelfredzaamheid, en in hun hulp aan anderen. Voor mensen die tijdelijk de regie over hun leven kwijt zijn, is er maatwerk. Het vangnet voor de meest kwetsbaren blijft onaangetast.

In Haarlem maken we mét elkaar de stad; als inwoners, opvoeders, kinderen en jongeren, ondernemers, sociaal-maatschappelijke organisaties en als gemeente. We zijn er samen voor elkaar.

1.2 Visie

We geven vorm aan die veranderboodschap op basis van de uitgangspunten van Hoogwaardig Handhaven. Die benadering heeft ten doel om de spontane nalevingsbereidheid van onze klanten te bevorderen. Dat betekent dat de klant vanuit zichzelf de voor hem geldende regels zal volgen. We bevorderen dat door:

- a. De klant goed te informeren over zijn rechten en plichten
- b. Onze dienstverlening te optimaliseren
- c. Adequaat en snel te onderzoeken of de klant zijn verplichtingen nakomt, bij periodieke onderzoeken en/of naar aanleiding van tips of signalen
- d. Daadwerkelijk te sanctioneren bij verwijtbare gedragingen
- e. Daadwerkelijk te verhalen, terugvorderen en invorderen.

Door die benadering zorgen we ervoor dat ons aanbod van hulp- en dienstverlening doelmatig is. Het vangnet is beschikbaar voor diegenen voor wie het echt nodig is, maar we spreken Haarlemmers aan op hun eigen kracht om een oplossing voor hun probleem te vinden. Maar voor die Haarlemmers die een beroep op onze hulp- en 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 repressieve en preventieve elementen. Repressieve elementen richten zich op vroegtijdige opsporing door controle op maat en door daadwerkelijk sanctioneren. Preventieve elementen richten zich op vroegtijdige en pro actieve informatieverstrekking en het optimaliseren van de bestaande dienstverlening aan Haarlemmers die van onze voorzieningen gebruik maken of willen gaan maken. Tezamen vormen die elementen een cirkel van naleving (zie diagram op pagina 6). Uit diverse landelijke onderzoeken¹ blijkt dat Hoogwaardig Handhaven een succesvol concept is. Gemeenten die deze wijze van handhaven hebben ingevoerd hebben minder bijstandsfraude, hogere uitstroom- en lagere instroomcijfers dan gemeenten die dit concept niet hebben ingevoerd. Daarom blijven wij ook voor het nieuwe handhavingsbeleid die uitgangspunten hanteren. Die uitgangspunten voor Hoogwaardig

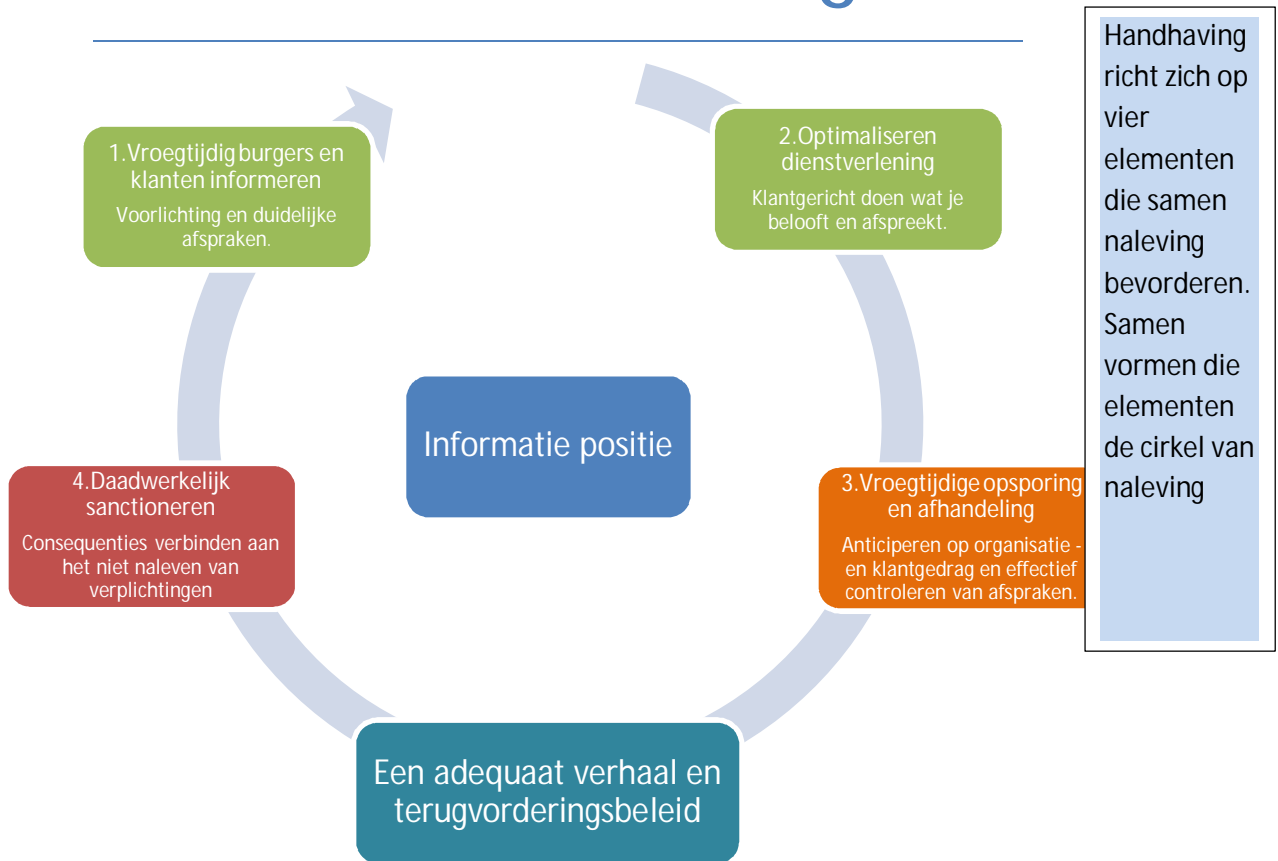
¹ Doorgroeien. Onderzoek naar borging en verankering Handhaving in de Wwb. Radar, 2008.
Borging in Beweging. Stand van Zaken Hoogwaardig Handhaven WWB 2010. Regioplan, 2010.

handhaven in de Wwb kunnen ook toegepast worden in het Sociaal Domein als geheel. Hoogwaardig handhaven zien we dan ook als blauwdruk voor onze visie op handhaving in het Sociaal Domein. Hierbij zijn we echter wel heel zorgvuldig in het leggen van nadruk op verschillende elementen van de cirkel van naleving. Preventieve elementen van 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 henzelf verwacht wordt pas beroep zullen doen op ondersteuning, als dat niet anders kan. Een burger die weet dat onze ondersteuning niet altijd vrijblijvend is, is eerder geneigd een andere oplossing voor zijn probleem te zoeken.

De elementen van de cirkel vormen daarom samen een sluitende aanpak. De preventieve en repressieve elementen ondersteunen elkaar en vullen elkaar aan. Een repressieve actie werkt als preventief instrument naar de toekomst. Zonder terugvordering heeft handhaving op fraude weinig zin. Daarom is een adequaat terugvorderings- en invorderingsbeleid ook onderdeel van een sluitend handhavingsbeleid.

De cirkel van naleving heeft in deze nota betrekking op de naleving van alle verplichtingen die aan onze voorzieningen en dienstverlening verbonden zijn. Als we het in deze nota hebben over handhaving betekent dat dus ook de handhaving van al die verplichtingen, dus niet alleen de controle op de rechtmatige verstrekking van bijstandsuitkeringen. Daarbij moet wel gezegd worden dat de controle op de rechtmatige verstrekking van bijstandsuitkeringen een prominente positie in neemt in het handhavingsbeleid van SoZaWe, te meer omdat de Wwb zelf dat handhavingskader biedt. Handhaving van alle verplichtingen vanuit een gedeelde visie heeft het doel het gedrag van onze klanten te beïnvloeden en de nalevingsbereidheid te stimuleren. En juist het stimuleren van nalevingsbereidheid.

Cirkel van Naleving



1.3 Visie op Naleving in Kans en Kracht

Door de verandering die we moeten doormaken om ook in de toekomst efficiënte dienstverlening aan Haarlemmers die dat nodig hebben te blijven bieden, is onze visie op handhaving aan vernieuwing toe. De uitgangspunten blijven hetzelfde, maar we zien wel de noodzaak om accenten opnieuw aan te brengen. Wij willen het misbruik en het oneigenlijk gebruik van voorzieningen en het niet nakomen van verplichtingen minimaliseren. Het niet nakomen van verplichtingen mag niet lonen en een voorziening wordt alleen door ons aangeboden als dat doelmatig en rechtmatig is.

Ons stelsel van sociale zekerheid 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 evenredigheid van belangen. Vertrouwen is het

uitgangspunt maar we toetsen of het vertrouwen intact blijft. Ook versterkt handhaving de participatie van de klant in de samenleving en vergroot het daarmee zijn bestaanszekerheid. Wij behandelen onwetendheid anders dan onwil. Wij leggen daarom de nadruk op preventie maar laten repressie uiteraard niet achterwege. Daarbij werkt repressie ook weer preventief. Ook handhaven wij op de overige dienstverlening die wij de burger bieden zoals schulddienstverlening. Bovendien is handhaving een kerntaak van alle medewerkers. Het gaat om de handhaving van alle verplichtingen, dus nadrukkelijk ook de arbeid- en re-integratieverplichtingen. We zien handhaven daarom als een kerntaak van iedere medewerker in het Sociaal Domein met klantcontact.

1.3.1 Uitgangspunten

De uitgangspunten die we hanteren voor nieuw beleid zijn:

- Eén klantbenadering

Er is sprake van één klantbenadering ongeacht de hulpvraag van de burger. Dit betekent dat de naleving van verplichtingen wordt bevorderd bij alle vormen van dienstverlening die we bieden.

- 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 intensiveren.

- Handhaven op alle verplichtingen

Het betreft niet alleen handhaving op de inlichtingenplicht van de Wet werk en bijstand (Wwb), maar ook op de arbeids-, re-integratie-, inburgerings- en schulddienstverleningsverplichtingen. Deze benadering blijft van toepassing, ook als de dienstverlening wijzigt, of door wet- of regelgeving uitbreidt.

- Integraal handhaven

Bijzonderheden van onze klant die bij de ene afdeling bekend zijn, moeten bekend zijn bij de andere afdeling. Dat kan gaan om aanvullende dienstverlening maar ook om het niet naleven van verplichtingen.

- Meer aandacht voor digitaal reageren

Het Rijksbeleid is er op gericht om meer gegevensbestanden voor gemeenten inzichtelijk te maken. Daarnaast uiten we ons steeds meer op het internet. Als we meer investeren in het gebruik van deze bronnen bij handhaving, is er meer succes te behalen, ook bij het terugvorderen van bijstand van burgers die wij nu niet kunnen traceren.

- Het vastleggen van afspraken met de klant of bijzonderheden over de klant

Omdat klanten nog wel eens te maken hebben met verschillende medewerkers wordt 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 plichtenkader en signalen over wat de nalevingsbereidheid van de klant is.

Vanuit die aandachtspunten kan die visie op handhaving gevat worden als:

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

Handhaven is een kerntaak van iedere medewerker die klantcontact heeft. Handhaven wordt vaak geassocieerd met controle maar handhaven is veel meer en ook veel boeiender dan dat.

Het is: de klant en zijn situatie leren 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 integrale benadering kun je het gedrag van de klant beïnvloeden. Ook het sanctioneren van het niet nakomen van een verplichting doen we om een 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 voor ons ook weer de 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 Haarlem kent. De menselijke maat geeft dan de doorslag. Als hij wil frauderen, moet hij eerst 'over de medewerker heen'. Dat wordt minder makkelijk, omdat Haarlem een gezicht heeft!

We besteden aandacht aan deze cultuurverandering en tegelijk moeten we ook concrete afspraken maken over hoe we zaken doen en vastleggen. Dus zowel wat van belang is voor de langere termijn en voor de korte termijn.

Nadruk op handhaving aan de poort betekent niet dat er minder capaciteit voor handhaving in het bestandsbeheer is. Dit vangen we onder meer op door anders, innovatiever, slimmer te handhaven. Bijvoorbeeld groepsgewijs voor te lichten, beter gebruik van internet te maken, meer het contact met de klant te zoeken en door een betere vastlegging van de feitelijke situatie van de klant.

We zetten ook in op E-dienstverlening. Dat is om allerlei redenen een goede zaak, maar het heeft voor handhaving nadelige effecten. Want bij E-dienstverlening ontstaat er afstand tussen ons en onze klanten. Daarom vinden we het belangrijk om in het bestandsbeheer de klant 'naar ons toe te halen'. Handhaven is beïnvloeden en dat kun je te beperkt als je geen persoonlijk contact met de klant hebt. We zoeken dus expliciet en georganiseerd het contact met de klant, en zeker met de klant die ons meer risico geeft.

1.4 Handhaving op andere terreinen

De nieuwe visie op handhaving strekt zich dus over alle vormen van dienstverlening die we in het Sociaal Domein bieden. De klantbenadering moet hetzelfde zijn, 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 Haarlem ook een taak bij de handhaving van de inburgeringsplicht van die Haarlemmers van wie die verplichting op grond van de Wet Inburgering (WI) is vastgesteld. De WI verplicht ons om bij het niet nakomen van die plicht een bestuurlijke boete op te leggen. Het handhavingskader wordt door de WI zelf gegeven. Dat kader is anders dan dat in de Wwb. Beiden verschillen weer van de handhaving in het kader van schulddienstverlening (Sdv). Bij schulddienstverlening moet de handhaving zich vooral op doelmatigheid richten, omdat er geen wettelijk handhavingskader is. Toch vinden wij het belangrijk dat we ook hier handhaven. Dat we er voor zorgen dat de klant zijn verplichtingen nakomt. Het is belangrijk dat wij de middelen zo efficiënt mogelijk inzetten. En in tegenstelling tot handhaving in de Wwb is er bij schulddienstverlening geen financiële prikkel voor ons om onrechtmatigheid te voorkomen. De prikkel zit uitsluitend in het verbeteren van de doelmatigheid van ons hulpaanbod.

Bij Sdv controleren we voor de intake al of het schuldenprobleem van de klant door ons is op te lossen en of de klant bereid en in staat is de verplichtingen na te komen die aan de sdv zijn verbonden. Als iemand niet aan die verplichtingen wil of kan voldoen, bieden we geen Sdv aan omdat het geen resultaat kan opleveren.

Een soortgelijke ontwikkeling vindt nu plaats in het Sociaal Domein. Ook daar wordt hulp en dienstverlening aangeboden, waar verplichtingen aan verbonden zijn. We constateren een landelijke tendens dat er wordt gezocht naar manieren om de kennis en expertise van Wwb-handhaving in te zetten op andere beleidsterreinen in het Sociaal Domein. Dat doen wij ook. Bijvoorbeeld: om concreet vorm te kunnen geven aan de Veranderboodschap is het noodzakelijke dat we de voorzieningen die wij in het kader van de Wmo bieden doelmatig verstrekken. Daarmee dragen we bij aan het actieve burgerschap van Haarlemmers, want daarmee helpen we Haarlemmers vanuit hun eigen mogelijkheden mee te doen. Tegelijkertijd willen we die voorzieningen rechtmatig verstrekken. Als we een PGB voor hulp in de huishouding verstrekken, dan is het belangrijk dat die PGB wordt gebruikt op de wijze waarvoor ze bedoeld is. Daarom zullen wij ook die verplichtingen handhaven, maar we beseffen ons dat diezelfde klantbenadering verschillende effecten zal hebben. Hoe we de verbinding tussen handhaving en de Wmo concreet vorm geven, werken we uit in het implementatieplan.

1.4.1 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 daardoor langer dan nodig een uitkering. Of zij ontvangen ten onrechte of teveel uitkering. Niet-handhaven zorgt voor meer uitkering en het beroep op schulddienstverlening. Door het vervallen van taken of het anders invullen van taken brengt het nieuwe handhavingbeleid geen extra uitvoeringskosten met zich mee. Hoe we de visie in de organisatie borgen is onderdeel van het project 'De Nieuwe Organisatie'.

1.4.2 Resultaten: nulmeting

We vinden het belangrijk dat we de resultaten van onze visie op handhaving kunnen meten. We realiseren ons dat onze organisatie nu volop in beweging is. Dat is immers de doelstelling van Kans en Kracht. We realiseren ons ook dat de gewenste handhavingresultaten van invloed zijn op de inrichting van de nieuwe hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Daarnaast hebben we niet eerder vanuit een brede blik op naleving onze prestaties op het terrein van handhaving in beeld gebracht. Dat deden we voorheen op een aantal terreinen waar dat relevant was. Dat hebben we niet eerder gedaan vanuit een integrale visie op handhaving.

We voeren daarom een nulmeting uit. Op basis van een aantal indicatoren per beleidsterrein brengen we de stand van zaken van onze dienstverlening in beeld.

De volgende indicatoren worden bij de nulmeting in beeld gebracht:

Werk en inkomen:

- Uitkeringsaanvragen die niet tot een toegekende uitkering leiden (poortwachter)
- Beëindigde uitkeringen
- Oorzaak beëindiging uitkering

Debiteurenbeheer:

- Aantal betalende debiteuren
- Ontvangsten uit geïnde vorderingen

Inburgering:

- Aantal boeteonderzoeken niet nakomen Inburgeringsplicht
- Daadwerkelijk opgelegde bestuurlijke boetes WI

Schulddienstverlening:

- Percentage intakes t.o.v. aanmeldingen (poortwachter)
- Daadwerkelijk gestarte schuldregelingen

Hoofdstuk 2 Handhaving aan de poort

In onze nieuwe visie op handhaving, is er gelijke 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 die de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid biedt. Die focus is hier nodig omdat de verandering van dienstverlening door SoZaWe gevolgen heeft voor de nieuwe inrichting van SoZaWe. Naleving aan de poort is die naleving die we inzetten op het moment dat een Haarlemmer een hulpvraag bij SoZaWe indient. Deze elementen hebben betrekking op alle vormen van ondersteuning die SoZaWe kan bieden.

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. Ook bij schulddienstverlening geven we vooraf duidelijkheid over het rechten en

plichtenkader dat voor deze dienstverlening geldt. Aan de kop van het proces verstrekken we bij iedere aanvrager informatie over rechten en plichten en de gevolgen van het niet nakomen van die verplichtingen. Hierbij maakt de medewerker de klant duidelijk dat hij moet kunnen aantonen dat hij de verplichtingen nakomt.

We leggen duidelijk vast welke afspraken we met de klant hebben gemaakt en welke informatie we 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. Dit geldt zowel bij het vinden van werk, maar ook 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. 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.

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. Hierbij maken we 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.

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.

De gemeente mag ook voor personen vanaf 27 jaar een zoektijd van 4 weken hanteren. Die klant kan dan wel direct een aanvraag indienen maar het onderzoek naar het recht op uitkering start dan na afloop van de zoektijd van 4 weken. De gemeente heeft dan nog 4 weken om een tijdig besluit te nemen. We gaan voor alle aanvragers die 20 uur of meer per week kunnen werken een zoektijd van 4 weken hanteren. We leggen het hanteren van een zoektijd voor 27-plussers in ons beleid vast.

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 Haarlemmer. 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 Haarlem ook het beste het belang van de burger.

2.3.2 Digitaal rechercheren

Indien er een verhoogd frauderisico is, volgt digitaal onderzoek. Binnenkort is koppeling met meer bestanden toegestaan. Wij gaan uiteraard zorgvuldig om met de gegevens en blijven binnen de regels van de privacywetgeving. Dit biedt ons mogelijkheden om sneller de verstrekte informatie van de klant te verifiëren.

We verwachten hiermee minder toegekende uitkeringen. Wij houden het percentage aanvragers, dat de aanvraag niet doorzet bij en vergelijken die met de cijfers uit het verleden. Deze benadering zal ook worden toegepast bij schuldienstverlening. We hebben ons voorgenomen om die dienstverlening aan te bieden aan die Haarlemmers die gemotiveerd zijn om zelf aan hun financiële problemen te werken. Bij deze benadering past niet dat we die dienstverlening aanbieden aan Haarlemmers met een verhoogd frauderisico, want ook dat zou afbreuk doen aan de sociale cohesie die het fundament vormt voor ons sociale beleid.

2.4 Element 4: Daadwerkelijk sanctioneren

Het niet nakomen van de verplichtingen in de Wwb aan de poort heeft meestal tot gevolg dat het recht op uitkering niet wordt vastgesteld en dat 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 opgelegd. Dit is het geval bij verwijtbare werkloosheid, of een onverantwoorde intering op het beschikbare vermogen. De verantwoordelijkheid voor deze handhaving ligt bij de klantmanager die het recht op bijstand aan de poort vaststelt. Hoewel het hier dus geen fraude betreft, hechten we ook veel waarde aan deze vorm van handhaving aan de poort. 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.

Hoofdstuk 3 Handhaven in het bestandsbeheer.

We hebben het laatste jaar onze handhavingsprioriteit meer verlegd naar de poort. Maar om de nalevingsbereid van de klant te bevorderen, moeten we ons handhavingsbeleid ook op het zittende klantenbestand blijven toepassen. Daarom hebben we ons de vraag gesteld op welke aspecten we de handhaving kunnen verbeteren nadat het recht op onze ondersteuning is toegekend?

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 medewerker in dat gesprek aandacht aan bijzondere bijstand, minimabeleid en zo nodig verwijzen naar hulp- en dienstverlening van andere afdelingen of organisaties. Een belang van de gemeente hierbij is dat bij grote fraudevorderingen vaak maar een deel kan worden terugbetaald omdat de aflossingscapaciteit laag is als de klant een laag inkomen heeft.

Deze werkzaamheden hoeven niet veel extra tijd te kosten. De medewerker kan ieder contactmoment, bijvoorbeeld aan aanvraag om bijzondere bijstand of een mutatie, gebruiken om aandacht aan rechten, plichten en dienstverlening te besteden.

Daarnaast roepen we klanten periodiek op voor een 'workshop rechten en plichten' in groepen van 25 personen. Als een klant bij herhaling niet verschijnt wordt hij opgeroepen voor een nader onderzoek naar het recht op uitkering.

Bij schulddienstverlening betekent dit dat we bij tussentijds contact en bij het jaarlijkse heronderzoek met de klant aandacht besteden aan de aspecten dienstverlening (verwijzing, minimabeleid) en het aantoonbaar nakomen van de verplichtingen. In de beleidsregels die de gemeente door de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulp-verlening opstelt zijn ook de gevolgen opgenomen van het niet voldoen aan de verplichtingen.

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.

3.3 Element 3: Vroegtijdige detectie en afhandeling

3.3.1 Het volgen van 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 die een verhoogd frauderisico geven. 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. Die verschillende factoren brengen we per klant in beeld aan de hand van een 'fraudescorekaart'. 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 beleidsperiode investeren in het intensiever handhaven in het klantenbestand. Dit doen we op de volgende manieren:

3.3.2 Het delen van signalen binnen de afdelingen

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

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. 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. 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. Dat voeren we in. De medewerkers krijgen periodiek een training 'fraudealertheid' te beginnen met degenen die die training nog niet hebben gehad. We delen handhavingssuccessen met elkaar in het werkoverleg, zoals de afdeling

bijzondere doelgroepen dat nu al met enige regelmaat doet. Handhaving wordt daardoor veel meer een gewoon onderdeel van ons werk en het is immers een kerntaak.

3.3.4 Het afhandelen van fraudesignalen

Het is belangrijk dat er eenduidige afspraken zijn bij het omgaan met fraudesignalen en tips. We leggen ieder fraudesignaal en iedere melding, of die van intern komt, van extern of dat de medewerker het signaal zelf heeft opgevangen, altijd 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, de inburgering 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. Het team Fraudebestrijding fungeert hierbij als kennisregisseur. De expertise van het team wordt binnen heel SoZaWe ingezet om fraudesignalen en tips uniform af te handelen. Hiermee zorgen we ervoor dat heel SoZaWe fraudealert blijft en willekeur bij het opleggen van maatregelen voorkomen wordt.

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 maatregelonderzoek plaats. Er wordt standaard een maatregel opgelegd tenzij iedere verwijtbaarheid ontbreekt of indien er sprake is van een zeer dringende reden. In alle gevallen rapporteert de medewerker op een werkproces "maatregel" zodat inzichtelijk is hoe een individuele medewerker met het maatregelbeleid om gaat. Het team Fraudebestrijding fungeert hierbij als regisseur en vraagbaak. Hiermee borgen we dat er geen willekeur in ons handhavingsbeleid ontstaat. Het is belangrijk dat er sprake is van een uniforme werkwijze. Indien de klant de verplichtingen niet of niet voldoende nakomt voert de medewerker een onderzoek uit en rapporteert daarover. Het gevolg van dat onderzoek kan verschillen. Zo kan het onderzoek bij een Wwb-klant leiden tot een maatregel en terugvordering van de ten onrechte verstrekte bijstand. Het kan zelfs aangifte tot gevolg hebben. Deze maatregel uit zich in een tijdelijke verlaging van de uitkering. Dit is bij schulddienstverlening niet mogelijk. Maar ook daar kan het niet naleven van de verplichtingen niet zonder gevolgen blijven. Bij het niet nakomen van de inburgeringsverplichtingen voert de medewerker een handhavingsonderzoek uit en legt vanuit het regelkader van de Wet Inburgering de gevolgen bij de betreffende Haarlemmer neer. Uitgangspunt is dat de medewerker vanuit het geldende rechten en plichtenkader de gevolgen van het niet nakomen van die verplichting neerlegt bij de klant, tenzij elke vorm van verwijtbaarheid ontbreekt of sprake is van een zeer dringende reden.

3.5 Aanvullende maatregelen

3.5.1 Monitoren doorstroom in het bestand

Wij houden bij wat de instroom in en de uitstroom uit de uitkering is. Zowel de instroom als de uitstroom is een indicator van het niveau van handhaven. Het inzichtelijk maken daarvan voor de hele afdeling én per medewerker levert belangrijke informatie op. Het is een indicator voor het

niveau van handhaven. De teammanager besteedt hier in het functionerings- of beoordelingsgesprek aandacht aan.

3.5.2 Afspraken met organisaties waar wij diensten van inkopen

Wij melden klanten aan bij andere organisaties bijvoorbeeld op het gebied van re-integratie en inburgering. Een eerste aandachtspunt is het duidelijk vastleggen welke diensten wij inkopen en welke afspraken daarbij horen. Daarbij horen ook afspraken op het gebied van handhaving.

Wij controleren periodiek of

- De organisaties leveren wat wij inkopen
- Zij de gemaakte afspraken, ook op het gebied van handhaving, nakomen.

Er is hier dus sprake van een dubbele handhavingstaak namelijk naar de betreffende organisatie en naar de klant. We leggen vast welke medewerker daarvoor verantwoordelijk is en wat de gevolgen zijn van het niet nakomen van de afspraken door de betreffende organisatie.

Hoofdstuk 4 Terugvordering en invordering

Als een klant teveel of ten onrechte uitkering heeft ontvangen, bijvoorbeeld doordat hij informatie heeft verzwegen, heeft de gemeente de bevoegdheid om die gelden terug te vorderen. Er wordt op dit moment zelfs onderzocht of die bevoegdheid niet moet worden omgezet in een wettelijke verplichting om terug te vorderen. Verplicht of niet: Wij vinden het belangrijk dat we alle beschikbare middelen in zetten om ten onrechte verstrekte bijstand terug te vorderen. Dit geldt ook voor de bijstand die de gemeente als lening heeft verstrekt. Na beëindiging van de uitkering is het belangrijk dat de gemeente duidelijke terugbetalingsafspraken maakt.

4.1 Huidige situatie

We hebben een terugvorderingsbeleid dat goed functioneert. Als bij beëindiging van de uitkering een vordering ontstaat, neemt de medewerker direct contact op met de klant om een terugbetalingsafpraak te maken. Dit is succesvol. De medewerkers hebben hun eigen klantenbestand en kennen hun klanten. Dat heeft een positief effect op de terugbetalingsbereidheid. Indien de klant de betaalafpraak niet is nagekomen krijgt hij eerst een aanmaning. Als hij daarna nog niet betaalt, belt de medewerker hem op tijdens de maandelijkse belavond. Soms heeft de klant vergeten te betalen of is het net overgemaakt. Soms is er iets bijzonders aan de hand. De medewerker heeft de vrijheid om tijdelijk het aflossingsbedrag lager vast te stellen als er sprake is van een bijzonderheid. Hier komt de menselijke maat naar voren. Als je waar nodig de klant iets tegemoet komt, is hij meer bereid zijn afspraken na te komen. Als de medewerker tijdelijk een lager aflossingsbedrag afspreekt, maakt hij van die afspraak en de reden een aantekening in het systeem. De volgende dag verstuurt de medewerker een brief met de nieuwe afspraken. Zodoende is het terugbetalingsgedrag inzichtelijk en of de klant vaker met dezelfde reden een verlaging wil enz. Ook kan de medewerker bij ernstigere situaties de klant verwijzen naar al bestaande vormen van flankerende ondersteuning. Deze dienstverlening is ook een vorm van handhaving en het verhoogt de bereidheid om naar de gemeente de terugbetalingsafspraken na te komen.

Mocht de klant na aanmaning en nieuwe afspraken toch in gebreke blijven, dan verstuurt de medewerker een aankondiging voor beslag en een dwangbevel. Indien de klant in gebreke blijft zet de medewerker het beslag door.

Er is veel aandacht voor snel contact met een nieuwe debiteur. Aan het begin van het proces is immers de meeste winst te behalen. Mede hierdoor zijn de laatste twee jaar invorderingsdoelstellingen behaald. Daadwerkelijk terugvorderen heeft ook een preventieve werking. Het kan de klant weerhouden om te frauderen; hij moet immers alles terugbetalen.

De nadruk ligt op het direct ondernemen van actie aan het begin van het terug- en invorderings-traject. Daar is de meeste winst te behalen door direct duidelijk afspraken te maken. Dat doen we al en dat beleid willen we voortzetten.

4.2 Element 2: optimaliseren van de dienstverlening

Om de dienstverlening van ons terugvorderingsbeleid te verbeteren zullen wij twee diensten aan onze dienstverlening toevoegen.

4.2.1 Automatische incasso

We willen de mogelijkheid van automatische incasso als betaalmiddel aanbieden. Dit geeft meer regelmatige betalingen (de klant kan het niet vergeten) en het is efficiënter. De medewerkers krijgen meer tijd om aandacht te besteden aan klanten die niet willen of kunnen terugbetalen.

In 2010 is in Haarlem een onderzoek gedaan naar de besteding van alle toegekende persoonsgebonden budgetten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Daarbij zijn terugvorderingen ontstaan. De terugvordering beperkt zich tot de periode vanaf 1 januari 2010. Wij voeren de terugvorderingen uit. We gaan onderzoeken of we deze dienstverlening ook voor andere kostensoorten kunnen uitvoeren.

4.2.2 Exit-gesprekken

Als de uitkering wordt beëindigd en wij hebben een vordering op de klant, voeren een uitkeringsmedewerker en een medewerker van Bureau Debiteurenbeheer samen een exitgesprek met de klant. In dat gesprek maken zij een terugbetalingsafpraak met de klant en krijgt de klant informatie over de gevolgen van de gewijzigde situatie. Zo zullen de huur- en zorgtoeslag lager worden, is er wellicht aanspraak op een uitstroompremie, kunnen wij doorbetalingen van bijvoorbeeld huur en elektra niet voortzetten enzovoort. Dit kan voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan. Wij gaan het nut hiervan in een pilot testen.

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 in te zetten op digitaal rechercheren.

4.3.1 Digitaal rechercheren

Een aandachtspunt is de Haarlemmer die als 'vertrokken onbekend waarheen' staat geregistreerd in GBA. Wij kunnen met de zogenaamde VOW-ers niet in contact komen. Wij kunnen daardoor vorderingen niet innen. Op dit moment verricht de medewerker na 6 maanden een digitaal onderzoek. Als dat niets oplevert volgt er telkens na 6 maanden nog 2 keer een digitaal onderzoek (GBA, Suwinet, RDW enz). Is de klant dan nog niet te traceren dan wordt de vordering aan een extern incassobureau overgedragen.

Hier valt winst te behalen. Als een medewerker extra bekwaam is in het rechercheren op internet, actief internetrecherche uitvoert, is zeker een deel van die debiteuren te traceren. We verwachten 10% van deze doelgroep op deze wijze te kunnen vinden, zodat we ze alsnog kunnen aanspreken op hun verplichtingen.

