

Onderwerp: 213a onderzoek Fraudebestrijding bij bijstandsuitkeringen
BBV nr: 2017/32660

1. Inleiding

De Gemeentewet art. 213a schrijft voor dat gemeenten periodiek doelmatigheidsonderzoek verrichten. In Haarlem is dit bekrachtigd door de raad in de 'Verordening doelmatigheid en doeltreffendheid van het door het college gevoerde bestuur van de gemeente Haarlem' (2012/469231). In de begroting wordt jaarlijks aangegeven welke onderzoeken worden verricht. In de Programmabegroting 2016 is gekozen voor het onderwerp schulddienstverlening. In de Bestuursrapportage 2016 heeft het college aangegeven dat de actualiteit dit 213a onderzoek heeft ingehaald en dat zij daarom onderzoek gaat doen naar fraudebestrijding bij bijstandsuitkeringen.

Het college stelt het voorliggende onderzoeksrapport vast en stuurt het rapport ter informatie aan de commissie Bestuur en Samenleving en aan de Rekenkamercommissie.

2. Besluitenpunten college

1. Het college stelt het rapport van het art. 213a onderzoek naar Fraudebestrijding bij bijstandsuitkeringen vast. Het college onderschrijft de genoemde conclusies en aanbevelingen, te weten:

- Doelen van fraudebestrijding zijn grotendeels gerealiseerd;
- Formuleer doelen en prestaties om resultaten fraudebestrijding zichtbaar te maken;
- Meer inzet op samenwerking tussen betrokken afdelingen;
- Leg meer nadruk op de voorkant van het fraudebestrijdingsproces maar leg ook periodiek contact met klanten uit het bestand;
- Werken vanuit wederzijds vertrouwen.

2. Het besluit heeft geen financiële consequenties.

3. De betrokkenen worden geïnformeerd.

4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Bestuur, de commissie Samenleving en de Rekenkamercommissie.

3. Beoogd resultaat

Onderzoeken ex artikel 213a beogen de uitvoering van vastgesteld beleid doelmatiger en doeltreffender te laten verlopen. Met dit besluit geeft het college aan van het onderzoeksrapport kennis te hebben genomen en de aanbevelingen te onderschrijven, zodat verbeteringen in het komende (beleids)proces kunnen worden meegenomen.

4. Argumenten

In dit onderzoeksrapport is uiteengezet in hoeverre de Haarlemse fraudebestrijding bij bijstandsuitkeringen doeltreffend en doelmatig wordt uitgevoerd. Deze vraag is aan de hand van zes deelvragen beantwoord.

Op basis van het rapport zijn de volgende conclusies en aanbevelingen geformuleerd:

4.1 Doelen van de fraudebestrijding zijn grotendeels gerealiseerd

Het doel van het toegepaste concept 'Hoogwaardig Handhaven' is klanten bewuster maken van de regels die aan de uitkering verbonden zijn, zodat deze meer vanuit de klant zelf worden nageleefd. Op basis van de interviews en werkwijze kan geconstateerd worden dat de

beleidsdoelen worden behaald. De klant beoordeelt de informatie die hij/zij ontvangt als duidelijk en begrijpelijk. Daarbij blijft de continue verbetering van de dienstverlening een aandachtspunt en kan de digitale informatievoorziening worden verbeterd en geactualiseerd.

4.2 Formuleer doelen en prestaties om resultaten fraudebestrijding zichtbaar te maken

De indicatoren die zijn benoemd in het beleidsprogramma geven geen juist en volledig beeld over de resultaten van de fraudebestrijding. Hierdoor is het sturen op inzet en resultaten van fraudebestrijding niet mogelijk. In de begroting staan ook geen indicatoren voor fraudebestrijding meer opgenomen.

De aanbeveling wordt gedaan om nieuwe (SMART) indicatoren te formuleren die een directe relatie hebben met de inzet en uitvoering van fraudebestrijding om op ambtelijk niveau beter inzicht te krijgen en te kunnen sturen. Neem tevens prestatie- en effectindicatoren op in de P&C cyclus, waardoor raadsleden hun controlerende taak indien gewenst kunnen uitoefenen. Daarnaast wordt aanbevolen om met de afdelingen vallend onder SZW, het gesprek te voeren over hoe en op welke manier doelen te bepalen.

4.3 Meer inzet op samenwerking tussen betrokken afdelingen

De effectiviteit van de fraudebestrijding kan worden verhoogd als de samenwerking tussen de klantmanagers en de handhavingsmedewerkers verbetert. Geconstateerd wordt dat er regelmatig sprake is van 'hij/zij' denken tussen de betrokken afdelingen. Het contact verloopt niet gelijkwaardig en niet optimaal. Er kan meer van elkaar geleerd worden en de overdracht kan beter.

Aanbevolen wordt om op casusniveau elkaar op te zoeken en mogelijke knelpunten samen op te lossen en hiermee begrip te krijgen over elkaars besluit of standpunt. Organiseer voor de klantmanagers een eigen vast contactpersoon bij handhaving en laat vaker iemand van handhaving op de afdeling bij de klantmanagers zitten. Hierdoor wordt de fraudedeskundigheid bevorderd.

4.4. Leg meer nadruk op de voorkant van het fraudebestrijdingsproces maar leg ook periodiek contact met klanten uit het bestand

Het beste resultaat wordt verkregen als er gewerkt wordt vanuit een positieve klantbenadering en wederzijds vertrouwen. Met name het voorkomen van fraude is van belang. Door vroegtijdige informatieverstrekking en het bieden van een optimale dienstverlening aan de klant, gaat de instroom omlaag en de uitstroom omhoog. Dat levert uiteindelijk de meeste besparing op.

Daarnaast wordt aanbevolen om klanten die langere tijd een uitkering ontvangen, opnieuw te informeren over hun rechten en plichten en de consequenties als zij dit niet naleven. Dit zou een positieve uitwerking kunnen geven. Voor een deel is handhaven ook beïnvloeden en dat kan het best gerealiseerd worden door persoonlijk contact met de klant.

4.5. Werken vanuit wederzijds vertrouwen

In 2016 heeft RadarAdvies een onderzoek gedaan naar het effectiever uitvoeren van het handhavingsbeleid van Sociale Zaken van de gemeente Emmen. De conclusie die naar voren is gekomen is dat meer evenwicht moet komen tussen 'hard controls' (regels en verplichtingen) en 'soft controls' (werken vanuit wederzijds vertrouwen). Aanbevolen wordt om hierover met de betrokken afdelingen in gesprek te gaan.

5. Risico's en kanttekeningen

-

6. Uitvoering

Inmiddels wordt gewerkt aan het nieuwe handhavingsbeleidsplan. De resultaten van dit onderzoek en de benoemde verbeterpunten worden meegenomen bij dit nieuwe beleidsplan.

Het Koersdocument van SZW (2016/255654) met als uitgangspunt 'Ken je klant en ken je stad' is in de zomer 2016 vastgesteld. Gelijktijdig met dit onderzoek, is de uitrol hiervan gestart. De benoemde aanbevelingen sluiten goed aan bij de implementatie van het Koersdocument en worden daarbij betrokken.

7. Bijlagen

Rapport Art. 213a onderzoek Fraudebestrijding bij bijstandsuitkeringen.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester