



**Haarlem**

Reageren  
[antwoord@haarlem.nl](mailto:antwoord@haarlem.nl)

Meer informatie  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)

Vragen  
023 – 511 51 15

Gemeente Haarlem • Concerncontrol

# Art. 213a onderzoek Fraudebestrijding bij bijstandsuitkeringen

# Art. 213a onderzoek Fraudebestrijding bij bijstandsuitkeringen

December 2016

Onderzoek: M. Wiggers  
Coördinatie: L. Goudsmit  
Opdrachtgever: M. Jonker

## Inhoudsopgave

|                                                                                                      |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Samenvatting</b>                                                                                  | <b>2</b>      |
| <b>1 Inleiding</b>                                                                                   | <b>3</b>      |
| 1.1 Achtergrond en aanleiding                                                                        |               |
| 1.2 Leeswijzer                                                                                       |               |
| <b>2 Vraagstelling</b>                                                                               | <b>4</b>      |
| 2.1 Doel en onderzoeksvragen                                                                         |               |
| 2.2 Opzet van het onderzoek                                                                          |               |
| <b>3 Handhavingsbeleid van Haarlem</b>                                                               | <b>5</b>      |
| 3.1 Inleiding                                                                                        |               |
| 3.2 Beleidsplan ‘Handhaven doen we allemaal’                                                         |               |
| 3.3 Beleidsuitvoering                                                                                |               |
| 3.4 Juridisch kader                                                                                  |               |
| 3.5 (meetbare) Beleidsdoelen / indicatoren handhavingsbeleid                                         |               |
| <b>4 Fraudebestrijding in de praktijk</b>                                                            | <b>15</b>     |
| 4.1 Inleiding                                                                                        |               |
| 4.2 Uitvoering en organisatie van de fraudebestrijding en feedback                                   |               |
| 4.3 Onderzoek effectieve fraudebestrijding gemeente Emmen door Radar Advies                          |               |
| <b>5 Resultaten</b>                                                                                  | <b>23</b>     |
| 5.1 Resultaten fraudeaanpak                                                                          |               |
| 5.2 Vergelijking andere gemeenten – Benchmark Divosa                                                 |               |
| <b>6. Conclusies en aanbevelingen</b>                                                                | <b>29</b>     |
| 6.1 Bevindingen en aanbevelingen effectiviteit (doelmatigheid en doeltreffendheid) fraudebestrijding |               |
| <br>Bijlage 1. Overzicht geraadpleegde documentatie en lijst geïnterviewde personen                  | <br><b>35</b> |
| Bijlage 2. Werkzaamheden afdeling Handhaving                                                         | <b>36</b>     |
| Bijlage 3. Benchmarkrapporten Divosa ‘Werk en Inkomen’ 2015 en 2016                                  | <b>38</b>     |

## Samenvatting

Dit art. 213a onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het college, met als doel de doelmatigheid en doeltreffendheid van het handhavingsbeleid bij uitkeringen te onderzoeken.

De centrale onderzoeksvraag, of de Haarlemse fraudebestrijding effectief is, valt niet makkelijk te beantwoorden. Er is getracht hier een uitspraak over te kunnen doen, enerzijds aan de hand van het vastgestelde beleid en de uitvoering hiervan, anderzijds aan de hand van resultaten en cijfers.

De doelmatigheidsvraag is op basis van de huidige gegevens niet te beantwoorden, omdat geen eenduidig beeld gevormd kan worden aan de hand van beschikbare cijfers, resultaten en vergelijkbaarheid met andere gemeenten. Wel zijn er in dit rapport aanbevelingen opgenomen om intern een aantal zaken te verbeteren, die ten goede komen aan de doelmatigheid. Het doel van het onderzoek is (daarom) meer gericht op het inzicht krijgen in het fraudebestrijdingsproces. Door verschillende interviews, gesprekken en het raadplegen van diverse rapporten en documenten, websites en vergelijkingsmateriaal, is dat gelukt.

In dit rapport is uiteengezet op welke manier Haarlem het toegepaste concept ‘Hoogwaardig Handhaven’ in praktijk brengt. De hoofddoelen van ‘Hoogwaardig Handhaven’ zijn het bijdragen aan het beperken van de instroom in het bijstandsbestand, het bevorderen van de uitstroom en het vergroten van het maatschappelijk rendement. Hiervoor worden zowel preventieve als repressieve maatregelen ingezet. Met name het voorkomen van fraude levert uiteindelijk de meeste besparingen op. Preventief zet Haarlem zich in op het bekend maken van de regels, het vergemakkelijken van de nalevingsactiviteiten en een goede dienstverlening aan de klanten. Repressief controleert Haarlem op de rechtmatigheid van de te verstrekken uitkering en worden indien noodzakelijk ook sancties opgelegd. In de praktijk werken handhavers zowel aan de ‘voorkant’ als aan ‘de achterkant’ en lijken zich ook terug te verdienen.

Er is kwalitatief onderzoek gedaan naar de effectiviteit, door na te gaan of het beleid correct wordt uitgevoerd. Via gesprekken, functieprofielen en ervaringen, is geconstateerd dat de fraudebestrijding in het kader van de Participatiewet op een effectieve manier in praktijk wordt gebracht. Dat geldt zowel voor de preventieve als voor de repressieve maatregelen. Op organisatorisch vlak kan de fraudebestrijding effectiever worden, door de samenwerking tussen de betrokken afdelingen te verbeteren en intensiveren, door in vaste teams te werken en door meer aandacht te besteden aan intervisie en feedback.

Daarnaast is kwantitatief onderzoek gedaan, om de beschikbare resultaten die te maken hebben met de effectiviteit van de fraudebestrijding, te beoordelen. De bevindingen die toegeschreven kunnen worden aan de preventieve maatregelen zijn goed. De mondelinge informatievoorziening en de dienstverlening hebben een goede beoordeling van de Haarlemmers. Hierdoor wordt de kans op fraude bij uitkeringen verkleind. Wel zijn er verbeteringen door te voeren op het gebied van digitaal en schriftelijk informatiemateriaal.

Resultaten van de repressieve maatregelen geven geen eenduidig beeld en zijn niet direct toe te schrijven aan de effectiviteit van de fraudebestrijding. Er wordt geld bespaard en er zijn ontvangsten op vorderingen en boetes, maar een conclusie of vergelijking met andere steden is nauwelijks mogelijk, gezien een tekort aan vergelijkbare gegevens.

De indicatoren die zijn benoemd in het handhavingsbeleidsplan zijn niet te vertalen naar een resultaat en daarom wordt er ook niet op gestuurd. De cijfers geven inzicht, maar een conclusie kan niet worden getrokken, omdat een causaal verband niet is vast te stellen.

Het meten van resultaten van fraudebestrijding en het toetsen aan en eventueel aanpassen van het vastgestelde beleid vindt nauwelijks plaats. Ook vanuit het management worden geen toetscriteria bepaald en cijfers zijn niet makkelijk opvraagbaar.

Ook landelijk is dit gebrek aan sturingsinformatie en het opvolgen hiervan bekend<sup>1</sup>. Bruikbare data zijn niet SMART gemaakt, zijn beperkt beschikbaar en de kwaliteit laat te wensen over. Het verder professionaliseren van de fraudebestrijding is een investering in het verkrijgen van kwalitatief goede sturingsgegevens die een analyse van fraudebestrijding mogelijk maakt. Ook kan er dan vanuit het management verantwoording worden afgelegd en geëvalueerd en gestuurd worden.

Als het bestuur en/of college meer willen sturen op fraudebestrijding, dan is de aanbeveling om nieuwe (beleids- en begrotings) doelen en prestaties te bepalen, die daadwerkelijk gemeten kunnen worden (en toegeschreven kunnen worden aan de inzet hiervan).

## 1. Inleiding

De gemeente verricht jaarlijks onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door het college gevoerde bestuur. Anders dan het onderzoek door de rekenkamer gaat het hierbij om zelfonderzoek. Het gaat om toetsing op doelmatigheid en doeltreffendheid van een gemeentelijk programma- of beleidsonderdeel. Deze taak is vastgelegd in de 'Verordening onderzoek 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.

Doelmatigheid beschrijft de mate waarin de gewenste prestaties en beoogde maatschappelijke effecten worden gerealiseerd met een zo beperkt mogelijke inzet van middelen.

Doeltreffendheid heeft betrekking op de mate waarin de gewenste prestaties en beoogde maatschappelijke effecten van het beleid ook daadwerkelijk worden behaald.

De onderzoeksvraag waar het in dit rapport over gaat, luidt *'In hoeverre is het fraudebestrijdingsproces van bijstandsuitkeringen bij de gemeente Haarlem effectief?'*

Deze rapportage is de verslaglegging van dit onderzoek.

### 1.1 Achtergrond en aanleiding

De gemeente is op grond van de Participatiewet verantwoordelijk voor het verstrekken van bijstandsuitkeringen en voor het voorkomen en bestrijden van fraude met deze uitkeringen. Daarnaast verplicht de Fraudewet gemeenten om bijstandsgerechtigden die de inlichtingenplicht niet nakomen, te sanctioneren en een boete op te leggen, als er sprake is van een verwijtbare overtreding.

Handhaven op bijstand in Haarlem betekent dat de gemeente de Haarlemmers aanspreekt op het naleven van de verplichtingen die verbonden zijn aan de voorzieningen en ondersteuning die we bieden. Hiervoor maakt Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) gebruik van het concept 'Hoogwaardig Handhaven' dat staat beschreven in de Visienota Handhaving (2012/342276). De kern van dit concept is de spontane nalevingbereidheid van de klant te vergroten door enerzijds vroegtijdig te informeren over de rechten en plichten en het optimaliseren van de dienstverlening (preventieve maatregelen) en anderzijds door het controleren en het daadwerkelijk sanctioneren<sup>2</sup> (repressieve maatregelen). Hiermee kan de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking zoveel

<sup>1</sup> Dit blijkt ook uit een onderzoek van de Erasmus Universiteit, dat als doel had een kritische analyse te geven van de wijze waarop Hoogwaardig Handhaven in de gemeentelijke praktijk vorm heeft gekregen. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat gemeenten niet of nauwelijks zicht hebben op de effectiviteit van hun eigen fraudebestrijding.

<sup>2</sup> Sanctioneren heeft meerdere betekenissen; in dit rapport wordt de betekenis als *'aan een sanctie onderwerpen / bestraffen'* bedoeld.

mogelijk worden geborgd, zodat deze voorzieningen terecht komen bij de mensen die er recht op hebben.

De realiteit is dat er ook ten onrechte gebruik gemaakt wordt van deze voorziening. Fraude bij bijstandsuitkeringen kost de gemeente veel geld. Gedegen fraudebestrijding kan de gemeente ook geld opleveren.

## 1.2 Leeswijzer

Het rapport begint met het schetsen van de context: hoe geeft de gemeente Haarlem vorm aan de fraudebestrijding, wat zijn de beleidsuitgangspunten en wat is het wettelijke kader, deze onderwerpen komen aan de orde in hoofdstuk 3. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 ingegaan op de uitvoering van dit beleid; hoe is het proces georganiseerd, hoe wordt het uitgevoerd, wat zijn de activiteiten en welke afdelingen zijn erbij betrokken en wat zijn de ervaringen en verbeterpunten van de mensen zelf?

De concrete resultaten die met fraudebestrijding worden behaald en de vergelijking met resultaten van andere gemeenten, staan beschreven in hoofdstuk 5.

In hoofdstuk 6 staan de bevindingen van dit onderzoek, samen met de aanbevelingen.

Als er sprake is van een conclusie over een deelonderwerp, dan is dit per hoofdstuk zichtbaar gemaakt door een lichtgrijs kader.

## 2. Vraagstelling

### 2.1 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de effectiviteit van de Haarlemse fraudebestrijding in het kader van de Participatiewet. Het onderzoek gaat niet over de vraag wat de beste methode is om fraude te bestrijden en aan te pakken, maar over de vraag hoe effectief de door de gemeente Haarlem gebruikte methoden zijn (mede in vergelijking met andere gemeenten). Daarnaast is in beeld gebracht wat het resultaat is van het huidige handhavingsbeleid. Het rapport vormt een analyse van de onderzoeksresultaten en doet aanbevelingen voor verbeteringen.

De (hoofd)vraag die is onderzocht:

**In hoeverre is het fraudebestrijdingsproces van bijstandsuitkeringen bij de gemeente Haarlem effectief?** Het onderzoek vond plaats aan de hand van de volgende zes deelvragen:

1. Welke beleidsdoelen heeft de gemeente Haarlem op het terrein van werk en inkomen geformuleerd voor het handhaven op bijstandsuitkeringen? Zijn er indicatoren benoemd aan de hand waarvan de resultaten kunnen worden gemeten? Zo ja, wat is de beoordeling hiervan en welk beeld geven deze indicatoren over het meerjarig verloop van de beleidsrealisatie?
2. Zijn deze beleidsdoelen aangescherpt met de invoering (2013) en aanpassing (2016) van de Fraudewet? Zijn er de afgelopen jaren nieuwe technieken toegepast?
3. Hoe ziet het huidige handhavingsbeleid eruit dat de gemeente heeft vastgesteld om haar doelstelling(en) hieromtrent te realiseren?
4. Wat zijn in 2015 en in het eerste half jaar van 2016 de resultaten die met de fraudeaanpak zijn bereikt?
- 5a. Hoe verhouden de resultaten zich tot de resultaten van afgelopen jaren en is er een verwachting voor de komende jaren?
- 5b. Is een vergelijking te maken ten aanzien van de inzet en effecten van fraudebestrijding met steden van gelijke omvang?

5. Hoe beoordelen de betrokken afdelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de huidige fraudeaanpak, wat gaat goed en waar ligt verbeterpotentieel?

## 2.2 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode juli 2016 tot en met december 2016. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van bronnenonderzoek en interviews met betrokken ambtenaren van de gemeente Haarlem. Deze gesprekken hebben met name in september en oktober plaatsgevonden. Daarnaast is vanuit een benchmark van Divosa<sup>3</sup> een vergelijking gemaakt met resultaten van vergelijkbare gemeenten. Voor het jaar 2016 lopen deze gegevens (grotendeels) tot en met september. In bijlage 1 staat een overzicht van de bronnen en de geïnterviewde personen.

## 3. Handhavingsbeleid gemeente Haarlem

### 3.1 Inleiding

De Participatiewet schrijft voor dat de gemeenteraad regels moet stellen voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van bijstand, misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet. De wijze van controle op de naleving van de plichten van bijstandsgerechtigden staat gemeenten geheel vrij en het financieel risico van onterechte toegekende uitkeringen ligt volledig bij de gemeente.

#### Strategisch beleidsplan

Het huidige beleidskader is in 2012 vastgesteld en daarin is rekening gehouden met het op dat moment geldende strategisch bedrijfsplan van SZW Kans en Kracht voor de periode 2011-2014 (2011/194584). Hierin staat een aantal strategische keuzes op het gebied van dienstverlening, die uitgaan van de eigen kracht, zelfredzaamheid en actief burgerschap van de Haarlemmers. Op dit moment staan de strategische uitgangspunten voor SZW beschreven in het medio 2016 vastgestelde Koersdocument (2016/255654) met als uitgangspunt 'Ken je klant en ken je stad'.

Een belangrijke wijziging is het werken met een vast aanspreekpunt voor de klant. Dit betekent dat handhavers en klantmanagers hun klanten beter leren kennen en, waardoor zij klanten beter en op maat kunnen informeren. Hierdoor kan sneller een beeld worden gevormd over het rechtmatig gebruik van de uitkering. De signaalfunctie van klantmanagers, of klanten rechtmatig handelen, zal hiermee verbeteren. Daarmee versterkt de aandacht voor fraudebestrijding wat meer naar de voorkant van het proces, om fraude zo veel mogelijk te voorkomen, in plaats van controleren en het opleggen van een sanctie achteraf. In het nieuwe beleidsplan wordt deze verschuiving meegenomen.

Dit rapport beschrijft de huidige activiteiten en resultaten, waarbij de grondslag ligt in de Visienota 'Handhaven doen we allemaal' en de nota Kans en Kracht.

---

<sup>3</sup> Divosa is de vereniging van leidinggevenden in het sociaal domein. Leden van Divosa en hun medewerkers zetten zich in voor de missie om mensen in staat te stellen actief aan de samenleving deel te nemen.



**Figuur:**

Elementen, beleidsdocumenten en juridisch kader die van invloed zijn op de fraudebestrijding van de gemeente Haarlem

### 3.2 Beleidsplan 'Handhaven doen we allemaal'

Handhaving bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid staat niet op zichzelf, maar is een vanzelfsprekend onderdeel van en stevig verankerd in de totale dienstverlening van deze hoofdafdeling. Dit betekent dat handhaving een integrale verantwoordelijkheid is geworden en niet alleen een taak van handhavingsspecialisten. Hoe meer aan deze voorwaarden wordt voldaan, hoe effectiever het handhavingsbeleid kan zijn.

Hoogwaardig Handhaven heeft ten doel om de spontane nalevingsbereidheid van de klanten te bevorderen. Dat betekent dat de klant bewuster wordt van de regels rond de uitkering en deze meer uit zichzelf gaat naleven. De kans dat er spontaan aan wet en regels wordt gehouden, is namelijk groter als:

- **De klant goed geïnformeerd wordt:** klanten worden eerder geïnformeerd over hun rechten en plichten en de manier waarop zij op regelnaleving gecontroleerd worden.
- **De dienstverlening geoptimaliseerd is**
- **Snel en adequaat wordt onderzocht of de klant zijn/haar verplichtingen nakomt**
- **Daadwerkelijk gesanctioneerd wordt bij verwijtbare gedragingen:** bij constatering van regelovertreding wordt betrokkene niet alleen het behaalde voordeel ontnomen, maar wordt er ook consequent gesanctioneerd. In Haarlem zijn deze uitgangspunten verwerkt in de 'Beleidsregels Terug- en Invordering en Verhaal Participatiewet' (2014/480550), vastgesteld door het college en besproken in de cie Samenleving 15/1/15).
- **Daadwerkelijk wordt verhaald, terug- en ingevorderd.**

Het concept Hoogwaardig Handhaven wil zeggen dat handhaving meer is dan alleen straffend optreden tegen mensen die de regels hebben overtreden. Handhaving gaat vooral over preventie en zit dus aan de voorkant van het proces: mensen helpen om zich aan de regels te houden, via het informeren over en het aanbieden van passende dienstverlening. Zo wordt de kans dat mensen (on)bewust fraude plegen een stuk kleiner. Aandachtspunt hierbij is de dagelijkse uitvoeringspraktijk. De houding en werkwijze van alle betrokken medewerkers, waaronder alerte reacties op fraudesignalen, is noodzakelijk voor een succesvolle implementatie van Hoogwaardig Handhaven. De 'handhavende' houding van de medewerkers staat daarbij centraal.

De visie op handhaving is kort samengevat:

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

Voor een deel is handhaven ook beïnvloeden en dat kan het best gerealiseerd worden door persoonlijk contact met de klant.

Het concept Hoogwaardig Handhaven wordt door veel gemeenten gebruikt en dit wordt vertaald in een eigen handhavingsbeleid<sup>4</sup>. Uit diverse landelijke onderzoeken<sup>5</sup> blijkt dat Hoogwaardig Handhaven een succesvol concept is. Gemeenten die deze wijze van handhaven hebben ingevoerd, hebben minder bijstandsfraude en hogere uitstroom- en lagere instroomcijfers dan gemeenten die dit concept niet hebben ingevoerd. Hoogwaardig Handhaven streeft naar een balans tussen preventie en repressie.

### **Veranderingen op het gebied van fraudebestrijding**

De verwachting is dat handhaving er door een aantal belangrijke ontwikkelingen anders uit komt te zien. Het gaat om maatschappelijke, wettelijke/juridische veranderingen en veranderingen in onze eigen organisatie.

Maatschappelijke veranderingen gaan met name over nieuwe mogelijkheden om met het gebruik van internet fraude op te sporen, denk hierbij aan digitaal rechercheren. De wettelijke aanpassingen komen aan de orde in paragraaf 3.4 'juridisch kader'. De veranderingen in de ambtelijke organisatie hebben met name betrekking op de toegevoegde uitgangspunten, die staan beschreven in het Koersdocument (ken je klant principe), de organisatorische aanpassingen (andere inrichting van afdelingen) en de intensievere samenwerking binnen én met de Sociaal Wijkteams.

De organisatie kende tot de zomer van 2016 een afdeling voor nieuwe klanten en re-integratie en een andere afdeling voor bestaande klanten en administratie. Medewerkers van het aanvraag- en participatieproces enerzijds en medewerkers betrokken bij het bestandsbeheer anderzijds, zijn dit najaar bij elkaar gezet. Met deze nieuwe clustering van taken zal de communicatie en informatie over en zicht op de klanten verbeteren. Daarnaast wordt vanaf 1 januari 2017 vanuit SZW gebiedsgericht gewerkt en wordt een versnelling aangebracht in het 'ken je klant' principe.

In de door de raad vastgestelde 'Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive en handhaving' (Verordeningen Sociaal Domein 2014/334665) is bepaald dat het college tweejaarlijks een beleidsnota over handhaving aan de gemeenteraad aanbiedt met daarin het te voeren beleid op het gebied van handhaving, bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet, de behaalde resultaten en de te verwachten resultaten.

Het is niet realistisch elke twee jaar een beleidsplan aan te passen. Een plan maken, uitvoeren en realiseren heeft tijd nodig. Daarom wordt vier jaar gehanteerd.

Deze Verordening is per 1 januari 2017 vervallen door aanpassingen op de Fraudewet. Hiermee is ook de verplichting vervallen elke twee jaar nieuw beleid vast te stellen.

<sup>4</sup> Dit is zichtbaar in de handhavingsplannen van o.a. de gemeenten Groningen, Amersfoort, Almere, Houten, Capelle aan den IJssel en Dalfsen.

<sup>5</sup> Onderzoek naar borging en verankering Handhaving in de Wwb. Radar, 2008. Stand van Zaken Hoogwaardig Handhaven WWB 2010 - Regioplan, 2010.

In de Afstemmingsverordening (2014/334665), die per 1 januari 2015 door de raad is vastgesteld, staat daarentegen de bepaling opgenomen, dat eens in de vier jaar een handhavingsbeleidskader wordt vastgesteld door de gemeenteraad. Hieruit vloeit een handhavingsuitvoeringsplan dat door het college wordt vastgesteld. Omdat het oude beleidsplan in 2012 is vastgesteld, zou in 2016 het nieuwe beleidsplan worden gemaakt. Vanwege de uitvoering van dit doelmatigheidsonderzoek is dit uitgesteld, om de aandachtspunten en aanbevelingen die uit dit onderzoek voortkomen mee te kunnen nemen. Nu dit onderzoek is afgerond, is gestart met het nieuwe beleidsplan voor de komende vier jaar en hierin worden de benoemde uitkomsten geïntegreerd.

### 3.3 Beleidsuitvoering in Haarlem

Fraudebestrijding vindt enerzijds plaats aan de voorkant van het proces, door preventieve maatregelen bij de aanvraag van een uitkering. Anderzijds aan de achterkant van het proces, door repressieve maatregelen, waarbij fraudesignalen worden onderzocht als iemand een uitkering heeft. Preventieve inzet richt zich op vroegtijdige en proactieve informatieverstrekking en het optimaliseren van de bestaande dienstverlening aan Haarlemmers die van de gemeenteverstrekingen gebruik maken of willen gaan maken. Vanaf 1 januari 2015 wordt voor het aanvragen van uitkering gewerkt met het Poortmodel (zie onderstaand schema), gelijktijdig met de landelijke invoering van de Participatiewet.

Het Poortmodel is erop gericht, zoals de Participatiewet voorschrijft, mensen die kunnen werken zo snel mogelijk naar werk te begeleiden. Daarnaast wordt bekeken of mensen die nu niet aan het werk kunnen (andere) mogelijkheden hebben om te participeren in de maatschappij of om vrijwilligerswerk te verrichten. Eén van de uitgangspunten van dit model is het 'Verstrekken van uitkeringen alleen aan diegenen die dat écht nodig hebben', ofwel borgen van de rechtmatigheid.



*Proces Poortmodel t.t.v. dit onderzoek (oktober 2016). Hierna is dit proces enigszins aangepast.*

De actieve informatieverstrekking komt aan de orde bij de 'Informatiebijeenkomst Rechten en Plichten'. Tijdens deze verplichte bijeenkomst, geeft een klantmanager uitleg over de rechten en plichten die iemand heeft bij het aanvragen van een uitkering.

In het persoonlijk (participatie)gesprek legt de klantmanager de afspraken die met de klant zijn gemaakt, vast en wordt besproken welke bijzondere omstandigheden er zijn en wat de klant zelf heeft gedaan om aan werk te komen. Er is sprake van een vast aanspreekpunt voor de klant, waardoor een (vertrouwens)relatie kan worden opgebouwd. Op deze manier wordt gewerkt aan wederzijds vertrouwen tussen de klant en de klantmanager.

Repressieve inzet richt zich op vroegtijdige opsporing door controle op maat en door daadwerkelijk sanctioneren. In de praktijk betekent dit onder andere:

- Signaalonderzoek en registreren van signalen;
- Handhaving aan de poort (screening van aanvragen);
- Zoektijd (naar werk) van vier weken, voordat de bijstandsaanvraag kan worden ingediend;
- Training 'Fraudealertheid' aan klantmanagers en handhavingsmedewerkers;
- Opleggen van maatregelen en gebruikmaking van terug- en invorderingsbeleid.

Tezamen vormen deze elementen een cirkel van naleving.

### Cirkel van naleving<sup>6</sup>



De elementen van de cirkel vormen 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. Dit is ook van belang voor de Haarlemmers, zij moeten kunnen rekenen op een doelmatige en rechtmatige besteding van belastinggelden en collectief opgebrachte premies.

Onderzoeksbureau Ipsos doet jaarlijks onderzoek, in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, naar 'Kennis van verplichtingen en Detectiekans' onder uitkeringsgerechtigden. Met behulp van enquêteonderzoek heeft Ipsos vastgesteld wat het kennisniveau van uitkeringsgerechtigden is als het gaat om hun plichten. Daarnaast heeft zij vastgesteld hoe groot de detectiekans is die uitkeringsgerechtigden waarnemen. De gedachte is dat een hoog kennisniveau en een hoog ingeschatte detectiekans basisvoorwaarden zijn ter preventie van uitkeringsfraude. In de gemeente Haarlem is de gemiddelde bekendheid van de plichten die aanvragers hebben zowel in 2015 als in 2014 89%. Dit ligt ook in lijn met het gemiddelde van alle gemeenten in 2015 (90 procent).<sup>7</sup>

### 3.4 Juridisch Kader

De gemeente is verantwoordelijk voor fraudebestrijding bij uitkeringen. Deze taak is in 2013 aangescherpt en is in drie wetten vastgelegd: de Participatiewet (IOAW/IOAZ), de Fraudewet en de

<sup>6</sup> Afbeelding is afkomstig uit de werkwijzer Werkwijzer Handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting, Divosa, maart 2013.

<sup>7</sup> Voor de steekproef zijn zeven gemeenten geselecteerd (Almere, Den Haag, Enschede, Groningen, Zwolle, Rotterdam en Haarlem) uit alle gemeenten met meer dan 2.000 PW-gerechtigden.

Wet Huisbezoeken. Deze taak is voor gemeenten een verplichting en hiervoor worden beleidsuitgangspunten meegegeven. De wijze van uitvoering mogen gemeenten zelf bepalen. Maatwerk blijft mogelijk.

### **Participatiewet /IOAW<sup>8</sup>/IOAZ<sup>9</sup>**

*Boete (art. 18a Participatiewet), herzien en intrekken (art. 54, lid 3 Participatiewet) en terugvordering (art. 58 t/m art. 60c Participatiewet) en art. 37 en art. 38 IOAW/ IOAZ*

In 2004 werd de Wet werk en bijstand (WWB) van kracht. Deze wet beschrijft dat de gemeenteraad regels moet stellen voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van bijstand alsmede van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet. Op 1 januari 2015 is de WWB vervangen door de Participatiewet. Aanpassingen op het gebied van fraudebestrijding die in deze wet zijn opgenomen, hebben betrekking op het verplicht herzien en intrekken van het recht op bijstand, verplichte terugvordering van kosten van bijstand en het opleggen van een bestuurlijke boete als er gefraudeerd wordt.

Ook op het gebied van terugvordering is het college op grond van de Participatiewet verplicht om ten onrechte verleende bijstand als gevolg van de schending inlichtingenplicht terug te vorderen.

De gemeenteraad van Haarlem heeft de 'Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive en handhaving' via de beleidsregels eind 2014 vastgesteld (2014/480550). Deze verordening regelt de invordering van boetes wanneer er sprake is van recidive bij fraude. Deze verordening is door een wetwijziging per 1 januari 2017 van rechtswege vervallen. De wijzigingen in de Fraudewet zijn op 1 januari 2017 van kracht geworden. Artikel 60b Participatiewet, de wettelijke grondslag voor de robuuste incasso, vervalt met de wijziging van de Fraudewet. Dit betekent dat de 'Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive en handhaving' van rechtswege vervalt en niet ingetrokken hoeft te worden.

### **Fraudewet**

Het kabinet heeft gekozen voor een strengere aanpak van uitkeringsfraude.

De Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid, ofwel Fraudewet, is ingevoerd om ervoor te zorgen dat uitkeringen en toeslagen alleen bij die mensen terechtkomen die er recht op hebben. Tot 1 januari 2013 werd door gemeenten een maatregel (= mindering op de uitkering) opgelegd als een uitkeringsontvanger zich niet aan zijn verplichtingen hield, ongeacht om welke verplichting het ging. Na 1 januari 2013, bij invoering van de nieuwe Fraudewet, is dit veranderd en zijn gemeenten verplicht een boete op te leggen bij een verwijtbare schending van de inlichtingenplicht. De eerdere bevoegdheid om een maatregel in deze situatie op te leggen, verdwijnt.

Artikel 18 van de (toen nog geldende) WWB (nu Participatiewet) bevat de opdracht aan gemeenten om het afstemmingsbeleid in een verordening vast te leggen.

De gemeente heeft namelijk een verantwoordelijkheid met betrekking tot de invulling van de rechten en plichten van bijstandsgerechtigden. Mede gelet op de rechtszekerheid van een bijstandsgerechtigde moet het gemeentelijk beleid vastgelegd worden in een verordening. Rechten en plichten zijn echter twee kanten van één medaille. Het recht op algemene bijstand is altijd verbonden aan de plicht zich in te zetten om weer onafhankelijk te worden van de uitkering. Artikel 18 van de Participatiewet spreekt over het afstemmen van de bijstand en de daaraan verbonden verplichtingen op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van een belanghebbende. In deze bepaling wordt benadrukt dat het vaststellen van de hoogte van de uitkering en de daaraan verbonden verplichtingen voor bijstandsgerechtigden maatwerk is. Daarbij

<sup>8</sup> Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijke arbeidsongeschikte werkloze werknemers

<sup>9</sup> Wet Inkomensvoorziening oudere of gedeeltelijke arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen

moet recht worden gedaan aan de individuele situatie en de persoonlijke omstandigheden van bijstandsgerechtigden.

**In Haarlem is dit nieuwe beleid vastgelegd in de Afstemmingsverordening 'Regels aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving' (2012/442004).** In het kader van deze wet wordt gesproken over uitkeringsfraude. Er is sprake van uitkeringsfraude als een verwijtbare overtreding van de inlichtingenplicht heeft geleid tot onverschuldigde betaling van de uitkering (nu of in het verleden).

Met het van kracht worden van de Fraudewet op 1 januari 2013 is preventie nog urgenter geworden. De wet heeft onder meer tot doel om via een zwaarder boeteregime potentiële fraudeurs af te schrikken. Op korte termijn worden klanten als gevolg van de nieuwe wet bij regelovertreding geconfronteerd met hogere boetes, die kunnen leiden tot hoge schuldenlasten, zodat langdurige terugbetalingen nodig zijn. Een consequentie is ook dat het uitvoeringsproces van de uitvoeringsinstanties complexer wordt, dit betekent grotere administratieve inspanningen en een toename van de benodigde arbeidscapaciteit om de vorderingen te bepalen en te incasseren. Door de Fraudewet is het voor gemeenten nog belangrijker geworden om fraude te voorkomen of te beperken. Deze wet is onderdeel van een strengere koers die al enige tijd wordt gevoerd onder het motto 'Fraude mag niet lonen'.

Op 1 januari 2017 is weer een aanpassing op deze wet gekomen.

De Tweede Kamer heeft 31 mei 2016 het wetsvoorstel Wijziging Fraudewet aangenomen.

De verandering in de Fraudewet betekent dat gemeenten de hoogte van de boete voor mensen met een uitkering voortaan moet afstemmen op de ernst van de overtreding, de mate waarin deze verwijtbaar is en de omstandigheden van betrokkene. Ook kan in het geval van een bestuurlijke boete onder voorwaarden meegewerkt worden aan een schuldregeling. Tenslotte is bepaald dat te allen tijde rekening moet worden gehouden met de beslagvrije voet. Dit impliceert een verzachting van de wet.

Met dit wetsvoorstel wordt wettelijk vastgelegd dat de maximale boete is gekoppeld aan het al dan niet opzettelijk overtreden van de 'inlichtingenplicht'. Dit is de plicht van uitkeringsontvangers om op tijd wijzigingen door te geven die van invloed zijn op de hoogte en duur van de uitkeringsverstrekking of aanvraag. Voor overtredingen die niet opzettelijk zijn begaan, wordt een lagere boete opgelegd dan bij een overtreding waarbij wel opzet aan de orde is.

De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft op 11 januari 2016 voor het eerst beslist dat de hoogte van een boete zo moet worden vastgesteld, dat een bijstandsgerechtigde deze binnen een redelijke termijn kan betalen. De CRvB gaat daarbij uit van een maximale termijn van twee jaar waarin de bijstandsgerechtigde de boete kan betalen. De CRvB is als het gaat om de bijstand het hoogste rechtsprekende orgaan.

Op dit moment worden richtinggevende jurisprudentie en ontwikkelingen op dit gebied nauwlettende gevolgd en direct in de praktijk toegepast. Nieuwe uitgangspunten worden meegenomen in de werkwijze, dat in dit geval een verzachting van de boete impliceert.

## Wet huisbezoeken

Bij het vaststellen van het recht op bijstand kunnen huisbezoeken worden uitgevoerd. De grondslag voor deze huisbezoeken ligt in artikel 53a van de WWB/Participatiewet. Sinds 1 januari 2013 is de Wet huisbezoeken van kracht. Het gaat hierbij om het vaststellen van de leefsituatie van klanten die een uitkering aanvragen of ontvangen waarbij de leefsituatie van belang is. Deze wet regelt de gevolgen van het weigeren van toestemming voor een huisbezoek in situaties waarin geen concrete

aanwijzingen zijn voor fraude op grond van onjuiste gegevensverstrekking. Als er wel een vermoeden is van fraude en belanghebbende weigert een huisbezoek, dan is het op grond van bestaande jurisprudentie al mogelijk de uitkering te weigeren, lager vast te stellen of in te trekken.

Met deze wet worden meer mogelijkheden gegeven om de leefsituatie vast te stellen. Daarbij gaat het vooral om de vraag of de aanvrager van de uitkering samenwonend is of alleenstaande (ouder). Om dit te kunnen vaststellen verifieert de gemeente de inschrijving van de aanvrager in het BRP (Basis registratie personen) adres. Daarnaast moet de aanvrager kunnen aantonen dat de kosten van zijn/haar bestaan niet met een ander gedeeld worden.

De vraag is of het stand houdt bij de rechter, als er onvoldoende aanleiding is voor een huisbezoek, gelet op proportionaliteit/subsidiariteit. **In Haarlem wordt op huisbezoek gegaan, als er voldoende aanleiding is, zodat er geen proportionaliteits-/subsidiariteitsvraagstuk ontstaat bij de rechter.**

Omdat huisbezoeken een inbreuk betekenen op de privacy van de klant, zijn hiervoor diverse regels opgesteld. Deze regels kunnen gemeenten in een protocol vastleggen. Dit is nu nog geen wettelijke verplichting.

In Haarlem wordt gewerkt met een algemeen, landelijk protocol bij het uitvoeren van huisbezoeken. Dat protocol is onderdeel van de werkwijze en staat beschreven in het Kwaliteitszorgsysteem (KZS). Een brief met het protocol is vindbaar via het onderwerp 'Binnentreden bij Handhaving' uit 2012. Naast dat protocol, wordt ook een protocol gebruikt dat erop gericht is de veiligheid van de medewerkers die huisbezoeken verrichten, te maximaliseren.

### 3.5 (Meetbare) Beleidsdoelen / indicatoren handhavingsbeleid

De doelstelling voor fraudebestrijding is niet SMART gemaakt. Dit is ook een lastig onderwerp om concrete doelstellingen te benoemen, omdat 'het beste resultaat' zou zijn dat er geheel geen sprake is van fraude. De realiteit is helaas niet zo; het ontbreken van fraude komt in de praktijk zelden voor.

In de programmabegroting van de gemeente Haarlem staan geen effect- en prestatie-indicatoren opgenomen voor handhaving op het terrein van fraudebestrijding. Dit onderwerp leent zich minder voor indicatoren. Om toch een beeld te schetsen wat met fraudebestrijding wordt bereikt, zouden doelen en prestaties in beleidsdocumenten en/of de begroting zichtbaar gemaakt kunnen worden. Daarbij moet worden bekeken welke prikkels bepaalde 'doelen of resultaten' oproepen en of het wenselijk is om dit te kwantificeren in de begroting.

In het huidige Handhavingsbeleidsplan staat een aantal indicatoren beschreven, die een beeld zouden moeten geven over de resultaten van fraudebestrijding. Ook is een 0-meting gedaan bij de start van het beleidsplan in 2012. In dat jaar werd nog gewerkt vanuit de WWB. Vanaf januari 2015 is dat de Participatiewet geworden.

De volgende indicatoren zijn in het Handhavingsbeleidsplan benoemd:

Werken inkomen:

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

Debiteurenbeheer:

- Aantal betalende debiteuren

➤ Ontvangsten uit geïnde vorderingen

Hieronder staat een aantal tabellen, die inzicht geven in de resultaten van de benoemde indicatoren.

**Indicator: Uitkeringsaanvragen Participatiewet en afgewezen uitkeringen**

|                             | Aangevraagde uitkeringen | Afgewezen uitkeringen | Procentuele afwijzingen |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>2013</b>                 | 1.788                    | 360                   | 20%                     |
| <b>2014</b>                 | 1.883                    | 330                   | 18%                     |
| <b>2015</b>                 | 1.203                    | 99                    | 8%                      |
| <b>2016 (t/m september)</b> | 771                      | 84                    | 11%                     |

Dit zijn alle aanvragen die in de afgelopen vier jaar zijn aangevraagd en de uitkeringen die jaarlijks zijn afgewezen. Afwijzing kan tal van redenen hebben. Aangezien de redenen minimaal zijn gespecificeerd in het systeem, kan niet een duidelijke toeschrijving gemaakt worden naar fraudebestrijding. Wel is duidelijk zichtbaar dat het aantal aangevraagde uitkeringen jaarlijks verminderd.

**Indicator: Beëindiging Uitkering**

|                             | Aantal beëindiging uitkering | Reden 'geen inlichtingen' | Procentueel aandeel 'geen inlichtingen' |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|
| <b>2013</b>                 | 1.232                        | 170                       | 14%                                     |
| <b>2014</b>                 | 1.359                        | 168                       | 12%                                     |
| <b>2015</b>                 | 1.295                        | 160                       | 12%                                     |
| <b>2016 (t/m september)</b> | 840                          | 56                        | 7%                                      |

Er zijn twaalf redenen benoemd in het systeem, op grond waarvan een uitkering kan worden beëindigd. De reden 'geen inlichtingen', zou mogelijk toegerekend kunnen worden aan de 'preventieve maatregelen' van fraudebestrijding.

**Indicator: Ontvangsten uit geïnde vorderingen**

|  | Fraudevorderingen in dat jaar opgelegd | Ontvangsten vanuit vorderingen | Percentage ontvangsten t.o.v. eindstand | Percentage ontvangsten t.o.v. totaal nieuw | Aantal betalende klanten |
|--|----------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|
|--|----------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|

|             |           |           | vorderingen<br>jaar ervoor | opgelegde<br>vorderingen in<br>dat jaar |     |
|-------------|-----------|-----------|----------------------------|-----------------------------------------|-----|
| <b>2013</b> | € 764.469 | 601.125   | 9,0 %                      | 78,63 %                                 | 630 |
| <b>2014</b> | € 704.198 | € 500.019 | 7,6 %                      | 71,0 %                                  | 588 |
| <b>2015</b> | € 826.879 | € 529.506 | 8,2 %                      | 64,0 %                                  | 607 |
| <b>2016</b> | € 205.304 | € 294.258 | 4,55 %                     | 143,3 %                                 | 475 |

Betreft fraudevorderingen, gegevens berekend vanaf 1987<sup>10</sup>

| 2012      | 2013      | 2014      | 2015      | 2016      |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 6.652.080 | 6.562.021 | 6.449.675 | 6.466.060 | 6.186.015 |

Eindstand totaal openstaande fraudevorderingen

Het onderzoek heeft geen informatie opgeleverd wat nog ingelost kan worden op de fraudevorderingen en welk deel de gemeente als oninbaar ziet. In het algemeen werd tijdens gesprekken aangegeven dat de slechte incasso op boete- en fraudevordering te maken heeft met het feit dat de betrokken debiteuren vaak een beperkte aflossingscapaciteit hebben. Bij debiteuren die nog in de uitkering zitten, is het wel een voordeel dat incasso op vorderingen kan plaatsvinden door een percentage in te houden op de lopende uitkering. Bij uitgestroomde cliënten bestaat dat voordeel niet en wordt incasso meteen een stuk lastiger. Tijdens interviews werd ook aangegeven dat hoge fraude- en boetevorderingen waarschijnlijk nooit helemaal terugbetaald zullen worden.

**Conclusie tabellen indicatoren:** De tabellen laten zien dat fraudebestrijding de gemeente geld oplevert. Maar er kan geen verband worden aangetoond tussen de resultaten van de indicatoren en de resultaten en effectiviteit van de fraudebestrijding. De cijfers die naar voren komen, kunnen niet gerelateerd worden aan de uitvoering van het handhavingsbeleid. Tal van factoren zijn hier namelijk van invloed op. Ook wordt niet op deze indicatoren gestuurd. Het zou wenselijk kunnen zijn om zowel ambtelijke als bestuurlijke doelen en/of prestaties te benoemen, die wel een directe relatie hebben met de resultaten van fraudebestrijding, zodat hier ook beter op gestuurd kan worden. Daarnaast wordt aanbevolen om met de afdelingen vallend onder SZW, het gesprek te voeren over hoe en op welke manier doelen te bepalen.

<sup>10</sup> Deze gegevens worden geregistreerd vanaf 1987. De bedragen die nu zichtbaar zijn, hebben ook betrekking op de jaren hiervoor (teruglopend tot 1987). Er worden bijv. schulden afgelost, die in eerdere jaren zijn ontstaan (vanaf 1987).

## 4. Fraudebestrijding in de praktijk

### 4.1 Inleiding

Het fraudebestrijdingsproces binnen de gemeente Haarlem bestaat uit:

- Voorlichting en dienstverlening aan klanten: preventieve maatregelen
- Handhavingsactiviteiten: repressieve maatregelen
- Gesprekken met klanten en een vertrouwensrelatie opbouwen (klant – klantmanager)
- Kwaliteitszorg en verbetering (denk aan: verbinding tussen preventieve en repressieve maatregelen, vernieuwing, efficiency beoordeling, blik op eigen werk en functioneren, aanpassingen n.a.v. nieuwe jurisprudentie en wetgeving en beleidsbewaking).

### 4.2 Uitvoering en organisatie

#### Uitgangspunt Poortmodel

Het Poortmodel is het aanvraagproces bij uitkeringen, waar sinds januari 2015 mee wordt gewerkt. Het uitgangspunt hiervan is het integraal werken en de klant zo veel mogelijk toeleiden naar werk.

De taken die voortvloeien uit fraudepreventie bij uitkeringen en handhaving op naleving, zijn belegd bij verschillende afdelingen binnen SZW:

- klantmanagers (fraude-alertheid, voorlichten, informeren),
- handhavers (controle, onderzoek, terugvordering),
- sociale recherche ((strafrechtelijk) onderzoek),
- schulddienstverlening (fraude-alertheid, voorlichten, informeren),
- afdeling Procesondersteuning (beleid, werkprocessen, opleiden),
- debiteurenbeheer (invordering) en
- administratie.

Voor effectieve fraudebestrijding is het van belang dat alle betrokken afdelingen onderdeel zijn van een eenduidig proces waar communicatie en registratie belangrijke onderwerpen zijn.

Het team Handhaving is 100% gericht op fraudebestrijding; medewerkers van de overige afdelingen zijn ook (in meer of mindere mate) belast met andere activiteiten.

Er zijn verschillende momenten te onderscheiden waar fraudebestrijding plaatsvindt:

1. Fraudebestrijding aan de poort (bij aanvraag) – *klantmanagers/handhavers*;
2. Fraudebestrijding in het bestandsbeheer (klanten met hoger frauderisico worden gecontroleerd) – *klantmanagers/handhavers en event. debiteurenbeheer en administratie*;
3. Fraudebestrijding naar aanleiding van signalen, wijzingen en tips – *handhavers, sociale recherche, debiteurenbeheer en administratie*.

#### Klantmanagers

De klantmanager is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid en doelmatigheid van de uitkeringsverstrekking. In de praktijk houdt dit in dat klantmanagers tijdens de gesprekken met de klant alert zijn op fraude. Dit aspect komt met name aan de orde bij de Bijeenkomst Rechten en Plichten en tijdens het Participatiegesprek. Tijdens deze bijeenkomst en gesprek(ken) geven zij voorlichting over de rechten en plichten waar een klant zich aan moet houden, waaronder de informatieplicht. Ook komen hierbij de gevolgen aan de orde als een klant de informatieplicht overtreedt. Naar aanleiding van signalen of wijzingen in de persoonssituatie van de klant, kunnen de

klantmanagers om aanvullende informatie vragen. De klantmanager kan per klant variëren in het aantal gesprekken en controlemomenten.

### **Risicosturing aan de poort (bij aanvraag bijstandsuitkering)**

Bij de beoordeling van de rechtmatigheid bij uitkeringsaanvragen wordt aan de hand van de geleverde gegevens een eerste controle gedaan. Tijdens het persoonlijk gesprek, wordt aan de hand van inzichten en fraudealertheid van de medewerkers, een inschatting gemaakt van het risico op fraude.

### **Bijeenkomst Rechten en Plichten**

De klantmanagers geven de bijeenkomst Rechten en Plichten. Hierin krijgen de mensen die zich hebben aangemeld voor het aanvragen van een uitkering, informatie over de rechten, maar met name over de verplichtingen die aan het ontvangen van een bijstandsuitkering verbonden zijn. De verplichte bijeenkomst Rechten en Plichten is iedere maandag en donderdag op het Werkplein. Het is een bijeenkomst van een uur voor maximaal 25 personen en wordt geleid door twee klantmanagers.

### **Participatiegesprek**

Vervolgens vindt het Participatiegesprek plaats tussen de aanvrager en de (toegewezen) klantmanager. Tijdens dit persoonlijke gesprek wordt bekeken of en hoe iemand kan participeren in de maatschappij via betaald werk of anders via vrijwilligerswerk of een werkervaringsplek. Dit is ook het moment dat wordt ingegaan op de privé situatie van de klant. Dit gesprek kan een signaal opleveren voor de klantmanager, dat de rechtmatigheid van de aanvrager (nader) onderzocht moet worden. Fraude alertheid van de klantmanager is hierbij van belang.

### **Bestandsbeheer (volgen van klanten met een verhoogd frauderisico)**

Bij handhaving in het bestandsbeheer speelt het frauderisico nu geen 'hoofdrol'. Veel van de klanten die (geruime tijd) een uitkering ontvangen, hebben niet of nauwelijks contact met de gemeente. Wel wordt aandacht besteed (onder andere via themaonderzoeken) aan de handhaving van klanten die een verhoogd frauderisico geven. Het frauderisico wordt bepaald door een aantal factoren. Klanten met een bovengemiddeld frauderisico zijn bijvoorbeeld vakmensen als timmerlui of schilders, zij kunnen gemakkelijker hun inkomsten zwart verdienen dan productiemedewerkers in een groot bedrijf. Bij geboortes, verhuizingen, inkomsten uit part time werk of klanten die een aanvraag doen voor bijzondere bijstand, of die mutaties doorgeven, worden vaker gesproken. Ervaring leert dat fraude minder vaak voorkomt als de klant in beeld is bij de gemeente. Het is daarom belangrijk om te blijven investeren in het intensiever handhaven in het klantenbestand en deze personen te spreken. In het Koersdocument, het bestuurlijk beleidskader voor Werk en Inkomen, staat beschreven dat de klanten uit het bestand weer gesproken moeten worden. Dat betekent dat mensen die al enige tijd een uitkering ontvangen, opnieuw in gesprek gaan met de gemeente. Fraudealertheid speelt bij zo'n gesprek een rol. Een succesvol experiment op dit gebied, was de pilot 300+. Meer informatie over dit project staat beschreven in bijlage 2 'werkzaamheden afdeling Handhaving'.

### **Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2015/2016**

Jaarlijks voert Sociale Zaken en Werkgelegenheid een klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten geven inzicht in de tevredenheid, de beleving en de verwachting van de klanten over de dienstverlening van 'Werk en Inkomen' en 'Schulddienstverlening'. Begin 2016 is dit onderzoek uitgevoerd bij de Haarlemse - en Zandvoortse klanten. Een derde van het bestand (1.300 klanten) heeft gereageerd middels een ingevulde vragenlijst.

Twee vragen hadden betrekking op de preventieve kant van de fraudebestrijding, namelijk het duidelijk maken van de rechten en plichten die mensen hebben als zij een uitkering aanvragen.

Op de vraag: "De medewerkers van de sociale dienst vertellen mij duidelijk wat ik wel en niet mag doen", geeft 84% van het aantal Haarlemse respondenten aan dat dit zo is.

Op de vraag: “Ik begrijp wat er van mij verwacht wordt”, reageert 90% van de Haarlemse respondenten dat dit zo is. 94% van de klanten van de afdeling Schulddienstverlening reageren op deze vraag met een bevestigend antwoord.

### **Schriftelijke informatievoorziening**

Qua schriftelijke informatievoorziening zijn er verbeteringen mogelijk. De informatiebrochure op de website is (sterk) verouderd, er zijn geen folders in andere talen en er wordt bijv. niet gedifferentieerd in groepen die juist gemakkelijk om kunnen gaan met digitale informatiebronnen en mensen waarvoor digitale informatievoorziening niet voldoende zal zijn.<sup>11</sup>

### **Interview klantmanagers**

De belangrijkste aandachtspunten die uit twee groeps gesprekken met klantmanagers naar voren zijn gekomen:

- Een goede start van het fraudebestrijdingsproces is de bijeenkomst Rechten en Plichten. Hier is interactie mogelijk en mensen kunnen meteen vragen stellen, dat werkt veel beter dan informeren via brief/folder.  
Herhaling is nodig, mensen lezen slecht en/of kunnen moeilijk lezen. Een idee dat werd besproken, is om een filmpje te maken van de uitleg die bij deze bijeenkomst wordt verteld en dit op de website te plaatsen. Door informatie visueel zichtbaar te maken, vergroot je de kennis bij de klanten.
- Er is een verschil in kennis, vaardigheden en fraudealertheid bij de klantmanagers.  
Als er meer wordt samengewerkt en ruimte wordt gemaakt voor intervisie, waarbij casuïstiek aan de orde komt, kunnen collega's van elkaar leren en kennis op doen.  
Hierbij is het van belang om een veilige omgeving te creëren, waardoor feedback mogelijk wordt. Spreek collega's aan op signalen en om uniformiteit van werken te stimuleren.
- Als de sfeer en samenwerking tussen de afdeling Handhaving en de klantmanagers wordt verbeterd, kan vaker het gesprek worden aangegaan en kan bij lastige dossiers worden gespard en wederzijds advies worden gegeven. Het leervermogen kan zo worden vergroot en de gezamenlijke dienstverlening wordt geoptimaliseerd. Als er meer veiligheid is, kan er bij signalen feedback worden gegeven.
- Een intensievere samenwerking helpt ook om meer met elkaar, binnen en tussen de afdelingen, in gesprek te gaan over de wensen en behoeftes. Zo kunnen bijvoorbeeld formulieren worden aangepast, waardoor alleen wordt onderzocht en genoteerd wat nodig is. Dit zorgt voor tijdsparing en het voorkomen van dubbel werk. Als het doorstroomformulier wordt aangepast aan de behoeftes van de klantmanager komt dit de samenwerking tussen de afdelingen ten goede en kan de uitvraag beter aansluiten bij de behoeftes van de klantmanager. Zo worden ook dubbelingen voorkomen.
- Door vaker met elkaar in gesprek te gaan, worden uitgangspunten en een persoonlijke toelichting over de klant gegeven, waardoor vervolgonderzoek gericht kan plaatsvinden en kan er meer begrip komen over elkaars werk en standpunt. Zij kunnen de handhavers helpen bij het meer beredeneren vanuit de leefwereld vanuit de klant.

<sup>11</sup> Het gemeentelijk beleid heeft eerder voorgeschreven informatie niet in andere talen te verschaffen. Dit punt zou opnieuw besproken kunnen worden.

- Geef elk team klantmanagers een vast aanspreekpunt bij Handhaving, waardoor de samenwerking verbetert, er meer persoonlijk contact is en dat beide afdelingen elkaar sneller opzoeken. Hiermee wordt het wederzijdse vertrouwen verbeterd.
- De inrichting van de afdeling Handhaving is een 'gesloten kamer' binnen het flexwerkconcept op de derde verdieping van de Raakspoort. Dit is nodig om de privacy te borgen. De vraag is of de hele afdeling in een afgesloten ruimte moet zitten op een andere etage als de klantmanagers. Sinds deze zomer werken enkele handhavers op gezette tijden tussen de klantmanagers. Door meer en vaker bij elkaar te gaan zitten, wordt er beter samengewerkt en kan er een zelfde visie op de klant worden gevormd.

De klantmanagers werken met name aan de preventieve kant van de fraudebestrijding (informatievoorziening en dienstverlening) en zorgen voor de bevordering van naleving van de (arbeids)verplichtingen bij de klanten, gedurende het gehele proces van bijstandsaanvraag tot aan beëindiging. Tijdens de interviews kwam naar voren dat klantmanagers in Haarlem werken vanuit een rechtvaardigheidsgevoel maar ook rekening houden met de belevingswereld van de klant. Onderling is er kwaliteitsverschil merkbaar. Door beter samen te werken en elkaar feedback te geven, kan er op een meer uniforme manier worden gewerkt. Meerde klantmanagers werken geruime tijd in hun functie, waarbij blijkt dat de inzet op verbeteringen en vernieuwingskracht achter blijft.

### Handhavers en sociale recherche

Het team handhaving is onderdeel van de afdeling 'Schulddienstverlening en Handhaving' en zit zowel aan de voorkant als aan de achterkant van het fraudebestrijdingsproces.

Het team handhaving heeft zowel een adviserende rol richting de reguliere uitvoeringswerkzaamheden naar de klantmanagers, als een besluitvormende rol als het gaat om eigen onderzoeken en bevindingen.

De formatie van deze afdeling bedraagt in 2016 16,5 FTE en de bezetting is 14,62 FTE.

Er zijn 13 handhavingsmedewerkers (waarvan 1 voor de regio/IASZ gemeenten werkt) en 2 senior handhavingsmedewerkers en een afdelingsmanager die verantwoordelijk is voor de afdelingen Handhaving en Schulddienstverlening samen. Vier medewerkers zijn ook sociaal rechercheur.

In totaal zijn de kosten voor de afdeling (product Handhaving): € 1.589.756. De prognose voor de komende jaren is dat dit bedrag voor het team Handhaving gelijk blijft.

Een vergelijking met andere gemeentes is op dit punt niet te maken, omdat die gegevens niet beschikbaar zijn.

De werkzaamheden van deze afdeling staan beschreven in bijlage 2. De hoofdtaken bestaan uit:

- Verwerken IB-signalen (maandelijkse signaallijsten van het Inlichtingenbureau m.b.t. aanwas en mutatie van vermogen/inkomen, voortvluchtigen)
- Screening Poortmodel (screening van alle aanvraagdossiers als onderdeel in het proces)
- Opleggen boetes (o.b.v. Fraudewet)
- Onderzoeken n.a.v. (anonieme) tips en n.a.v. signalen van klantmanagers over lopende uitkeringen
- Deelname aan de Pilot 300

- Locatiecontroles adreslozen
- Waar nodig strafrechtelijke onderzoeken door de sociale recherche bij fraudes boven de € 50.000.

### **Team Fraudebestrijding**

Wie onvolledige of onjuiste gegevens verstrekt, pleegt fraude. Het komt voor dat klanten informatie of gegevens verzwijgen, verdraaien of verzinnen om daar beter van te worden. Ten onrechte verdwijnen hierdoor per jaar in Nederland vele miljoenen euro's (meer dan € 100 miljoen). Dat is de reden dat er (streng) wordt opgetreden tegen fraude met bijstandsuitkeringen.

Als een klant fraude pleegt met een uitkering, komt de klant in aanraking met de afdeling Fraudebestrijding. Dit team is gespecialiseerd in het opsporen van fraudezaken, zoals zwart, wit en grijs werken, het verzwijgen van vermogen, domicilie fraude en leefvormfraude.

De onderzoeken van de afdeling Fraudebestrijding zijn onder te verdelen in *bestuursrechtelijke* onderzoeken en *strafrechtelijke* onderzoeken.

De *strafrechtelijke* onderzoeken worden ingezet bij fraudezaken boven de € 50.000 (landelijke aangiftegrens) en worden verricht door de vier speciaal daartoe beëdigde Buitengewoon Opsporingsambtenaren. De bevoegdheden voor deze BOA's zijn te vinden in het Wetboek van Strafrecht, Wetboek van Strafvordering en de Wet BOB. De Officier van Justitie is de leider van de opsporingsonderzoeken. Bij fraudezaken boven de € 50.000 stelt het Openbaar Ministerie een vervolging in. De maximale straf bij uitkeringsfraude bedraagt zes jaar gevangenisstraf. Daarnaast wordt de teveel verstrekte uitkering teruggevorderd.

De *bestuursrechtelijke* onderzoeken worden verricht bij fraudezaken onder de € 50.000. Alle medewerkers van de afdeling Fraudebestrijding zijn Toezichthouder Participatiewet. De bevoegdheden voor deze controleonderzoeken zijn te vinden in de Participatiewet en de Algemene Wet Bestuursrecht. Indien er fraude wordt geconstateerd binnen een controleonderzoek dan wordt de teveel verstrekte uitkering teruggevorderd en wordt een boete opgelegd. Bij het opleggen van de boete, wordt voor wat betreft de hoogte hiervan, gekeken naar de mate van verwijtbaarheid en er wordt rekening gehouden met de draagkracht.

Per jaar vinden gemiddeld 10 á 15 opsporingsonderzoeken plaats. Het aantal controleonderzoeken ligt jaarlijks tussen de 100 en 200.

### **Team Handhaving**

Fraudesignalen komen binnen via interne collega's SZW, het woonfraudeteam van de gemeente Haarlem, burgers, politie, Belastingdienst en andere overheidsinstanties. Daarnaast komen maandelijks ongeveer 200 signalen binnen via gekoppelde bestanden van het Inlichtingenbureau. Dit betreffen signalen op 'witte werkzaamheden'<sup>12</sup>, detentie en vermogen.

Alle binnengekomen fraudesignalen worden binnen bureau Fraudebestrijding individueel beoordeeld op de vraag of nader onderzoek naar vermeende onrechtmatigheden moet plaatsvinden.

De afdeling Fraudebestrijding participeert in meerdere multidisciplinaire onderzoeken/projecten, veelal onder leiding van het RIEC (Regionaal Expertise en Informatiecentrum). Te denken valt aan het regionale hennepoverleg, Patserproject, Outlaw Motorcycle Gangs, multidisciplinaire verkeers- en horecacontroles.

Sinds 2015 wordt intensief samengewerkt met het woonfraudeteam van de gemeente Haarlem. Waar mogelijk en noodzakelijk wordt samen opgetrokken omdat de praktijk leert dat als er sprake is van leefvormfraude, de kans groot is dat er ook sprake is van woonvormfraude.

Het team Fraudebestrijding ondersteunt Debiteurenbeheer op twee gebieden:

<sup>12</sup> Witte werkzaamheden, zijn gegevens die te achterhalen zijn door gegevensuitwisseling of het koppelen van bestanden van o.a. gemeenten, UWV, Belastingdienst, DUO en Kadaster.

- traceren van debiteuren die op papier niet meer zijn te vinden (uitgeschreven uit de BRP) zodat Debiteurenbeheer het gesprek weer kan aangaan teneinde een terugbetalingsregeling te treffen.
- traceren van (verzwegen) vermogensbestanddelen ter aflossing van ontstane fraudevorderingen.

### **Interview Handhavers**

- Tijdens het gesprek kwam naar voren dat de handhavers tevreden zijn met de manier waarop er wordt gewerkt en dat hun werk een zinvolle bijdrage levert aan de fraudebestrijding en het sanctioneren van het in strijd handelen met de wet bij de aanvraag van een uitkering.
- Het concept ‘hoogwaardig handhaven’ is gericht op het beëindigen van uitkeringen in fraudesituaties. De vraag die de geïnterviewde handhavers oproepen, is wat dit de organisatie oplevert als de betrokkene de dag erna weer een bijstandsuitkering aanvraagt. In veel gevallen ontvangt deze aanvrager op grond van de Participatiewet opnieuw een uitkering, deze wet is immers een sociaal vangnet<sup>13</sup>. Wel moet de aanvrager kunnen aantonen dat zijn situatie veranderd is, ten opzichte van de situatie waarin hij/zij fraudeerde.
- De handhavers screenen bij aanvraag de persoonsgegevens op frauderisico en rechtmatigheid en maken hier een rapport van. Dit rapport is bedoeld voor de klantmanagers om hun informatie te verstrekken over een klant. De handhavers weten vaak niet wat de klantmanager met hun rapport doet en of de klantmanagers hun advies zinvol vinden. Een terugkoppeling vanuit de klantmanagers zouden zij wenselijk vinden.
- De afdeling Handhaving werkt met een eigen systeem, Liaan. In dit systeem wordt alles geregistreerd met betrekking tot binnengekomen meldingen en informatie, afgehandelde zaken, opgestelde vorderingen en opgelegde boetes aangaande de klanten. Dat betekent dat er regelmatig gegevens dubbel moeten worden ingevoerd (in Liaan en GWS). Het zou tijd en geld kunnen besparen om met één systeem te werken. De mogelijkheden zouden onderzocht kunnen worden om een module toe te voegen aan het huidige klantregistratiesysteem, zodat alle gegevens van een klant in een systeem staan en dat tijd bespaard wordt met het eenmalig invoeren van gegevens.
- Als beter wordt samengewerkt met betrokken afdelingen, kunnen dossiers en indrukken mondeling worden toegelicht, zodat zowel het resultaat als de verstandhouding verbetert.
- Een aantal handhavers heeft de indruk dat de klantmanagers niet ‘makkelijk’ naar binnen lopen om een vraag te stellen. Afgesproken is om één of enkele handhavers op vaste dagen/tijden op de afdeling te laten werken tussen de klantmanagers. Dit bevalt goed, de voordelen hiervan worden door meerdere handhavingsmedewerkers als positief gezien. Dit zou kunnen worden uitgebreid om meer informatie uit te wisselen en sneller hulp kunnen bieden bij en het bespreken van casuïstiek. Hier verschillen handhavers onderling wel over.
- Ook kwam naar voren dat de onderzoeken die worden uitgevoerd, veel tijd en geld kosten. Daarbij werd afgevraagd of dit wel zo efficiënt en effectief is, gezien het feit dat de onderzoeken niet altijd succesvol worden afgerond en dat de klant soms geen geld heeft om het ten onrechte uitkeerde bedrag terug te betalen.

Het handhavingsteam in Haarlem is een hecht team, dat intensief samenwerkt. Zij zien hun werk als (zeer) effectief en werken vanuit een sterk rechtvaardigheidsgevoel. Zij hebben de werkplek op een eigen kamer binnen het flexconcept op de Raakspoort, gezien de

<sup>13</sup> Wel moet de aanvrager kunnen aantonen dat zijn situatie veranderd is, ten opzichte van de situatie waarin hij/zij fraudeerde.

privacygevoelige en strafrechtelijke informatie waarmee wordt gewerkt en het makkelijker en veiliger delen van informatie en casuïstiek.

Wel zit het team hierdoor enigszins geïsoleerd, wat de betrokkenheid bij de andere afdelingen niet ten goede komt. Dit kan de samenwerking belemmeren.

Er is geen 'directe koppeling' van een handhaver aan een team klantmanagers. Door dit wel te doen zouden klantmanagers op een eenvoudige manier toegang kunnen krijgen tot de expertkennis rondom regelhandhaving en het zou dit de fraudealertheid van klantmanagers kunnen bevorderen. Meerdere medewerkers binnen het handhavingsteam zien deze voordelen, maar er wordt (nog) niet afdelingsbreed naar gehandeld. Tijdens het opstellen van het rapport is dit reeds een punt van bespreking. Er loopt een pilot waar positief op wordt gereageerd door alle partijen.

### **Regionale kwaliteitszorg:**

Er is oog voor het gebruik van nieuwe technieken en hulpmiddelen. Voorheen werd via een regionaal platform (RCF) informatie uitgewisseld. Dit platform is inmiddels opgeheven en ondergebracht bij VNG. Wel maakt de Sociale Recherche nog gebruik van diverse forums, waar zowel nieuwe jurisprudentie, als nieuwe inzichten en technieken worden besproken.

Vanuit VNG en Divosa is een Kenniscentrum Handhaving en Naleving opgericht (voormalig RCF). Hier neemt een beleidsadviseur deel aan, om informatie te krijgen over actuele zaken en nieuwe ontwikkelingen aangaande fraudebestrijding. Daarbij zijn de opsporingsambtenaren van het team betrokken bij het Landelijk Contact Sociale Recherche waar kennis en ervaring op dit vakgebied wordt gedeeld en besproken.

### **Deskundigheidsbevordering**

Deskundigheidsbevordering speelt een belangrijk onderdeel om fraudealertheid te blijven ontwikkelen. Er vindt structureel deskundigheidsbevordering plaats. Jaarlijks wordt een basiscursus Participatiewet gegeven. Nieuwe regelgeving wordt hierin meegenomen. Ook op het gebied van fraudedeskundigheid vinden trainingen plaats, onder begeleiding van de senioren van de afdeling Handhaving. Voorbeelden uit de praktijk en verschillen tussen de systeemwereld en beleavingswereld komen aan de orde. Tijdens werkoverleggen die de verschillende teams hebben, worden casussen gedeeld. Daarnaast is sinds kort belegd dat een aantal handhavers tussen de klantmanagers gaat zitten, om makkelijker te sparren en informatie uit te wisselen. Het wordt door de klantmanagers en enkele handhavers wenselijk ervaren deze aanwezigheid uit te breiden.

### **Administratie en debiteurenbeheer**

De administratie is belast met het opvoeren van fraudezaken en fraudevorderingen in de administratie. Deze gegevens worden in Liaan FR en GWS gezet. Ook zorgen de medewerkers van deze afdeling ervoor dat incasso op de fraudevorderingen plaatsvindt. De boeteambtenaar is belast met het opleggen van administratieve boetes of het afgeven van een schriftelijke waarschuwing, als vastgesteld is dat een klant of ex-klant de inlichtingenplicht heeft overtreden. Ook dit gebeurt in Liaan FR en in GWS.

### **Schulddienstverleners**

Medewerkers van de afdeling Schulddienstverlening hebben met name een signalerende en informerende rol. Gedurende het proces rond schulddienstverlening worden klanten geattendeerd op de rechten en plichten die een uitkering met zich mee brengt.

Daarnaast geven zij signalen door aan het team handhaving als er vermoedens van fraude zijn.

### **Procesondersteuning – kwaliteitszorg en beleid**

Binnen het team van Procesondersteuning zit voor wat betreft de fraudebestrijding zowel de beleidsmaker (handhavingsbeleid) als medewerkers die gaan over de controle en kwaliteitszorg.

In het Kwaliteitszorgsysteem staan de beschreven uitgangspunten van het handhavingsbeleid en de protocollen en regels beschreven.

De kwaliteit wordt geborgd door steekproefsgewijs interne controles uit te voeren. Daarin wordt gecheckt of de beschreven handelingen zijn uitgevoerd en de benodigde informatie en stukken van de klant zijn opgevraagd en of het proces op een juiste manier verlopen is. Maandelijks worden cijfers uit qlikview gepresenteerd.

Daarnaast worden veranderingen in regelgeving in de gaten gehouden. Net als de afdeling handhaving zelf, zijn de medewerkers doorlopend alert op wijzigingen, signalen en gebeurtenissen die aandacht vragen of om de uitvoering van bepaalde zaken aan te passen.

### **Interne controle**

Naast fraudebeheersing (externe controle) is ook sprake van interne controle. Interne controle houdt in dat nagegaan wordt of de afgesproken procedures en protocollen worden gevolgd.

De afdeling Kwaliteit & Innovatie verricht auditwerkzaamheden waarmee de rechtmatigheid ten behoeve van de jaarrekening wordt vastgesteld. Daarnaast wordt kwaliteitsinformatie gegenereerd, deze informatie wordt gebruikt om te sturen op verbetering van de kwaliteit van de organisatie.

### **Sociaal Wijkteams**

Gedurende dit onderzoek is het sociaal domein volop in ontwikkeling. Dit zal ook nog even duren. Ook binnen de gemeente Haarlem zijn er veranderingen op dit vlak. Interessant is om te onderzoeken hoe handhaving zich in het veranderende sociaal domein gaat vormen. De sociaal wijkteams worden uitgebreid en kunnen meer verantwoordelijkheid krijgen bij het signaleren van fraude. Hoe dit het meest effectief georganiseerd kan worden, is een punt van aandacht dat nu gaat spelen.

*Gedurende dit onderzoek, kwam Radar Advies naar buiten met een resultaat van een soortgelijk onderzoek dat bij de gemeente Emmen heeft plaatsgevonden (oktober 2016). De belangrijkste conclusie wordt hier weergegeven:*

## **4.3 Onderzoek effectieve fraudebestrijding bij gemeente Emmen door Radar Advies**

RadarAdvies heeft in 2016 onderzoek gedaan naar de effectiviteit van fraudebestrijding voor de gemeente Emmen. De centrale vraag die werd onderzocht luidt: *‘Hoe kan het handhavingsbeleid van sociale zaken effectiever worden uitgevoerd?’*

Een van de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek is dat er evenwicht moet zijn tussen ‘hard controls’ en ‘soft controls’. Het blijkt in de praktijk lastig om ‘hard controls’ en ‘soft controls’ in balans te houden. Handhaving roept in eerste instantie associaties op met ‘hard controls’, zoals regels voor de klanten en het bestraffen van fraude.

Het blijkt wel degelijk mogelijk te zijn om ‘soft controls’ te implementeren. Er wordt op basis van vertrouwen gewerkt en ingezet op het voorkomen van fraude. Het gaat om kleine dingen, zoals:

- De toon van de brieven; klanten ervaren brieven van de gemeente als zeer formeel en streng, terwijl dat niet de bedoeling achter de brieven is.
- Persoonlijk contact: klanten geven aan het belangrijk te vinden dezelfde klantmanager en inkomensconsulent te houden waar ze snel mee in contact kunnen komen.
- Informatieoverdracht: het onderzoek wijst uit dat informatieoverdracht het meest effectief is wanneer dit op begrijpelijke wijze wordt overgebracht op klanten. Bijvoorbeeld door informatie te doseren en beelden te gebruiken. Ook moet de balans tussen rechten en plichten in de gaten worden gehouden.

Om naast de bestaande methodieken van 'hard controls' ook 'soft controls' in te zetten, is het van belang dat medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden beschikken. Het onderzoek brengt naar boven of medewerkers weten wat hun handhavingstaken zijn. Het kennen van de taken heeft een positieve invloed op de handhavingsbereidheid. Hiervoor is het van belang dat ook de processen rond handhaving, zoals het registreren en opvolgen van fraudesignalen, is ingebed.

Het handhavingsbeleid heeft een herkenbare plek nodig in de organisatie: op de werkvloer in de vorm van fysieke aanwezigheid van handhavers, in werkoverleggen en in persoonlijke ontwikkelplannen. Daarnaast dienen vaardigheden regelmatig 'opgefrist' te worden door middel van scholing en training. Hierbij gaat het onder meer om (confronterende) gespreksvoering met klanten en feedback vragen en ontvangen van collega's.

## 5. Resultaten Fraudeaanpak

### 5.1 Resultaten fraudeaanpak

Rondom het handhavingsbeleid is veel data beschikbaar, maar een causaal verband tussen de resultaten en de fraudebestrijdingsinspanningen kan niet worden aangetoond. Om toch een beeld te krijgen over wat er met fraudeaanpak wordt bereikt, staan hieronder enkele tabellen en grafieken. Duidelijk wordt dat in 2015 hoge resultaten zijn geboekt door fraudebestrijding, zowel qua ontvangsten als qua opgelegde boetes.

De resultaten van de indicatoren, staan beschreven in hoofdstuk 3.5. Daarin kwam naar voren dat fraudebestrijding zorgt voor het verstrekken van minder uitkeringen en beëindigingen hiervan. Exacte aantallen en percentages die kunnen worden toegeschreven aan de fraudebestrijding zijn niet mogelijk, omdat tal van redenen de oorzaak kunnen zijn van het niet verstrekken of beëindigen van een uitkering.

De onderstaande tabel geeft inzicht in de totale boete die jaarlijks wordt opgelegd, het aantal waarschuwingen dat wordt gegeven en de bedragen die de gemeente ontvangt vanuit de opgelegde boetes.

#### Opgelegde boetes

|                               | Totaal opgelegde boete | Boetebesluiten | Waarschuwingen | Ontvangsten vanuit boete |
|-------------------------------|------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| <b>2013</b>                   | € 78.886               | 174            | 58             | € 6.659                  |
| <b>2014</b>                   | € 125.636              | 369            | 188            | € 57.038                 |
| <b>2015</b>                   | € 198.871              | 528            | 99             | € 94.918                 |
| <b>2016<br/>(t/m oktober)</b> | € 48.014               | 289            | 116            | € 69.814                 |

Betreft **boete**, gegevens berekend vanaf 1987

Het onderzoek heeft geen informatie opgeleverd wat nog (realistisch gezien) ingelost kan worden op de fraudevorderingen en welk deel de gemeente als oninbaar ziet.

Meer in het algemeen werd aangegeven dat de slechte incasso op boete- en fraudevordering te maken heeft met het feit dat de betrokken klanten (debiteuren) vaak een beperkte aflossingscapaciteit hebben. Bij deze klanten die nog in de uitkering zitten, is het wel een groot voordeel dat incasso op vorderingen kan plaatsvinden, door een percentage in te houden op de lopende uitkering. Bij uitgestroomde klanten bestaat dat voordeel niet en wordt incasso meteen een stuk lastiger. In verschillende interviews is ook aangegeven dat hoge fraude- en boetevorderingen waarschijnlijk nooit helemaal terugbetaald zullen worden.

### Divosa Benchmark

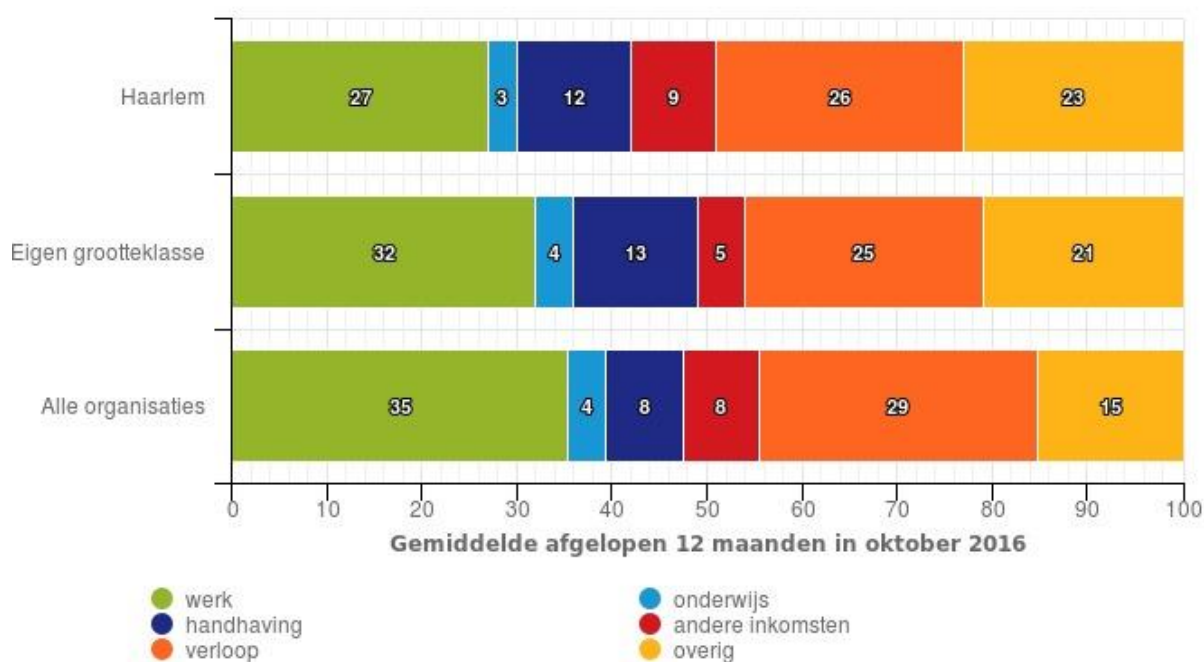
Er is een vergelijking met andere steden gemaakt. De resultaten zijn verkregen via de Divosa Benchmark Werk & Inkomen. Deze trendgrafieken geven een beeld over de uitvoering van de Participatiewet. Met deze benchmark kunnen gemeenten de resultaten en effecten van hun eigen aanpak vergelijken met die van andere gemeenten.

Er is een vergelijking gemaakt met twaalf andere steden van soortgelijke omvang (100.000-300.000 inwoners). Deze steden zijn statistisch gezien te vergelijken met Haarlem.

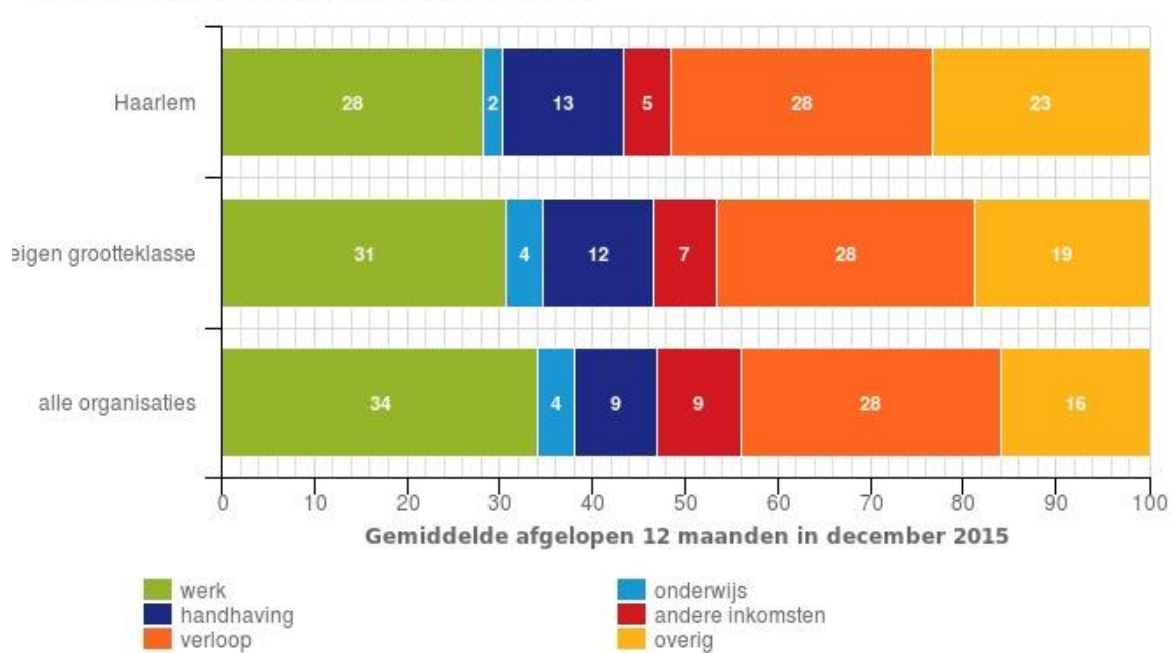
Het gaat om gegevens van de maanden september 2015 tot en met september 2016. De toelichting staat onder elke grafiek beschreven.

Hieronder staan drie trendgrafieken van de jaren 2014, 2015 en 2016 (t/m september), waarin staat aangegeven (donkerblauw) hoe groot percentage van de beëindigde uitkeringen te danken is aan handhaving. In de afgelopen drie jaren vinden in Haarlem grotendeels procentueel net iets meer beëindigingen door handhaving plaats, in vergelijking met andere steden in Nederland.

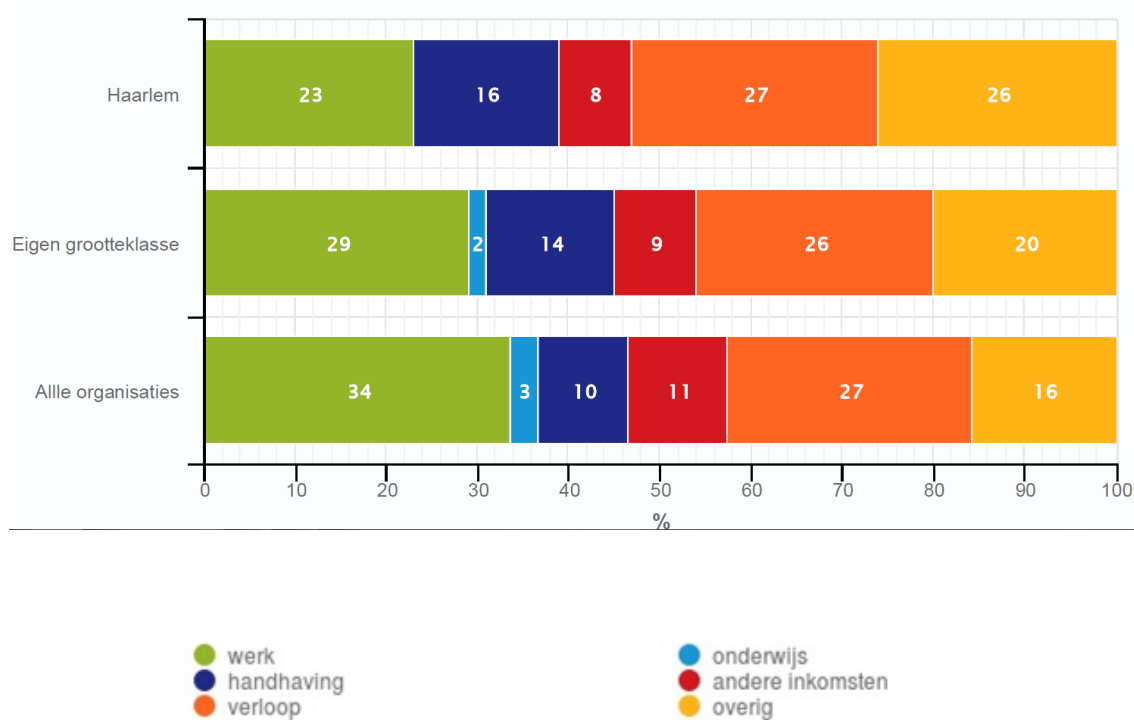
**Trendgrafiek: redenen beëindiging uitkeringen**



Trendgrafiek: redenen beëindiging uitkeringen

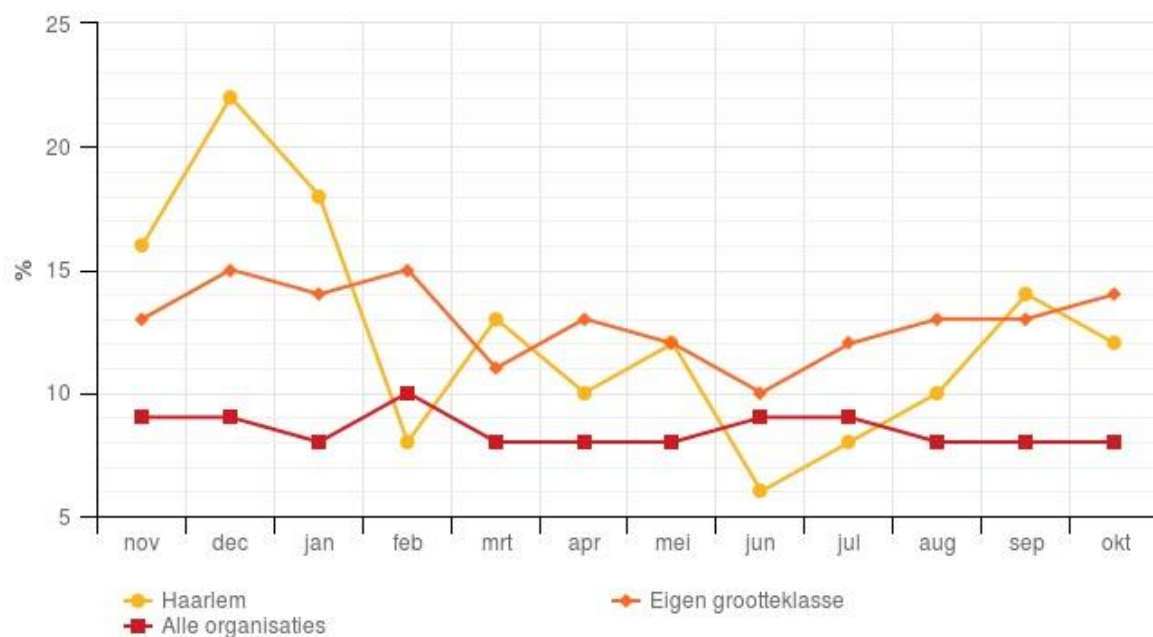


Grafiek Redenen beëindiging uitkeringen december 2014



Hieronder staan vier grafieken weergegeven van de afgelopen 12 maanden (okt. 2015 – okt. 2016):

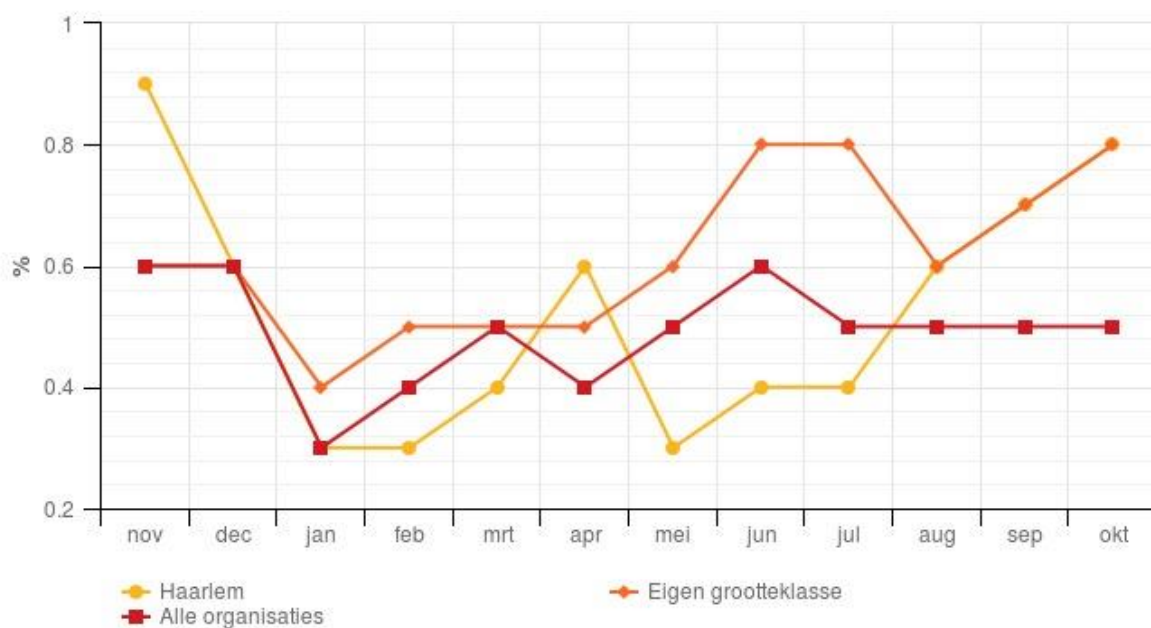
**Grafiek: reden beëindiging is handhaving**



#### **Toelichting:**

Gemiddeld percentage van de beëindigde uitkeringen algemene bijstand in de afgelopen 12 maanden met de redenen: 'Overschrijden maximale verblijfsduur buitenland' of 'Geen inlichtingen' of 'Niet verschenen op herhaalde oproep inlichtingenplicht' of 'Niet verschenen op herhaalde oproep re-integratiegesprek' of 'Kunnen volgen van onderwijs maar dit niet doen'. Deze redenen kunnen worden toegeschreven aan de fraudebestrijding.

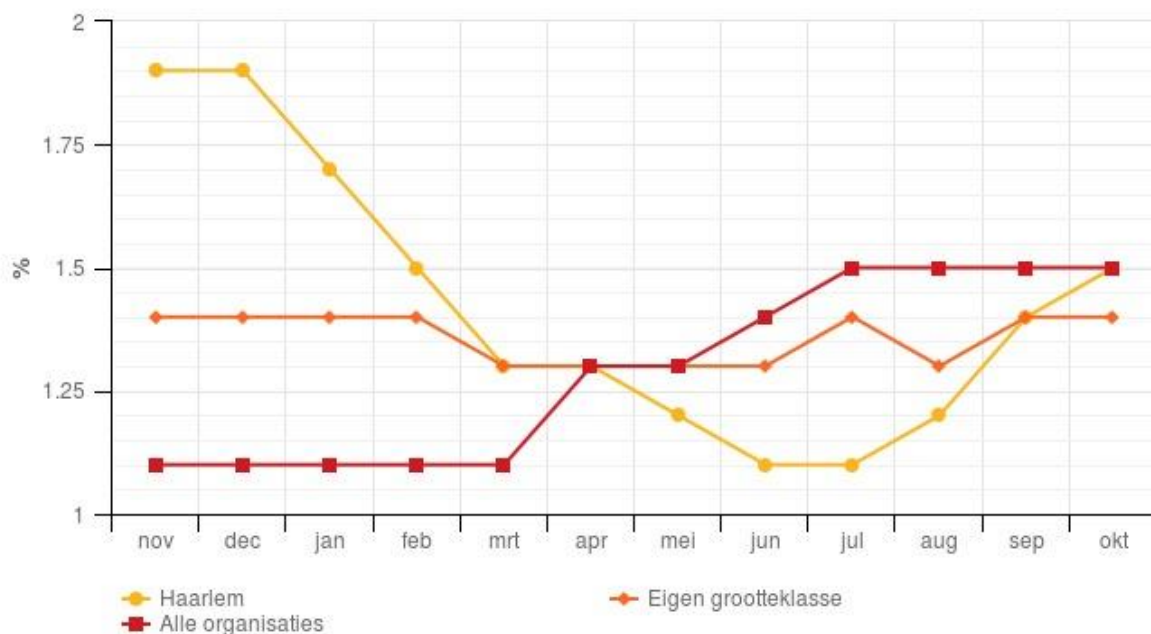
Voor Haarlem betekent dit dat gemiddeld 13% van de uitkeringen is beëindigd vanwege handhaving het afgelopen jaar en Haarlem scoort de afgelopen 12 maanden gemiddeld ten opzichte van de 12 vergelijkbare steden.

**Grafiek: fraudequote - aantal geconstateerde fraudegevallen als % volume BUIG****Toelichting:**

De bovenstaande trendgrafiek toont het aantal geconstateerde fraudegevallen als percentage van het totaal aantal bijstandsgerechtigden.

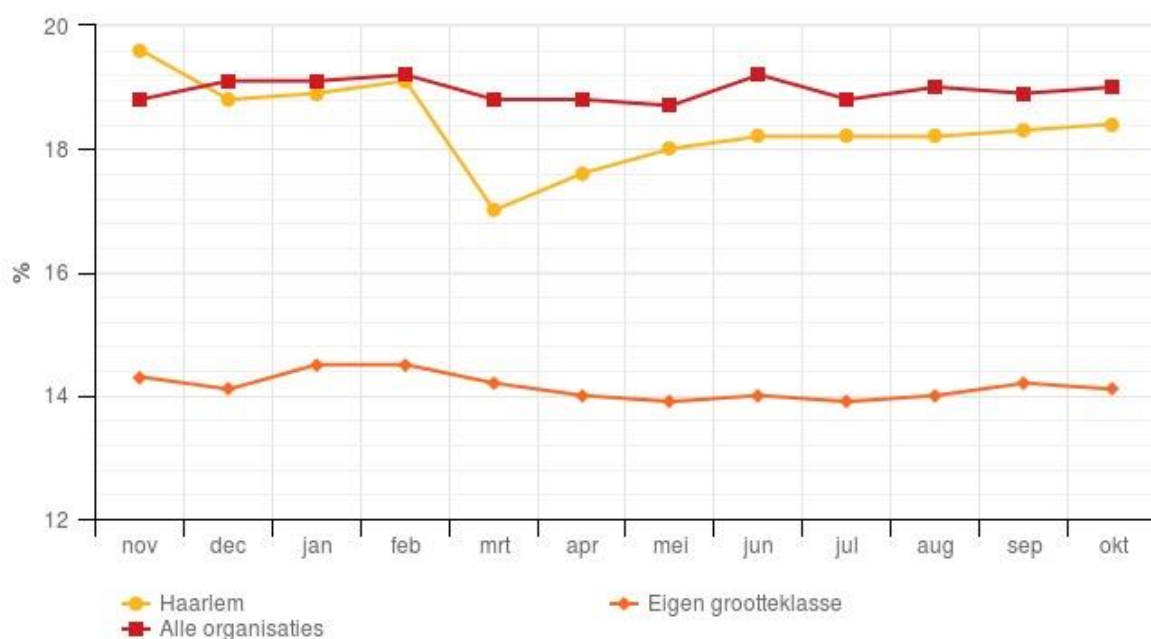
In de grafiek staat het gemiddelde van de lopende maand en de 11 maanden ervoor, voor zowel het fraudebedrag als de BUIG-uitgaven. De grafiek maakt duidelijk welk deel van de BUIG- uitgaven is toe te schrijven aan de geconstateerde fraude.

In Haarlem is de ene maand een relatief hoog percentage fraudegevallen geconstateerd in vergelijking met de andere steden en in andere maanden juist minder.

**Trendgrafiek: gemiddeld bedrag geconstateerde fraude als % van de uitgaven BUIG (laatste 12 n**

**Toelichting:**

De bovenstaande grafiek toont de verhouding tussen het fraudebedrag en de totale BUIG-uitgaven. De grafiek maakt duidelijk welk deel van de BUIG- uitgaven is toe te schrijven aan de geconstateerde fraude. Alle steden ontlopen elkaar niet veel. Gemiddeld over een jaar liggen de percentages gelijk, met maandelijkse uitschieters.

**Trendgrafiek: incassoquote****Toelichting:**

Deze grafiek toont de incassoquote, ofwel het percentage ontvangsten terugvordering en verhaal over 12 maanden ten opzichte van het totaal bedrag openstaande BUIG- vorderingen. Ten opzichte van de twaalf vergelijkbare steden scoort Haarlem hoog qua incassobedrag in relatie tot de totale openstaande vorderingen. In vergelijking met alle steden die meedoen aan deze Benchmark, scoort Haarlem net iets minder.

**Algemeen beeld grafieken**

Een aantal van de beschikbare grafieken die inzicht geven in de resultaten van de fraudebestrijding is hierboven getoond. De conclusie is dat geen duidelijke opvatting gevormd kan worden over hoe Haarlem presteert ten opzichte van de twaalf vergelijkbare gemeenten.

Er is geen eenduidig beeld over het verloop van de maanden en jaren. De Benchmarks over 2015 en 2016 (zie bijlage 3) laten zien dat de bedragen en percentages sterk wisselen. Over het algemeen kan gesteld worden dat Haarlem gemiddeld presteert op dit gebied in vergelijking met de andere steden en dat de steden elkaar niet veel ontlopen, uitschieters daargelaten. Ook zeggen de grafieken niets over de kostenkant. Om daadwerkelijk een goede vergelijking te kunnen maken, moet onder meer bekend zijn wat de beleidslijnen zijn van de gemeenten die deelnemen, hoe zij in praktijk invulling geven aan fraudebestrijding en hoeveel mensen in dienst zijn op de betrokken afdelingen. Dus meer dan een globaal beeld kan helaas niet getoond worden.

### 5.3 Verwachting

Er is geen specifieke verwachting over concrete resultaten in de toekomst. Wel wordt ervan uitgegaan dat door de uitwerking van het Koersdocument en het vaker spreken van de klanten, meer fraude kan worden voorkomen. Ook zal aandacht gegeven worden aan de verbetering in de samenwerking tussen de klantmanagers en de handhavers en het werken in vaste teams. Dit komt de fraudealertheid en resultaatgerichtheid ten goede.

Daarnaast wordt aangegeven dat voor de komende jaren een samenvoeging van de fysieke en sociale handhavingsafdelingen binnen de gemeente een onderwerp van gesprek kan zijn.

## 6. Conclusies en aanbevelingen fraudebestrijding

In dit hoofdstuk komen de conclusies en aanbevelingen aan bod.

Voordat ingegaan wordt op de Haarlemse situatie, moet nogmaals benadrukt worden dat ons sociale zekerheidsstelsel gebaseerd is op solidariteit. Om dit stelsel in stand en betaalbaar te houden, is blijvend draagvlak in de samenleving nodig. Naleving speelt hierbij een belangrijke rol.

Als uitkeringsgerechtigden zich niet aan de regels houden, gaat dit in tegen het rechtvaardigheidsgevoel van uitkeringsgerechtigden en andere burgers die zich wel aan de regels houden. Als het niet naleven van de verplichtingen van uitkeringsgerechtigden bekend wordt, kan dit leiden tot een verminderde nalevingsbereidheid van andere burgers. Hiermee komt zowel de geloofwaardigheid als het draagvlak van het sociale zekerheidsstelsel in het geding. Daarnaast kunnen belastingbetalers daar nadeel van ondervinden. Ten onrechte verstrekte bijstandsuitkeringen zorgen er bovendien voor dat de sociale zekerheid duurder wordt. Hierdoor kan ook de houdbaarheid van het stelsel in het geding komen. Handhaving is dus niet te meten via een kosten-baten analyse. Wel is duidelijk dat fraudebestrijding geld oplevert doordat hierdoor minder uitkeringen worden uitgegeven en onrechtmatig verkregen uitkeringen worden stopgezet en (soms) teruggevorderd.

Met dit onderzoek kan geen harde conclusie getrokken worden; cijfers en resultaten kunnen niet hard gemaakt worden en zijn voor meerdere uitleggen vatbaar.

Bruikbare data zijn beperkt beschikbaar en de kwaliteit laat te wensen over. Het verder professionaliseren van de fraudebestrijding is een gerichte investering in het verkrijgen van kwalitatief goede sturingsgegevens die een analyse van fraudebestrijding mogelijk maakt. Dan kan vanuit het management verantwoording worden afgelegd en geëvalueerd en gestuurd worden.

Wel is in dit rapport getracht inzicht te geven in het proces, in de uitvoering van het beleid en is een globaal beeld geschetst over de geboekte resultaten.

## Conclusies

### Hoofdvraag onderzoek:

**‘In hoeverre is het fraudebestrijdingsproces van bijstandsuitkeringen bij de gemeente Haarlem effectief?’**

Het onderzoek vond plaats aan de hand van de volgende zes deelvragen:

**1. Welke beleidsdoelen heeft de gemeente Haarlem op het terrein van Werk en Inkomen geformuleerd voor het handhaven op bijstandsuitkeringen? Zijn er indicatoren benoemd aan de**

**hand waarvan de resultaten kunnen worden gemeten? Zo ja, wat is de beoordeling hiervan en welk beeld geven deze indicatoren over het meerjarig verloop van de beleidsrealisatie?**

Het doel van het gebruikte model 'Hoogwaardig Handhaven' is klanten bewuster maken van de regels die aan de uitkering verbonden zijn, zodat deze meer vanuit de klant zelf worden nageleefd.

De kans dat mensen zich spontaan aan de wet en regels houden, is namelijk groter als:

- De klant goed geïnformeerd wordt;
- De dienstverlening geoptimaliseerd is;
- Snel en adequaat wordt onderzocht of de klant zijn verplichtingen nakomt;
- Daadwerkelijk gesanctioneerd wordt bij verwijtbare gedragingen en
- Daadwerkelijk wordt verhaald, terug- en ingevorderd.

Op basis van de interviews en werkwijze kan geconstateerd worden dat deze 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, zoals naar voren kwam bij de evaluatie van het Poortmodel (2016/465211).

Digitaal kan de informatievoorziening worden verbeterd en geactualiseerd. Het opleggen van sancties vindt plaats bij de boeteambtenaar, die belast is met het opleggen van boetes en fraudevorderingen.

Handhaven is voor een deel beïnvloeden en dat is het best te realiseren door persoonlijk contact. Op dit moment wordt als uitvloeisel van het Koersdocument gewerkt met een vast aanspreekpunt voor de klant en dat betekent een verbetering voor het signaleren van fraudegevallen.

De volgende indicatoren zijn benoemd in het beleidsprogramma:

Werken inkomen:

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

Debiteurenbeheer:

- Aantal betalende debiteuren
- Ontvangsten uit geïnde vorderingen

Deze indicatoren geven echter geen juist en volledig beeld over de resultaten van de fraudebestrijding. De reden van een uitkeringsbeëindiging kan namelijk diverse aanleidingen hebben, waar fraudebestrijding en/of handhaving er slechts één van is. De oorzaak 'fraude' wordt niet als aparte reden in de systemen benoemd.

Fraudebestrijding vindt plaats binnen de context van het gedachtegoed van het Sociaal Domein en er wordt vanuit het management bij SZW niet gestuurd op de resultaten van de indicatoren.

### **Prestatie indicatoren**

In de begroting staan geen prestatie-indicatoren voor fraudebestrijding meer opgenomen. Dat is opmerkelijk, mede gezien het feit dat hier een aparte afdeling van 16,5 FTE (= formatie) voor wordt ingezet. Een aantal jaar is deze indicator opgenomen geweest, echter na 2006 is deze indicator vanwege veranderde beleidsdoelen uit de begroting gehaald. Hierdoor is het sturen op inzet en resultaten van fraudebestrijding bestuurlijk niet mogelijk.

## **2. Zijn deze beleidsdoelen aangescherpt met de invoering (2013) en aanpassing (2016) van de Fraudewet? Zijn de afgelopen jaren nieuwe technieken toegepast?**

Na vaststelling van de beleidsnota 'Handhaven doen we allemaal' in 2012 (2012/342276) zijn ten aanzien van de beleidsdoelen geen herijkingen meer geweest. Qua uitvoering zijn wel aanpassingen gedaan, omdat de Fraudewet in 2013 werd ingevoerd. Vanaf januari 2013 is de gemeente verplicht boetes op te leggen bij verwijtbare schending van de inlichtingenplicht en is een 'boete-ambtenaar' aangesteld. De eerdere bevoegdheid om een maatregel in deze situatie op te leggen, is verdwenen. Beleidsregels zijn hierop aangepast via de 'Beleidsregels bestuurlijke boete SZW 2015' (2015/55953). Vanaf de invoering van de Fraudewet is het evenredigheidsbeginsel van kracht. Dat betekent dat de hoogte van de boete altijd wordt afgestemd op de ernst van de overtreding, de mate van verwijtbaarheid en de (financiële) omstandigheden van betrokkene(n) en dat deze afstemming plaatsvindt op individuele basis.

Daarnaast is de aandacht van fraudebestrijding meer naar de voorkant van het proces verplaatst, dus op het moment dat er nog geen uitkeringsrelatie is. Dat betekent ook meer aandacht voor screening bij de bijstandsaanvraag. Hiermee wordt fraude voorkomen. Dit is een van de centrale uitgangspunten van 'Hoogwaardig Handhaven'. Er kan worden gesteld dat het beleid op dit onderdeel effectief is.

Nieuwe technieken zijn met name toegepast op het gebied van het gebruik van technische hulpmiddelen en van internet om fraude op te sporen, het zogenaamde digitaal rechercheren. Aan de ene kant maken klanten veel gebruik van internet en aan de andere kant is internet een informatiebron met ongekende mogelijkheden.

### **3. Hoe ziet het huidige handhavingsbeleid eruit dat de gemeente heeft vastgesteld om haar doelstelling(en) hieromtrent te realiseren? Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen preventieve en repressieve maatregelen.**

Hoofdstuk 3 beschrijft het handhavingsbeleid van de gemeente Haarlem. Er wordt gewerkt met het concept 'Hoogwaardig Handhaven', waarbij zowel preventieve (maatregelen aan de voorkant bij de bijstandsaanvraag) als repressieve maatregelen (onderzoeken van fraudesignalen, etc.) worden ingezet. Het beste resultaat wordt verkregen als deze twee elementen met elkaar in balans zijn en 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 besparingen op.

### **4. Wat zijn in 2015 en in het eerste half jaar van 2016 de resultaten die met de fraudeaanpak zijn bereikt?**

De resultaten komen aan de orde in hoofdstuk 5. Daarin staan diverse tabellen en grafieken die een indruk geven over de wat er middels fraudebestrijding wordt bereikt. Het geeft inzicht in dat er met fraudebestrijding geld bespaard wordt. Per maand en jaar is dat verschillend en de ontvangsten kunnen ook betrekking hebben op andere jaren, dus een helder overzicht is niet te geven. Wel is duidelijk dat Haarlem, ten opzichte van andere twaalf vergelijkbare steden, het goed doet op het gebied van fraudebestrijding.

### **5. Hoe verhouden de resultaten zich tot de resultaten van afgelopen jaren en is er een verwachting voor de komende jaren?**

Een resultaatvergelijking met andere jaren staat ook beschreven in hoofdstuk 5, waarin cijfers van 2013 tot en met september 2016 staan vermeld. Na invoering van het Poortmodel in 2015 is meer aandacht voor de preventieve maatregelen van fraudebestrijding. Deze verschuiving is nog niet direct uit de aantallen te herleiden. Wel is een verhoging te zien in ontvangen bedragen uit fraudevorderingen en boetes en een jaarlijkse verlaging in openstaande vorderingen. De repressieve maatregelen lijken vruchten af te werpen en leveren de gemeente een aanzienlijk bedrag op. Voor de komende jaren is de verwachting dat deze lijn wordt voortgezet. Door een vernieuwing van het beleidsplan en betere samenwerking tussen de betrokken afdelingen, kunnen de resultaten

verbeteren en de fraudebestrijding kan effectiever worden.

Ook is aangegeven dat voor de komende jaren een samenvoeging van de handhavingsafdelingen (fysiek en sociaal) binnen de gemeente een onderwerp van gesprek kan zijn.

### **5b. Is een vergelijking te maken t.a.v. de inzet en effecten van fraudebestrijding met steden van gelijke omvang?**

Dit staat beschreven in hoofdstuk 5 over de resultaten. Er is een vergelijking gemaakt met twaalf vergelijkbare steden, dat een globaal beeld geeft over onderlinge resultaten. Een conclusie kan vanuit deze grafieken niet getrokken worden. Er is geen uniform beeld te zien, per grafiek of door de jaren heen jaar, op grond waarvan Haarlem ten opzichte van de andere gemeenten het goed of minder goed doet. Voor een goede vergelijking moeten ook aanvullende gegevens worden meegenomen die niet voorhanden of te achterhalen zijn, bijvoorbeeld een exact inwoneraantal, aantal FTE dat per gemeente wordt ingezet voor fraudebestrijding, jaarlijkse uitgaven aan fraudebestrijding, focus en beleidsgronden per gemeente etc.. Zolang deze gegevens niet worden meegewogen, kan geen juiste conclusie worden getrokken.

### **6. Hoe beoordelen de betrokken afdelingen van SZW de huidige fraude aanpak, wat gaat goed en waar ligt verbeterpotentieel?**

De betrokken afdelingen zijn grotendeels tevreden met de inzet op fraudebestrijding. De beleidsuitgangspunten worden erkend en onderschreven. Wel zijn verbeterlagen te maken, door de onderlinge samenwerking te intensiveren. Hierdoor kunnen collega's van elkaar leren, is meer overleg op klantniveau mogelijk en kan sneller en doeltreffender worden gewerkt. Een ander aandachtspunt is de afgesloten werkplek van de handhavers, de veiligheid en vertrouwen om elkaar feedback te geven en het aanwijzen van een vast aanspreekpunt bij handhaving per klantmanagersteam. Voor het laatste onderdeel loopt nu een pilot.

## **Aanbevelingen**

De aanbevelingen hebben met name betrekking op de manier van werken/samenwerking, de sturing en de systemen. De volgende aanbevelingen worden per categorie gedaan:

### **WERKWIJZE / SAMENWERKING / COMMUNICATIE**

#### **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 (klantmanagers en medewerkers handhaving). Het contact verloopt niet gelijkwaardig en niet optimaal. Er kan meer van elkaar geleerd worden en de overdracht kan beter. De klantmanagers kunnen de handhavers meer leren over de leefwereld van de klant en de handhavers kunnen de fraudealertheid van de klantmanagers verbeteren.

Door de fysieke afstand (andere etage) zoekt men elkaar minder snel op.

Een aanbeveling is om op casusniveau elkaar op te zoeken en mogelijke knelpunten samen op te lossen en hiermee begrip te krijgen over elkaars besluit of standpunt. Ook wordt hierdoor de fraudedeskundigheid bevorderd. De klantmanagers zijn van mening dat hierover op casusniveau meer geleerd kan worden, dan via algemene groepsbijeenkomsten.

#### **Vast aanspreekpunt en werkplek**

Als de klantmanagers een eigen vast contactpersoon bij handhaving krijgen en er vaker iemand van handhaving op de afdeling bij de klantmanagers komt zitten, zal dit de samenwerking en onderlinge

verstandhouding verbeteren. Daarnaast zou de inrichting van de afdeling handhaving bespreekbaar kunnen worden gemaakt, zodat de drempel om contact te zoeken en advies te vragen, verlaagd wordt.

#### **Maak tijd voor feedback en intervisie**

Tijdsdruk en cultuur belemmeren het geven van feedback en het aanspreken op elkaars werk. Indien hier meer prioriteit voor komt en structureel intervisie wordt ingepland, kan het leervermogen toenemen, het groepsresultaat verbeteren en het kennisniveau worden verhoogd.

#### **Klanten vanuit het bestand oproepen voor een bijeenkomst Rechten en Plichten**

Klanten die een uitkering ontvangen en in het bestand zitten, zouden volgens het beleidsplan periodiek worden opgeroepen voor een bijeenkomst Rechten en Plichten. In de praktijk gebeurt dit niet.

Aanbevolen wordt 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, gezien het belang van het persoonlijk contact.

Dit punt staat ook beschreven in het Koersdocument en wordt meegenomen in de beleidsuitvoering.

#### **Actuele informatie op de website**

Inwoners van Haarlem die een uitkering willen aanvragen en informatie hierover zoeken, kunnen op de website van de gemeente Haarlem een uitgebreide beschrijving vinden van alle aspecten van de uitkering, inclusief rechten en plichten: <https://www.haarlem.nl/bijstandsuitkering/?L=0>.

Ook is via deze website een brochure te downloaden met de titel: *'Informatieplicht Wet werk en bijstand'*. Deze brochure is verouderd en gaat uit van de WWB. Sinds 1 januari 2015 is de Participatiewet van kracht.

Aanbevolen wordt om deze brochure en de tekst op de website te actualiseren. Daarnaast wordt deze brochure en de informatie op de website vanuit 'het moeten' en de verplichtingen beschreven. Gezien de uitkomsten van het in Emmen gevoerde onderzoek, zou een vriendelijker taalgebruik aan te bevelen zijn.

### **STURINGSINFORMATIE**

#### **Formuleer bruikbare sturingsinformatie**

Formuleer nieuwe (SMART) indicatoren die een directe relatie hebben met de inzet en uitvoering van fraudebestrijding om op ambtelijk niveau beter inzicht te krijgen en te sturen. Bespreek de mogelijkheden om tevens prestatie- en effectindicatoren op te nemen in de P&C cyclus, waardoor raadsleden hun controlerende taak indien gewenst kunnen uitoefenen.

Zorg tevens voor een tijdige actualisatie van het beleidsplan, pas de termijnen aan en betrek de gemeenteraad bij het formuleren van de doelstellingen, kaders en indicatoren van het nieuwe handhavingsbeleid. Onderzoek eventueel aan de hand van klantevaluaties, of de uitvoering van de fraudebestrijding effectiever kan plaatsvinden.

#### **Administratieve vastlegging**

Niet alle gegevens die betrekking hebben op resultaten van de fraudebestrijding zijn beschikbaar. Op basis van het dossieronderzoek kan dus geen sluitend antwoord komen op de vraag of de fraudebestrijding in totaliteit en op onderdeel effectief is.

Aanbevolen wordt om de administratieve vastlegging uit te breiden en te verbeteren, zodat deze vraag wel beantwoord kan worden.

#### **Balans tussen hard en soft controls – 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.

## **SYSTEEM**

### **Eén systemen, meer modules**

Het handhavingsteam maakt gebruik van een eigen fraudesysteem, Liaan. Het basissysteem waarmee gewerkt wordt is GWS. Aangezien deze systemen afzonderlijk worden beheerd, moeten veel gegevens dubbel worden ingevoerd. Ook kan dit tot gevolg hebben dat de klantmanagers niet op de hoogte zijn van alle gegevens die bekend zijn bij team handhaving.

Aanbevolen wordt om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om een extra module aan te schaffen voor GWS, waardoor alle gegevens in één systeem gezet kunnen worden en waardoor het voor iedere betrokkene inzichtelijk is, wat er speelt en bekend is.

Ook afdeling Schulddienstverlening maakt gebruik van een eigen systeem (Allegro). Dat betekent dat andere afdelingen geen zicht hebben in deze gegevens, terwijl wel met een zelfde klant kan worden gewerkt. Dit komt de uniforme en volledige informatieverstrekking van en transparantie over de klant niet ten goede.

## Bijlage 1

### Geraadpleegde documentatie

Visienota Handhaving (2012/342276)  
 Koersdocument Werk en Inkomen (2016255654)  
 Koersdocument Kans en Kracht (2011194584)  
 Beleidsregels Terug- en Invordering en Verhaal Participatiewet (2014/4805507)  
 Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive en handhaving (2014/480550),  
 Diverse Rapportages Klikview  
 Klanttevredenheidsonderzoek 2015/2016  
 Customer Journey 2016, IenO Research  
 Documentatie (en beschikbare gegevens/werkprocessen) aangaande het handhavingsbeleid  
 Onderzoek 'Kennis van verplichtingen en Detectiekans' van onderzoeksbureau Ipsos  
 Website VNG / DIVOSA  
 Benchmarkgegevens via Divosa/BMC/VNG  
 Beleidsuitvoeringsprogramma Participatiewet  
 Uitspraken en jurisprudentie CRvB  
 Beleidsregels Boetes  
 Fraudewet via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)  
 Wet Huisbezoeken via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)  
 Participatiewet via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)  
 Protocol Huisbezoeken  
 Begroting 2016  
 Handhavingsbeleidsplannen Groningen, Amersfoort, Almere, Houten, Capelle aan den IJssel en Dalfsen  
 Onderzoek Hoogwaardig Handhaven in beweging Regioplan  
 Persbericht Radar Advies  
 Onderzoek door Erasmus Universiteit: 'HOOGWAARDIG HANDHAVEN IN DE GEMEENTELIJKE PRAKTIJK'

### Geïnterviewde en gesproken personen:

Ten behoeve van dit onderzoek is met diverse personen binnen de organisatie gesproken, te weten:  
 Marieke Meijer, afdelingsmanager Schuldienstverlening en handhaving SZW  
 Ester de Ruiters, beleidsmedewerker kwaliteit en innovatie, SZW  
 Ruud de Bie, senior handhaver SZW  
 Rob Smit, senior handhaver SZW  
 René Fijnvandraad, handhavingsmedewerker SZW  
 Helene Hagen, handhavingsmedewerker SZW  
 Alfred Hes, handhavingsmedewerker SZW  
 Bob Kreuger, medewerker debiteurenbeheer, boeteambtenaar SZW  
 Patty Passage, medewerker kwaliteit en innovatie SZW  
 Vincent Grol, medewerker kwaliteit en innovatie SZW  
 Wim Bisschops, Medewerker Planning & Control SZW  
 Jolanda Nootenboom, klantmanager SZW  
 Rinske Wegener, klantmanager SZW  
 Lynsey Karijodino, klantmanager SZW  
 Ayse Koylu, medewerker inkomensdienstverlening SZW

Renato Meloni, medewerker inkomensdienstverlening SZW  
 Jan-Paul Schumacher, medewerker inkomensdienstverlening SZW  
 Hermjan Barneveld, adviseur bedrijfsvoering SZW  
 Erik van Zanten, adviseur bedrijfsvoering SZW  
 Ivo Evers, Senior Adviseur Concerncontrol  
 Lisette Goudsmit, Senior Adviseur Kaderstelling en Auditing Beleidscontrol, Concerncontrol  
 Jan Kersloot, Onderzoeker/Adviseur DIA  
 Klaske Gonlag, Adviseur en Onderzoeker Radar Advies

Verder is (cijfermatige) informatie aangeleverd door de afdelingen Kwaliteit en Controle, HRM en Financiën (Middelen en Services).

## Bijlage 2

### Dagelijkse werkzaamheden team handhaving:

- **Verwerken IB-signalen**  
 Maandelijks ontvangt het team handhaving signaallijsten van het Inlichtingenbureau m.b.t. de aanwas en mutatie van vermogen/inkomen en voortvluchtigen. Deze informatie wordt verwerkt en waar nodig wordt extra onderzoek verricht naar personen met een hoger risico.
- **Screening aanvraagdossiers Poortmodel**  
 Alle aanvragen die binnenkomen, worden gescreend op fraudegevoelige situaties. Gegevens van de klant worden uit diverse bronnen gehaald en beoordeeld op fraudegevoeligheid. Dit wordt in een kort rapport aan de klantmanager gestuurd, die vervolgens, al dan niet met assistentie van afdeling Handhaving, met de klant besproken worden.
- **Opleggen boetes (o.b.v. Fraudewet)**  
 Binnen het debiteurenbeheer is een medewerker verantwoordelijk voor het opleggen van boetes en de berekening hiervan, rekening houdend met persoonlijke omstandigheden, nieuwe regelgeving en jurisprudentie.
- **Onderzoeken n.a.v. (anonieme) tips**
- **Onderzoeken n.a.v. signalen klantmanagers over lopende uitkeringen**
- **Pilot 300**  
 Dit is een project dat binnen SZW wordt uitgevoerd met als doel meer inzicht te krijgen in het zittend bestand en het vaststellen van de rechtmatigheid van de uitkering van deze klanten. Hierbij zijn o.a. de klantmanagers en handavingsmedewerkers betrokken. Gestart wordt met een dossier onderzoek, waarin medewerkers van het team op integrale wijze de rechtmatigheid van de uitkering vaststellen. Vervolgens worden alle klanten gesproken en in dit persoonlijke gesprek komt een aantal onderwerpen aan de orde: participatiemogelijkheden, minimaregelingen en mogelijke schulden. Het aanbod van participatiemogelijkheden varieert van aanmelding voor een traject bij een re-integratiebureau tot verwijzing naar een voorliggende voorziening of de start van een eigen bedrijf.

De doelstellingen zijn tot nu toe grotendeels behaald: de integrale werkwijze op het gebied van het vaststellen van de rechtmatigheid van de uitkering, heeft geleid tot het terugbrengen van een onrechtmatige aanspraak op uitkeringen, inzicht in het zittend bestand en toeleiding naar diverse vormen van participatie.

Stand van zaken juli 2016:

| Aantal gesproken kandidaten | Resultaat                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 97                          | Gesprekken hebben plaatsgevonden                                                                                                                                                     |
| Waarvan                     |                                                                                                                                                                                      |
| 39                          | Uitkeringen zijn beëindigd, waarvan 10 wegens fraude. Overige redenen beëindiging o.a. uitstroom richting betaald werk (15), verhuizing (7), niet voldoen aan inlichtingenplicht (5) |
| 25                          | Aangemeld voor een re-integratie traject bij Pasmatch, De Verbeelding of Agros                                                                                                       |
| 33                          | Kandidaten hebben een ontheffing van de arbeidsplicht gekregen en zijn gewezen op de mogelijkheden van het doen van vrijwilligerswerk en/of het verrichten van een tegenprestatie    |

- **Locatiecontroles adreslozen**  
Dagelijks worden locatiebezoeken afgelegd bij klanten die niet over een regulier of vast adres beschikken, om te kunnen verifiëren waar ze verblijven. Handhavingsmedewerkers zien dit, samen met de pilot 300, als meest succesvolle fraudebestrijdingsactiviteit.
- **Onderzoeken n.a.v. informatie uit multidisciplinaire onderzoeken, zoals het hennepteam, patserproject, overleg woonwagens en motorclubs**  
Komt hier wat uit, dan wordt dit ingeboekt als op te pakken onderzoek en wordt beoordeeld of dit binnen handhaving of SR moet worden afgehandeld. Er is een vaste deelname in al deze (RIEC) projecten (= regionaal Informatie en Expertise Centrum), maar feitelijke werkzaamheden vinden doorgaans plaats als er ook daadwerkelijk sprake is van een uitkeringssituatie.
- **Waar nodig strafrechtelijke onderzoeken bij fraudes boven de € 50.000**  
Op het moment dat er een vermoeden is dat een fraudesituatie mogelijk uit gaat komen boven de € 50.000, dan wordt dit automatisch een taak voor SR (Sociale Recherche). De gemeente is verplicht in deze gevallen aangifte te doen bij Justitie.

**Activiteiten, niet op vast tijden, indien tijd en mensen beschikbaar bij de afdeling Handhaving:**

- Thema onderzoek en SR onderzoek
- Deelname aan multidisciplinaire verkeerscontroles
- Participatie binnen het woonfraudeteam  
*Er wordt meegedaan aan woonfraudezaken v.z.v. er op dat adres uitkeringen lopen.*

### **Themacontroles**

Deze controles zijn nauw verwant met de risicogroepen. Er worden controles verricht naar klanten met een bedrijfswagen of aanhanger op naam, die veelvuldige vakanties naar het buitenland boeken naar dezelfde plaats, bij wijzingen in gezinssamenstelling etc. Risicogroepen zijn overbodig als het hele bestand jaarlijks een RMO (rechtmatigheidsonderzoek) krijgt. Maar dit is niet het geval.

Bij SR-Onderzoek gaat het om onderzoek dat wordt uitgevoerd door de sociaal rechercheur binnen het strafrecht. Bij dit soort onderzoeken gaat het om zaken die vermoedelijk de aangiftegrens overschrijden.

Daarnaast geeft de afdeling Handhaving 1 á 2 keer per jaar een training aan alle betrokkenen bij het fraudeproces. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen nieuwe medewerkers en opfriscursussen voor zittende medewerkers.

De inhoud van de cursus bestaat uit het leren en bespreken van praktijkvoorbeelden en hoe daarin te handelen. Tevens wordt de nieuwste jurisprudentie en veranderende regelgeving op fraudegebied meegenomen bij de training. Dit zijn verplichte trainingen die aan de hand van nieuwe casuïstiek helderheid moeten geven over hoe te werken met nieuwe regels en voorwaarden.

## **Bijlage 3**

Bij dit rapport worden twee Divosa Benchmarkbestanden toegevoegd, over 2016 en 2015.

De Divosa Benchmark Werk & Inkomen geeft cijfers over de uitvoering van de Participatiewet.

Met de Benchmark kunnen resultaten en effecten van de aanpak van Haarlem vergeleken worden met die van andere gemeenten. Dit geeft enig inzicht, maar de beleidsuitgangspunten, het aantal FTE en overige bepalende gegevens, niet zijn meegenomen, waardoor een eerlijke en objectieve conclusie over hoe Haarlem het doet, niet mogelijk is.



**Standaard rapport (met vergelijkingsgroepen) Divosa Benchmark Werk & Inkomen**

# Haarlem

## 2015

Periode: januari 2015 - december 2015

Module: verdiepende module

### **Vergelijkingsgroepen**

(zie voor specificatie einde rapport)

#### **Gekozen groep 1:**

eigen grootteklasse

12 organisaties

#### **Gekozen groep 2:**

alle organisaties

251 organisaties

## Inleiding

De Divosa Benchmark Werk & Inkomen geeft cijfers over de uitvoering van de Participatiewet. Met de benchmark kunt u de resultaten en effecten van uw aanpak vergelijken met die van andere gemeenten en ISD'en: Welke onderdelen van het re-integratie- en participatiebeleid zijn succesvol en bij welke onderdelen kunt u nog wat leren van collega-organisaties? Is de uitvoering in vergelijking met andere gemeenten efficiënt? Lukt het om binnen de budgetten te blijven? Deze vragen zijn te beantwoorden met behulp van de benchmark.

Dit rapport geeft een selectie van de indicatoren uit de basis- en verdiepende module van de Benchmark Werk & Inkomen. De gegevens uit dit rapport komen uit uw eigen administratie. Sommige gegevens zullen u logisch voorkomen, andere roepen wellicht vragen bij u op. Afwijkingen zijn te verklaren door beleid of contextuele factoren zoals de regionale arbeidsmarkt. De gegevens zijn dus ook een startpunt om samen met collega-gemeenten op zoek te gaan naar het verhaal erachter en daarvan te leren. Wat kunt u van andere organisaties overnemen om uw prestaties en bedrijfsvoering te verbeteren? Hoe kunnen zij zich weer aan u spiegelen?

## Definities en uitleg

De definities van en uitleg over de verschillende indicatoren zijn opgenomen in bijlage 2. Als u deze definities niet wilt hebben, kunt u zelf een rapport samen stellen zonder de bijlage met definities en uitleg.

## Actualiteit van de gegevens

De gegevens in dit rapport zijn bijgewerkt tot en met de op de voorpagina genoemde datum, behalve de gegevens uit de kwartaalvragenlijst, de Wsw-gegevens en de algemene inwonerskenmerken. Die worden respectievelijk elk kwartaal, halfjaarlijks en jaarlijks bijgewerkt.

## Niet aangeleverde gegevens

Het kan zijn dat uw gegevens in een grafiek of tabel niet zijn opgenomen. Dit betekent dat u de gegevens nog niet of niet correct heeft aangeleverd aan de benchmarkorganisatie. U kunt die gegevens alsnog aanleveren. Neem bij vragen daarover contact op met de helpdesk van de Divosa Benchmark via het online benchmarkplatform.

## Ongewogen gegevens

Tenzij anders vermeld gaat het in deze benchmark om ongewogen resultaten. Hierdoor tellen de gegevens van gemeenten met veel bijstandsgerechtigden even zwaar mee bij de gemiddelden en indexcijfers van de vergelijkingsgroepen als die van gemeenten met weinig bijstandsgerechtigden. Dat maakt het vergelijken met andere gemeenten makkelijker.

## Trendgrafieken

In de rapportage zijn een aantal trendgrafieken opgenomen. Deze grafieken geven in een maand het gemiddelde weer van de lopende maand en de 11 maanden ervoor. Hierdoor vallen pieken en dalen weg en geven de grafieken inzicht in de ontwikkelingen over een langere periode.

## Maak gegevens van andere organisaties alleen met hun toestemming openbaar

U mag de benchmarkrapportages over uw eigen organisatie aanpassen en de grafieken gebruiken in (openbare) gemeentelijke documenten. Wanneer u documenten met gegevens van andere deelnemers openbaar maakt, moet u daarvoor vooraf toestemming vragen aan de betrokken organisaties. Als de gegevens van andere deelnemers niet herleidbaar zijn tot individuele gemeenten of organisaties, is dat niet nodig (bijvoorbeeld gegevens naar gemeentegrootteklasse of regio).

## Hoofdstuk 1: Bestandsontwikkeling

Goed zicht op het bestand is van groot belang voor een gemeente. Hoe eerder trends en ontwikkelingen opgemerkt worden, hoe eerder de organisatie met gerichte acties kan bijsturen. Hoofdstuk 1 brengt in kaart hoe het BUIG-bestand zich de laatste twaalf maanden heeft ontwikkeld, hoe groot de in- en uitstroom in de bijstand is en waarom bijstandsuitkeringen zijn beëindigd.

### Volume BUIG

De volgende grafiek toont *het aantal betaalde uitkeringen* van Haarlem (inclusief nul-betalingen).

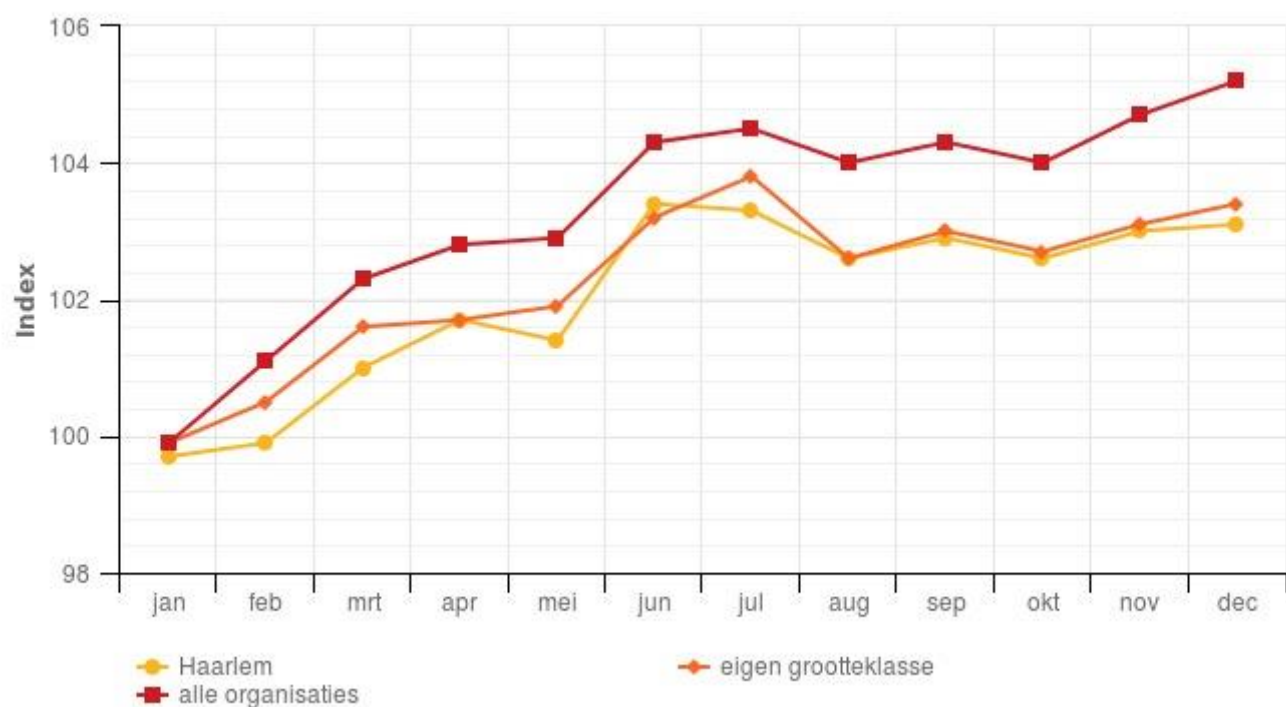
**Grafiek: volume BUIG (aantal)**



### Procentuele ontwikkeling volume 2015

Om vergelijking met andere deelnemers mogelijk te maken geeft de Divosa Benchmark ook indexcijfers voor het volume. Daarbij wordt de groei of daling van elke maand vergeleken met een vastgestelde basisperiode. In dit geval is het aantal betaalde uitkeringen op 31 december 2014 op 100 gesteld. Op het moment dat de index stijgt naar 105 is het volume sinds december 2014 met 5% gestegen.

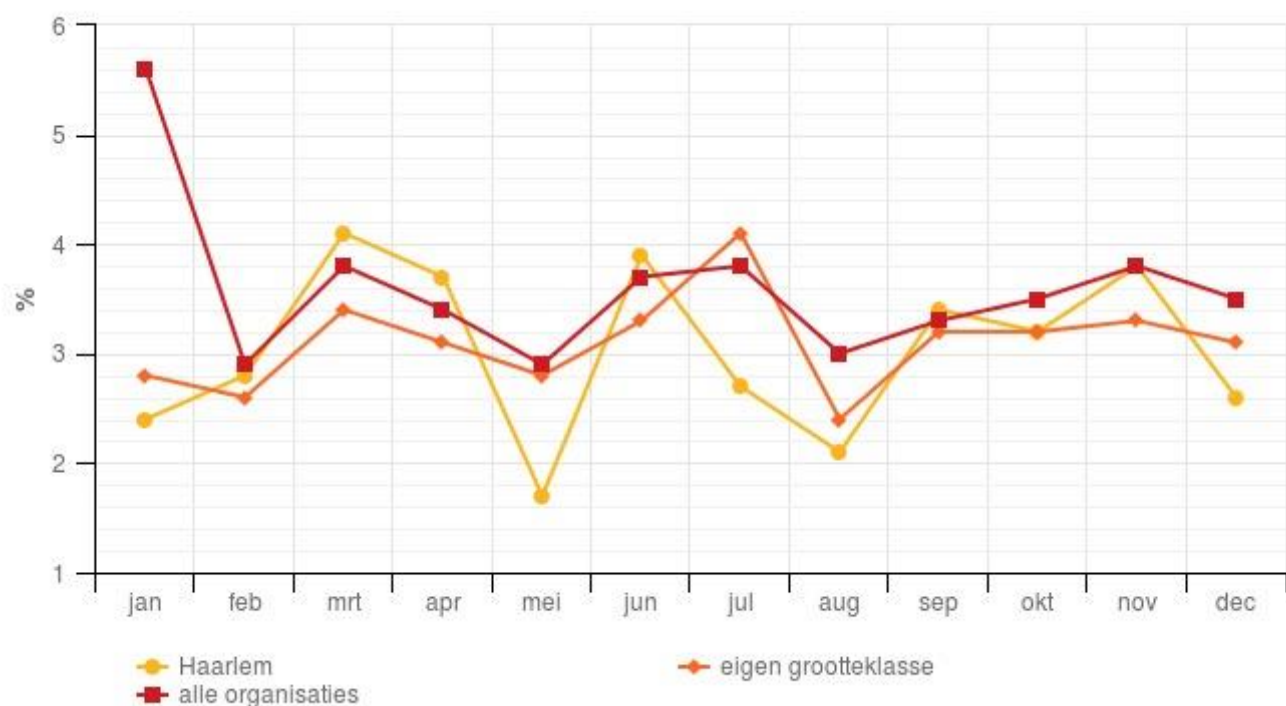
De volgende grafiek toont de procentuele volumeontwikkeling van de betalingen ten opzichte van december 2014 voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen.

**Grafiek: volume BUIG index t.o.v. december 2014**

### In- en uitstroom bijstand

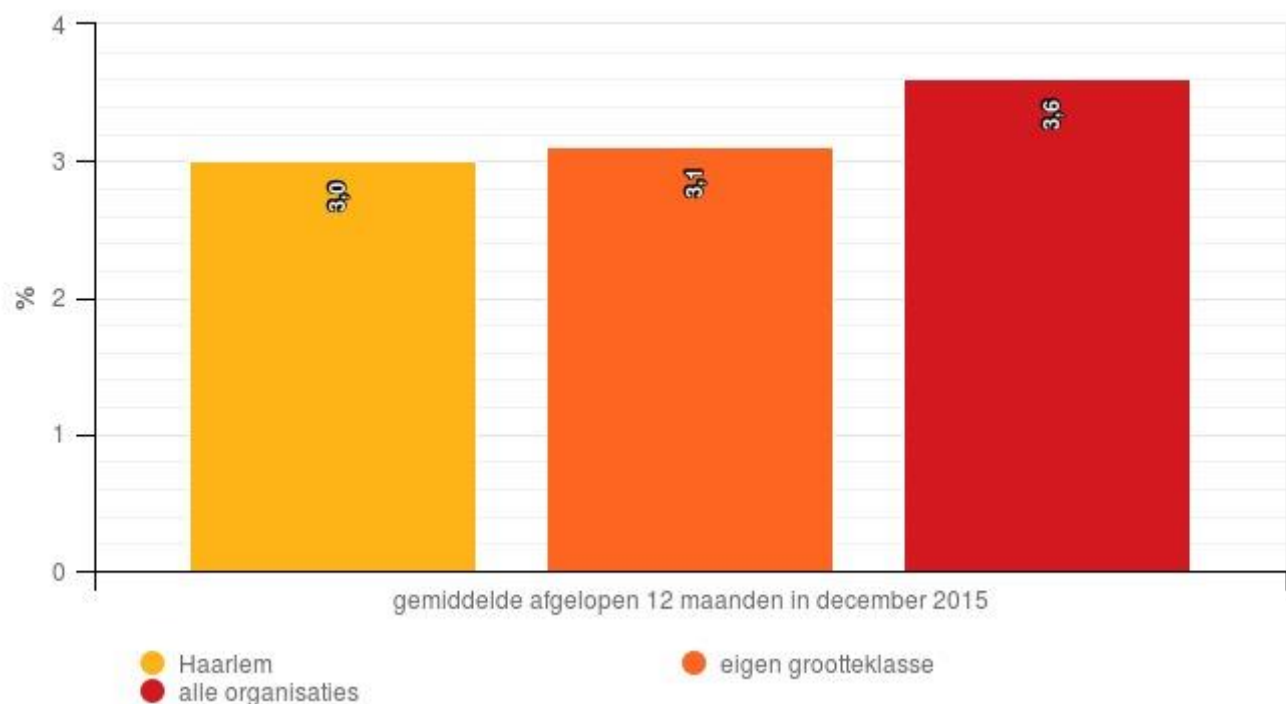
Het aantal mensen dat maandelijks in- en uitstromen geeft een beeld van de dynamiek van het bijstandsbestand.

Het instroompercentage is het aandeel nieuwe bijstandsuitkeringen (betalingen) in het totale bestand. De volgende grafiek toont de ontwikkeling van het instroompercentage.

**Grafiek: instroompercentage algemene bijstand**

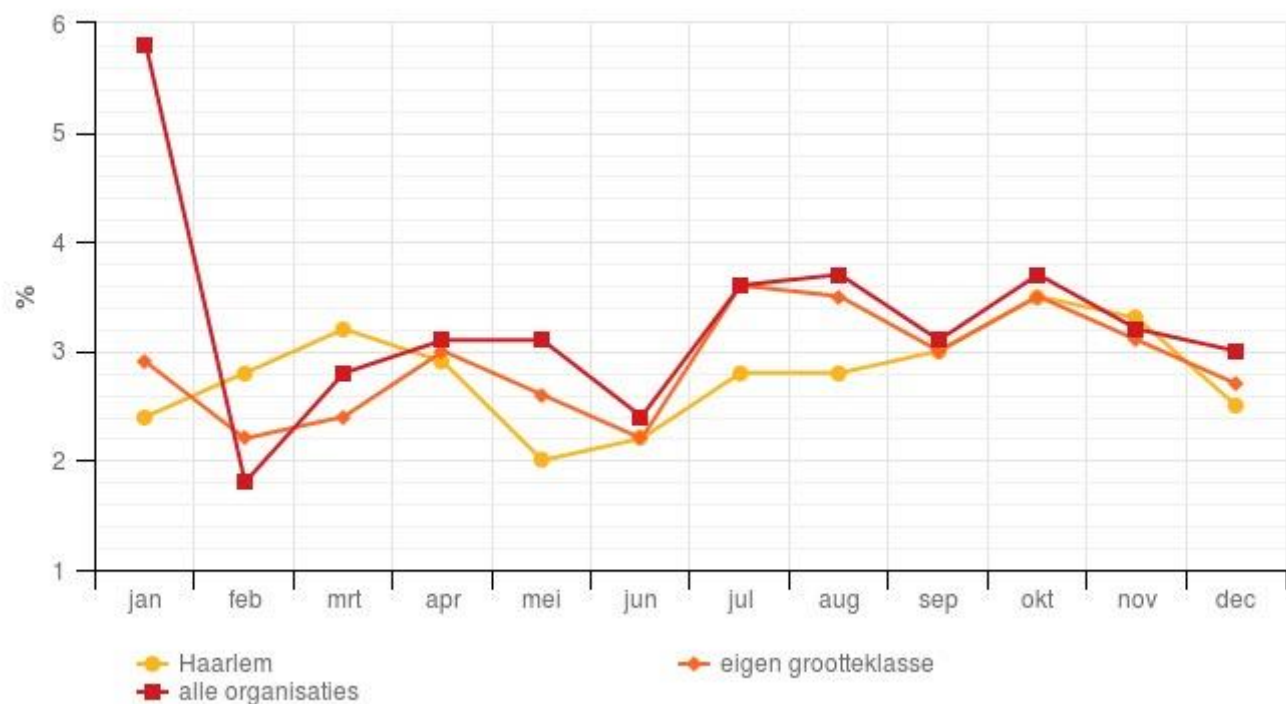
De volgende grafiek toont het gemiddeld instroompercentage over de laatste 12 maanden voor uw organisatie en het gemiddelde van de vergelijkingsgroepen.

**Trendgrafiek: gemiddeld instroompercentage**

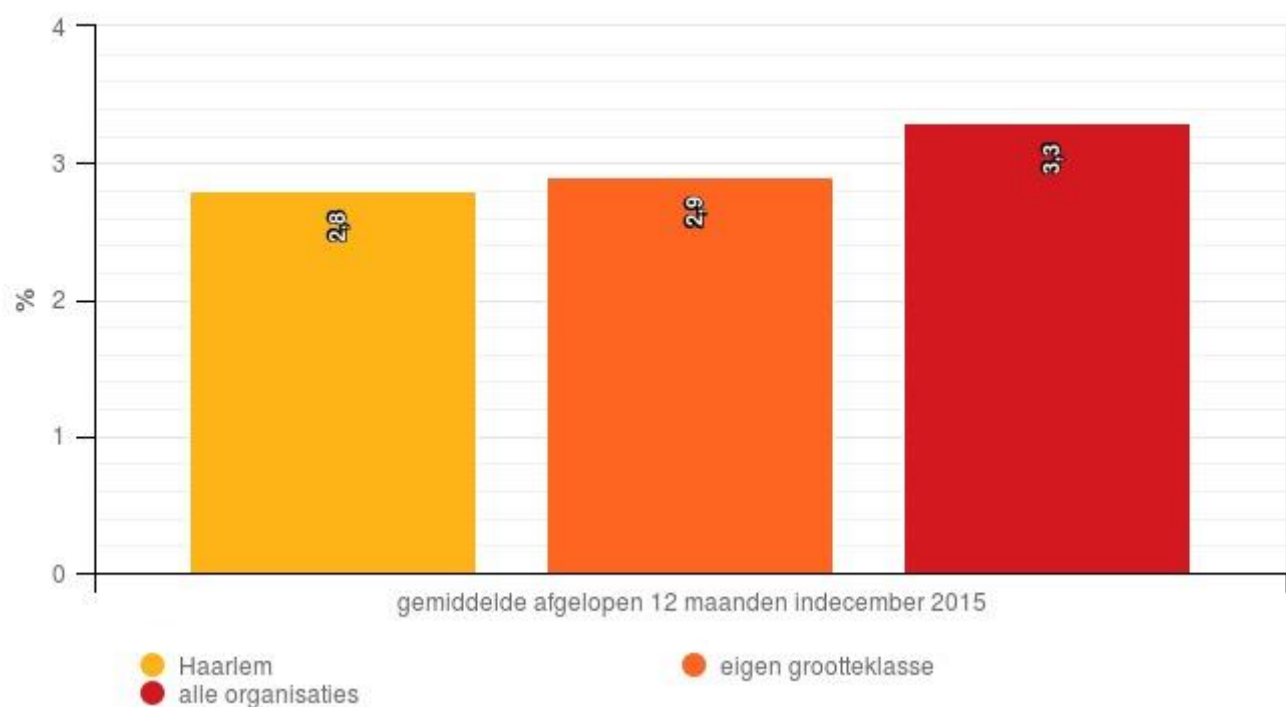


Het uitstroompercentage is het aantal stopgezette betalingen in een maand afgezet tegen het bijstandsvolume in diezelfde maand. De volgende grafiek toont de ontwikkeling van het uitstroompercentage.

**Grafiek: uitstroompercentage algemene bijstand**

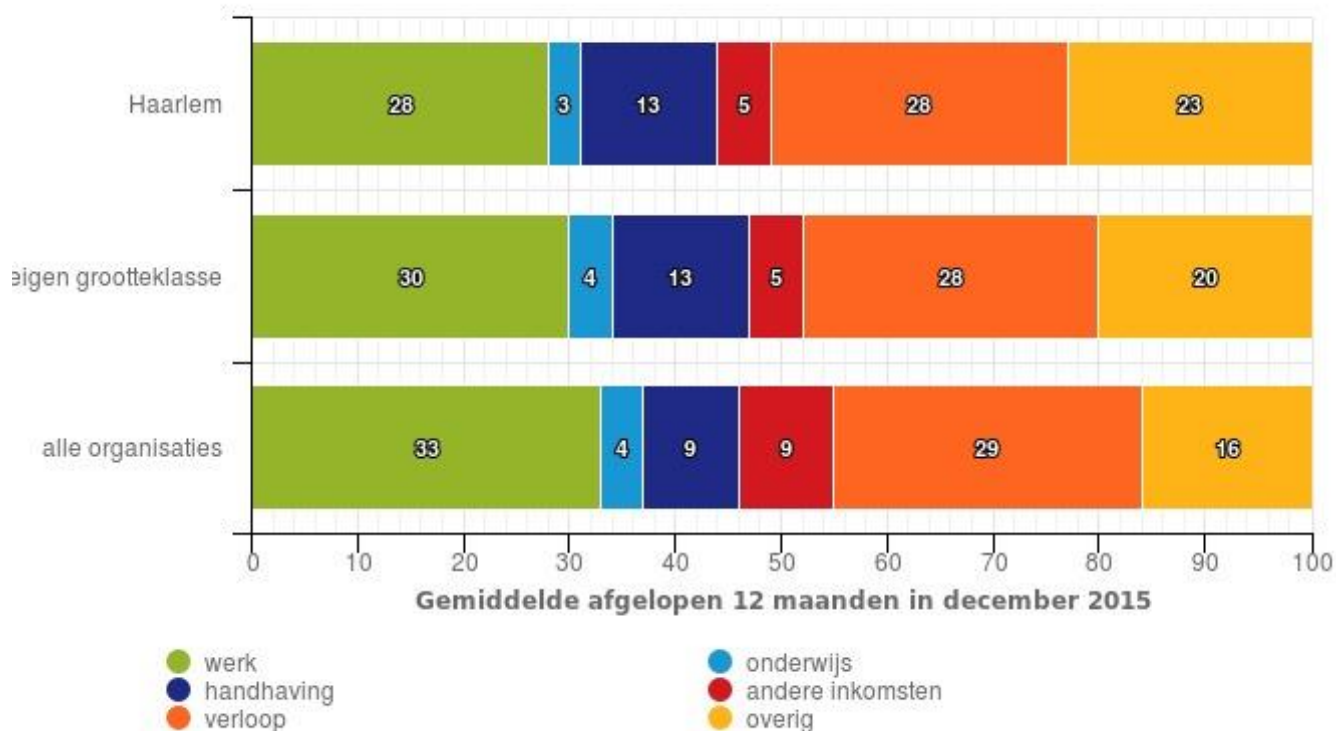


De volgende grafiek toont het gemiddeld uitstroompercentage over de laatste 12 maanden voor uw organisatie en het gemiddelde van de vergelijkingsgroepen.

**Trendgrafiek: gemiddeld uitstroompercentage**

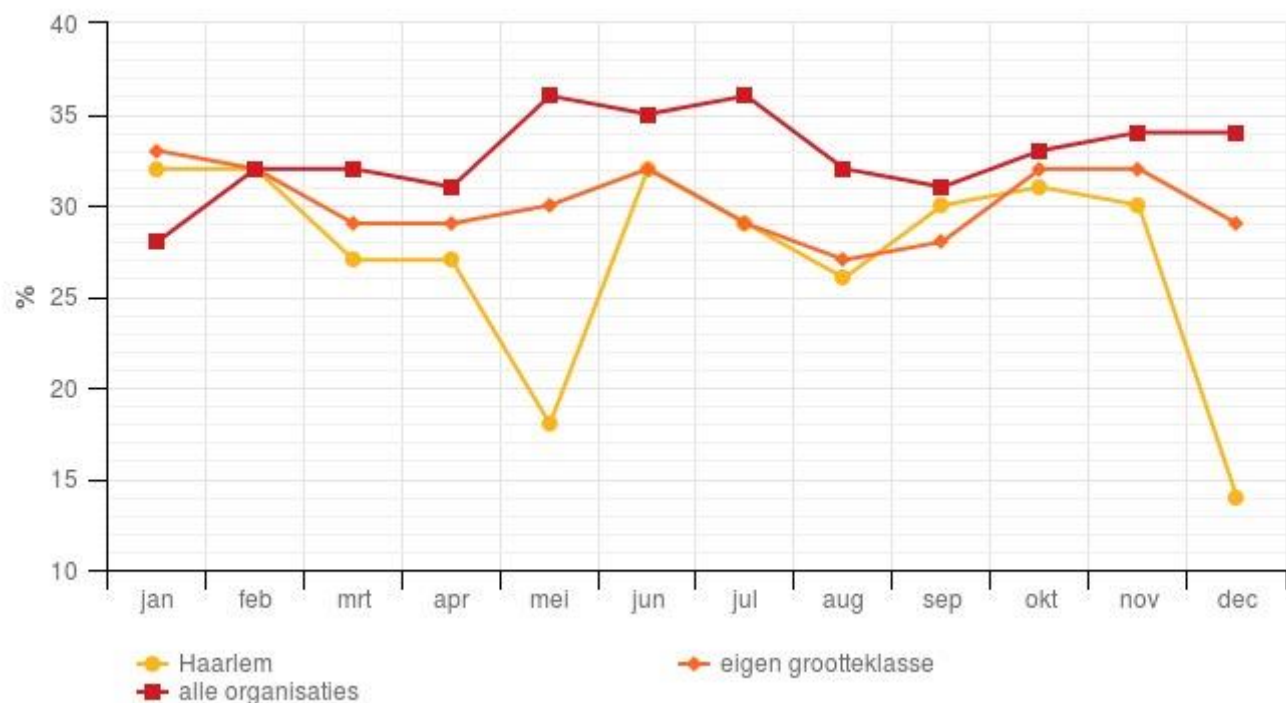
### Reden beëindiging uitkering

De volgende grafiek toont waarom uitkeringen gedurende de afgelopen 12 maanden zijn beëindigd. Onder verloop vallen de redenen: 'Bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd', 'Overlijden', 'Detentie', 'Verhuizing naar andere gemeenten', 'Verhuizing naar buitenland' en 'Aangaan relatie'.

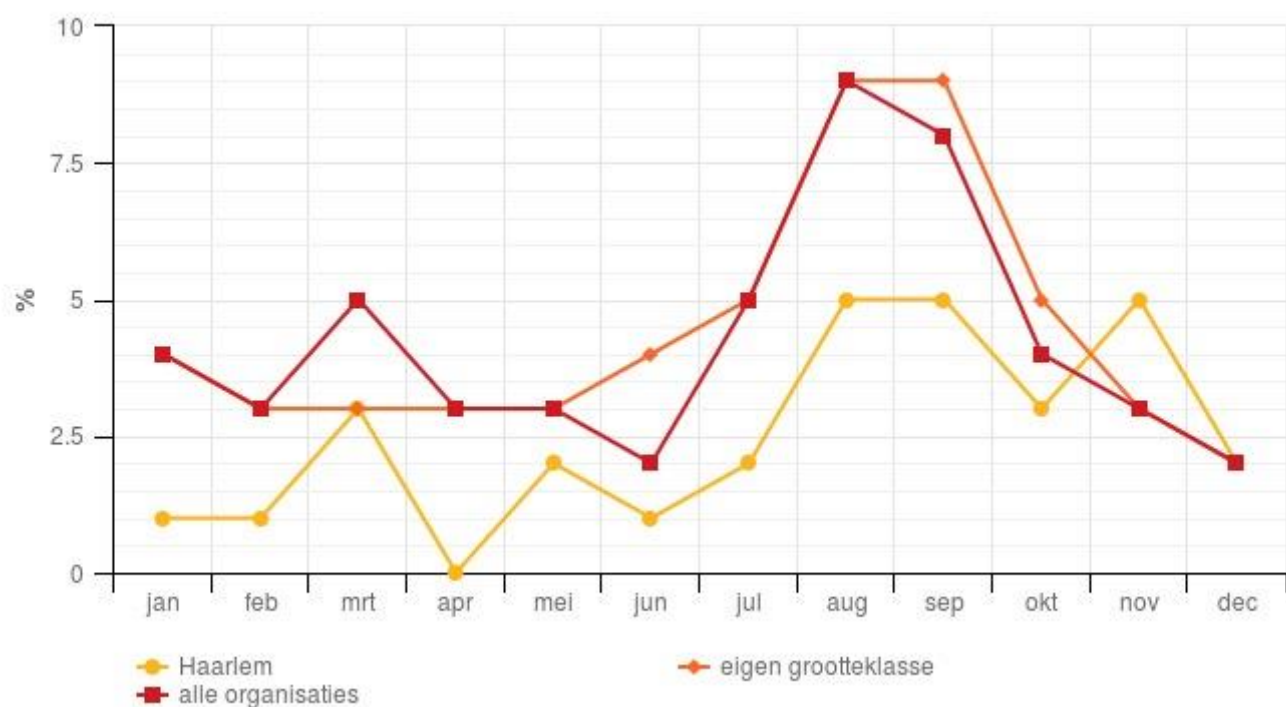
**Trendgrafiek: redenen beëindiging uitkeringen**

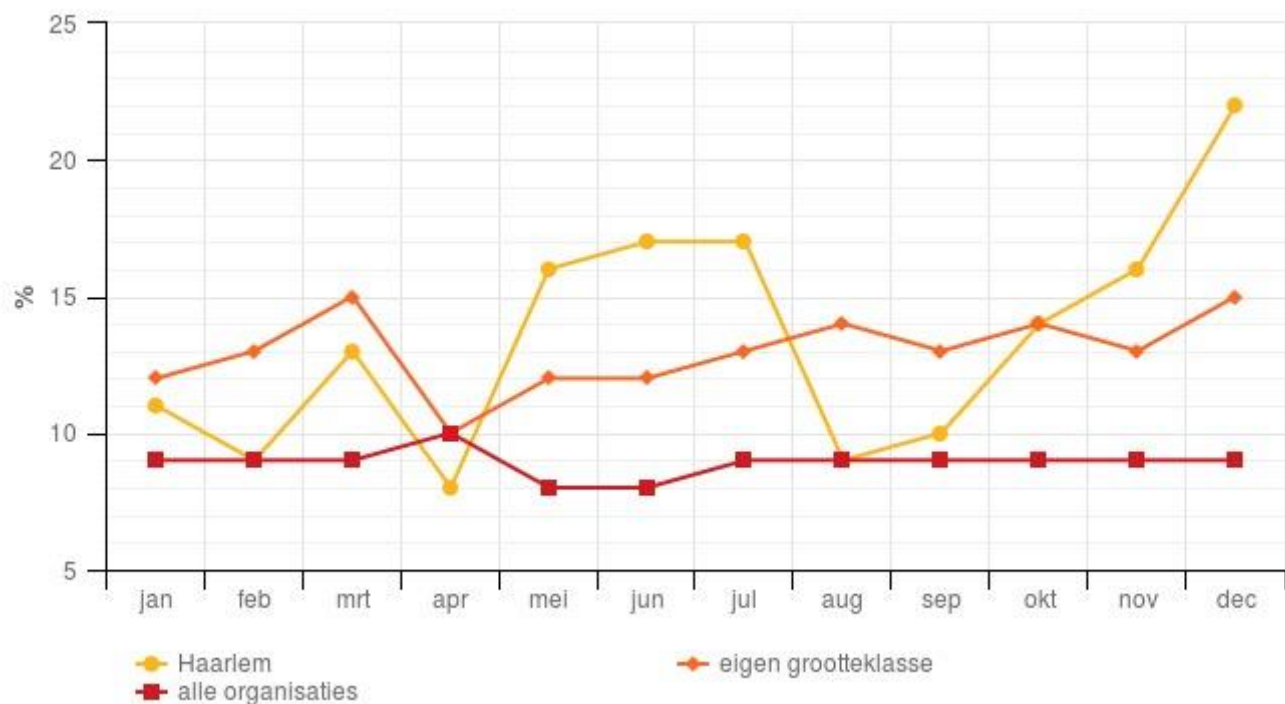
Op drie van deze beëindigingsredenen kunt u als organisatie sturen, namelijk op uitstroom naar werk, het volgen van onderwijs en handhaving. De volgende grafieken vergelijken het maandelijks percentage van elk van deze beëindigingsredenen afzonderlijk.

**Grafiek: reden beëindiging is werk**



**Grafiek: reden beëindiging is onderwijs**



**Grafiek: reden beëindiging is handhaving**

### Meer over in- en uitstroom op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform vindt u ook de volgende indicatoren van in- en uitstroom:

#### Volume

- kenmerken van het bestand: leeftijd, verblijfsduur en leefvorm
- aantal nul-betalingen BUIG en aantal nabetalingen BUIG

#### Instroom

- percentage toegekende aanvragen Participatiewet
- instroom: absoluut en percentages
- gemiddelde doorlooptijden en beslistermijnen
- instroomrecidive: absoluut en percentages

#### Uitstroom

- beëindigde uitkeringen: aantal en percentages
- beëindigde uitkeringen naar verblijfsduur: aantal en percentages
- gemiddeld percentage beëindiging uitkering over 12 maanden
- reden beëindiging uitkering Verloop
- reden beëindiging uitkering Overige inkomsten

## Hoofdstuk 2: Financiën

Gemeenten dragen zelf het risico voor het overschrijden van het bijstandsbudget, terwijl overschotten vrij besteedbaar zijn. Ze hebben er dus alle belang bij om de uitgaven te beheersen. Dit hoofdstuk brengt de financiële situatie bij uw organisatie in kaart met indicatoren als het budgetresultaat voor het BUIG-budget, gemiddeld bedrag per BUIG-uitkering en de uitgaven aan bijzondere bijstand.

### Budgetresultaat inkomensdeel BUIG-budget

Het *netto budgetresultaat* is berekend door het BUIG-budget te verhogen met de opgeboekte ontvangsten terugvordering en verhaal en van dat bedrag vervolgens de BUIG-uitgaven af te trekken. Het verschil is afgezet tegen het meest recente BUIG-budget tot en met de periode waarop dit rapport betrekking heeft. De volgende grafiek toont het *netto budgetresultaat* over het lopende jaar.

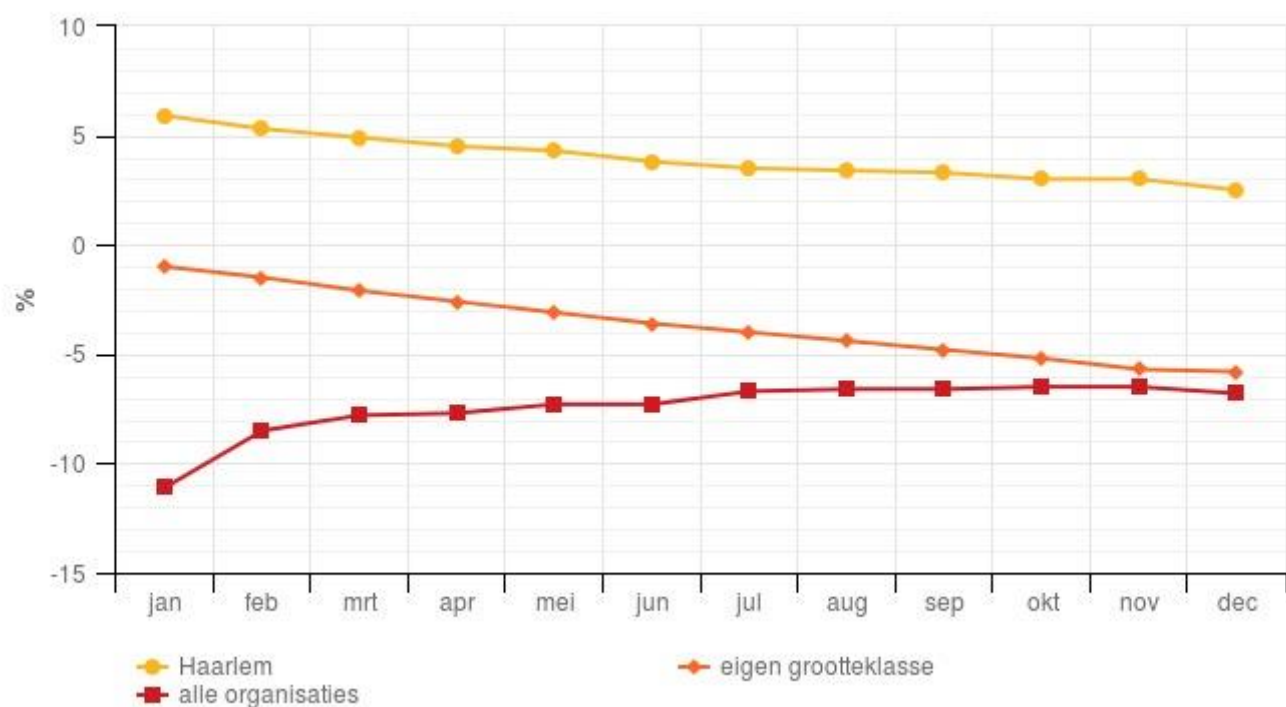
Noot: Is het netto budgetresultaat in januari 100%? Dan boekt Haarlem in januari geen betalingen en gebeurt dat in december twee keer. Deze wijze van administreren leidt in de grafiek tot een vertekend beeld van het netto budgetresultaat.

**Grafiek: gemiddeld netto budgetresultaat BUIG (lopend kalenderjaar)**



De volgende trendgrafiek toont het *voortschrijdend netto budgetresultaat* voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen. In de grafiek staat steeds het gemiddelde van de lopende maand en de 11 maanden ervoor. De grafiek brengt trends in de ontwikkeling van het budgetresultaat in kaart.

Trendgrafiek: gemiddeld netto budgetresultaat BUIG (laatste 12 maanden)

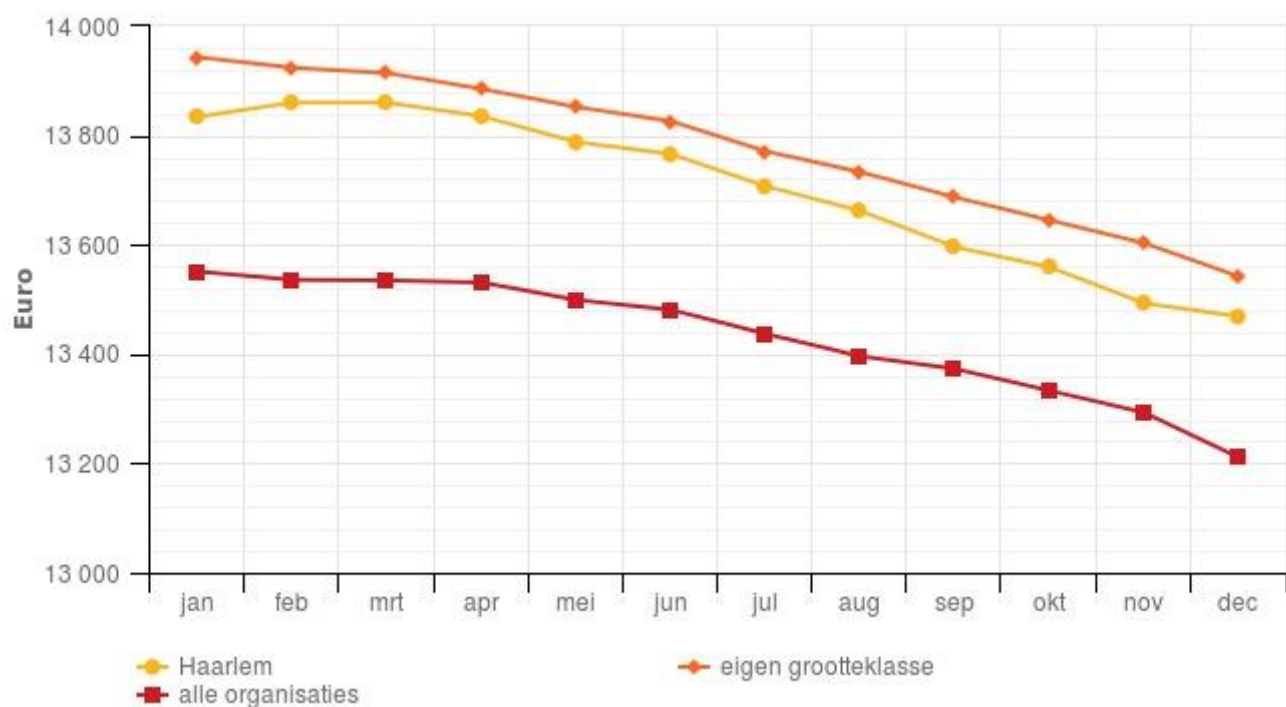


### Gemiddelde prijs bijstandsuitkering

De netto gemiddelde prijs per verstrekte bijstandsuitkering per jaar is het gemiddelde uitgekeerde bedrag verminderd met de geïnde vorderingen per betaling over de afgelopen 12 maanden voor de uitkeringen BUIG. Het netto bedrag is inclusief de geschatte premies en belastingen die ten laste komen van de uitbetaalde uitkering.

De volgende trendgrafiek geeft de *netto gemiddelde prijs per verstrekte bijstandsuitkering per jaar inclusief vakantiegeld* voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen. De grafiek brengt trends in de ontwikkeling van het netto gemiddelde uitkeringsbedrag in kaart.

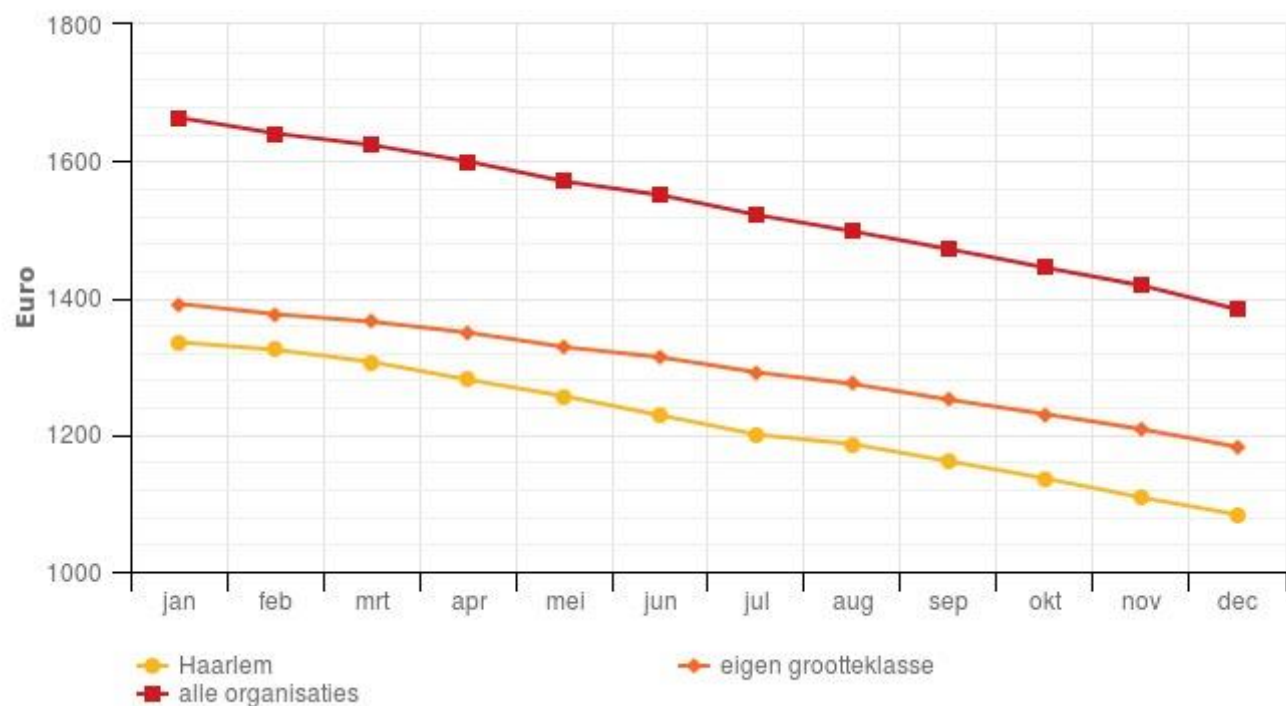
**Trendgrafiek: gemiddelde prijs netto uitkering BUIG per jaar**



### Verrekende inkomsten

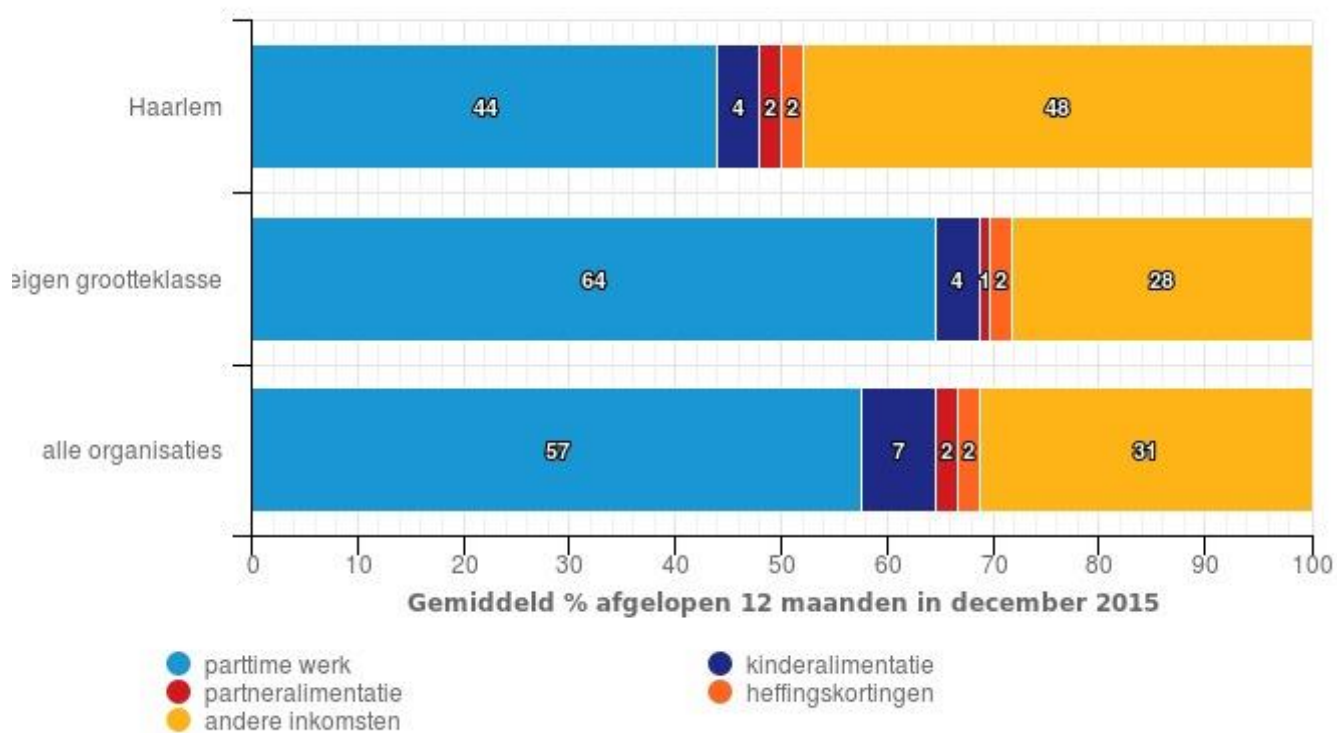
Gemeenten verrekenen inkomsten uit bijvoorbeeld werk en alimentatie met de verstrekte uitkering. De volgende grafiek toont gemiddeld over de afgelopen 12 maanden *het bedrag aan verrekenende inkomsten per uitkering per jaar*

**Trendgrafiek: gemiddelde verrekenende inkomsten per uitkering BUIG per jaar**



De volgende grafiek toont de verdeling per maand van verrekenende inkomsten naar type inkomsten.

**Trendgrafiek: gemiddelde verdeling van verrekenende inkomsten naar type**

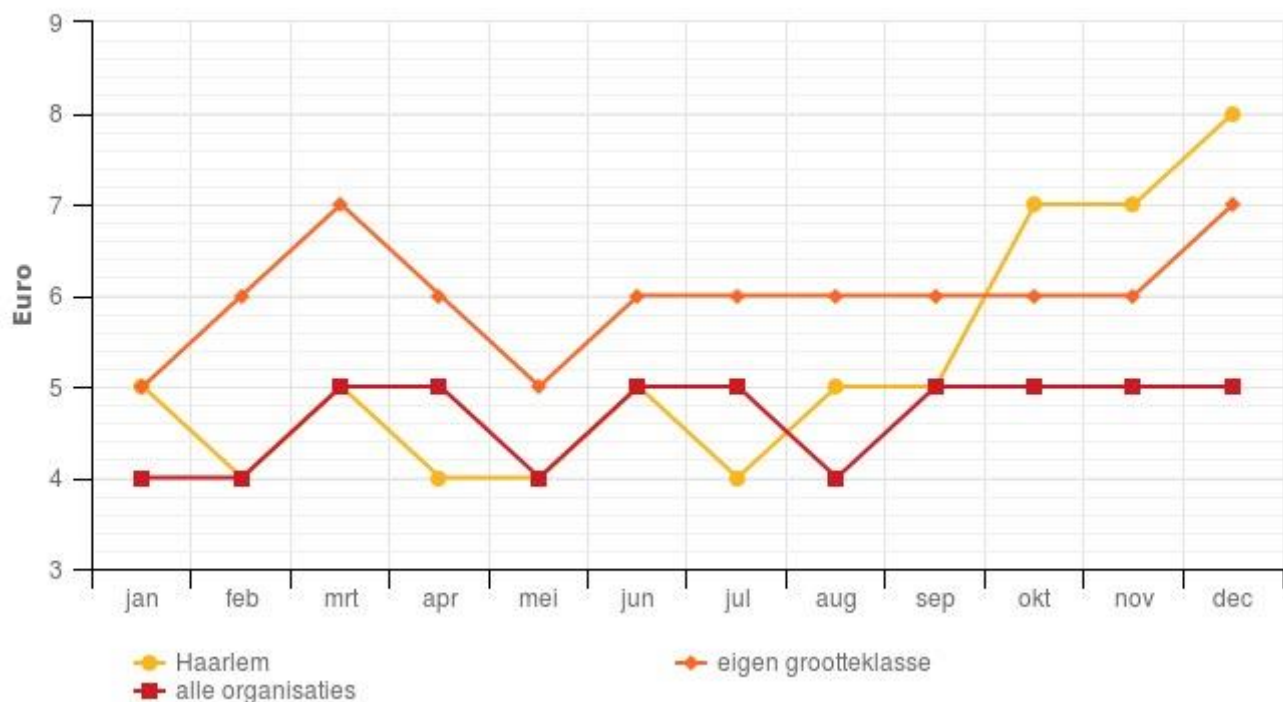


## Uitgaven bijzondere bijstand

Om klanten (en anderen met een laag inkomen) te helpen volwaardig in hun bestaan te voorzien en te participeren in de samenleving kunnen gemeenten hen bijzondere bijstand verstrekken. Gemeenten betalen die uitgaven niet uit het BUIG-budget, maar uit de middelen van het gemeentefonds.

De volgende grafiek toont de *uitgaven aan bijzondere bijstand per huishouden* van Haarlem. De bijzondere bijstand is mede afhankelijk van lokaal beleid.

**Grafiek: uitgaven bijzondere bijstand per huishouden**



## Meer over de financiën op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform vindt u meer financiële gegevens:

- bruto budgetresultaat
- budgetverschil ten opzichte van het voorgaande jaar
- budget BUIG lopend jaar per inwoner
- budget BUIG lopend jaar per klant
- bruto gemiddelde prijs per uitkering per maand en over de afgelopen 12 maanden
- gemiddeld bedrag aan betaalde basisnorm per maand
- bedragen en percentages van de verschillende vormen van verrekenende inkomsten (van inkomsten uit werk tot alimentatie)
- aantal vrijgelaten inkomsten
- bedragen en percentages uitgaven naar norm en grondslag

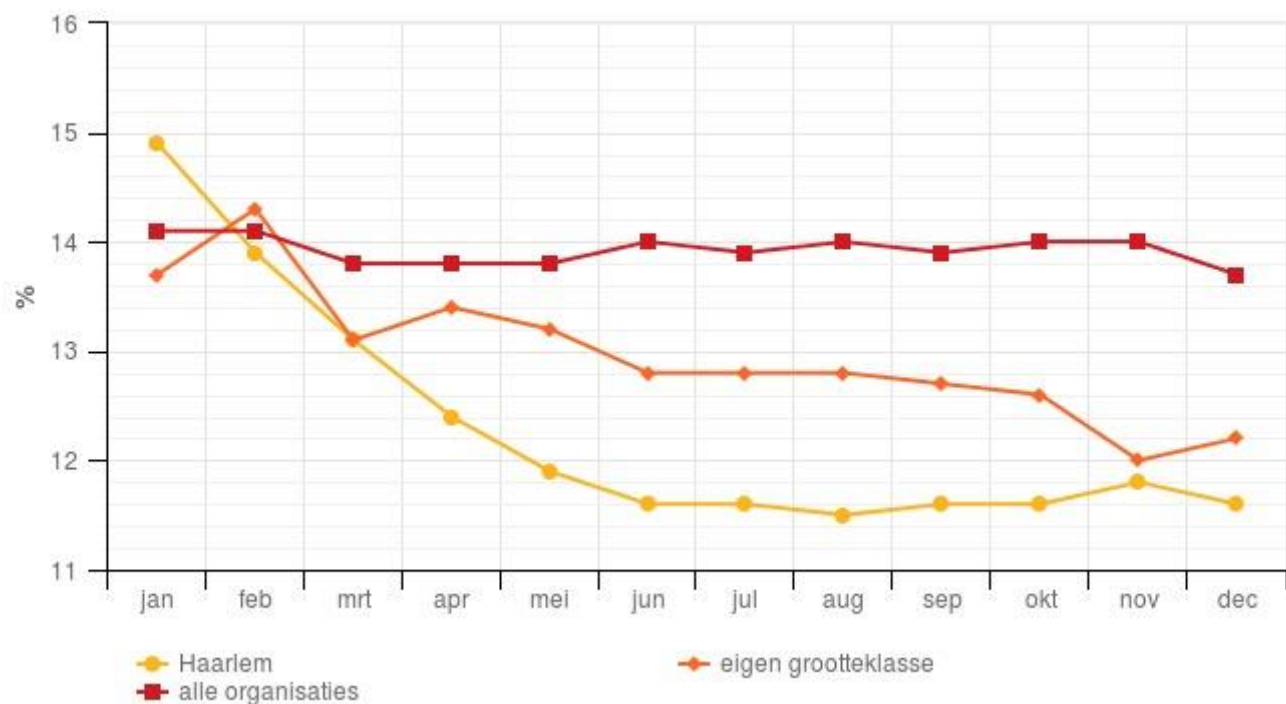
### Hoofdstuk 3: Werk, re-integratie en participatie

Dit hoofdstuk laat zien hoeveel mensen uit de gemeentelijke doelgroep werken, re-integreren of op een andere manier participeren. Het brengt het aantal klanten in kaart die parttime of met ondersteuning van de gemeente werken (het gaat bijvoorbeeld over de Wsw, beschut werk, participatieplaatsen of loonkostensubsidies). Ook laat het hoofdstuk zien hoeveel mensen een ontheffing van de arbeidsverplichting hebben.

#### Ontheffing arbeidsverplichting

De volgende grafiek toont het *aantal individuele ontheffingen* als percentage van alle bijstandsgerechtigden (inclusief partners) voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen.

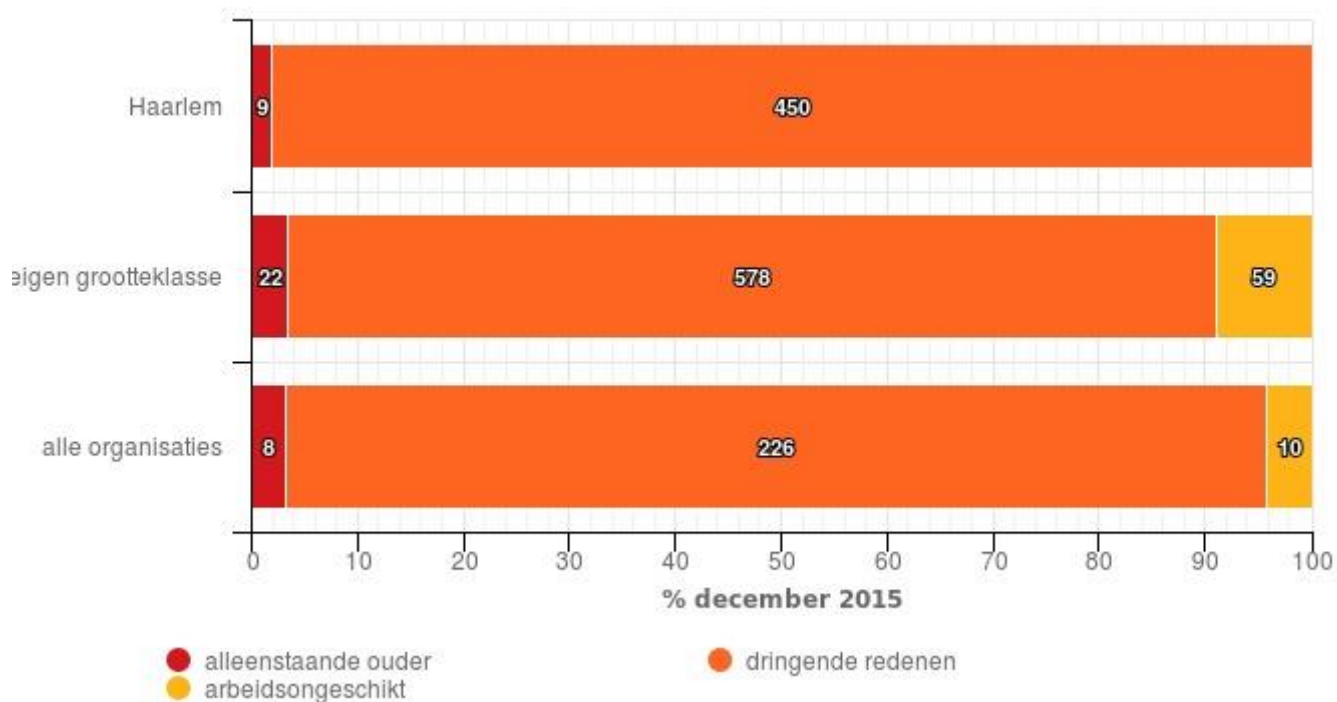
**Grafiek: percentage klanten dat een ontheffing van de arbeidsverplichting heeft**



De volgende tabel toont hoe de ontheffingen geregistreerd zijn.

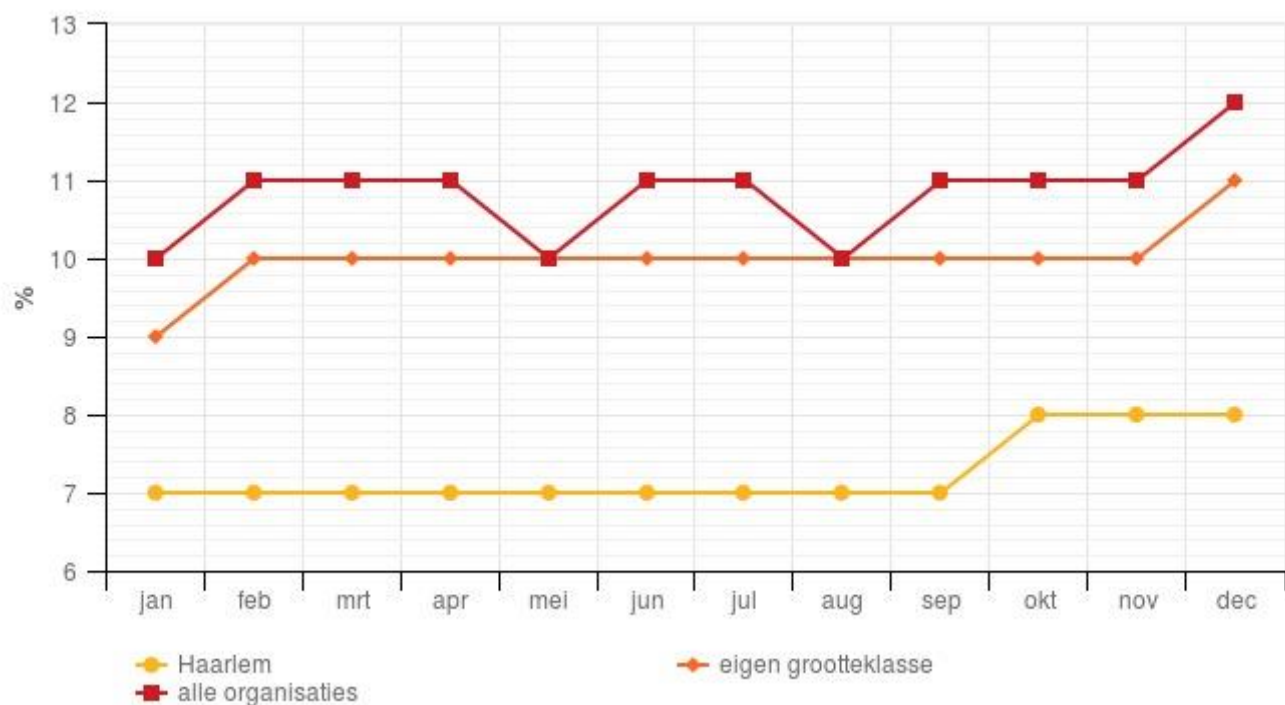
|                               | Haarlem |
|-------------------------------|---------|
| wel ontheffing                | 459     |
| geen ontheffing               | 3.481   |
| geen ontheffing geregistreerd | 10      |

De volgende grafiek toont de *onderverdeling van de ontheffingen naar type ontheffing*.

**Grafiek: onderverdeling ontheffingen naar type ontheffing**

## Parttime werk

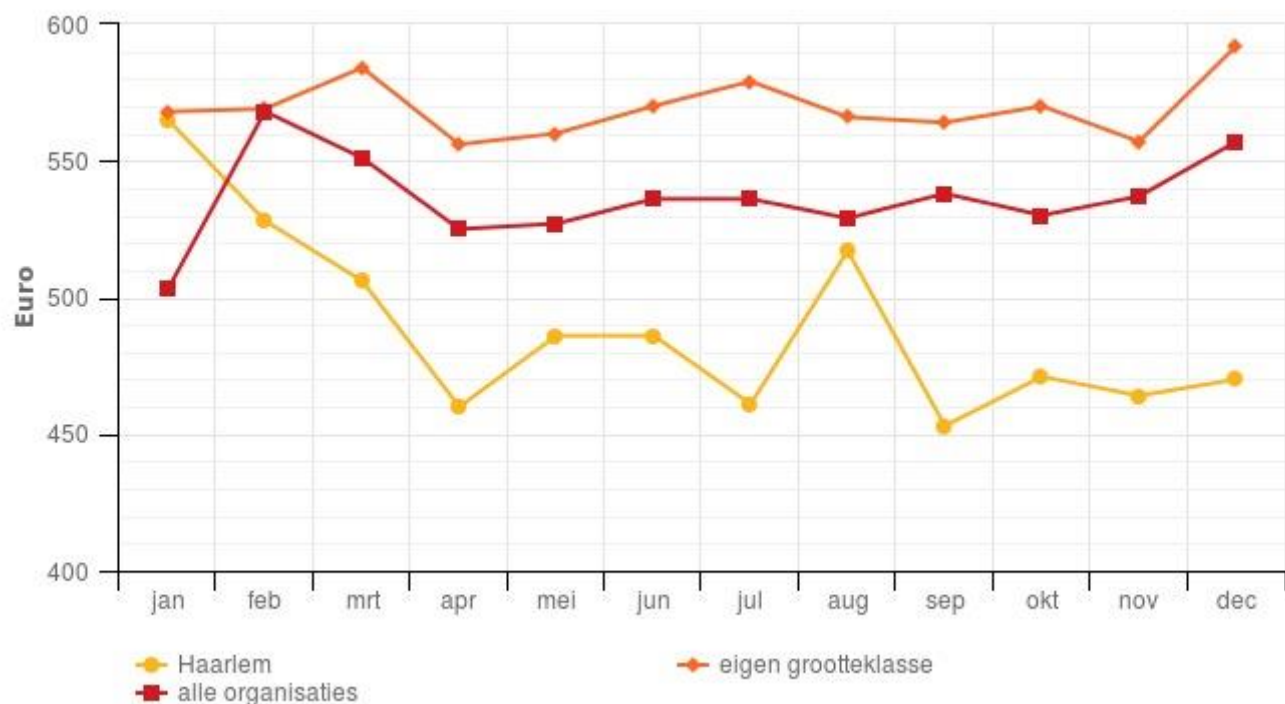
De volgende grafiek toont het *aandeel klanten met inkomsten uit parttime werk* naast de bijstandsuitkering.

**Grafiek: percentage klanten dat parttime werkt**

De volgende grafiek toont de gemiddelde inkomsten van de parttime werkende klanten voor Haarlem en de twee vergelijkgroepen. De gemiddelde inkomsten zijn berekend door het totaal aan

inkomsten uit parttime werk in de lopende maand te delen door het aantal personen die in die maand een betrekking in deeltijd hebben.

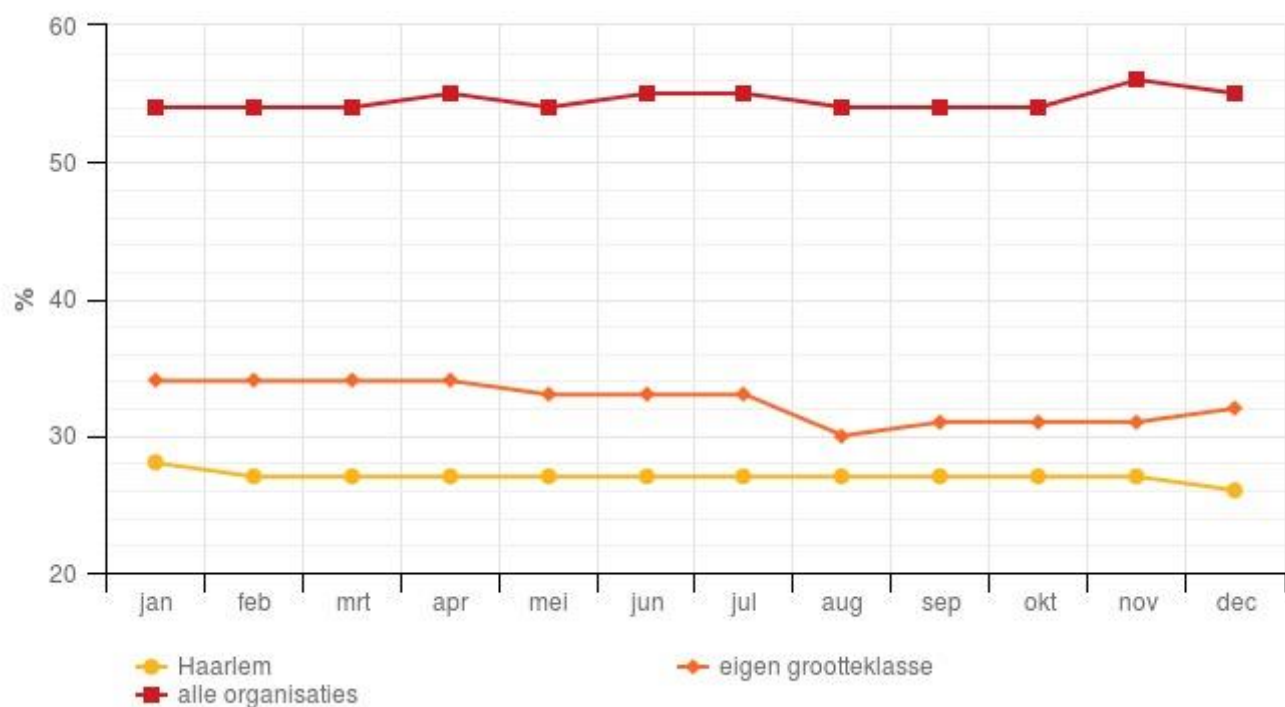
**Grafiek: gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten**



### Re-integratie en werkvoorzieningen

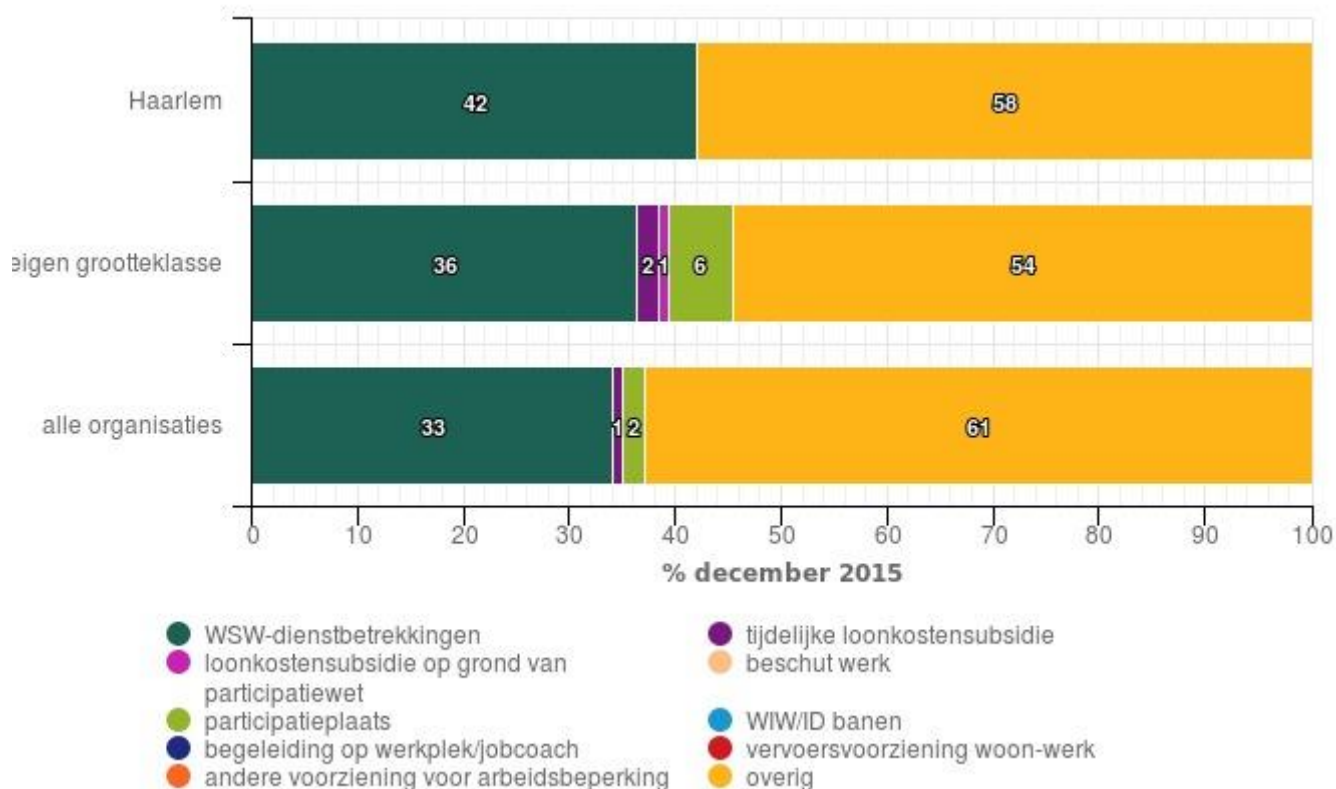
De volgende grafiek toont het percentage van het gemeentelijke klantenbestand dat een of meerdere re-integratie- of werkvoorzieningen heeft. Hierbij zijn mensen die geen bijstandsuitkering hebben, maar wel werken met ondersteuning van de gemeenten bij het klantenbestand van de gemeente opgeteld. Het gaat dan om mensen met een loonkostensubsidie of een Wsw-dienstbetrekking.

**Grafiek: percentage doelgroep met een voorziening**



De volgende grafiek toont de *procentuele verdeling van re-integratie- of werkvoorzieningen*. Let op: dezelfde persoon kan meerdere voorzieningen krijgen.

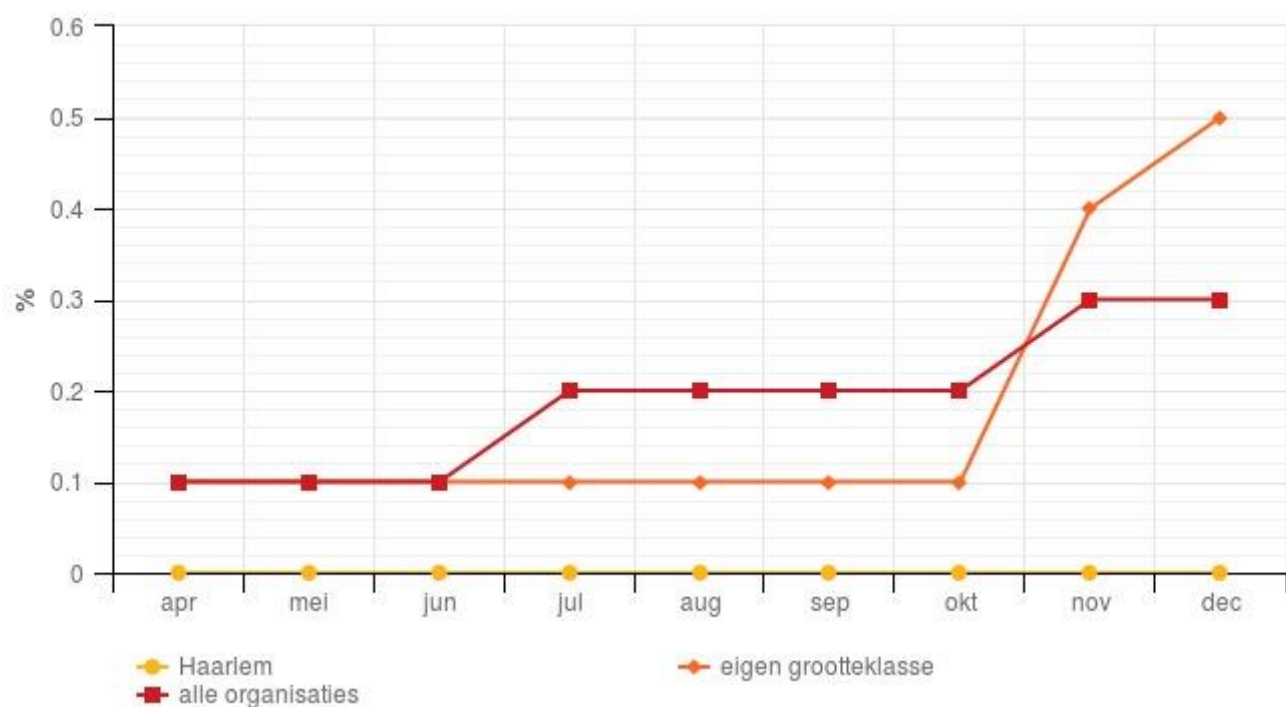
**Grafiek: procentuele verdeling naar gebruik per type voorziening**



| Aantal re-integratie en werkvoorzieningen december 2015 | Haarlem |
|---------------------------------------------------------|---------|
| Wsw-dienstbetrekkingen (halfjaarlijkse gegevens)        | 747     |
| tijdelijke loonkostensubsidie                           | 0       |
| loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet      | 0       |
| beschut werk                                            | 0       |
| participatieplaats                                      | 0       |
| WIW/ID-banen                                            | 0       |
| begeleiding op werkplek/jobcoach                        | 0       |
| vervoersvoorziening arbeidsbeperkten                    | 0       |
| andere voorziening voor arbeidsbeperkten                | 0,0     |
| overige voorzieningen                                   | 1.036   |

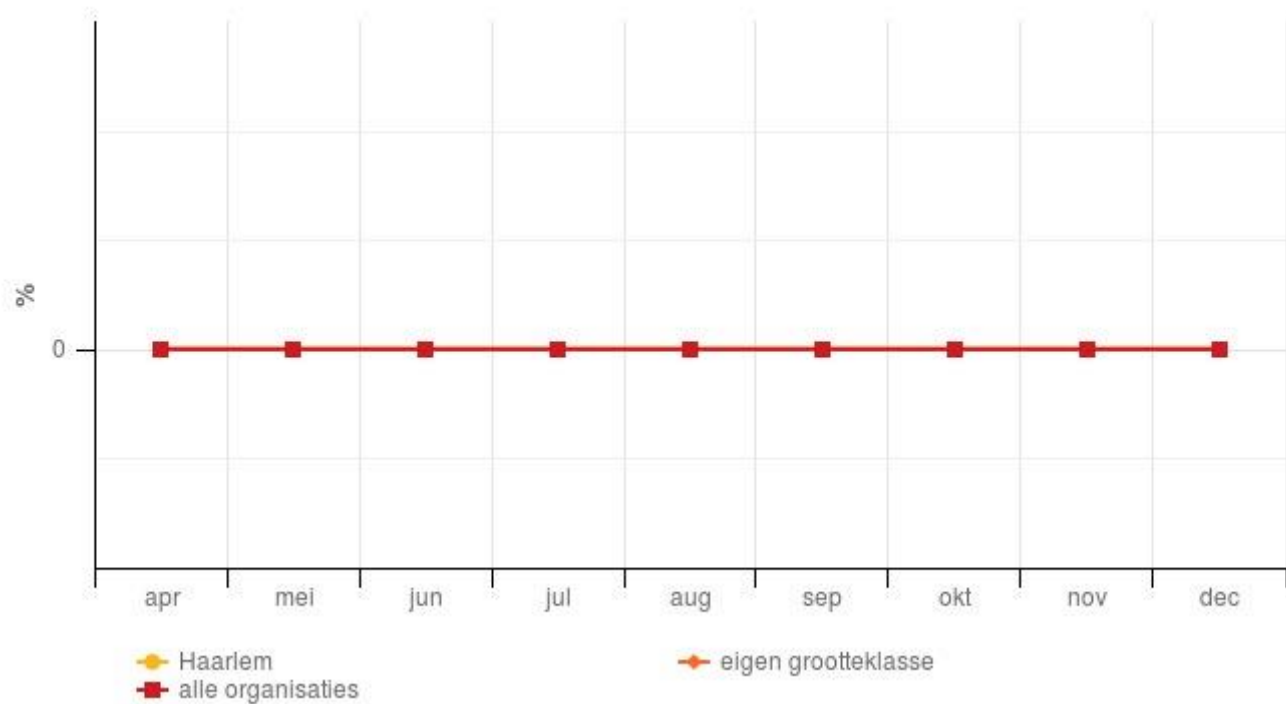
### Loonkostensubsidies

De volgende grafiek toont de *ontwikkeling van het volume loonkostensubsidies op grond van de Participatiewet waarbij het aantal loonkostensubsidies is uitgedrukt als een percentage van het volume BUIG*. Deze loonkostensubsidies, waaronder de loonkostensubsidies voor beschut werk, worden betaald uit het BUIG-budget.

**Grafiek: volume loonkostensubsidies ten opzichte van volume BUIG**

### Beschut werk

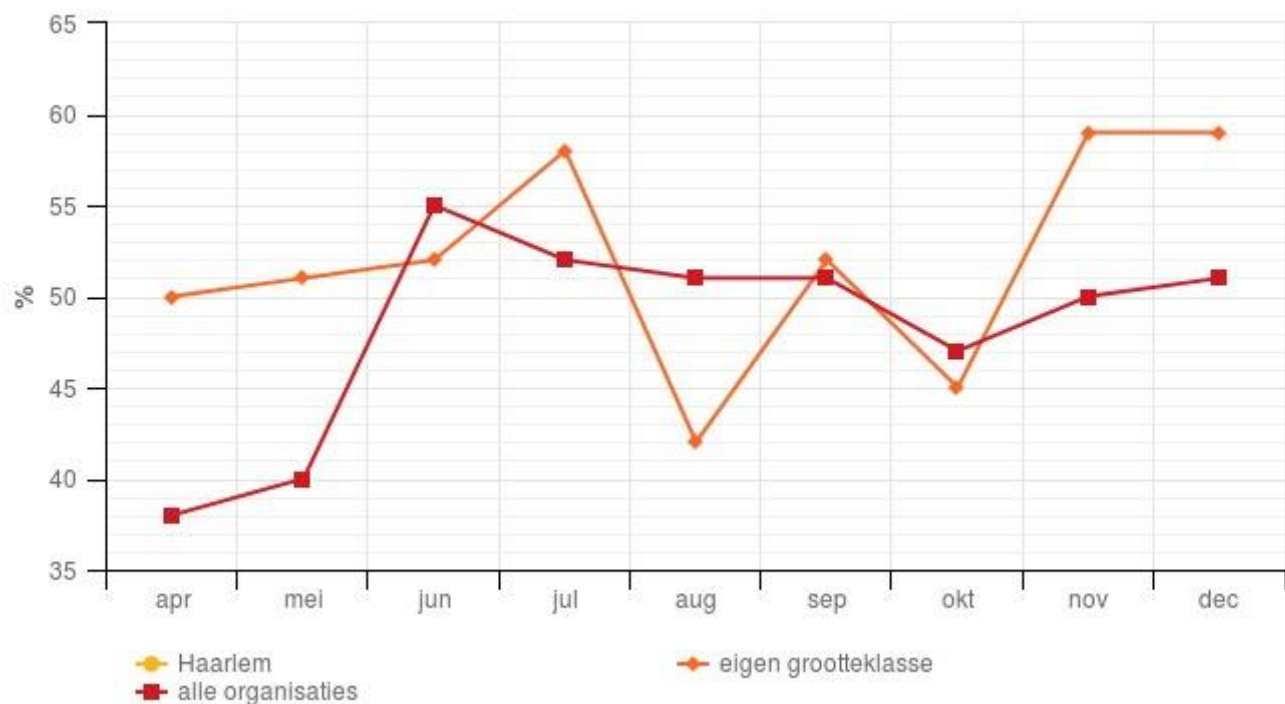
De volgende grafiek toont de *ontwikkeling van het volume beschutte werkplekken* waarbij het aantal beschutte werkplekken is uitgedrukt als het percentage van het volume BUIG.

**Grafiek: volume beschutte werkplekken ten opzichte van volume BUIG**

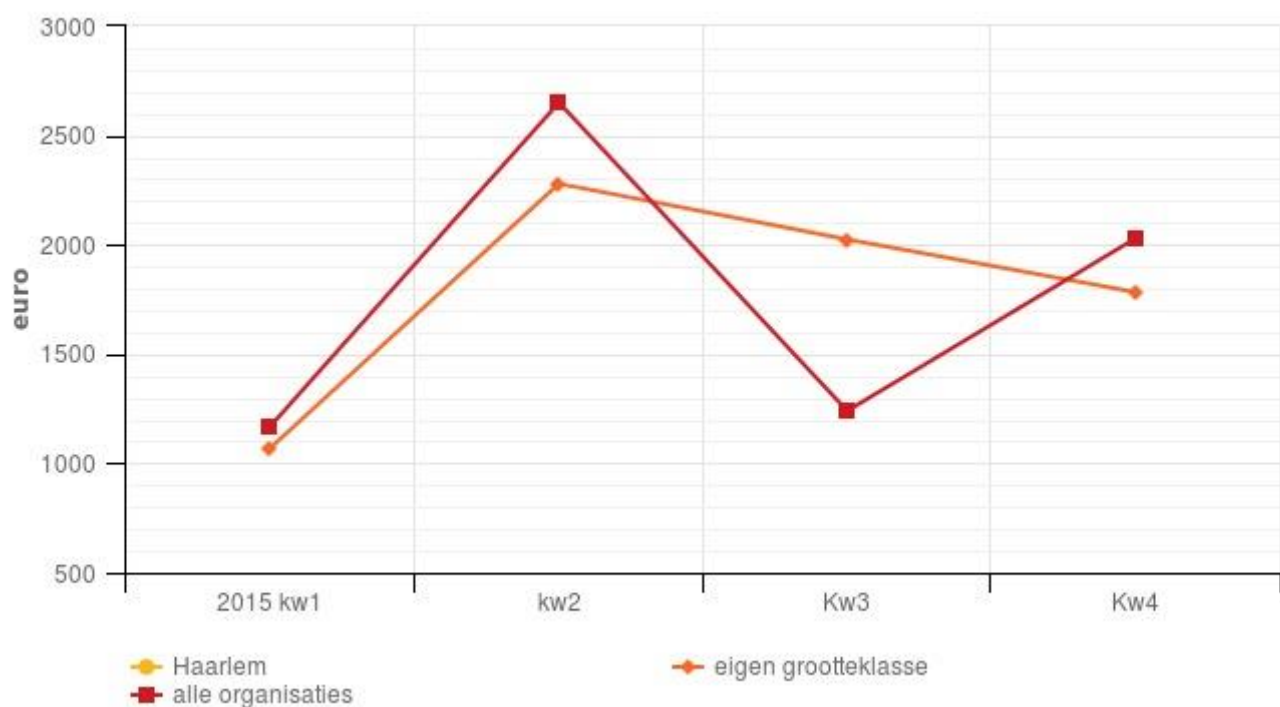
## Loonwaarde en loonkostensubsidie

De volgende grafiek toont de *gemiddelde loonwaarde van klanten* met een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet als percentage van het wettelijk minimumloon. Dit is inclusief de personen die een loonkostensubsidie hebben in verband met beschut werk. De loonwaarde is het vastgestelde arbeidsvermogen van de werknemer waarop de hoogte van de loonkostensubsidie is gebaseerd.

**Grafiek: gemiddelde loonwaarde als percentage van het wettelijk minimumloon**

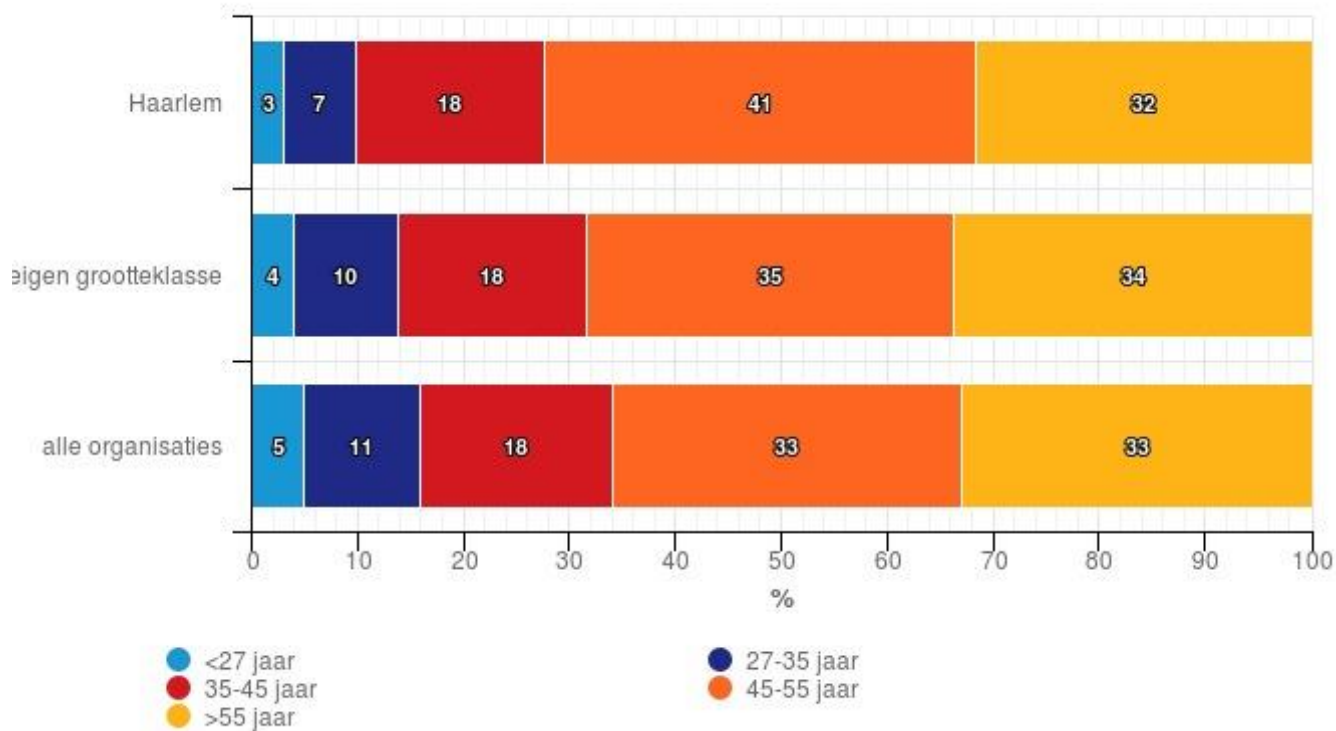


De volgende grafiek toont de *gemiddelde besteding aan een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet*. Deze is berekend door per kwartaal het totale subsidiebedrag besteed aan loonkostensubsidies (inclusief werkgeverslasten) te delen door het gemiddelde aantal personen waarvoor werkgevers in dat kwartaal een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet hebben gekregen.

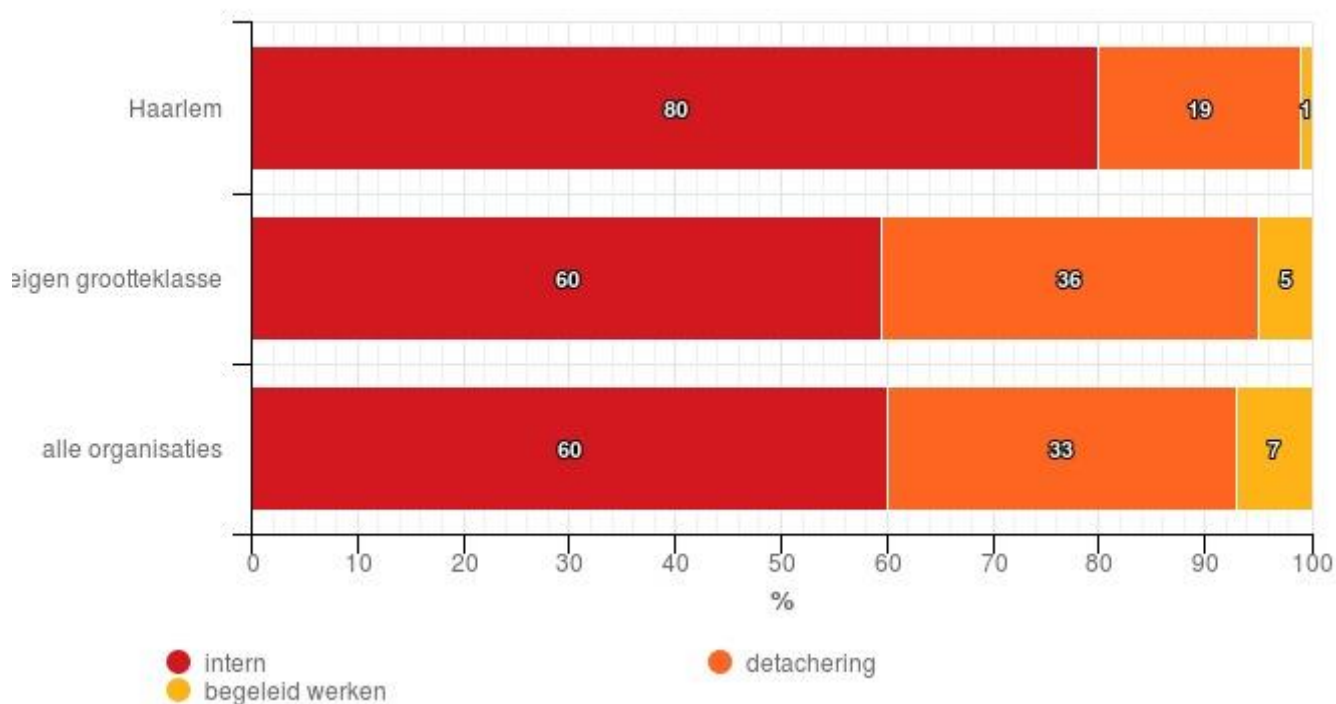
**Grafiek: gemiddeld bedrag loonkostensubsidie**

## Wsw

De volgende grafiek toont de leeftijdsopbouw van het Wsw-bestand medio 2015.

**Grafiek: procentuele onderverdeling naar leeftijdsopbouw Wsw-bestand**

**Grafiek: procentuele onderverdeling naar dienstbetrekkingen Wsw-bestand**



### Meer over werk, re-integratie en participatie op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform kunt u nog meer indicatoren over re-integratie, participatie en werk bekijken:

#### Ontheffingen in aantallen en percentages

- uitsplitsing ontheffingen (alleenstaande ouder, dringende redenen en arbeidsongeschiktheid)
- reden voor beëindiging of opschorting van een ontheffing

#### Tegenprestatie in aantallen en percentages

- aantal uitgevoerde tegenprestaties

#### Re-integratievoorzieningen in aantallen en percentages

- uitsplitsing re-integratievoorzieningen naar type: loonkostensubsidies, WIW/ID, participatieplaatsen en overig
- gemiddelde doorlooptijden voor deze voorzieningen
- redenen voor beëindiging van deze voorzieningen
- kosten per volledig doorlopen voorziening
- aantal personen per voorziening naar leeftijd
- uitsplitsing participatiepositie naar trede op de participatieladder

#### Loonwaarde

- onderverdeling in loonwaardegroepen
- gemiddelde loonwaarde van klanten met een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet, zonder de klanten met een beschutte werkplek
- gemiddeld loonwaarde van beschutte werkplekken

**Wsw**

- Omvang Wsw-bestand tov bijstandsbestand
- Aantal dienstbetrekkingen en arbeidsjaren Wsw
- Prognose ontwikkeling Wsw-bestand
- Samenstelling bestand naar leeftijd en dienstbetrekking

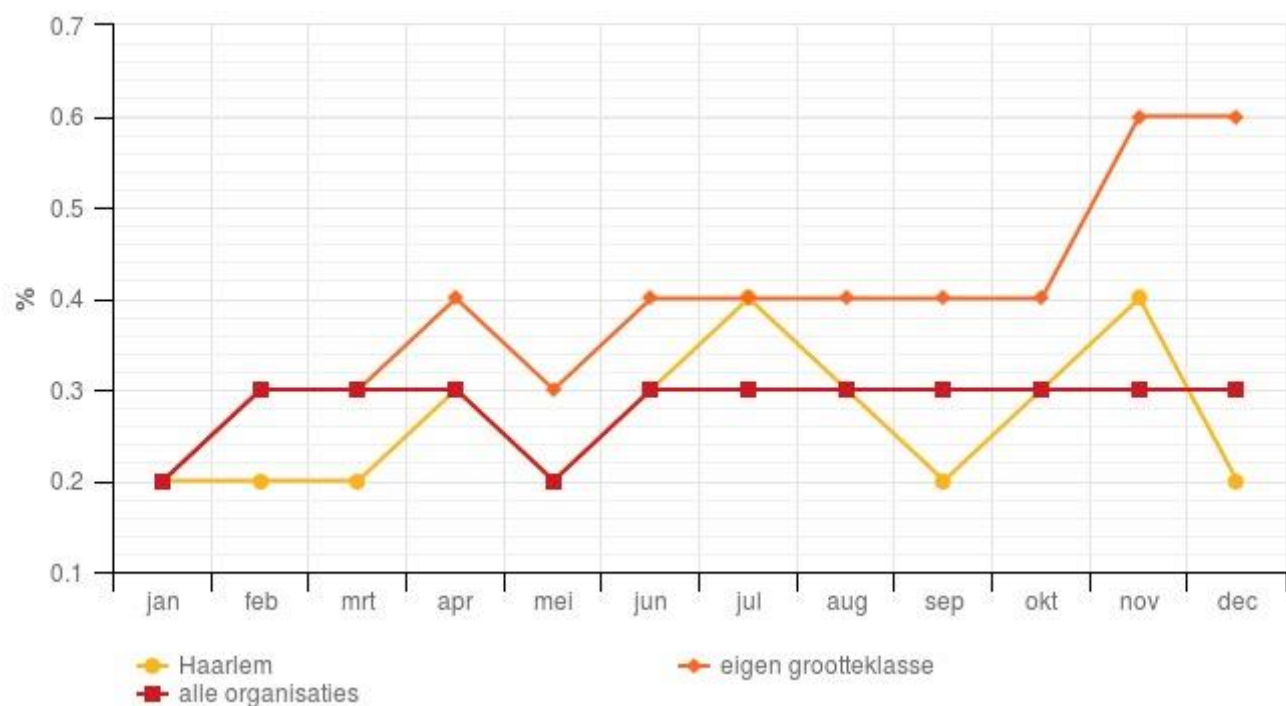
## Hoofdstuk 4: Maatregelen en fraude

Als klanten zich niet houden aan de regels en verplichtingen van de Participatiewet kan de gemeente maatregelen opleggen. Dit hoofdstuk behandelt indicatoren die in kaart brengen hoeveel aandacht uw organisatie daaraan besteedt: het aantal opgelegde maatregelen, het bedrag dat daarmee gemoeid is, het aantal opgespoorde fraudezaken en het bedrag aan fraude in verhouding tot de uitgaven aan uitkeringen.

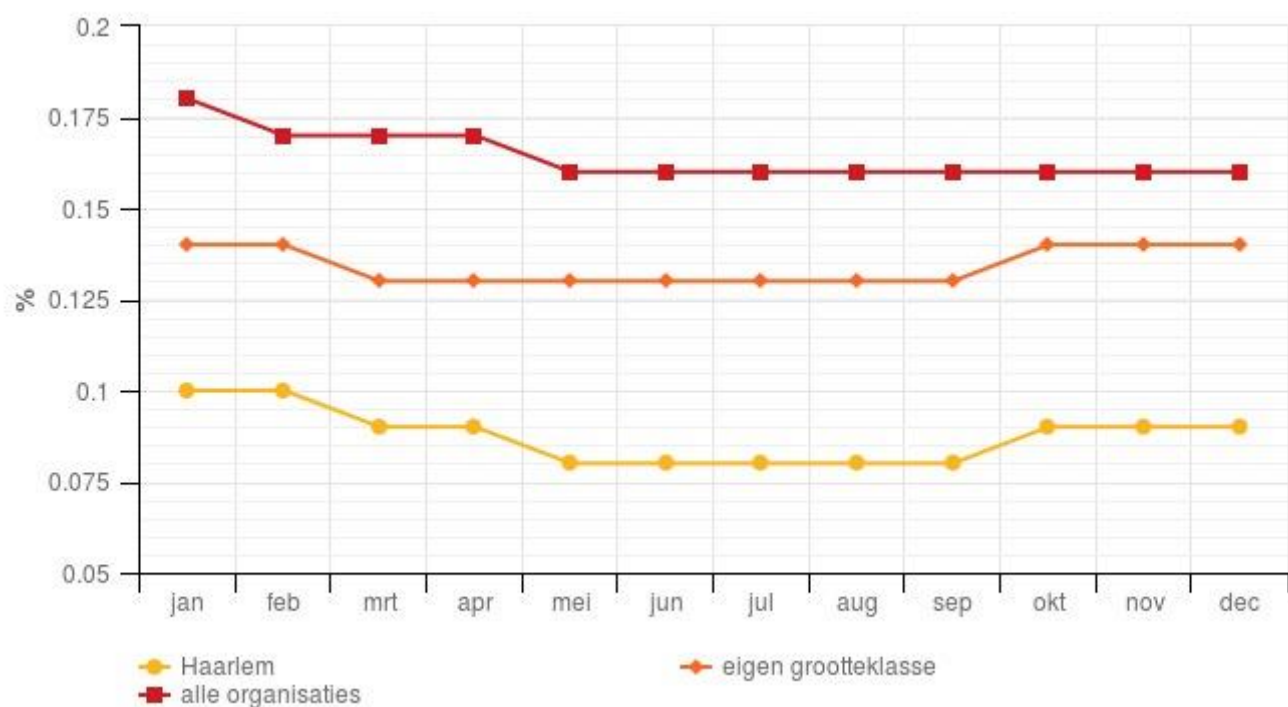
### Maatregelen

De volgende grafiek toont de maatregelquote: *het aantal maatregelen ten opzichte van het totaal aantal bijstandsgerechtigden*.

**Grafiek: maatregelquote - aantal maatregelen als % van het volume BUIG**

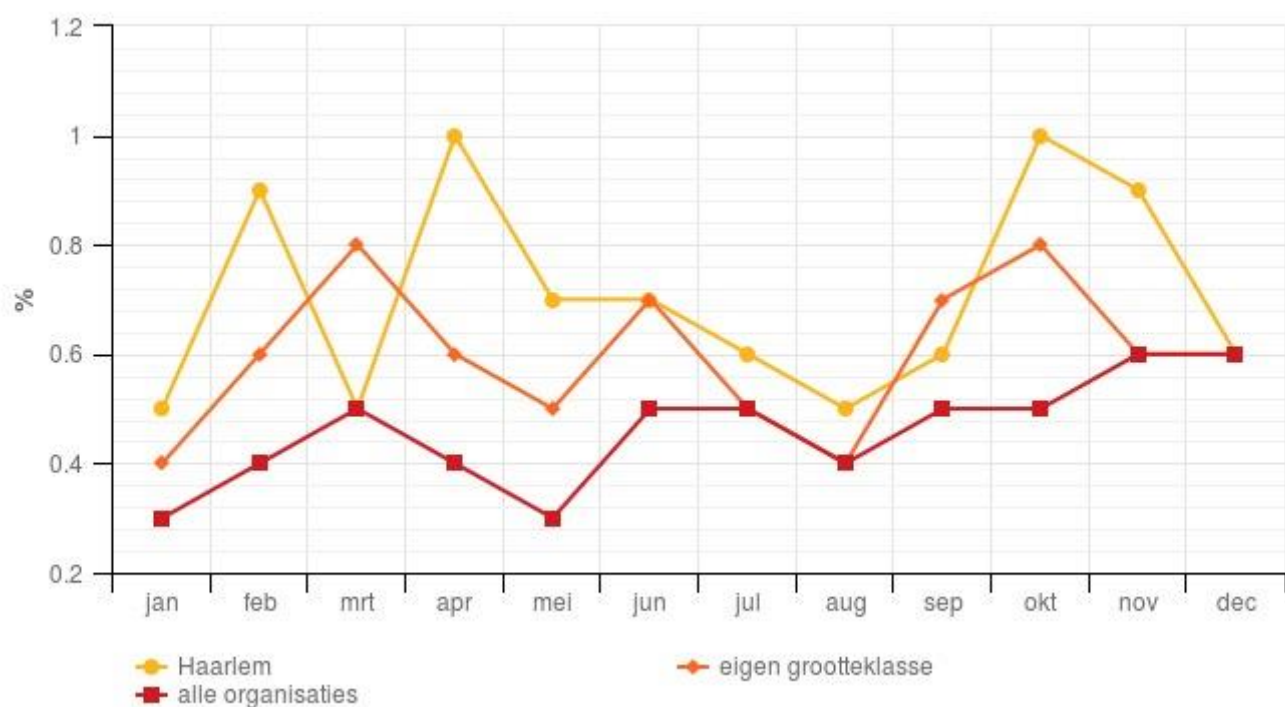


De volgende trendgrafiek toont *het gemiddelde bedrag van de opgelegde maatregelen in euro's ten opzichte van de totale BUIG-uitgaven*. In de grafiek staat steeds het gemiddelde van de lopende maand en de 11 maanden ervoor voor zowel het bedrag aan maatregelen als de BUIG-uitgaven.

**Trendgrafiek: gemiddeld bedrag vermindering als % van de uitgaven BUIG (laatste 12 maanden)**

## Fraude

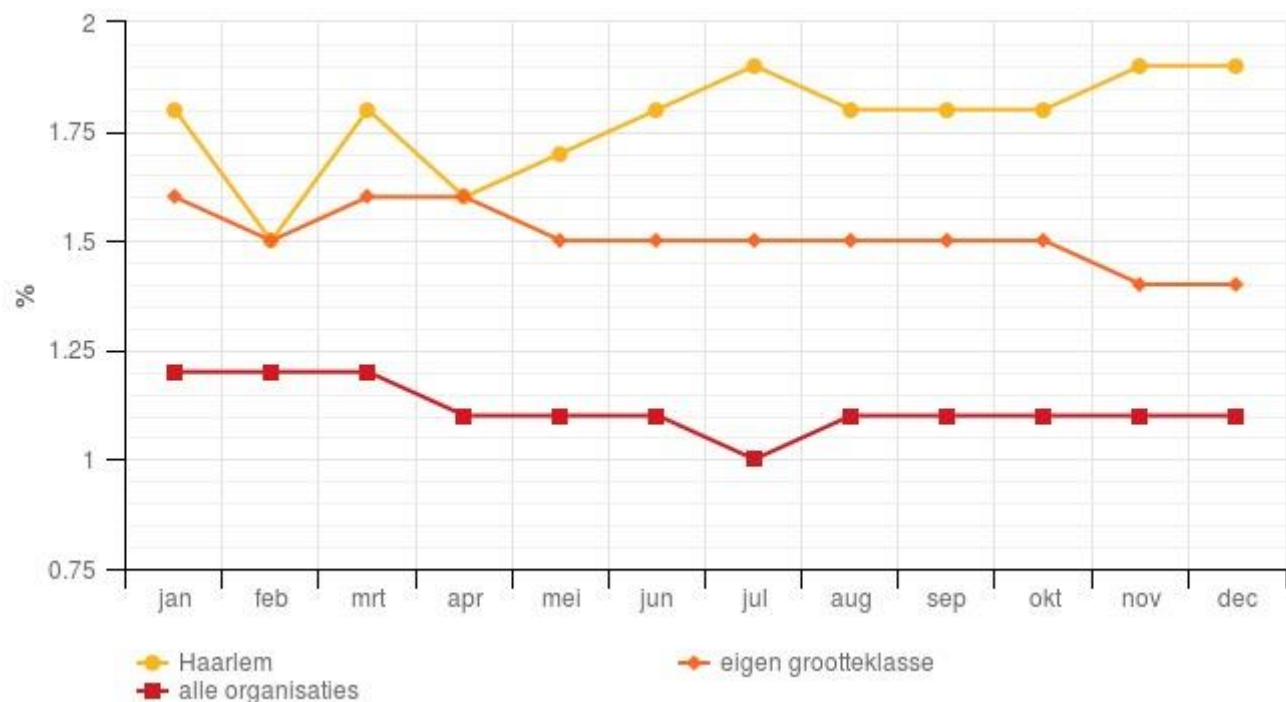
De volgende grafiek toont de fraudequote: *het aantal geconstateerde fraudegevallen als percentage van het totaal aantal bijstandsgerechtigden.*

**Grafiek: fraudequote - aantal geconstateerde fraudegevallen als % volume BUIG**

De volgende trendgrafiek toont de *verhouding tussen het fraudebedrag en de totale BUIG-uitgaven*. In de grafiek staat steeds het gemiddelde van de lopende maand en de 11 maanden ervoor voor

zowel het fraudebedrag als de BUIG-uitgaven. De grafiek maakt duidelijk welk deel van de uitgaven BUIG is toe te schrijven aan de geconstateerde fraude.

**Trendgrafiek: gemiddeld bedrag geconstateerde fraude als % van de uitgaven BUIG (laatste 12 maanden)**



### Meer over maatregelen en fraude op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform kunt u nog meer indicatoren over maatregelen en fraude bekijken:

- uitsplitsing naar achterliggende redenen van de maatregel (aantallen en percentages)
- gemiddeld bedrag BUIG-fraude
- ontwikkeling aantal fraudevorderingen ten opzichte van het jaar ervoor
- invordering van fraudebedragen
- aantal boetes

## Hoofdstuk 5: Debiteuren

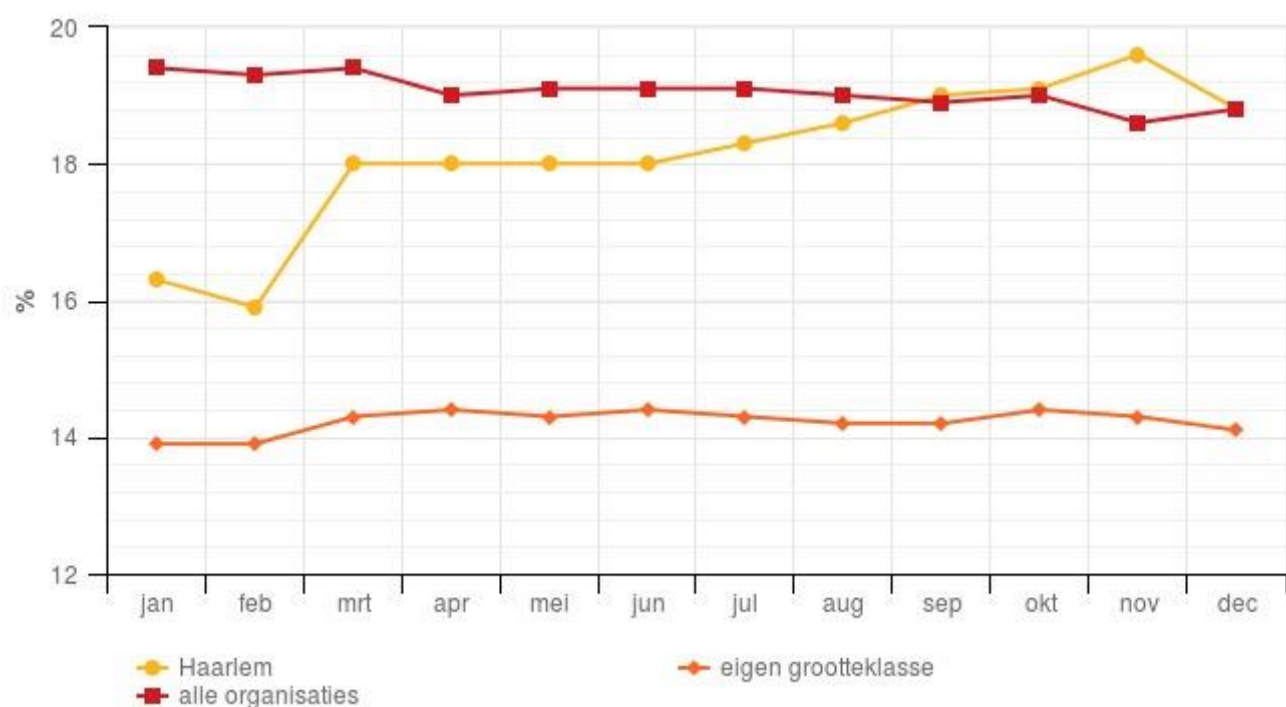
Dit hoofdstuk gaat over het incassobeleid van gemeenten en de bedragen die ze innen met terugvordering en verhaal. Gemeenten besluiten zelf hoe en wanneer ze geld terugvorderen. Goed incassobeleid is daarvoor van groot belang.

De volgende tabel toont *het totaal aantal uitstaande vorderingen de omvang van het openstaande bedrag*.

|                                            | Haarlem        |
|--------------------------------------------|----------------|
| totaal aantal vorderingen                  | 2.876          |
| omvang openstaande vorderingen (in euro's) | 8.334.702 euro |

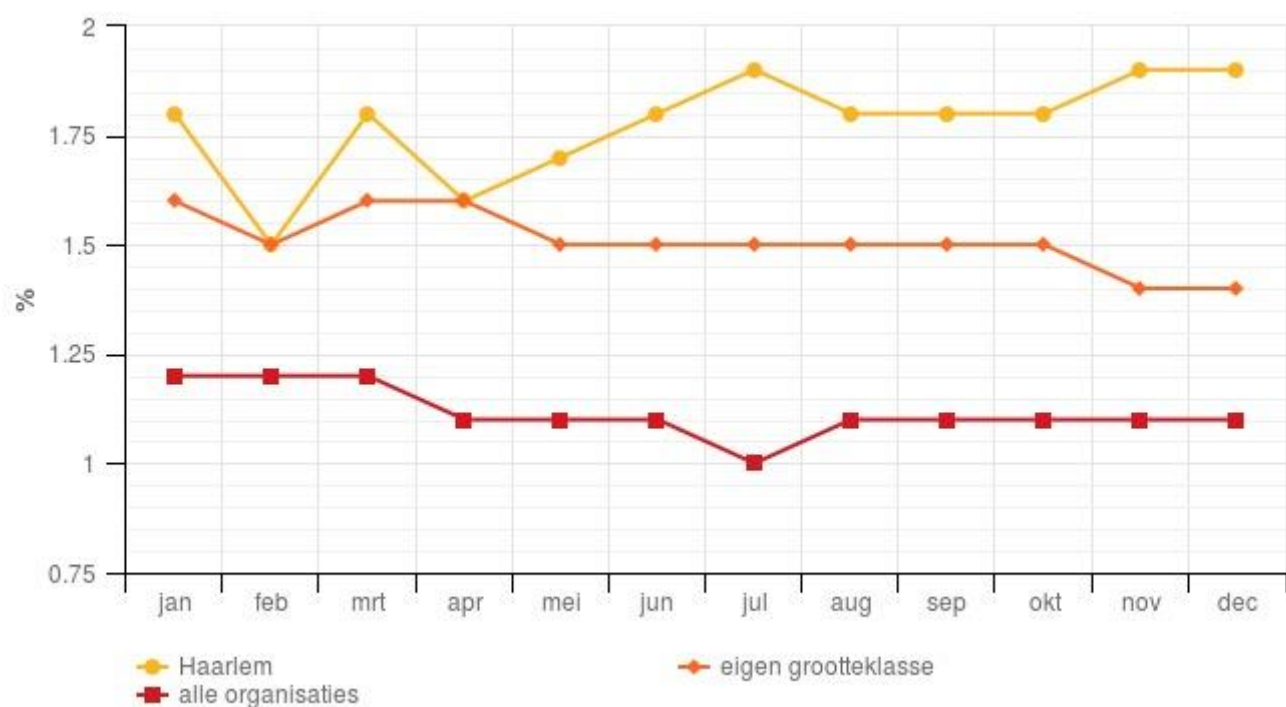
De volgende grafiek toont de incassoquote: *het percentage ontvangsten terugvordering en verhaal over 12 maanden ten opzichte van het totaal bedrag openstaande vorderingen BUIG*.

**Trendgrafiek: incassoquote**



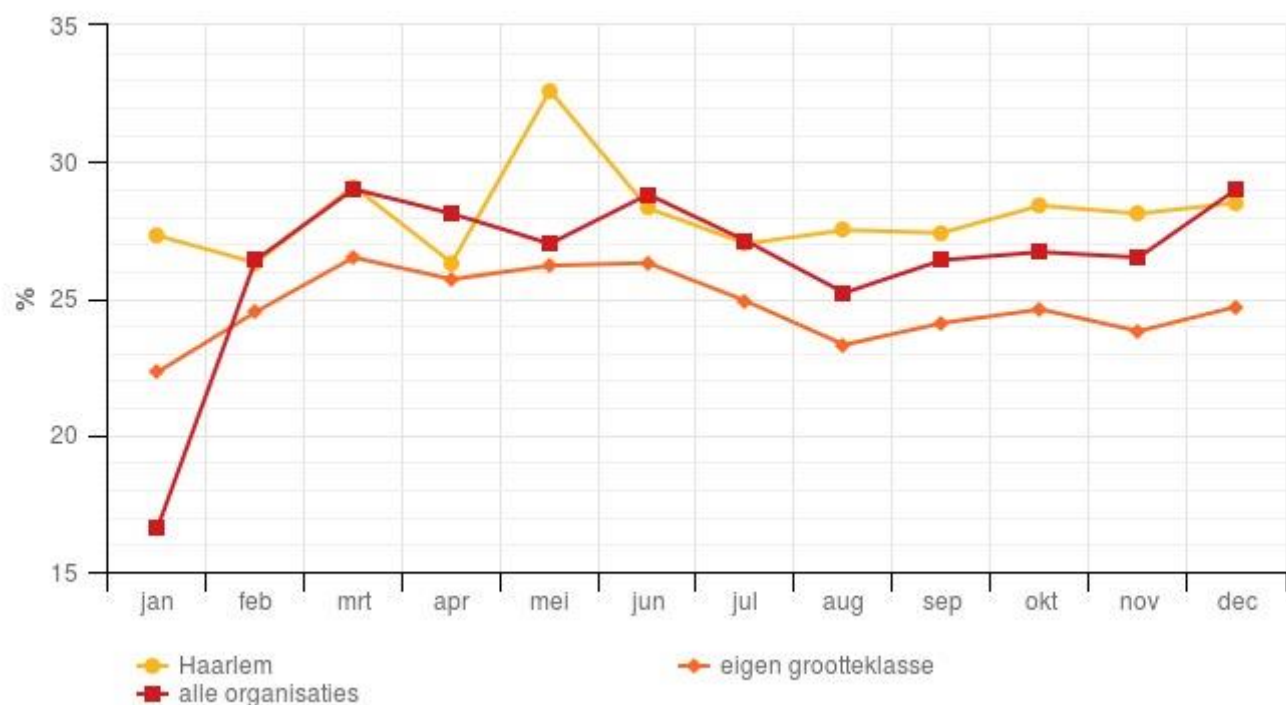
De volgende trendgrafiek toont de gemiddelde ontvangsten terugvordering en verhaal ten opzichte van de BUIG- uitgaven over de afgelopen 12 maanden.

**Trendgrafiek: gemiddeld bedrag geconstateerde fraude als % van de uitgaven BUIG (laatste 12 n**



De volgende grafiek toont *BUIG-vorderingen waarop een bedrag is afgelost* als percentage van alle openstaande vorderingen BUIG.

**Grafiek: percentage vorderingen waarop wordt afgelost**



## Meer over debiteuren op het online benchmarkplatform

### Vorderingen algemeen

- aantal vorderingen
- totaal uitstaande vorderingen en ontvangsten op vorderingen per maand
- totaal ontvangsten vorderingen in de afgelopen 12 maanden
- gemiddeld bedrag openstaande vorderingen
- gemiddelde incassoquote over 12 maanden
- ontwikkeling aantal vorderingen ten opzichte van een jaar geleden
- ontwikkeling bedrag openstaande vorderingen ten opzichte van een jaar geleden
- groei aantal vorderingen BUIG ten opzichte van een jaar geleden.

### Vorderingen fraude

- gemiddeld bedrag fraudevordering
- percentage fraude vorderingen waarop wordt afgelost
- incassofraude als percentage van het saldo fraudevorderingen
- ontwikkeling uitstaand bedrag fraudevorderingen ten opzichte van uitstaand bedrag fraudevorderingen 1 jaar geleden
- ontwikkeling totaal aantal fraudevorderingen ten opzichte van een jaar geleden

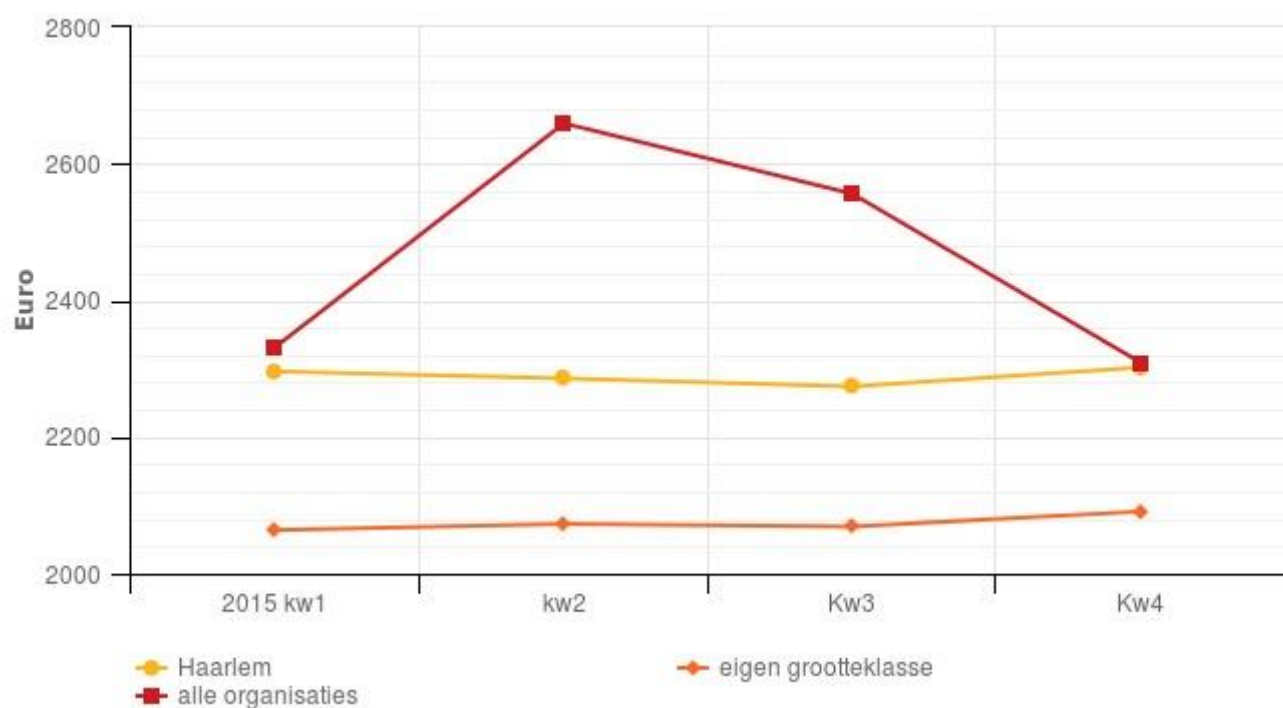
## Hoofdstuk 6: Bedrijfsvoering

Gemeenten en intergemeentelijke sociale diensten verschillen in de inrichting van hun organisatie en werkprocessen en dat kan gevolgen hebben voor de efficiency. Dit hoofdstuk presenteert de indicatoren die een beeld geven van hoe efficiënt uw organisatie werk- en inkomenstaken uitvoert.

### Personeelskosten

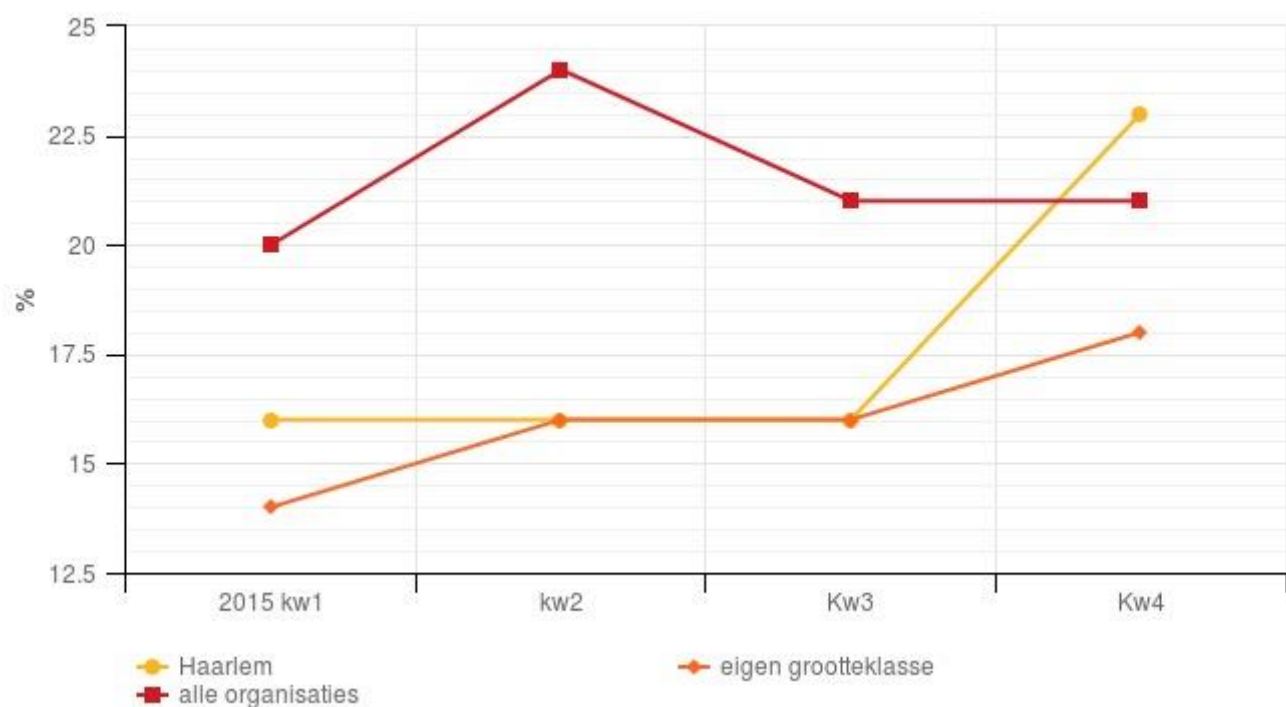
De volgende grafiek toont de *medewerkerkosten per klant, inclusief inhuur derden*. Hiervoor zijn de personele kosten voor de uitvoering van de Participatiewet, de IOAZ, de IOAW en de bijzondere bijstand gedeeld door het aantal klanten.

**Grafiek: medewerkerkosten per klant BUIG (inclusief inhuur derden)**



De volgende grafiek toont de *kosten van inhuur derden afgezet tegen de totale loonkosten van medewerkers*.

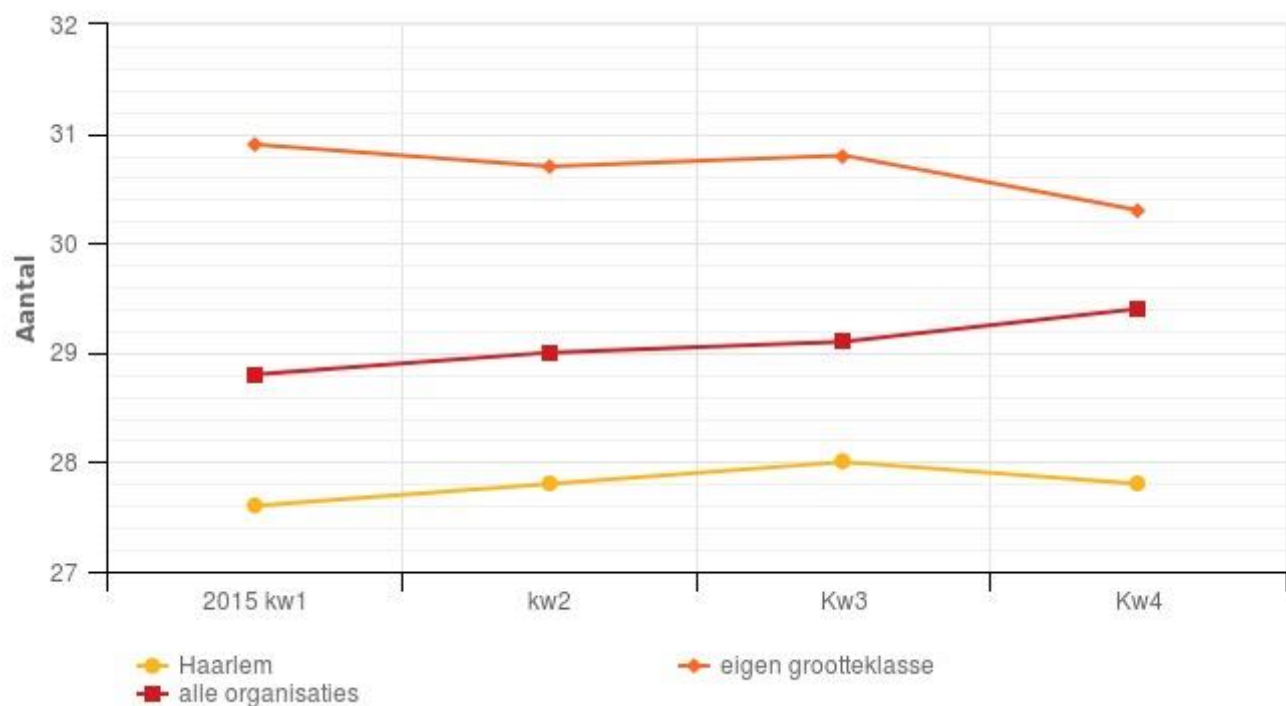
**Grafiek: aandeel inhuur derden in de totale medewerkerskosten**



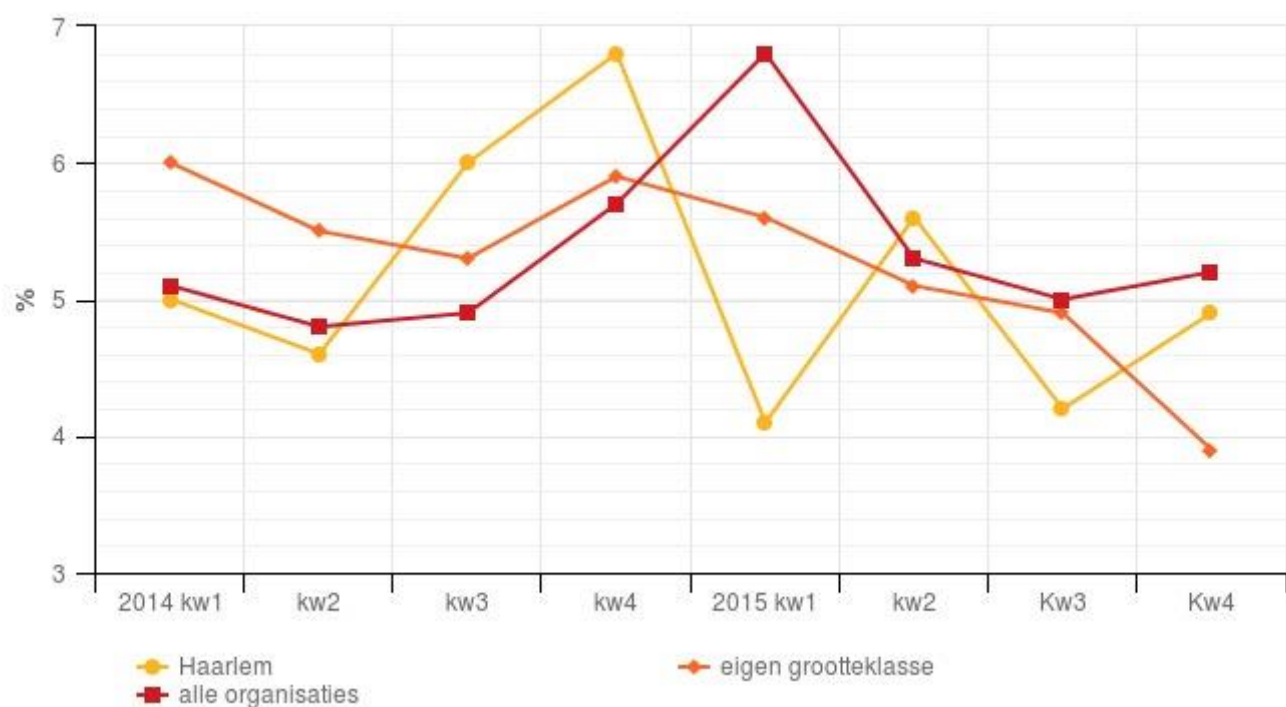
### Personeelsformatie

De volgende grafiek toont het *gemiddelde aantal klanten per fte*. Deze indicator brengt de relatieve personeelsomvang globaal in beeld. Het gaat om de fte's die direct bij de uitvoering van de wet BUIG zijn betrokken. De kosten voor inhuur derden zijn omgerekend naar fte's.

**Grafiek: klanten per fte (inclusief inhuur derden)**

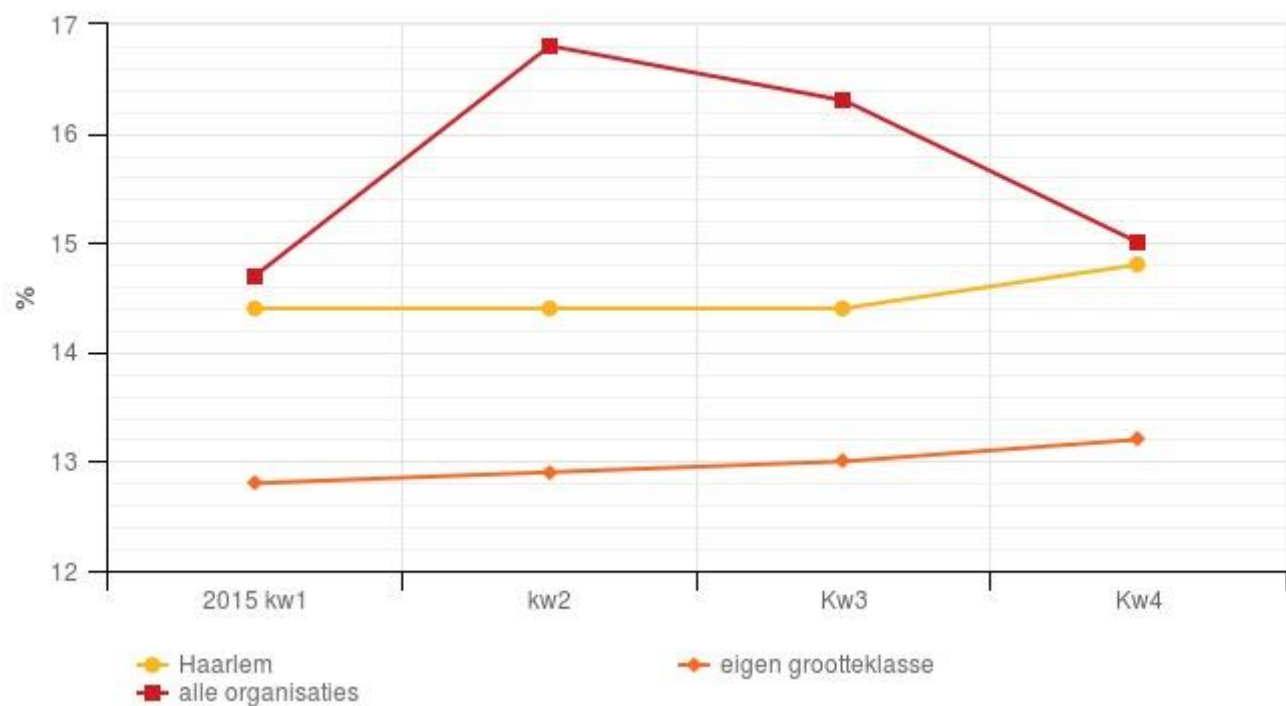


We hanteren voor ziekteverzuim de definitie van het A+O Fonds. De volgende grafiek toont het *ziekteruim per kwartaal*.

**Grafiek: ziekteverzuim**

### Efficiëntieratio

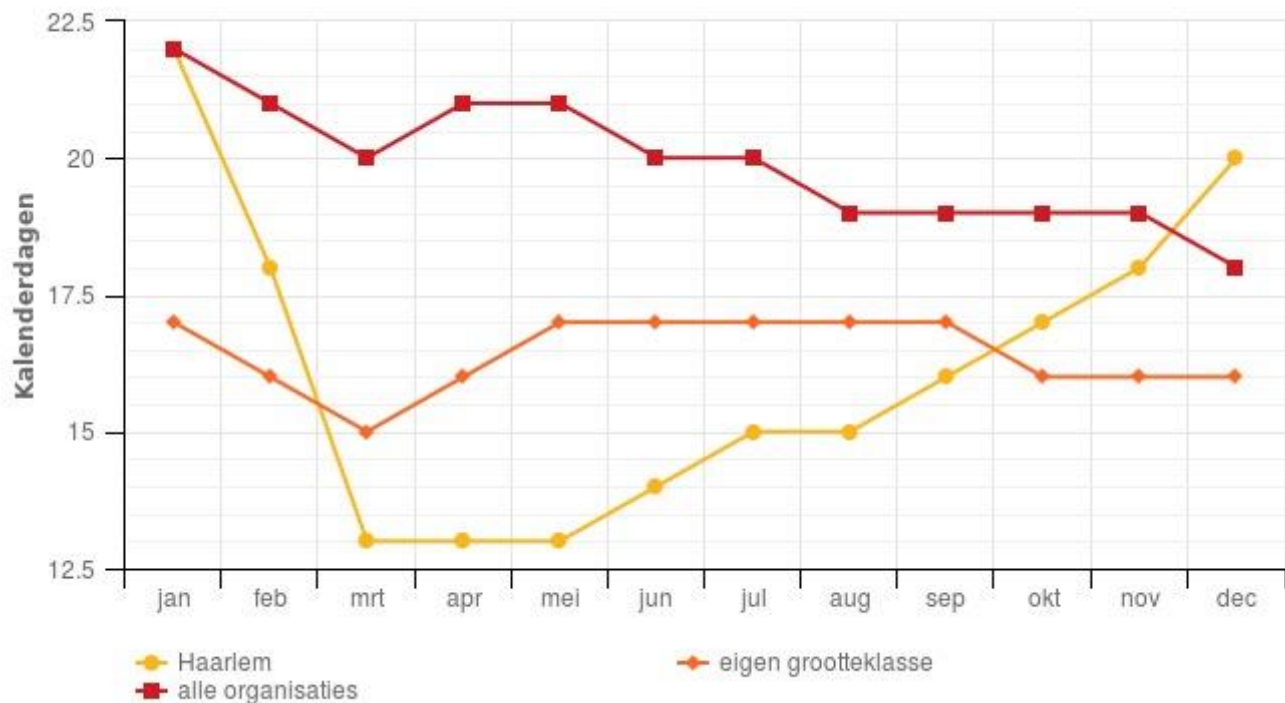
De volgende grafiek geeft de efficiëntieratio weer. Dat is de verhouding tussen uitvoeringskosten (de personeelskosten, exclusief beleid en management) en de programmakosten (BUIG, Participatiewet en bijzondere bijstand). De efficiëntieratio laat zien hoeveel personele kosten de organisatie moet inzetten om € 100 programmakosten te realiseren.

**Grafiek: efficiëntieratio**

## Snelheid behandeling aanvragen

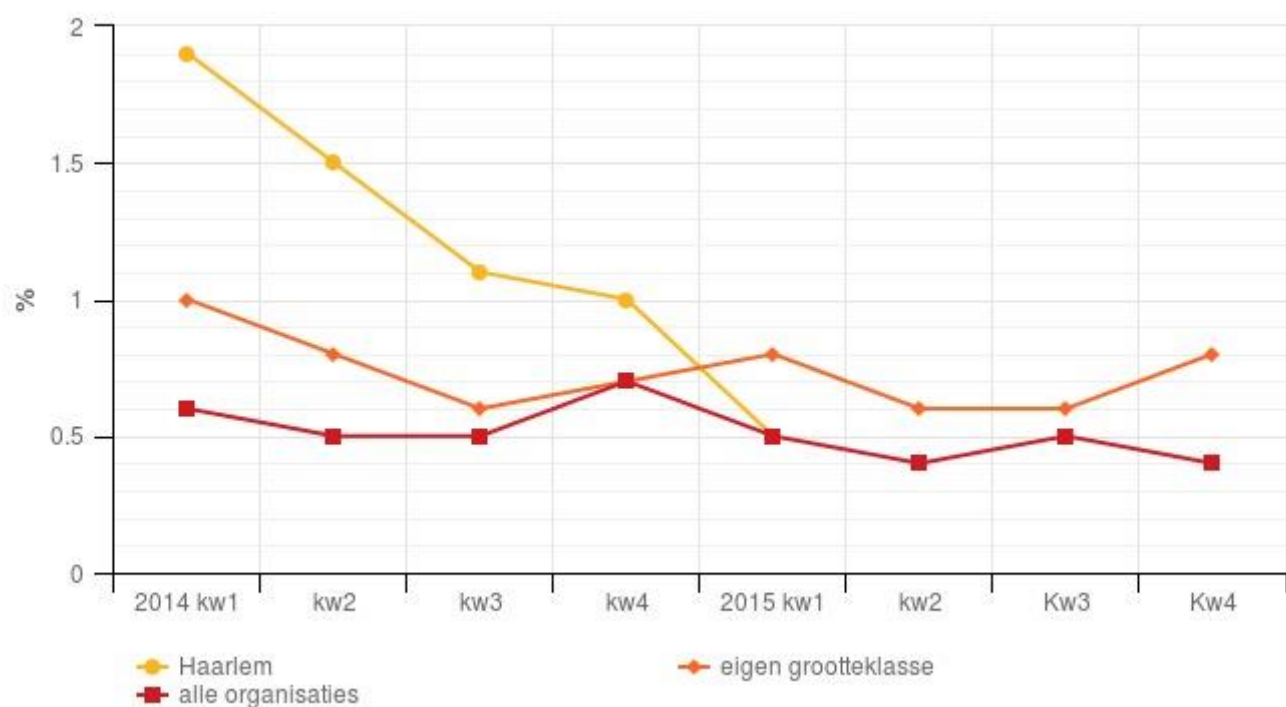
De volgende grafiek toont de *gemiddelde doorlooptijd van aanvragen* voor een bijstandsuitkering in kalenderdagen. De doorlooptijd is gedefinieerd als de periode tussen de indiening van de aanvraag en de afgifte van de beschikking. Een eventuele hersteltermijn is in de berekening meegenomen.

**Grafiek: gemiddelde doorlooptijd aanvragen algemene bijstand**



## Bezwaar

De volgende grafiek toont het *aantal gegronde bezwaarschriften* (inclusief herziene besluiten) als percentage van het aantal klanten BUIG.

**Grafiek: gegronde bezwaarschriften per 100 klanten BUIG**

### Meer over bedrijfsvoering op het online benchmarkplatform

#### Analyse loonkosten

- totale medewerkerkosten (van de afgelopen vier kwartalen)
- inhuur derden in fte (van de afgelopen vier kwartalen)
- gemiddelde loonkosten per fte
- Verdeling functieclusters
- verhouding medewerkers Inkomen tot totaal
- verhouding medewerkers Werk tot totaal
- verhouding medewerkers Handhaving tot totaal
- verhouding medewerkers Debiteuren tot totaal
- verhouding medewerkers Procesondersteuning tot totaal

#### Indicatoren op functieniveau

- gemiddeld aantal bijstandsaanvragen per fte (klantmanager Inkomen)
- gemiddeld aantal klanten BUIG per fte (klantmanager inkomen)
- gemiddeld aantal klanten BUIG per fte (re-integratieconsulent)
- gemiddeld aantal naar werk uitgestroomde klanten per fte (re-integratieconsulent)
- gemiddeld aantal geconstateerde fraudegevallen per fte (sociale recherche)
- gemiddeld aantal vorderingen per fte (medewerker terugvordering en verhaal)
- gemiddeld aantal ingediende bezwaarschriften per fte (juridisch medewerker)

## Bijlage 1: Wat zijn de algemene kenmerken van de inwoners

Als de ene gemeente betere resultaten boekt dan de andere kan dat liggen aan beleid en uitvoering, maar ook aan de lokale situatie. Zijn er weinig inwoners in de bijstandsgerechtigde leeftijd of veel laagopgeleide inwoners? Om daar duidelijkheid over te krijgen zet deze tabel enkele relevante inwonerkenmerken op een rijtje.

De volgende tabel vergelijkt inwonerkenmerken als leeftijdsopbouw, opleidingsniveau en participatiegraad. Tenzij anders aangegeven gaat het om de situatie op 1 januari 2015.

**Tabel Inwonerkenmerken januari 2015**

| Indicator                                                                                                      | Haarlem | eigen grootteklasse | alle organisaties |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|-------------------|
| <b>Inwoners (aantal)</b>                                                                                       | 156.645 | 150.795             | 49.544            |
| - jonger dan 27 jaar                                                                                           | 47.624  | 51.649              | 15.511            |
| - 27 tot 65 jaar                                                                                               | 83.044  | 75.961              | 25.062            |
| - 65 jaar of ouder                                                                                             | 25.977  | 23.184              | 8.972             |
| <b>Inwoners (%)</b>                                                                                            |         |                     |                   |
| - jonger dan 27 jaar                                                                                           | 30,4 %  | 34%                 | 30%               |
| - 27 tot 65 jaar                                                                                               | 53,0 %  | 50%                 | 50%               |
| - 65 jaar of ouder                                                                                             | 17 %    | 16%                 | 20%               |
| <b>Huishoudens (aantal)</b>                                                                                    | 57.626  | 59.627              | 16.326            |
| <b>Omvang bestand Participatiewet</b><br>(huishoudens in bijstand volgens CBS-definitie)                       | 3.090   | 4.678               | 1.051             |
| <b>Bijstandsdichtheid</b><br>(huishoudens in bijstand gedeeld door alle huishoudens)                           | 5,4 %   | 7,7 %               | 4,7 %             |
| <b>Netto participatiegraad 2014</b> (aandeel werkzame beroepsbevolking in de potentiële beroepsbevolking 2014) | 67,3 %  | 64,7 %              | 65,5 %            |
| <b>Opleidingsniveau beroepsbevolking (2014)</b>                                                                |         |                     |                   |
| - laag                                                                                                         | 16,5 %  | 18 %                | 25 %              |
| - middelbaar                                                                                                   | 38,8 %  | 39 %                | 45 %              |
| - hoog                                                                                                         | 44,7 %  | 43 %                | 30 %              |

## Bijlage 2: Definities en uitleg

### Hoofdstuk 1

#### BUIG-uitkeringen versus Participatiewet uitkeringen

Bij het monitoren van bestanden neemt de benchmark in veel gevallen alle BUIG-uitkeringen samen. BUIG (Bundeling uitkeringen inkomensvoorzieningen gemeenten) bestaat naast de uitkeringen voor de Participatiewet uit de uitkeringen voor ouderen en oudere zelfstandigen (de IOAW en IOAZ) en de uitkeringen voor levensonderhoud van zelfstandigen in de bijstand (Bbz 2004). Landelijk vormen bijstandsuitkeringen in het kader van de Participatiewet 96% van de uitkeringen BUIG.

#### Betalingen versus uitkeringsgerechtigden

Om de volumeontwikkeling BUIG te bepalen meet de benchmark niet het aantal uitkeringsgerechtigden maar het aantal betaalde uitkeringen inclusief nul-betalen. Door deze meetmethode zijn er geen correcties met terugwerkende kracht nodig en kan de benchmark de volumeontwikkeling van gemeenten al na een maand vergelijken. Hoewel het aantal betalingen een goede weergave is van de ontwikkelingen in het bijstandsbestand, is het niet een-op-een te vertalen in het aantal uitkeringsgerechtigden:

- samenwonenden krijgen samen één uitkering, waardoor het aantal uitkeringsgerechtigden hoger ligt dan het aantal uitkeringen.
- bij nul-betalen is het recht op uitkering al beëindigd, maar is dat nog niet verwerkt in uw administratie.

#### Uitstroomredenen

In de statistieken geven gemeenten aan of een uitkering is beëindigd en wat de reden daarvoor is. De betrouwbaarheid van deze indicator wordt bepaald door de tijdigheid, eenduidigheid en zorgvuldigheid waarmee klantmanagers en consultants deze CBS-statistiek bijhouden.

Gemeenten leveren aan het CBS 21 uitstroomcategorieën aan. Omdat sommige categorieën erg klein zijn, neemt de benchmark ze in deze rapportage samen (zie onderstaande indeling).

| Nr. | Categorie        | Uitstroom vanwege:                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Werk             | 'arbeid in dienstbetrekking' of 'zelfstandig beroep of bedrijf'                                                                                                                                                                                  |
| 2   | Scholing         | 'gaan volgen onderwijs met studiefinanciering'                                                                                                                                                                                                   |
| 3   | Andere inkomsten | 'uitkering arbeidsongeschiktheid' of 'alimentatie', 'vermogensopbrengsten', 'ander inkomen' of 'uitkering werkloosheid'.                                                                                                                         |
| 4   | Handhaving       | 'overschrijden maximale verblijfsduur buitenland', 'geen inlichtingen', 'niet verschenen op herhaalde oproep inlichtingenplicht', 'niet verschenen op herhaalde oproep re-integratiegesprek' of 'kunnen volgen van onderwijs maar dit niet doen' |
| 5   | Verloop          | 'bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd', 'overlijden', 'detentie', 'verhuizing naar andere gemeente', 'verhuizing naar buitenland' of 'aangaan relatie'.                                                                                      |
| 6   | Overig           | 'andere oorzaak' of 'oorzaak partner'                                                                                                                                                                                                            |

## Hoofdstuk 2

### BUIG-budget

BUIG betekent Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorzieningen Gemeenten, dus naast het budget voor de bijstandsuitkeringen gaat het ook om de bijstandsgelateerde uitkeringen, ofwel de uitkeringen voor ouderen en oudere zelfstandigen (de IOAW en de IOAZ) en de uitkeringen voor levensonderhoud van zelfstandigen in de bijstand (Bbz 2004).

### De gegevens op grond van de meest actuele budgetten

De benchmark gebruikt de meeste actuele door het ministerie van SZW bekend gemaakte budgetten. Dat betekent dat de gegevens voor de voorafgaande maanden soms zijn bijgesteld ten opzichte van eerdere maandrapportages.

### Afwijkingen mogelijk door schatting kosten premies en belastingen

Bijstandsgerechtigden ontvangen een netto-uitkering. Gemeenten betalen de premies en belastingen over de uitkeringen aan de Belastingdienst. Het percentage premies en belastingen verschilt per uitkering. Het hangt onder meer af van de verrekende inkomsten en de leefsituatie van een bijstandsgerechtigde. Omdat de CBS-statistieken geen gegevens bevatten over betaalde premies en belastingen gebruiken we bij de berekening van de uitgaven een schatting van de gemiddelde premies en belastingen die een gemeente betaalt over de BUIG-uitkeringen. Omdat dit percentage per gemeente in de praktijk kan verschillen, kunnen de gegevens over de uitgaven en het budgetresultaat afwijken van de realiteit.

### Gemiddeld bedrag bijstandsuitkering

De uitgaven aan BUIG-uitkeringen worden niet alleen bepaald door het aantal uitkeringen, maar ook door de hoogte daarvan. De gemiddelde hoogte van BUIG-uitkeringen hangt af van de volgende factoren:

- bestandssamenstelling: zijn er in het bestand meer mensen met een lagere bijstandsnorm (alleenstaanden met en zonder kinderen en jongeren onder de 27 jaar) of juist met een hogere bijstandsnorm (gehuwden en samenwonenden).
- kostendelersnorm: zijn er in het bestand veel of weinig kostendelers
- verrekende inkomsten: verrekent de (intergemeentelijke) sociale dienst veel of weinig inkomsten (bijvoorbeeld uit parttime werk) met uitkeringen? En zijn er inkomsten die vrijgelaten worden?
- maatregelen: legt de (intergemeentelijke) sociale dienst veel maatregelen op als klanten hun verplichtingen niet nakomen en gaat het daarbij om hoge bedragen?

## Hoofdstuk 3

### Soorten ontheffingen

De Participatiewet geeft iedereen de verplichting om naar vermogen te werken. Klanten kunnen een ontheffing krijgen van die arbeidsverplichting. De Bijstandsuitkeringenstatistiek van CBS onderscheidt drie soorten ontheffingen:

- Ontheffing alleenstaande ouder. (Dit is een tijdelijke ontheffing voor de zorg voor een of meer kinderen onder de vijf jaar.)
- Ontheffing dringende redenen. (Dit is een tijdelijke ontheffing vanwege dringende, niet nader gespecificeerde redenen.)
- Ontheffing arbeidsongeschiktheid. (Dit is een definitieve ontheffing vanwege volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid.)

### Re-integratievoorzieningen

Met re-integratievoorzieningen ondersteunt de gemeente klanten bij het krijgen of houden van werk. De Statistiek Registratie Gemeenten registreert de volgende voorzieningen:

- Tijdelijke loonkostensubsidies: een werkgever krijgt deze voorziening als ondersteuning om iemand met een tijdelijk lager productieniveau in dienst te nemen. Deze tijdelijke subsidie hoort bij een regulier arbeidscontract bij de werkgever. Deze loonkostensubsidie wordt in principe bekostigd uit het re-integratiebudget.
- Loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet: dit is een subsidie voor een werkgever om iemand met een duurzaam lager productieniveau in dienst te nemen met een regulier arbeidscontract. Deze subsidie is bedoeld voor mensen die door verminderd arbeidsvermogen langdurig minder dan het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. Deze loonkostensubsidie wordt bekostigd uit het BUIG-budget.
- WIW/ID-banen: dit zijn WIW-banen (werkervaringsplaatsen voor langdurig werklozen op basis van het besluit Werk inschakeling Werkzoekenden) en in-en-doorstroombanen (ook wel ID-banen, de oude Melkertbanen). Sinds 2004 is er geen instroom mogelijk bij deze voorzieningen, maar sommige gemeenten hebben bestaande banen in stand gehouden.
- Participatieplaats: een participatieplaats is een functie die iemand met speciale begeleiding en met behoud van uitkering uitvoert bij een werkgever. Het gaat om additionele werkzaamheden als re-integratie, zonder beloning.
- Beschut werk: beschut werk is bedoeld voor mensen die door hun lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking zoveel begeleiding en aanpassingen van de werkplek nodig hebben, dat niet van reguliere werkgevers mag worden verwacht dat ze deze mensen in dienst nemen.
- Begeleiding op werkring/jobcoach: een jobcoach begeleidt de werknemer op de werkplek bij een baan of een proefplaatsing.
- Vervoersvoorziening (woon-werk): als reizen naar het werk door chronische ziekte of handicap lastig is, kan iemand met een arbeidsbeperking een vervoersvoorziening krijgen voor woon-werkverkeer. Een vervoersvoorziening voor iemand zonder arbeidsbeperking valt onder 'overige voorzieningen'.
- Andere voorzieningen voor arbeidsbeperkten: deze voorzieningen stellen mensen die moeite hebben met zien, horen of bewegen in staat om te werken. Voorbeelden zijn een doventolk of een voorleeshulp.
- Overige voorzieningen: onder overig voorzieningen vallen voorzieningen voor arbeidsinschakeling zoals scholing, training of stage.

In deze rapportage voegen we de gegevens over re-integratie- en werkvoorzieningen samen met gegevens over Wsw-plaatsen uit de halfjaarlijkse gegevens van de Wsw-statistiek:

- Wsw-plaatsen: dit zijn arbeidsplaatsen in het kader van de Wet sociale werkvoorziening. Sinds 1 januari 2015 is er geen instroom meer mogelijk.

## Hoofdstuk 4

### Maatregelen

De Participatiewet legt behalve de arbeids- en re-integratieverplichting ook de informatieverplicht op. Dat betekent dat klanten alle informatie door moeten geven die relevant is voor de vaststelling van de uitkering. Wanneer iemand de verplichtingen niet nakomt, kan de gemeente een maatregel opleggen door de uitkering tijdelijk te verlagen.

### Fraude

Wanneer uitkeringsgerechtigden informatie verzwijgen kan de gemeente het recht op een uitkering niet goed vaststellen. Verzwijgen van informatie over bijvoorbeeld inkomsten of samenwonen geldt als fraude.

## Hoofdstuk 5

### Incassoquote

De incassoquote toont het *percentage ontvangsten terugvordering en verhaal op jaarbasis ten opzichte van het totaal bedrag openstaande vorderingen*.

## Hoofdstuk 6

De indicatoren over bedrijfsvoering zijn hoofdzakelijk gebaseerd op de door uw organisatie ingevulde online vragenlijst van de Divosa Benchmark Werk & Inkomen.

Dit hoofdstuk geeft alleen indicatoren voor de totale personeelskosten (exclusief management en beleid). Op het online benchmarkplatform zijn uitsplitsingen naar functieniveau mogelijk.

### Personeelskosten

Hieronder verstaan we de personeelskosten van de medewerkers van de dienst of afdeling sociale zaken die belast zijn met de uitvoering van de wet BUIG (Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz 2004), inclusief de kosten van inhuur van derden.

We rekenen alleen medewerkers mee in direct uitvoerende functies of functies die het primaire proces ondersteunen, zoals administratieve ondersteuning, kwaliteit en toetsing, management, advies en beleid. Pure ondersteunde functies zoals P&O, ICT, huismeester, catering, beveiliging en bode vallen er niet onder.

De benchmark vraagt formatie op functieniveau uit. De functies zijn onderverdeeld in clusters die samenhangen met verschillende processen:

- inkomen
- werk
- handhaving
- debiteuren
- procesondersteuning

### Ziekteverzuim

We hanteren voor ziekteverzuim de definitie van het A+O Fonds. Bij de berekening van het ziekteverzuimpercentage wordt sinds 2008 gecorrigeerd voor personen die in deeltijd werken. Dit is in overeenstemming met de berekening van het ziekteverzuimpercentage zoals die door het CBS gehanteerd wordt. De formule voor berekening van het verzuimpercentage ziet er als volgt uit:

$$\left( \frac{\text{Totaal aantal verzuimde kalenderdagen in periode T}}{\text{potentieel beschikbare dagen in periode T}} \right) \times 100\%$$

de teller worden per medewerker de verzuimde kalenderdagen in de betreffende periode vermenigvuldigd met een deeltijdfactor (voor voltijd-medewerkers verandert er dus niets) en vervolgens opgeteld. Het aantal potentieel beschikbare dagen in de noemer is het resultaat van de

personeelsomvang (in voltijd-equivalenten) vermenigvuldigd met het aantal kalenderdagen in de periode.

### **Bezwaar**

De hoeveelheid ingediende bezwaarschriften zegt iets over de kwaliteit van beschikkingen. De benchmark telt alle ingediende bezwaarschriften mee tegen beschikkingen in het kader van de Participatiewet, inclusief IOAW, IOAZ en Bbz 2004 voor startende ondernemers. Dus ook bezwaarschriften die zijn ingetrokken. Niet elk bezwaarschrift wordt ook gegrond verklaard.

### Bijlage 3: Overzicht van de organisaties

Hieronder staat voor de vergelijkingsgroepen een opsomming van de organisaties. Als een vergelijkingsgroep betrekking heeft op alle deelnemende organisaties dan beslaat deze meerdere bladzijden. Om deze reden worden alleen de specificaties van de vergelijkingsgroepen opgenomen als deze uit maximaal 20 organisaties bestaan.

#### **eigen grootteklasse**

Amersfoort  
Arnhem  
Breda  
Den Bosch  
Dordrecht  
Enschede  
Groningen  
Haarlem  
Leiden  
Maastricht  
Nijmegen  
Zwolle

#### **alle organisaties**

Meer dan 20 organisaties

### Colofon

Deze uitgave maakt onderdeel uit van de Divosa Benchmark Werk en Inkomen. De inhoud is gebaseerd op gegevens die door de deelnemers aan de benchmark zijn aangeleverd. De benchmarkorganisatie verwerkt de gegevens met de grootst mogelijke zorg, maar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele foutieve gegevens.



**Standaard rapport (met vergelijkingsgroepen) Divosa Benchmark Werk & Inkomen**

# Haarlem

## 2016

Periode: november 2015 - oktober 2016

Module: verdiepende module

### **Vergelijkingsgroepen**

(zie voor specificatie einde rapport)

#### **Gekozen groep 1:**

Eigen grootteklasse

12 organisaties

#### **Gekozen groep 2:**

Alle organisaties

212 organisaties

## Inleiding

De Divosa Benchmark Werk & Inkomen geeft cijfers over de uitvoering van de Participatiewet. Met de benchmark kunt u de resultaten en effecten van uw aanpak vergelijken met die van andere gemeenten en ISD'en: Welke onderdelen van het re-integratie- en participatiebeleid zijn succesvol en bij welke onderdelen kunt u nog wat leren van collega-organisaties? Is de uitvoering in vergelijking met andere gemeenten efficiënt? Lukt het om binnen de budgetten te blijven? Deze vragen zijn te beantwoorden met behulp van de benchmark.

Dit rapport geeft een selectie van de indicatoren uit de basis- en verdiepende module van de Benchmark Werk & Inkomen. De gegevens uit dit rapport komen uit uw eigen administratie. Sommige gegevens zullen u logisch voorkomen, andere roepen wellicht vragen bij u op. Afwijkingen zijn te verklaren door beleid of contextuele factoren zoals de regionale arbeidsmarkt. De gegevens zijn dus ook een startpunt om samen met collega-gemeenten op zoek te gaan naar het verhaal erachter en daarvan te leren. Wat kunt u van andere organisaties overnemen om uw prestaties en bedrijfsvoering te verbeteren? Hoe kunnen zij zich weer aan u spiegelen?

## Definities en uitleg

De definities van en uitleg over de verschillende indicatoren zijn opgenomen in bijlage 2. Als u deze definities niet wilt hebben, kunt u zelf een rapport samen stellen zonder de bijlage met definities en uitleg.

## Actualiteit van de gegevens

De gegevens in dit rapport zijn bijgewerkt tot en met de op de voorpagina genoemde datum, behalve de gegevens uit de kwartaalvragenlijst, de Wsw-gegevens en de algemene inwonerskenmerken. Die worden respectievelijk elk kwartaal, halfjaarlijks en jaarlijks bijgewerkt.

## Niet aangeleverde gegevens

Het kan zijn dat uw gegevens in een grafiek of tabel niet zijn opgenomen. Dit betekent dat u de gegevens nog niet of niet correct heeft aangeleverd aan de benchmarkorganisatie. U kunt die gegevens alsnog aanleveren. Neem bij vragen daarover contact op met de helpdesk van de Divosa Benchmark via het online benchmarkplatform.

## Ongewogen gegevens

Tenzij anders vermeld gaat het in deze benchmark om ongewogen resultaten. Hierdoor tellen de gegevens van gemeenten met veel bijstandsgerechtigden even zwaar mee bij de gemiddelden en indexcijfers van de vergelijkingsgroepen als die van gemeenten met weinig bijstandsgerechtigden. Dat maakt het vergelijken met andere gemeenten makkelijker.

## Trendgrafieken

In de rapportage zijn een aantal trendgrafieken opgenomen. Deze grafieken geven in een maand het gemiddelde weer van de lopende maand en de 11 maanden ervoor. Hierdoor vallen pieken en dalen weg en geven de grafieken inzicht in de ontwikkelingen over een langere periode.

## Maak gegevens van andere organisaties alleen met hun toestemming openbaar

U mag de benchmarkrapportages over uw eigen organisatie aanpassen en de grafieken gebruiken in (openbare) gemeentelijke documenten. Wanneer u documenten met gegevens van andere deelnemers openbaar maakt, moet u daarvoor vooraf toestemming vragen aan de betrokken organisaties. Als de gegevens van andere deelnemers niet herleidbaar zijn tot individuele gemeenten of organisaties, is dat niet nodig (bijvoorbeeld gegevens naar gemeentegrootteklasse of regio).

## Hoofdstuk 1: Bestandsontwikkeling

Goed zicht op het bestand is van groot belang voor een gemeente. Hoe eerder trends en ontwikkelingen opgemerkt worden, hoe eerder de organisatie met gerichte acties kan bijsturen. Hoofdstuk 1 brengt in kaart hoe het BUIG-bestand zich de laatste twaalf maanden heeft ontwikkeld, hoe groot de in- en uitstroom in de bijstand is en waarom bijstandsuitkeringen zijn beëindigd.

### Volume BUIG

De volgende grafiek toont *het aantal betaalde uitkeringen* van Haarlem (inclusief nul-betalingen).

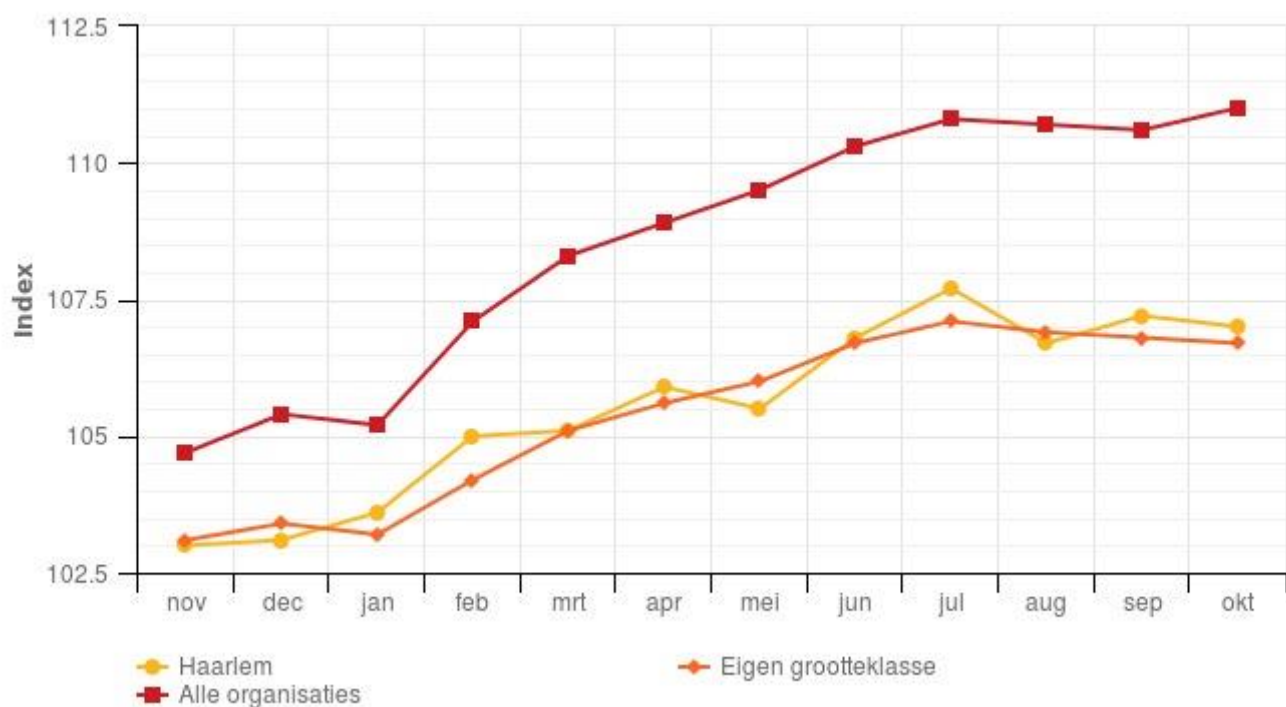
**Grafiek: volume BUIG (aantal)**



### Procentuele ontwikkeling volume 2015

Om vergelijking met andere deelnemers mogelijk te maken geeft de Divosa Benchmark ook indexcijfers voor het volume. Daarbij wordt de groei of daling van elke maand vergeleken met een vastgestelde basisperiode. In dit geval is het aantal betaalde uitkeringen op 31 december 2014 op 100 gesteld. Op het moment dat de index stijgt naar 105 is het volume sinds december 2014 met 5% gestegen.

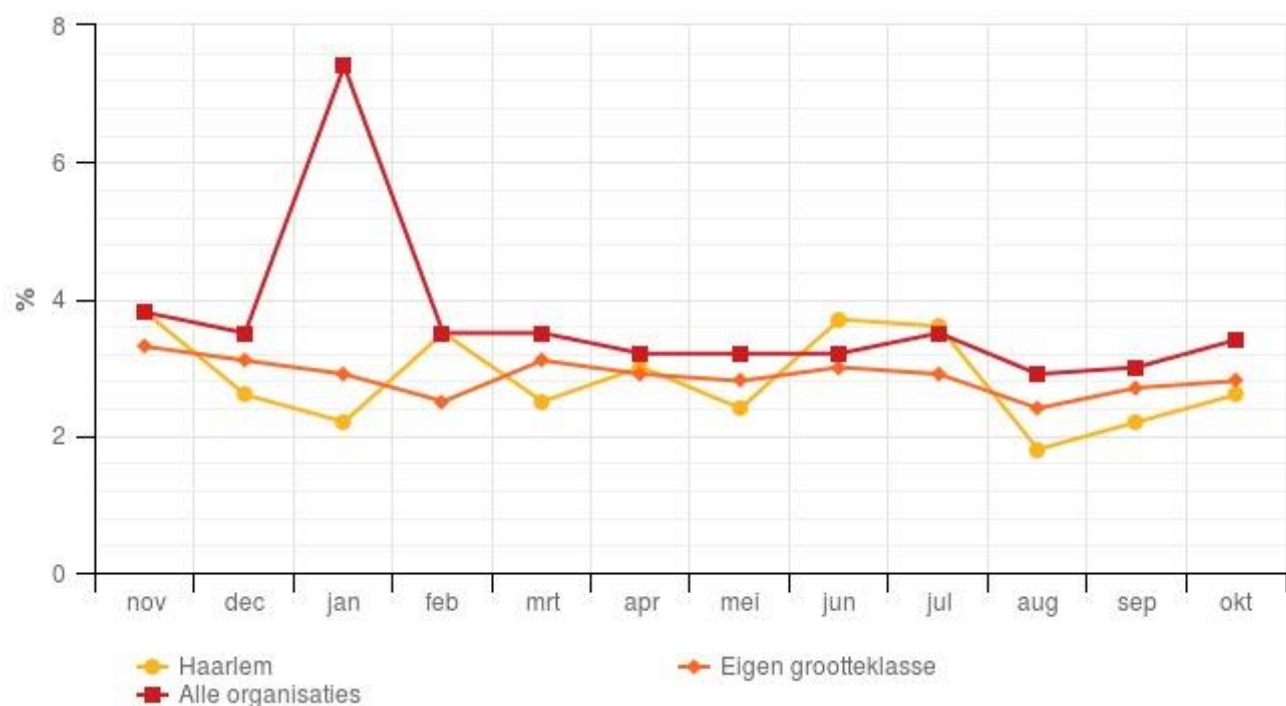
De volgende grafiek toont de procentuele volumeontwikkeling van de betalingen ten opzichte van december 2014 voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen.

**Grafiek: volume BUIG index t.o.v. december 2014**

### In- en uitstroom bijstand

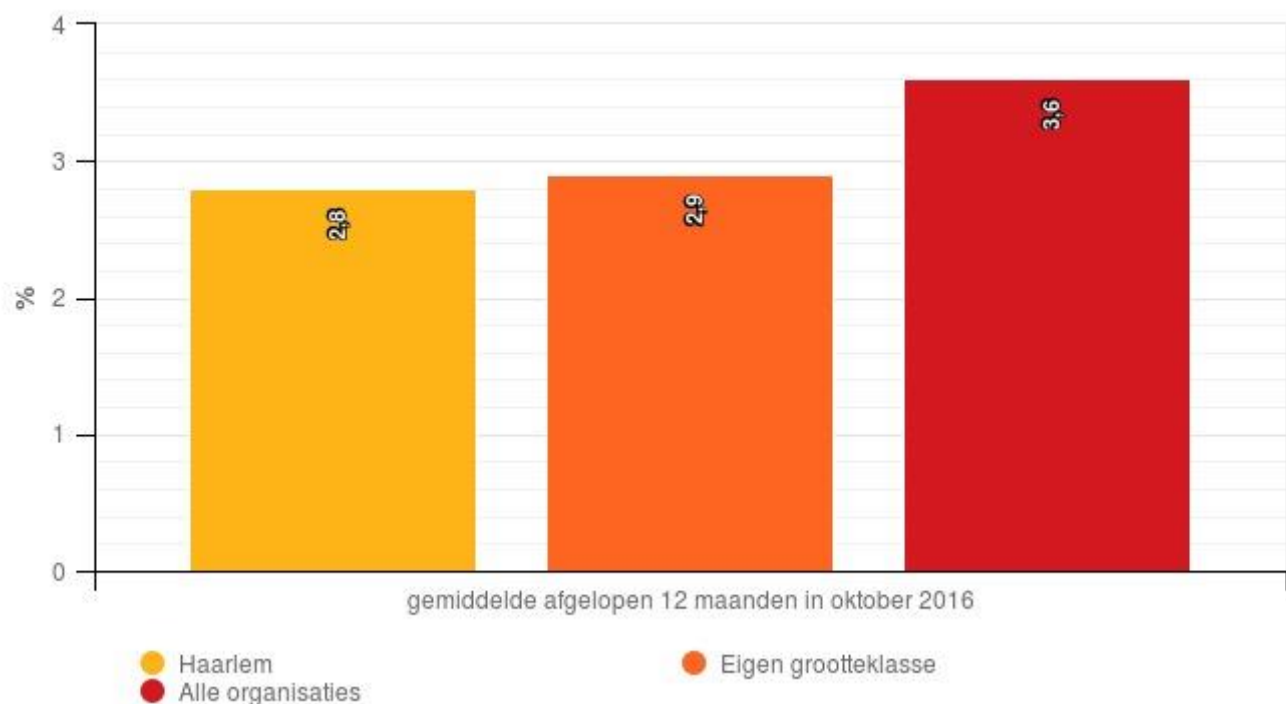
Het aantal mensen dat maandelijks in- en uitstromen geeft een beeld van de dynamiek van het bijstandsbestand.

Het instroompercentage is het aandeel nieuwe bijstandsuitkeringen (betalingen) in het totale bestand. De volgende grafiek toont de ontwikkeling van het instroompercentage.

**Grafiek: instroompercentage algemene bijstand**

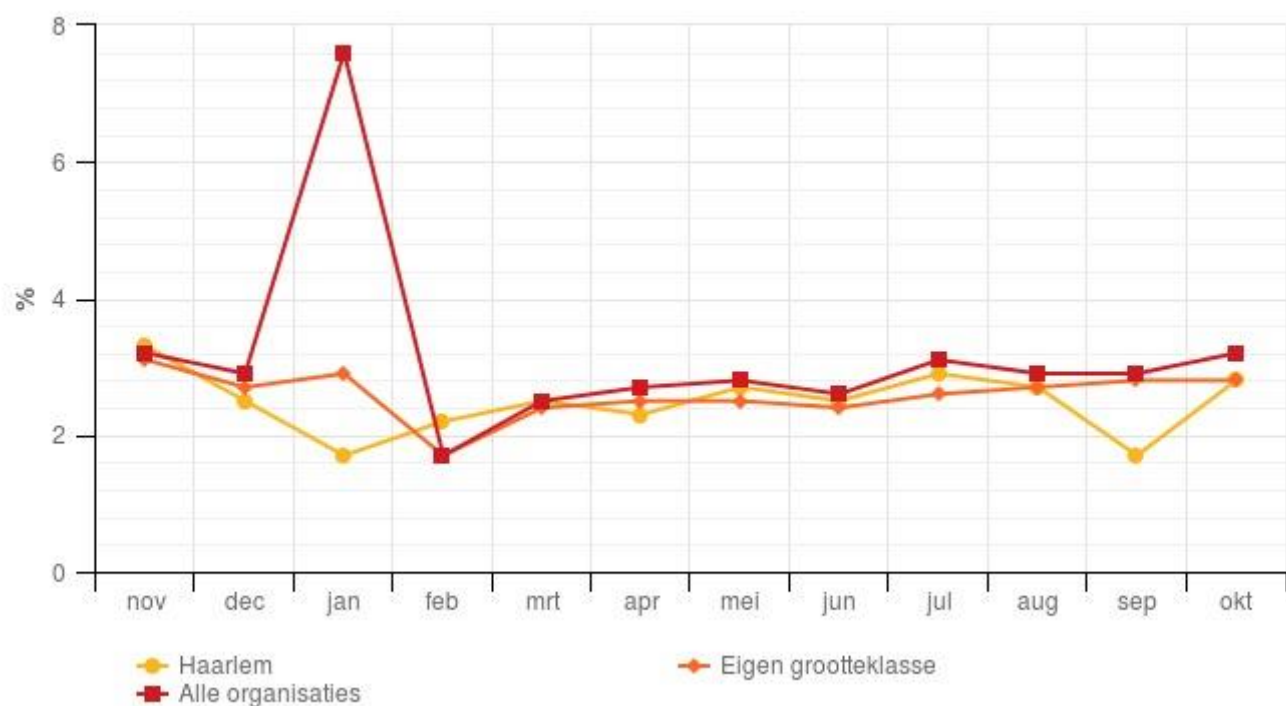
De volgende grafiek toont het gemiddeld instroompercentage over de laatste 12 maanden voor uw organisatie en het gemiddelde van de vergelijkingsgroepen.

**Trendgrafiek: gemiddeld instroompercentage**

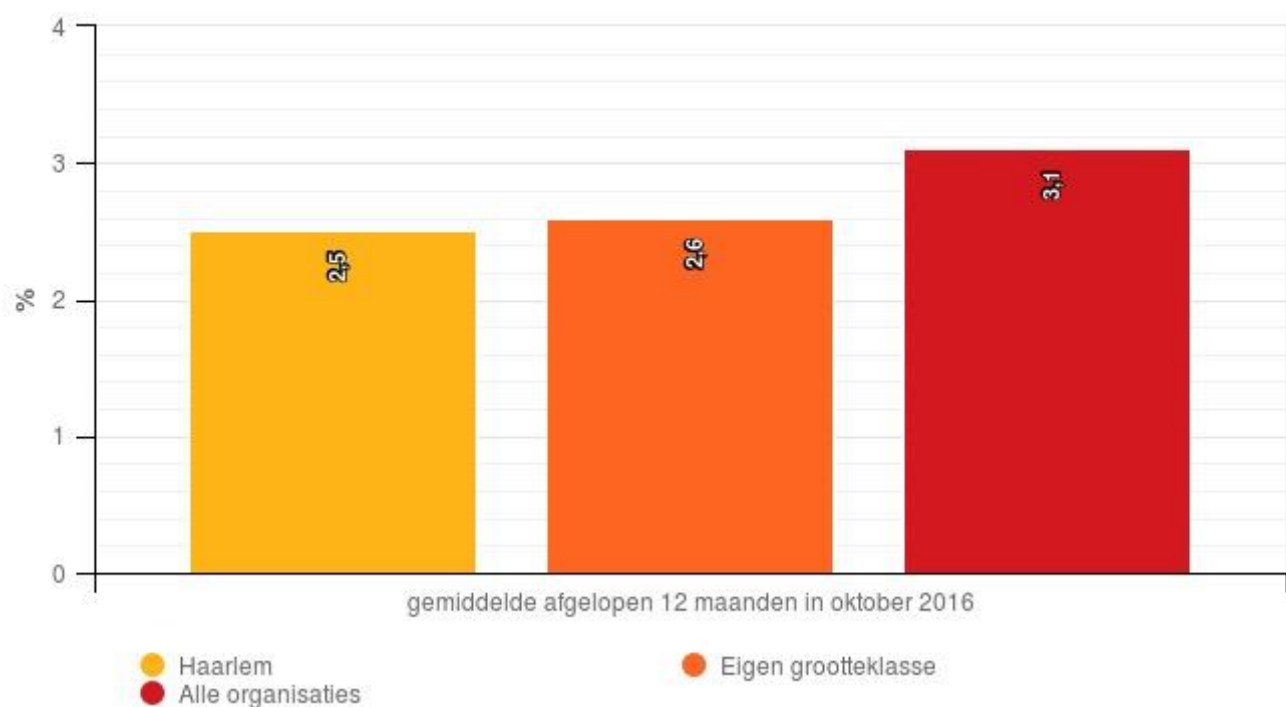


Het uitstroompercentage is het aantal stopgezette betalingen in een maand afgezet tegen het bijstandsvolume in diezelfde maand. De volgende grafiek toont de ontwikkeling van het uitstroompercentage.

**Grafiek: uitstroompercentage algemene bijstand**

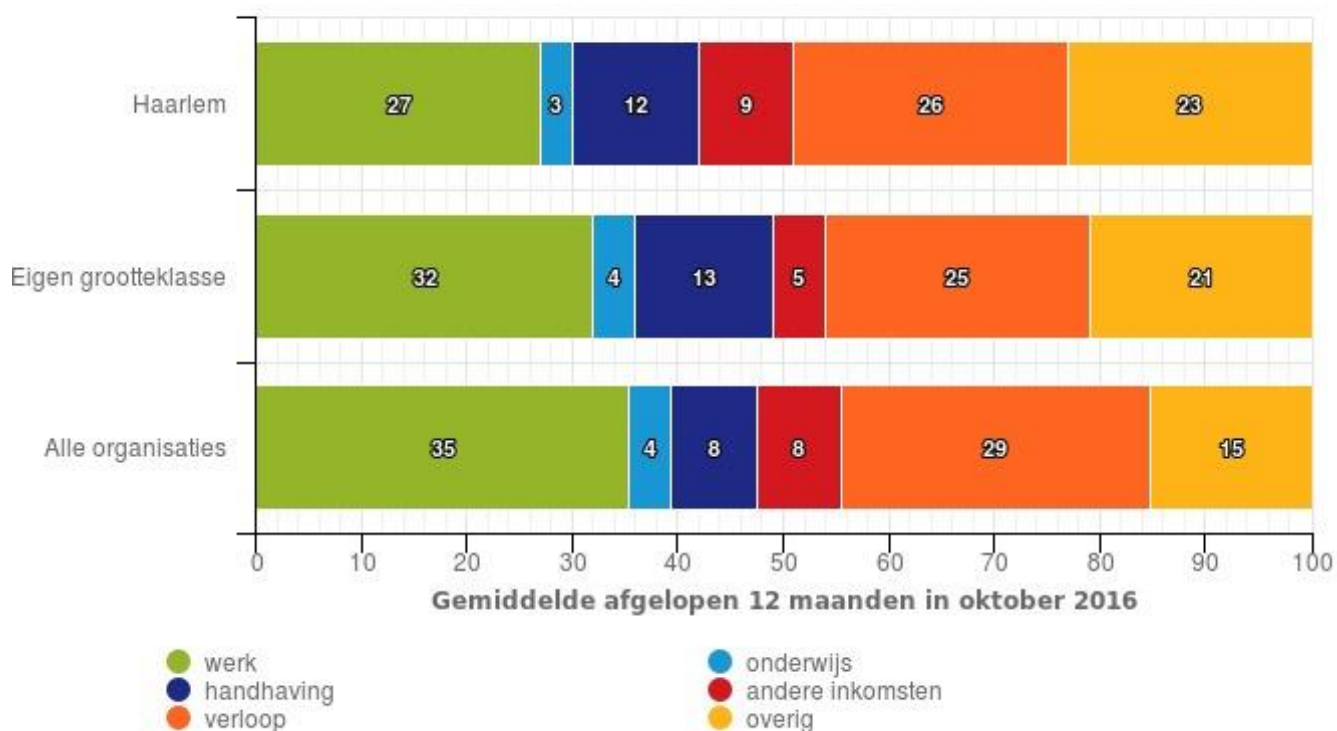


De volgende grafiek toont het gemiddeld uitstroompercentage over de laatste 12 maanden voor uw organisatie en het gemiddelde van de vergelijkingsgroepen.

**Trendgrafiek: gemiddeld uitstroompercentage**

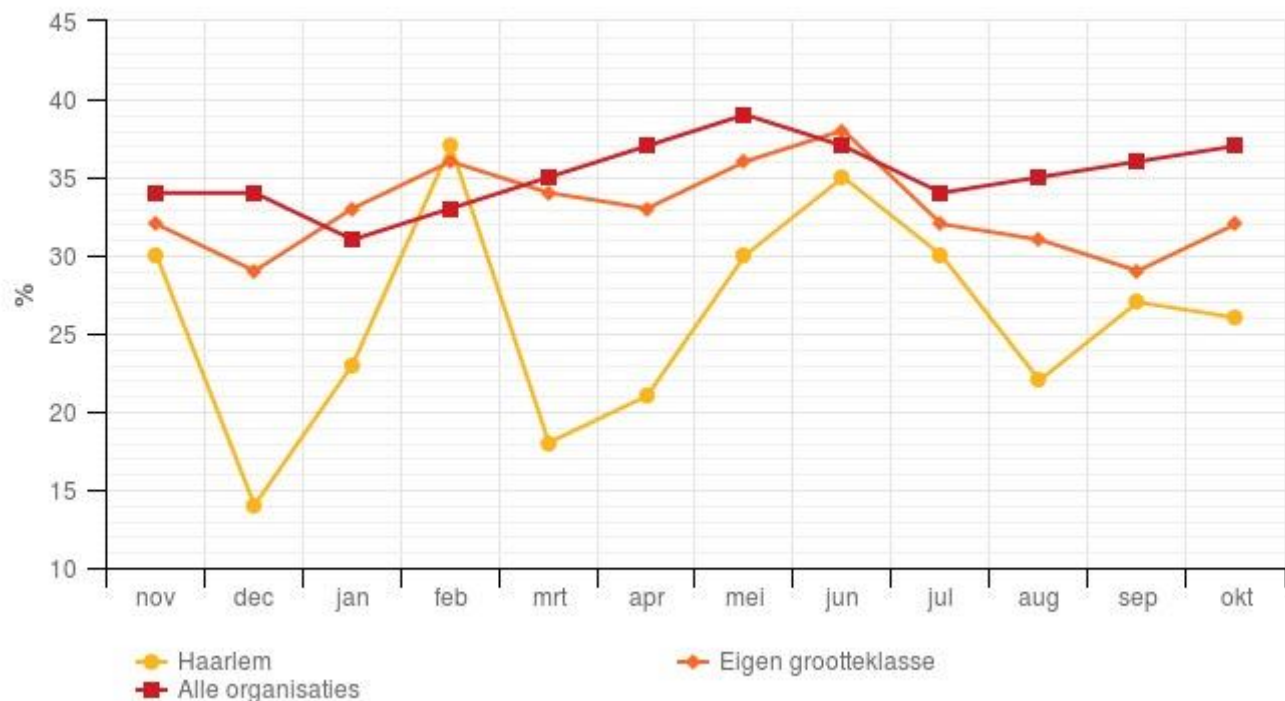
### Reden beëindiging uitkering

De volgende grafiek toont waarom uitkeringen gedurende de afgelopen 12 maanden zijn beëindigd. Onder verloop vallen de redenen: 'Bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd', 'Overlijden', 'Detentie', 'Verhuizing naar andere gemeenten', 'Verhuizing naar buitenland' en 'Aangaan relatie'.