Dan is er nog de doelgroep 'in onderzoek', de groep waar in de GBA twijfel is over het juiste woonadres. Wij kunnen een deel van die groep beter in beeld krijgen met digitaal rechercheren. Als medewerkers fraudealerter zijn, leidt dat doorgaans eerst tot een verhoging van de opgespoorde fraude maar in een latere fase tot verlaging van de opgespoorde fraude door eerdere detectie. De resultaten van de digitale inzet kunnen zo nodig ook versterkt worden met observaties en onderzoek van het team Fraudebestrijding.

Bijlage 1 Implementatieplan

Nulmeting

Om een eensluidend beeld te krijgen van de resultaten van onze integrale visie op handhaving voeren we een nulmeting uit. In de nulmeting meten we onze prestaties op een aantal basale handhavingsindicatoren van onze dienstverlening. Op basis van die nulmeting formuleren we onze doelstellingen voor onze integrale handhaving. De resultaten van de nulmeting nemen we mee in de implementatie van de plek van handhaving in De Nieuwe Organisatie.

Planning: 3^e kwartaal 2012 (gereed. Zie bijlage 2)

Plek Handhaving in De Nieuwe Organisatie (De Adaptieve Organisatie)

Kans en Kracht is het programma dat de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid transformeert naar een hoogwaardige, kleine flexibele organisatie. Een organisatie die haar wettelijke taken efficiënt uitvoert en in staat is mee te bewegen met de ontwikkelingen in de maatschappij. De taken die voortvloeien uit ons nieuwe beleid borgen we in de nieuwe organisatie. Die borging wordt vormgegeven in het project De Nieuwe Organisatie (DNO). We leveren de input aan het project DNO om ervoor te zorgen dat de kennis en kunde van team Fraudebestrijding op de juiste plek in de organisatie, op het juiste moment beschikbaar is.

Planning: 3^e en 4^e kwartaal 2012

Organiseren voorlichting Rechten en Plichten

In de Cirkel van Naleving hechten we veel waarde aan voorlichting over de rechten en plichten die verbonden zijn aan onze dienst- en hulpverlening. We besteden hier aandacht aan bij de intake, maar ook in het bestandsbeheer.

We ontwikkelen een protocol met aandachtsgebieden en onderwerpen, die bij de voorlichting aan bod moeten komen. Hiermee borgen we dat iedere Haarlemmer dezelfde voorlichting krijgt.

We organiseren dat die voorlichting ook periodiek plaats heeft. Die periodieke voorlichting leggen we vast in onze werkprocessen

Planning 3^e en 4^e kwartaal 2012

Training fraude alertheid medewerkers SoZaWe

Als we gaan handhaven in de hele organisatie van SoZaWe dan moeten alle medewerkers een basale kennis hebben van fraude alertheid. In samenwerking met team Fraudebestrijding stellen we vast welke kennis onze klantmanagers moeten hebben om fraudealert te zijn. De kennisoverdracht maken we onderdeel van de 'permanente educatie' van onze klantmanagers en medewerkers van andere teams met klantcontact. Dit geldt dus ook voor schulddienstverleners of medewerkers Invordering.

Planning: 1e kwartaal 2013

Training competenties team Fraudebestrijding

Om het handhavingsbereik te vergroten, investeren we in de kwaliteit van het team Fraudebestrijding. Hiertoe zal dit team twee trainingen volgen:

Digitaal rechercheren

De medewerkers van het team Fraudebestrijding volgen in het derde of vierde kwartaal van 2012 een training Digitaal rechercheren. Tijdens deze training komen zowel de technieken, handige zoeksites als een eerste kennismaking met de zoekstrategie (OSIS-methode) aan bod. Deze module is zeer praktijkgericht en wordt ondersteund met casussen die zijn afgestemd op de Sociale Zekerheid. Na afloop zijn onze handhavers in staat om zelfstandig, gestructureerd onderzoek te doen op het internet, is hij zich bewust van risico's als anonimiteit en hacking en is hij zich globaal bewust van het wettelijk kader waarbinnen dit onderzoek dient plaats te vinden en op welke wijze dit onderzoek dient te worden vastgelegd

Kosten:	maximaal	€ 8000,00
Planning:	1e kwartaal	2013

Training cameraobservatie

De training bestaat, naast juridische aspecten van het Strafrecht en het Bestuursrecht ook de daadwerkelijke plaatsing, tactiek en techniek van de inzet van camera's. Artikel 5 van het Besluit technische hulpmiddelen bepaalt dat de plaatsing, de opslag en het bewaren van gegevens moet gebeuren door deskundig en daartoe door de korpschef of werkgever aangewezen ambtenaren. Die deskundigheid is gegarandeerd na het volgen van deze opleiding en de Nederlandse Politie Academie geeft daarvoor aan de deelnemers een getuigschrift af.

Kosten:	€ 3125,00
Planning:	1 ^e kwartaal 2013

Training Schulddienstverlening Handhavers

We handhaven op alle dienstverlening, maar handhaven in de Wwb is anders dan bij Schulddienstverlening. Om effectief te kunnen handhaven bij schulddienstverlening, is het noodzakelijk dat handhavers weten hoe Schulddienstverlening werkt en hoe er daar wordt omgegaan met signalen die erop duiden dat de feitelijke situatie anders is dan de situatie waarop de dienstverlening is gebaseerd. Op basis hiervan kunnen de handhavers de sdv'ers daarna weer aanleren hoe ze effectief met zo'n signaal om kunnen gaan om de doelmatigheid van onze dienstverlening te verbeteren.

Kosten:	Eigen beheer
Planning:	1 ^e Kwartaal 2013

Verbinding Handhaving met Terugvordering

Terugvordering is de sluitpost van ons handhavingsbeleid. Om de effectiviteit van ons invorderingsbeleid te vergroten verbinden we terugvordering met handhaving. Door de expertise van het team Fraudebestrijding in te zetten bij het opsporen en in beeld houden

van debiteuren zullen we meer vorderingen innen. We beschrijven hoe en wanneer we de inzet van het team Handhaving inzetten om een debiteur op te sporen en maximaal tot aflossen te bewegen in de werkvoorschriften van het team Terugvordering. Daarmee borgen we de verbinding tussen de teams Handhaving en Terugvordering.

Planning:

4^e kwartaal 2012

Verbinding Handhaving met Wmo

Op grond van de Wmo verstrekken we voorzieningen die Haarlemmers helpen zelfstandig deel te nemen aan onze maatschappij. Dit kan door middel van bijvoorbeeld hulp in de huishouding of een vervoersvoorziening. Om de Veranderboodschap vorm te geven, gebruiken we handhaving om onze voorzieningen doelmatig aan te bieden. We brengen in kaart welke handhavingselementen we in kunnen zetten bij welke voorzieningen. We maken daarbij gebruik van best practices uit het land. We onderzoeken welke formele stappen nodig zijn om handhaving in het Sociaal Domein mogelijk te maken en borgen

Planning:

4^e kwartaal 2012

Bijlage 2 Resultaten nulmeting

WWB

aantal uitkeringen op 1 jan. 2012			2944
	Waarvan	WWB (incl.BBZ)	2827
		IOAW/IOAZ	74
		WWIK	43
aanvragen 1 jan tm 30 juni 2012			622
	Waarvan	WWB	520
		IOAW/IOAZ	21
		WWIK	49
		BBZ	32
toegekende uitkeringsaanvragen 1 jan tm 30 juni 2012			338
	waarvan	WWB (incl.BBZ)	288
		IOAW/IOAZ	31
		WWIK	19
afgewezen uitkeringsaanvragen 1 jan tm 30 juni 2012			168
	waarvan	WWB (excl.BBZ)	41
		IOAW/IOAZ	127
		WWIK	0
		BBZ	0
beeindigde uitkeringen 1 jan tm 30 juni 2012			597
	waarvan	WWB (incl. BBZ)	537
		IOAW/IOAZ	12
		WWIK	48
aantal uitkeringen op 1 juli 2012			2863
	waarvan	WWB (incl. BBZ)	2784
		IOAW/IOAZ	79
		WWIK	0

Terugvordering

Periode	Aantal	Betalend minnelijk (%)	Betalend door beslag (%)	Ontvangen uit invordering	Ontvangen uit declaratie
1-1 tot 1-7	1702 (per 1-7)	629 (40,7%) (gemiddeld over periode)	97 (6,3%) (gemiddeld over periode)	825.493,81 (cumulatief over periode)	24.598,55 (cumulatief over periode)

Schulddienstverlening

Periode	Aanmeldingen	Humanitas (%)	Intakes (%)	Schuldregelingen (%)
Januari	134	76 (56,7%)	44 (57,9%)	20 (45,5%)
Februari	126	69 (54,8%)	28 (40,6%)	15 (53,6%)
Maart	90	51 (56,7%)	24 (47,1%)	23 (95,8%)
April	86	58 (67,4%)	57 (98,3%)	16 (28,1%)
Mei	75	54 (72,0%)	64 (118,2%)	18 (28,1%)
Juni	78	55 (70,5%)	35 (63,6%)	7 (20,0%)
Totaal	589	363 (61,6%)	252 (69,4%)	99 (39,3%)

Inburgering

De uitvoering van de Wet Inburgering (WI) is in beweging. De taak van de gemeente verandert, door een wijziging in de wet per 1 januari 2013. De gemeente Haarlem bereidt zich op die wetswijziging voor en heeft op 22 december 2011 een nieuwe verordening Inburgering vastgesteld. Het voorjaar is gebruikt om de nieuwe werkwijze te testen en te implementeren. Vanaf 1 juli 2012 voert de gemeente Haarlem het beleid volgens de nieuwe verordening structureel uit. Dat maakt het niet mogelijk om over de periode van deze nulmeting gegevens voor Inburgering te verzamelen.

SOZawe-Raad

Retouradres Postbus 511 2003 PB Haarlem

Bijlage 2a

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 16 april 2012
Ons kenmerk SZWraad/2012/158901
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-5115273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan L.Lans
Onderwerp Gevraagd advies nota Handhaving

Geacht College,

Hierbij brengt de SoZaWe-raad advies uit over de beleidsnota Handhaving 2012. De SoZaWe-raad onderschrijft het standpunt dat bij een complex sociaal beleid een streng maar rechtvaardig handhavingsbeleid onderdeel van dat beleid moet zijn. Maar zij is bezorgd over de “kilheid en strengheid” van deze nota. Het gehele sociale beleid is een dienstverlening aan burgers die in de knel zitten of dreigen te komen. Hoogwaardige Handhaving kan ook vergezeld gaan van iets meer warmte. De SoZaWe-raad verwacht dus ook een hoogwaardige dienstverlening.

Verder valt het de SoZaWe-raad op dat voor de voorlichting aan klanten kan worden gekozen voor verschillende vormen, individueel of in groepen. Wij zijn een voorstander om in alle gevallen ook een schriftelijke rapportage te maken zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan.

Ook het gebruik van de z.g. “Scorekaart” moet naar onze mening aan het begin van het traject aan bod komen. Verder is de SoZaWe-raad van mening dat bij het eerste gesprek met de klant moet worden gewezen op - en eventueel gekeken naar wat er van de klant digitaal is geregistreerd en dat onvolkomenheden door de medewerker van de gemeente aangepast kunnen worden. Wij erkennen en onderschrijven dat eventuele aanpassingen alleen door bevoegde personen mag worden uitgevoerd i.v.m. de complexiteit van de informatie netwerken.

Ook vragen wij aandacht voor het traject “terugvordering” dit onderwerp zien wij graag helderder verwoordt inclusief een tijdsplan zodat voor de klanten duidelijk inzicht wordt verschaft.

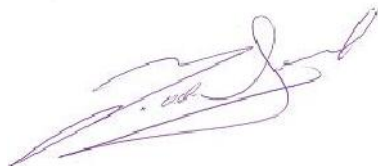
De SoZaWe-raad ziet graag bij paragraaf 6.2 Zoektijd een aanvulling c.q. wijziging; Klanten van jonger dan 27 jaar zouden de mogelijkheid moeten krijgen tot het aanvragen van een voorschot voor het overbruggen van de zoektijd. Voor de klanten van ouder dan 27 jaar waarbij de zoektijd wordt toegepast zou deze zoektijd bij toewijzing van de uitkering meegenomen moeten in de uitkering.

De SoZaWe-raad erkent ook dat de op stapel staande wetgeving, genoemd in 5.7, invloed kan hebben op de uitvoering van deze nota. En wil dan ook geïnformeerd worden over de eventuele wijzigingen in het afgesproken beleid als gevolg van deze wetgeving.

Inmiddels is de Wet op het Huisbezoek van kracht, de SoZaWe-raad verwacht dat deze wet in Haarlem als een dienstverlening wordt toegepast en dat de huisbezoeken zoals in de wet staat vooraf worden aangekondigd.

Daarnaast maakt de SoZaWe-raad ernstig bezwaar tegen de passage in hoofdstuk 10 op blz. 29. Daar wordt van de instellingen die subsidie van de gemeente ontvangen verwacht dat zij de gegevens die zij van hun klanten vertrouwelijk hebben ontvangen doorgeven aan de gemeente. De SoZaWe-raad wenst dan ook dat deze opmerking volledig uit de nota wordt verwijderd.

In afwachting van uw antwoord en met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'John van de Gevel', with a stylized flourish extending to the right.

John van de Gevel,
Voorzitter SoZaWe-raad

SOZawe-Raad

Retouradres Postbus 511 2003 PB Haarlem

Bijlage 2b

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 13 augustus 2012
Ons kenmerk SZWraad/2012/
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-5115273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan L.Lans
Onderwerp Gevraagd advies nota Handhaving
Bijlage Eerder afgegeven advies dd 16 april 2012

Geacht College,

Hierbij brengt de SoZaWe-raad een aanvullend advies uit over de vernieuwde beleidsnota Handhaving 2012. Wij zijn positief gestemd over de vernieuwde nota die nu voor ligt voor advies. Er zijn duidelijk adviezen uit onze vorig advies (zie bijlage) opgenomen in de nieuwe nota. Onze dank daarvoor.

Een complex sociaal beleid moet vergezeld gaan van een streng maar rechtvaardig beleid. Wat ons opvalt is dat de gemeente in de nota een gezicht heeft gekregen wat onze opmerking van “kilheid” uit de vorige nota weg neemt.

We moeten voorkomen dat het draagvlak bij de burgers wegebt m.a.w. oneigenlijk gebruik van regelingen beperken door regels vast te stellen. Zorg dat de goede niet onder de kwade hoeven te lijden. Dit is heel slecht voor de beeldvorming voor mensen die aangewezen zijn op sociale regelingen.

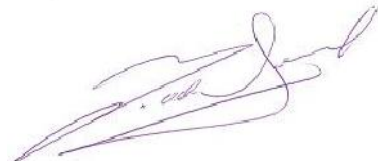
In de nota wordt gesproken van klanten met een “verhoogd frauderisico”, wij willen liever spreken van een risicoprofiel. (3.3.1) Het totale beleid moet volgens onze opvatting een maatschappelijk veranderingsproces inhouden waarbij iemand die gebruik maakt van het gemeentelijke vangnet niet het etiket opgeplakt krijgt van “eigen schuld”. Zorg dat mensen niet in het vangnet verstrikt raken.

De SoZaWe-raad handhaaft haar advies bij 2.3.1 over de zoektijd van klanten jonger dan 27 jaar, helaas is er in de vernieuwde nota geen aanpassing meegenomen.

2

De SoZaWe-raad blijft van mening dat de communicatie zowel digitaal als schriftelijk goed moet worden gewaarborgd en dat bij de intake ook moet worden gewezen op het “Digitaal rechercheren” en dan in het bijzonder het traject van de VOW-ers.(vertrokken naar onbekend waarheen)

In afwachting van uw antwoord en met vriendelijke groet,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'John van de Gevel', with a large, stylized flourish extending to the right.

John van de Gevel,
Voorzitter SoZaWe-raad

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

SoZaWe-Raad
Ambtelijk secretaris
S.K. Augustin

Datum 11 september 2012
Ons kenmerk SZW/2012/342276
Contactpersoon L Kleijn
Doorkiesnummer 0235114068
E-mail lkleijn@haarlem.nl
Onderwerp Advies Visienota 'Handhaven doen we allemaal'

Geachte leden van de SoZaWe-Raad

Hartelijk dank voor het door u gegeven advies over het beleidsplan 'Handhaving doen we allemaal'. U gaf daar eerder, op 16 april 2012, een advies over. Naar aanleiding van dat advies hebben wij de beleidsnota grondig herzien. Deze brief kunt u als een reactie op beide adviezen beschouwen.

Het doet ons deugd dat u de aanvankelijk gesignaleerde kilheid niet langer in de beleidsnota terugleest. Ons handhavingsbeleid is erop gericht om een rechtvaardig en doelmatig sociaal beleid in Haarlem concreet vorm te geven. Onze voorzieningen zijn bestemd voor iedere Haarlemmer die het nodig heeft. Ons handhavingsbeleid moet erop gericht zijn om vast te stellen waar die noodzaak ligt. Daarmee zorgen we er inderdaad voor dat de goeden niet onder de kwaden hoeven te leiden en dat er draagvlak voor ons sociale stelsel blijft bestaan. Toch beseffen wij ons ook dat niemand voor de lol een beroep op hulp van de gemeente doet. De menselijke maat moet daarom leidend zijn in elk sociaal beleid. We zijn verheugd dat we die delicate balans in dit beleidsstuk gevonden hebben.

Wij gebruiken het begrip 'verhoogd frauderisico' omdat dat iets zegt over de feitelijke situatie van de klant, niet over de persoon zelf. Een risicoprofiel is in onze beleving een kwalificatie van de persoon. En dat is juist niet de bedoeling. Want wij delen uw mening dat gebruik maken van het sociale vangnet geen stigma op mag leveren. Het is immers bittere noodzaak. 'Verhoogd frauderisico' is een indicatie van dienstverlening. Juist door effectief te handhaven zorgen we ervoor dat Haarlemmers niet in het vangnet verstrikt raken. Die effectiviteit realiseren we door de feitelijke situatie in de aanvraag op voorhand te kwalificeren en daar een passend dienstverleningsaanbod tegenover te stellen, waarmee de rechtmatigheid van de aanvraag van de klant getoetst wordt.

Sinds de invoering van de Wet Investeren in Jongeren (WIJ) en de integratie van deze wet in de Wet Werk en Bijstand (WWB) kunnen jongeren niet direct een aanvraag om bijstand indienen. Indien een jongere zich bij het UWV om een uitkering meldt, wordt van hem of haar eerst verwacht dat ze gedurende een periode van 28 dagen zelfstandig op zoek gaat naar werk. Pas na die zoektijd van 28 dagen kan een aanvraag om een uitkering ingediend worden. Het recht op uitkering wordt dan vastgesteld vanaf de dag dat de jongere zich bij het UWV om een uitkering meldde. Een voorschot is echter pas mogelijk als er een formeel een aanvraag om bijstand is gedaan. Uw advies om jongeren de mogelijkheid te geven om een voorschot aan te vragen om de zoekperiode te overbruggen is derhalve juridisch niet mogelijk.

Bij de reguliere doelgroep is dit niet het geval. Ons voornemen om ook voor die doelgroep een zoektijd op te leggen is niet meer dan een andere indeling van de tijd die wij hebben om te beslissen op een aanvraag. Die periode is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en bedraagt maximaal acht weken. Wij gaan vier weken van die periode benutten om te onderzoeken of de hulpvraag van de aanvrager niet ingevuld kan worden door de Haarlemmer te ondersteunen bij het vinden van werk. Lukt dat niet, dan benutten we de resterende vier weken om het recht op bijstand vast te stellen. Dit betekent dat er bij toekenning en uitbetaling van de uitkering ook recht op uitkering gedurende de zoekperiode bestaat.

Ten slotte, delen wij uw mening dat wij duidelijk moeten communiceren over hoe wij handhaven en welke informatie wij om welke reden over de klant nodig hebben en verwerken. Dit zullen wij in onze werkprocessen borgen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

ing. S.M.M. Borgers

mr. B.B. Schneiders