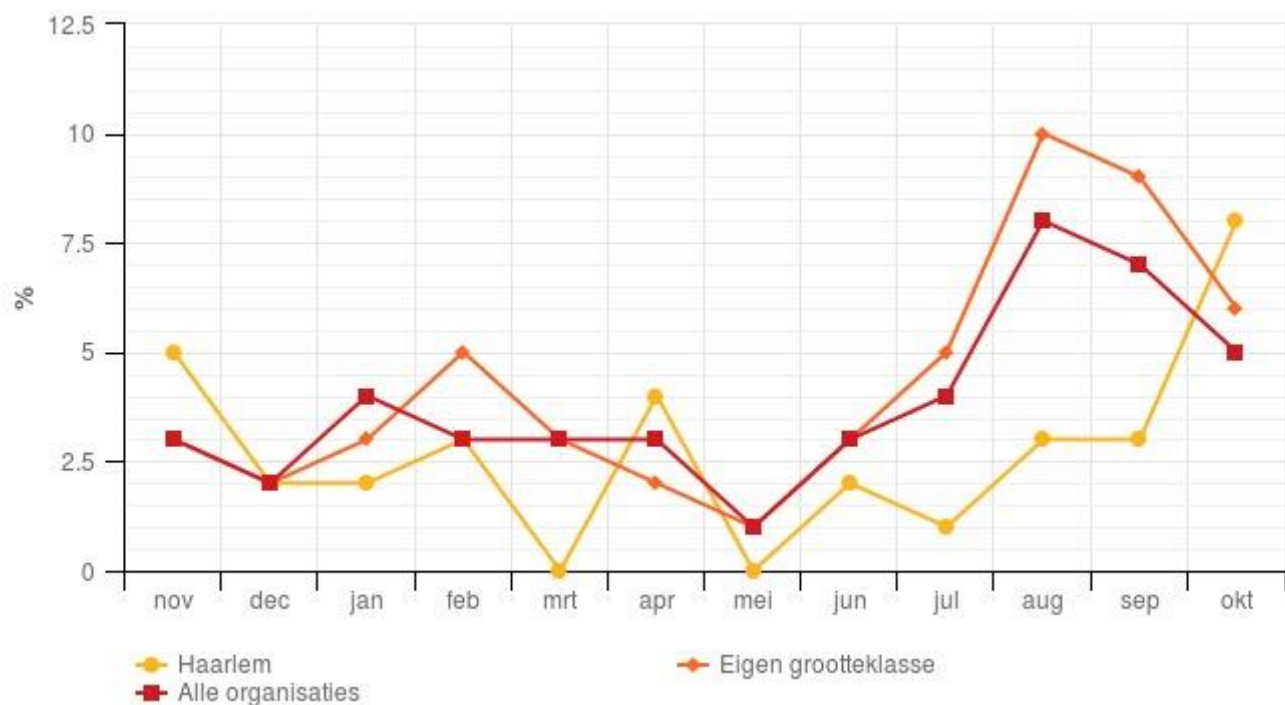
**Trendgrafiek: redenen beëindiging uitkeringen**

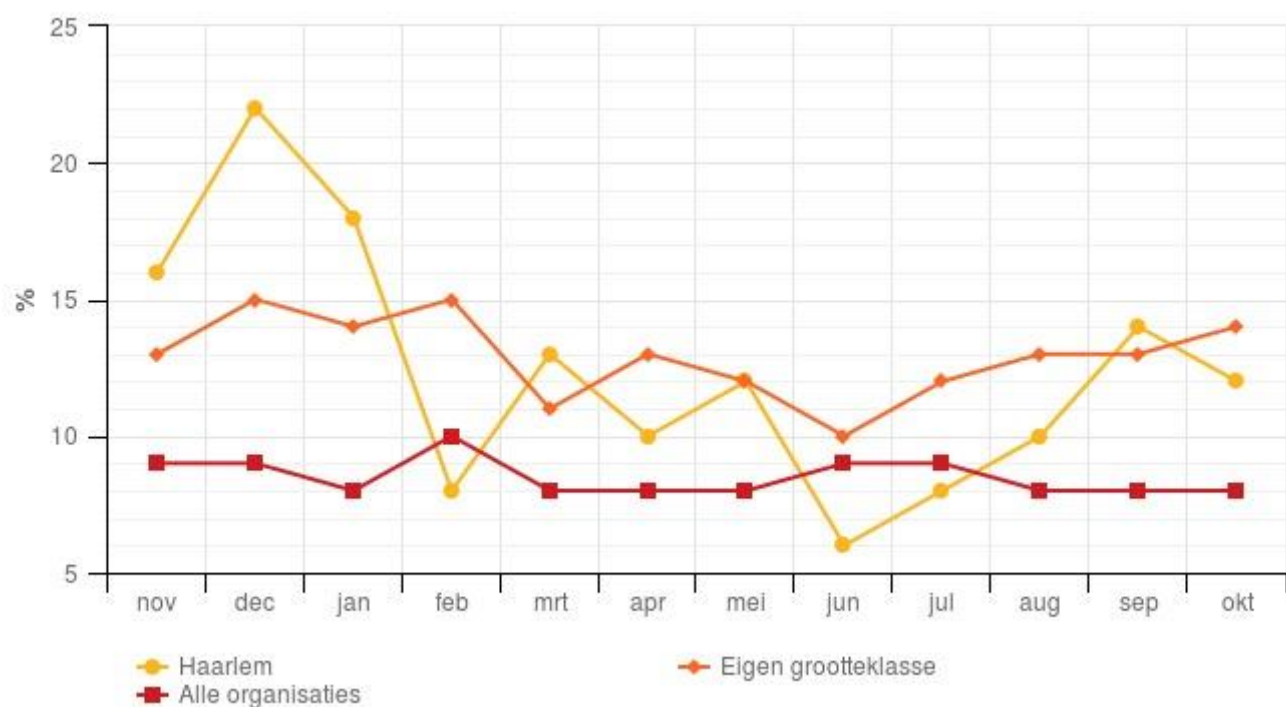
Op drie van deze beëindigingsredenen kunt u als organisatie sturen, namelijk op uitstroom naar werk, het volgen van onderwijs en handhaving. De volgende grafieken vergelijken het maandelijks percentage van elk van deze beëindigingsredenen afzonderlijk.

**Grafiek: reden beëindiging is werk**



**Grafiek: reden beëindiging is onderwijs**



**Grafiek: reden beëindiging is handhaving**

### Meer over in- en uitstroom op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform vindt u ook de volgende indicatoren van in- en uitstroom:

#### Volume

- kenmerken van het bestand: leeftijd, verblijfsduur en leefvorm
- aantal nul-betalingen BUIG en aantal nabetalingen BUIG

#### Instroom

- percentage toegekende aanvragen Participatiewet
- instroom: absoluut en percentages
- gemiddelde doorlooptijden en beslistermijnen
- instroomrecidive: absoluut en percentages

#### Uitstroom

- beëindigde uitkeringen: aantal en percentages
- beëindigde uitkeringen naar verblijfsduur: aantal en percentages
- gemiddeld percentage beëindiging uitkering over 12 maanden
- reden beëindiging uitkering Verloop
- reden beëindiging uitkering Overige inkomsten

## Hoofdstuk 2: Financiën

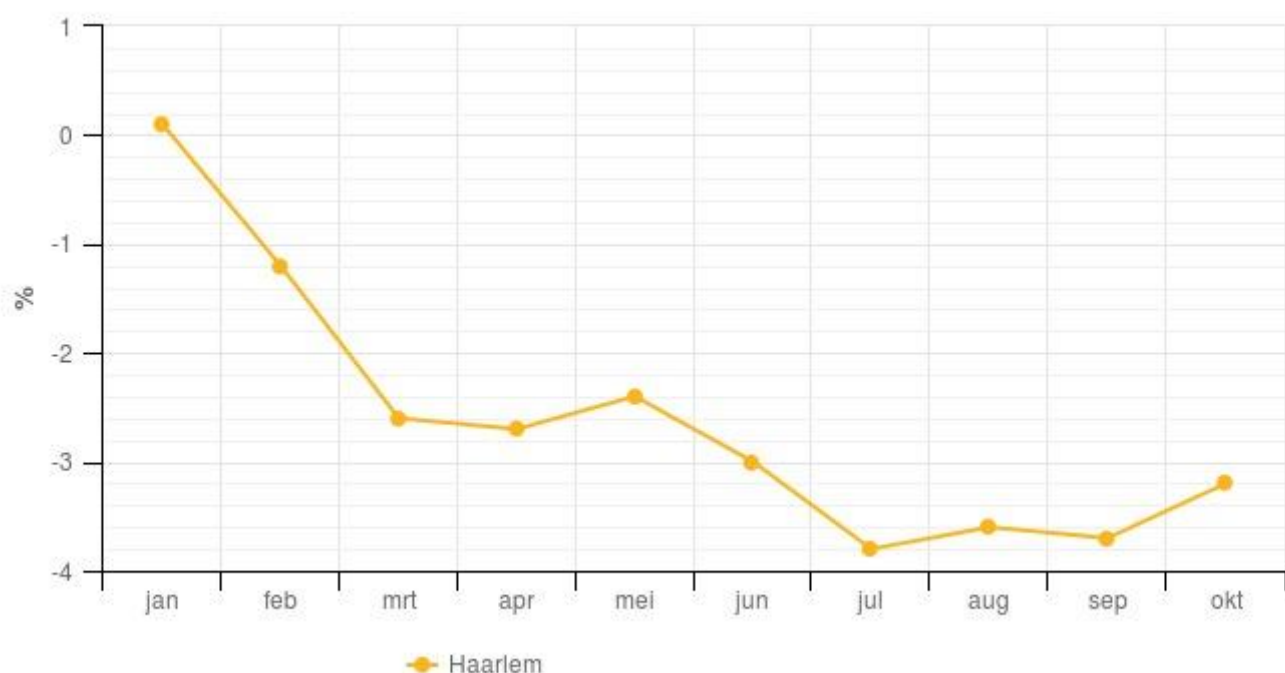
Gemeenten dragen zelf het risico voor het overschrijden van het bijstandsbudget, terwijl overschotten vrij besteedbaar zijn. Ze hebben er dus alle belang bij om de uitgaven te beheersen. Dit hoofdstuk brengt de financiële situatie bij uw organisatie in kaart met indicatoren als het budgetresultaat voor het BUIG-budget, gemiddeld bedrag per BUIG-uitkering en de uitgaven aan bijzondere bijstand.

### Budgetresultaat inkomensdeel BUIG-budget

Het *netto budgetresultaat* is berekend door het BUIG-budget te verhogen met de opgeboekte ontvangsten terugvordering en verhaal en van dat bedrag vervolgens de BUIG-uitgaven af te trekken. Het verschil is afgezet tegen het meest recente BUIG-budget tot en met de periode waarop dit rapport betrekking heeft. De volgende grafiek toont het *netto budgetresultaat* over het lopende jaar.

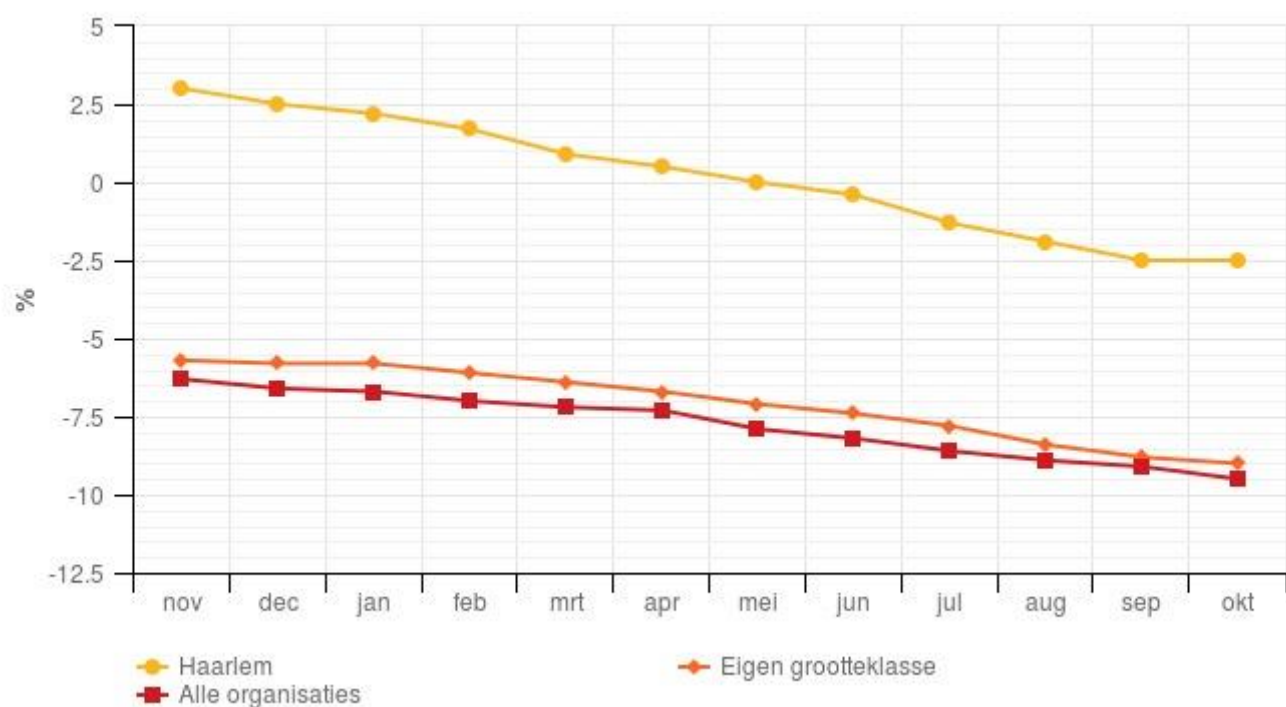
Noot: Is het netto budgetresultaat in januari 100%? Dan boekt Haarlem in januari geen betalingen en gebeurt dat in december twee keer. Deze wijze van administreren leidt in de grafiek tot een vertekend beeld van het netto budgetresultaat.

**Grafiek: gemiddeld netto budgetresultaat BUIG (lopend kalenderjaar)**



De volgende trendgrafiek toont het *voortschrijdend netto budgetresultaat* voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen. In de grafiek staat steeds het gemiddelde van de lopende maand en de 11 maanden ervoor. De grafiek brengt trends in de ontwikkeling van het budgetresultaat in kaart.

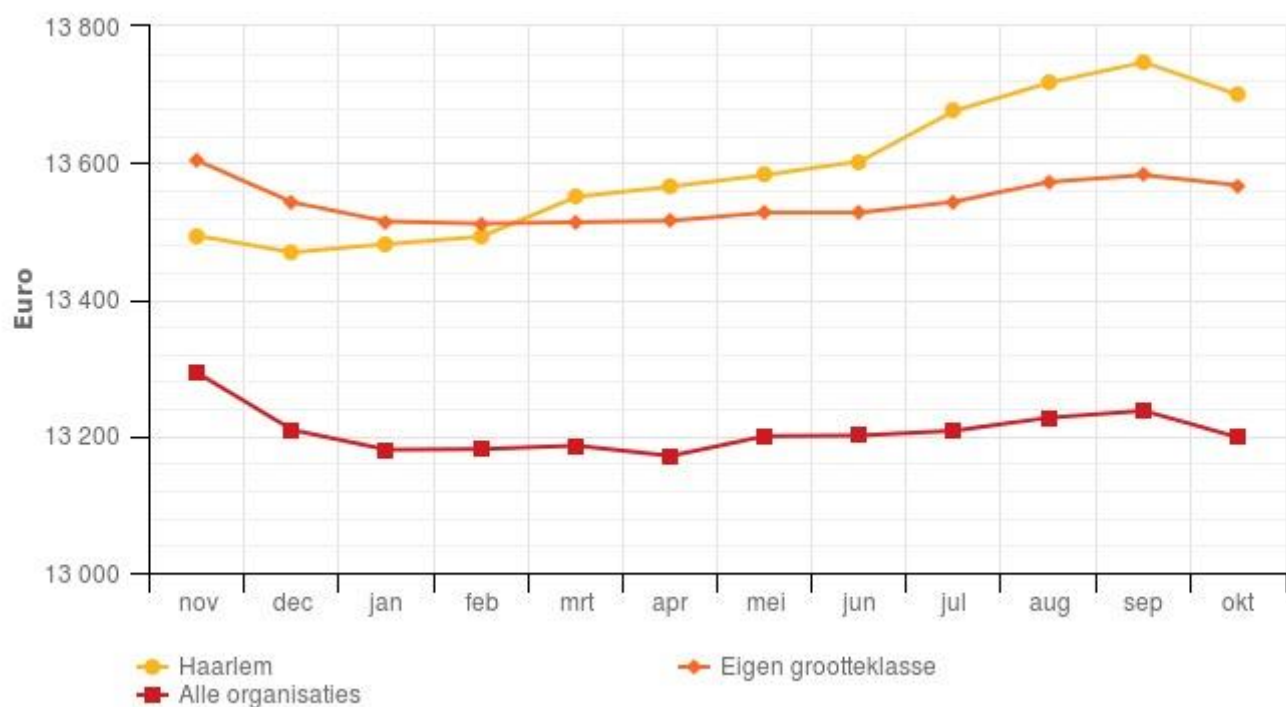
Trendgrafiek: gemiddeld netto budgetresultaat BUIG (laatste 12 maanden)



### Gemiddelde prijs bijstandsuitkering

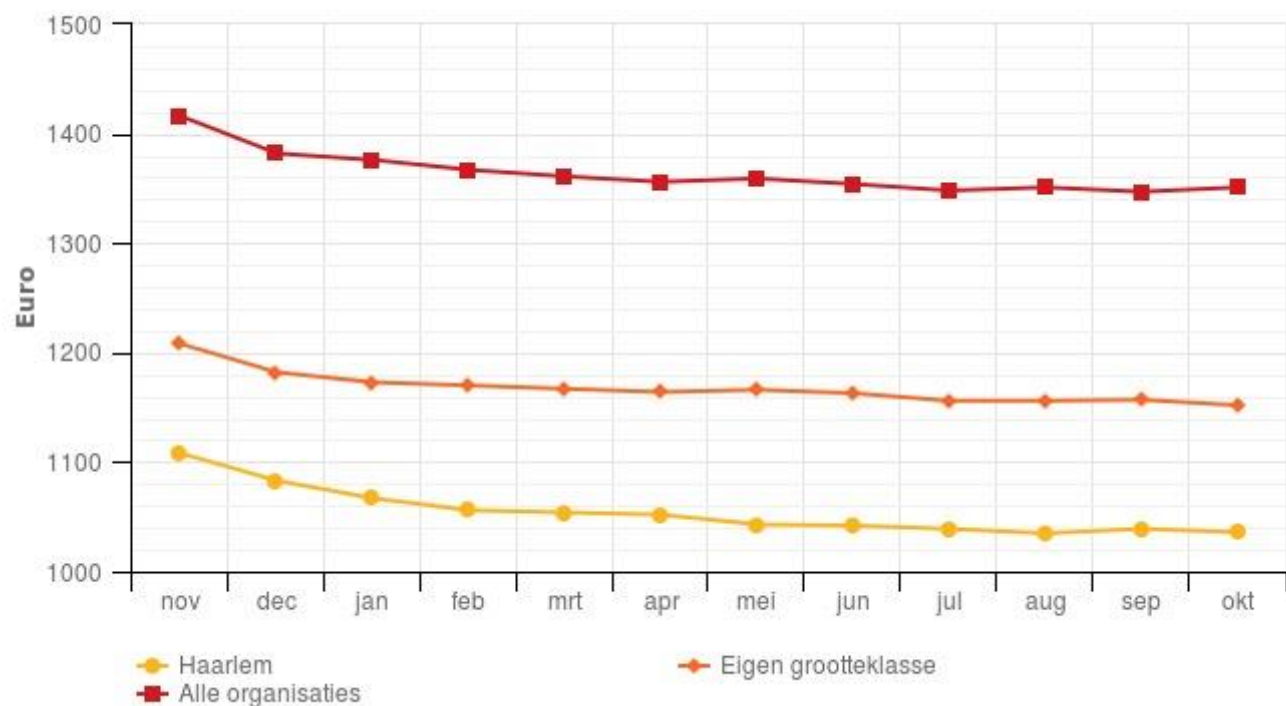
De netto gemiddelde prijs per verstrekte bijstandsuitkering per jaar is het gemiddelde uitgekeerde bedrag verminderd met de geïnde vorderingen per betaling over de afgelopen 12 maanden voor de uitkeringen BUIG. Het netto bedrag is inclusief de geschatte premies en belastingen die ten laste komen van de uitbetaalde uitkering.

De volgende trendgrafiek geeft de *netto gemiddelde prijs per verstrekte bijstandsuitkering per jaar inclusief vakantiegeld* voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen. De grafiek brengt trends in de ontwikkeling van het netto gemiddelde uitkeringsbedrag in kaart.

**Trendgrafiek: gemiddelde prijs netto uitkering BUIG per jaar**

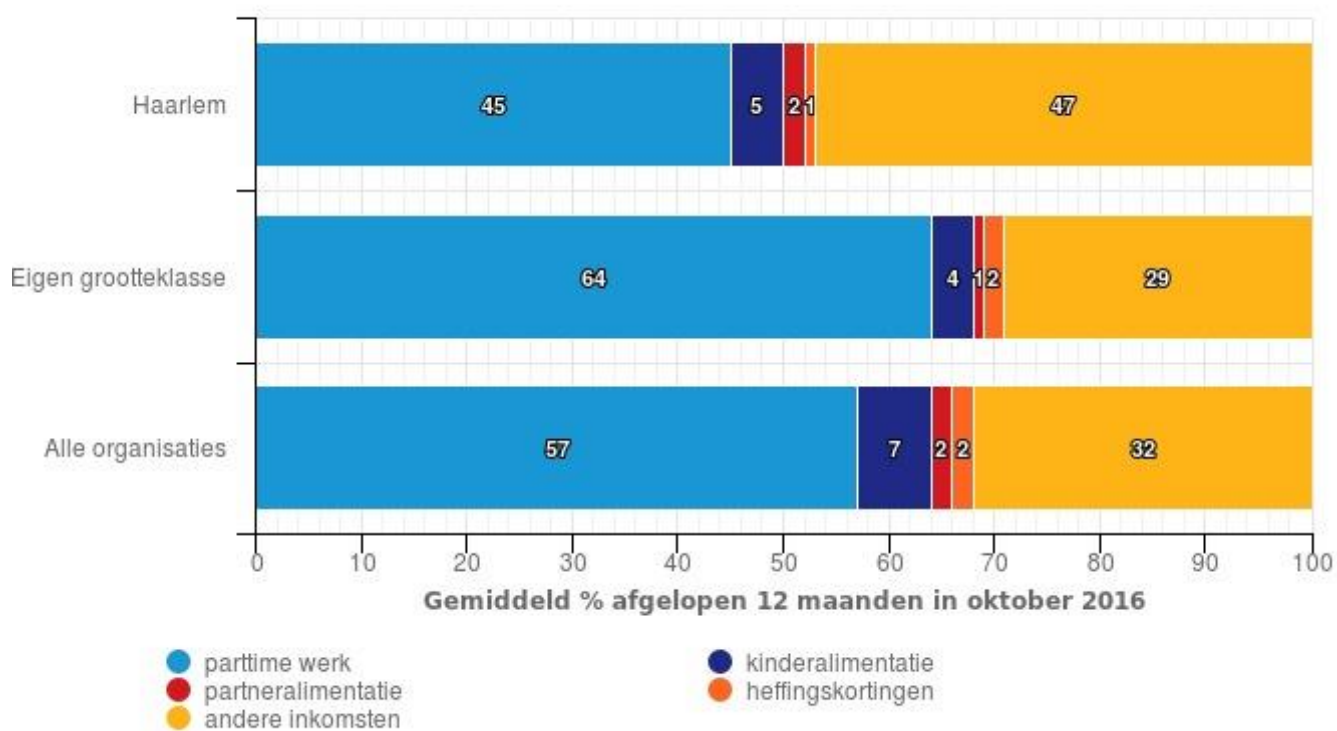
### Verrekende inkomsten

Gemeenten verrekenen inkomsten uit bijvoorbeeld werk en alimentatie met de verstrekte uitkering. De volgende grafiek toont gemiddeld over de afgelopen 12 maanden *het bedrag aan verrekenende inkomsten per uitkering per jaar*

**Trendgrafiek: gemiddelde verrekenende inkomsten per uitkering BUIG per jaar**

De volgende grafiek toont de verdeling per maand van verrekenende inkomsten naar type inkomsten.

**Trendgrafiek: gemiddelde verdeling van verrekenende inkomsten naar type**

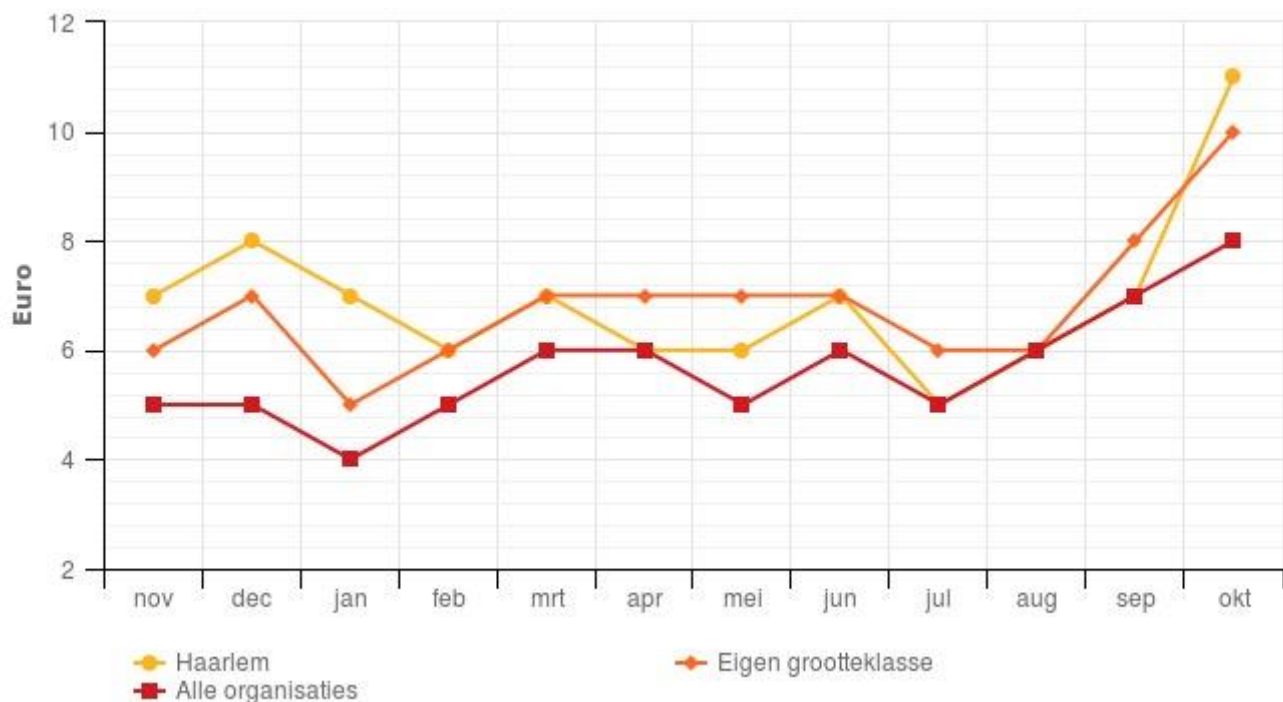


## Uitgaven bijzondere bijstand

Om klanten (en anderen met een laag inkomen) te helpen volwaardig in hun bestaan te voorzien en te participeren in de samenleving kunnen gemeenten hen bijzondere bijstand verstrekken. Gemeenten betalen die uitgaven niet uit het BUIG-budget, maar uit de middelen van het gemeentefonds.

De volgende grafiek toont de *uitgaven aan bijzondere bijstand per huishouden* van Haarlem. De bijzondere bijstand is mede afhankelijk van lokaal beleid.

**Grafiek: uitgaven bijzondere bijstand per huishouden**



## Meer over de financiën op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform vindt u meer financiële gegevens:

- bruto budgetresultaat
- budgetverschil ten opzichte van het voorgaande jaar
- budget BUIG lopend jaar per inwoner
- budget BUIG lopend jaar per klant
- bruto gemiddelde prijs per uitkering per maand en over de afgelopen 12 maanden
- gemiddeld bedrag aan betaalde basisnorm per maand
- bedragen en percentages van de verschillende vormen van verrekenende inkomsten (van inkomsten uit werk tot alimentatie)
- aantal vrijgelaten inkomsten
- bedragen en percentages uitgaven naar norm en grondslag

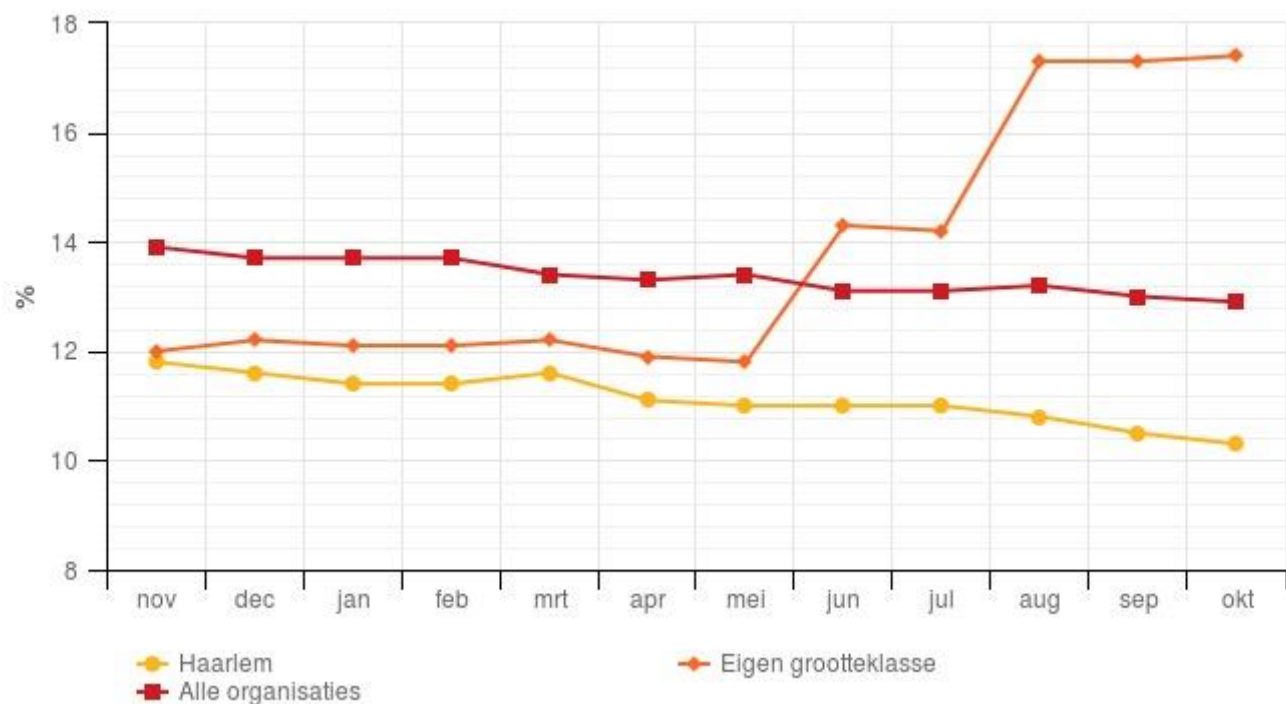
### Hoofdstuk 3: Werk, re-integratie en participatie

Dit hoofdstuk laat zien hoeveel mensen uit de gemeentelijke doelgroep werken, re-integreren of op een andere manier participeren. Het brengt het aantal klanten in kaart die parttime of met ondersteuning van de gemeente werken (het gaat bijvoorbeeld over de Wsw, beschut werk, participatieplaatsen of loonkostensubsidies). Ook laat het hoofdstuk zien hoeveel mensen een ontheffing van de arbeidsverplichting hebben.

#### Ontheffing arbeidsverplichting

De volgende grafiek toont het *aantal individuele ontheffingen* als percentage van alle bijstandsgerechtigden (inclusief partners) voor Haarlem en de twee vergelijkgroepen.

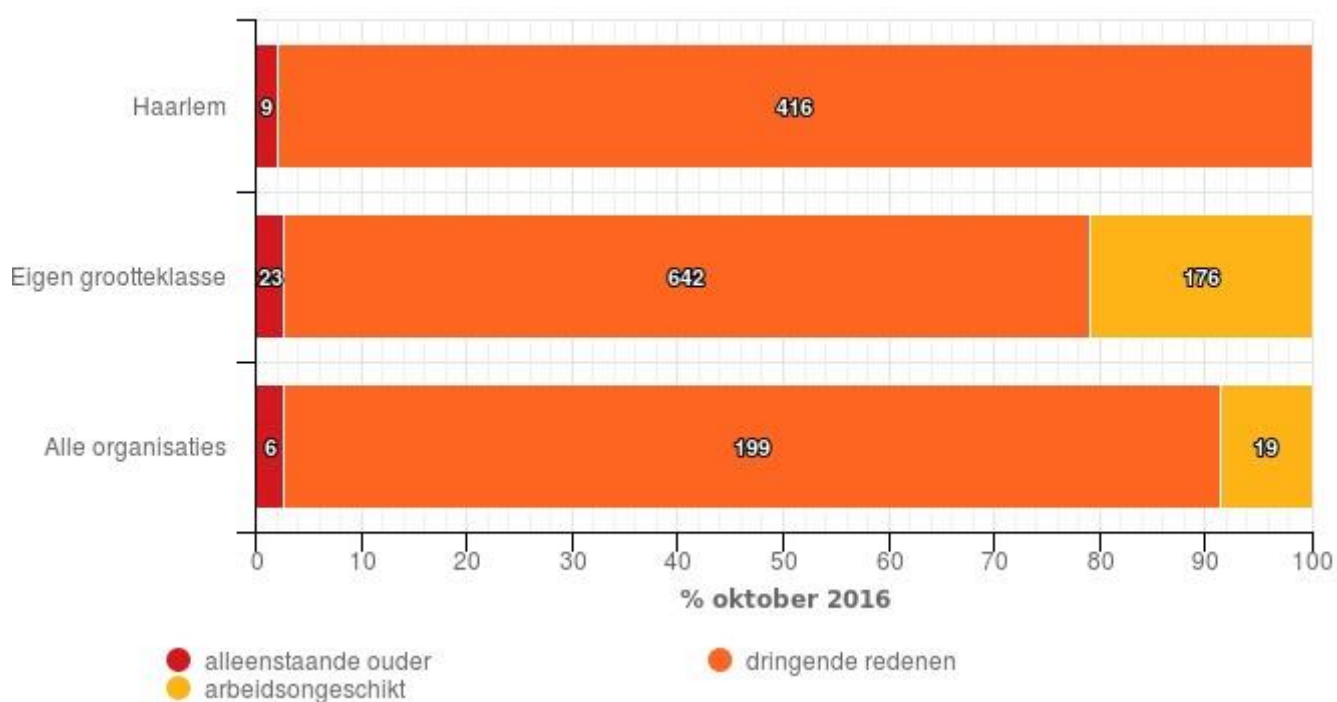
**Grafiek: percentage klanten dat een ontheffing van de arbeidsverplichting heeft**



De volgende tabel toont hoe de ontheffingen geregistreerd zijn.

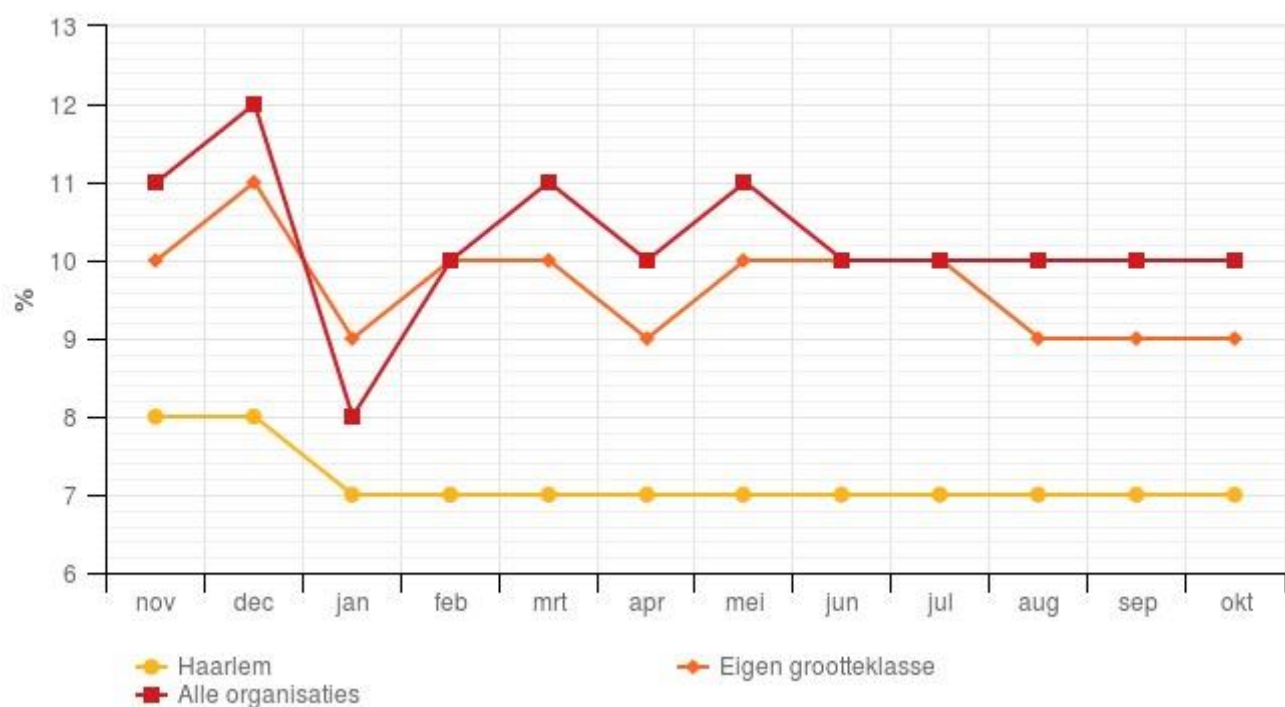
|                               | Haarlem |
|-------------------------------|---------|
| wel ontheffing                | 425     |
| geen ontheffing               | 3.671   |
| geen ontheffing geregistreerd | 14      |

De volgende grafiek toont de *onderverdeling van de ontheffingen naar type ontheffing*.

**Grafiek: onderverdeling ontheffingen naar type ontheffing**

## Parttime werk

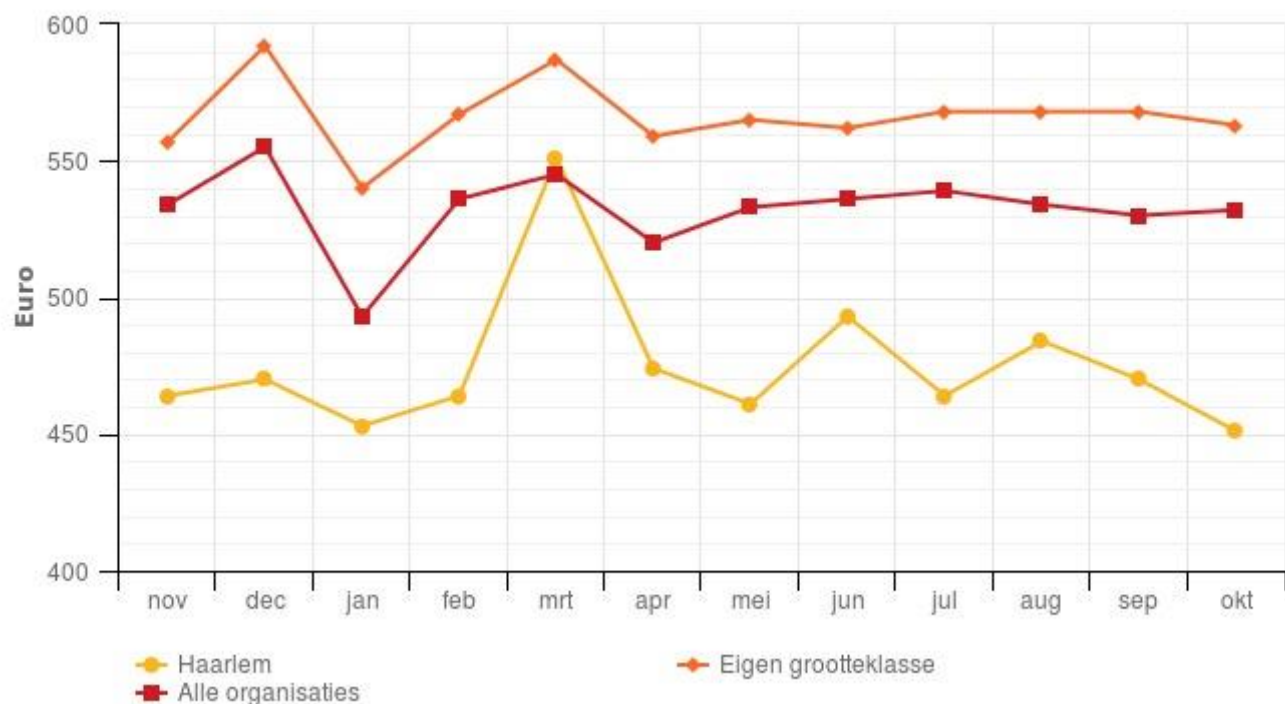
De volgende grafiek toont het *aandeel klanten met inkomsten uit parttime werk* naast de bijstandsuitkering.

**Grafiek: percentage klanten dat parttime werkt**

De volgende grafiek toont de gemiddelde inkomsten van de parttime werkende klanten voor Haarlem en de twee vergelijkingsgroepen. De gemiddelde inkomsten zijn berekend door het totaal aan

inkomsten uit parttime werk in de lopende maand te delen door het aantal personen die in die maand een betrekking in deeltijd hebben.

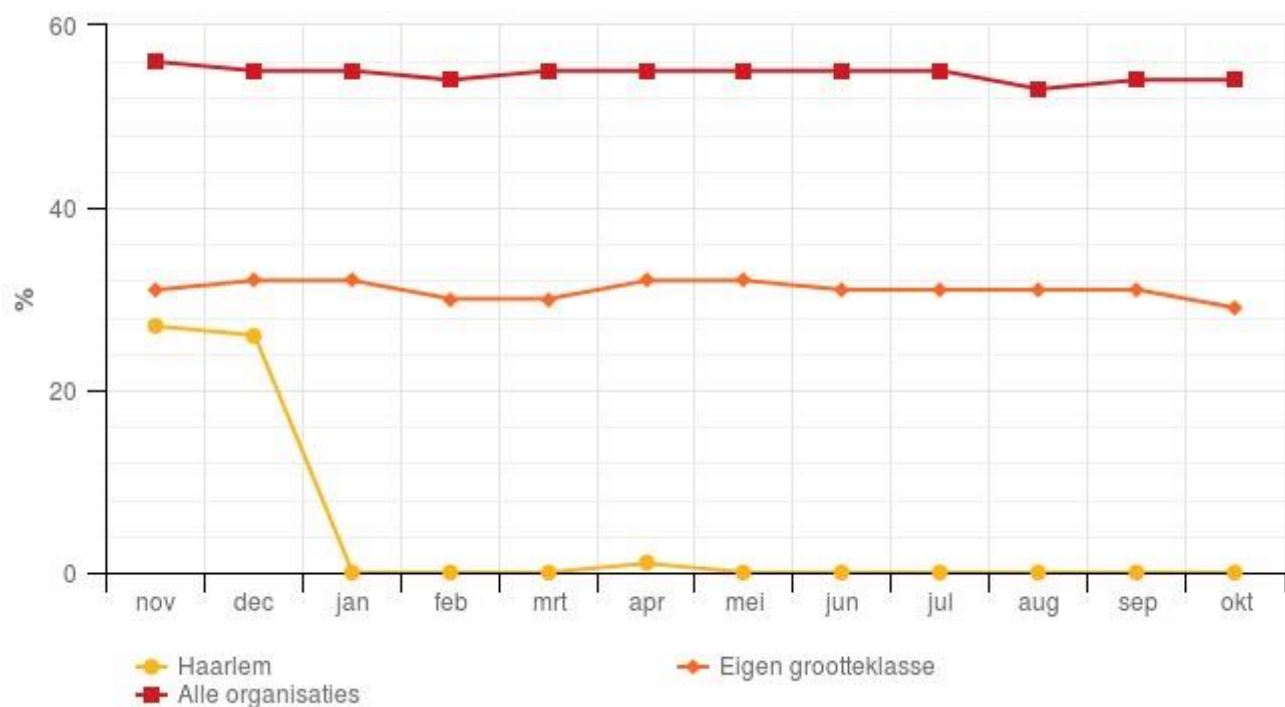
**Grafiek: gemiddelde inkomsten parttime werkende klanten**



### Re-integratie en werkvoorzieningen

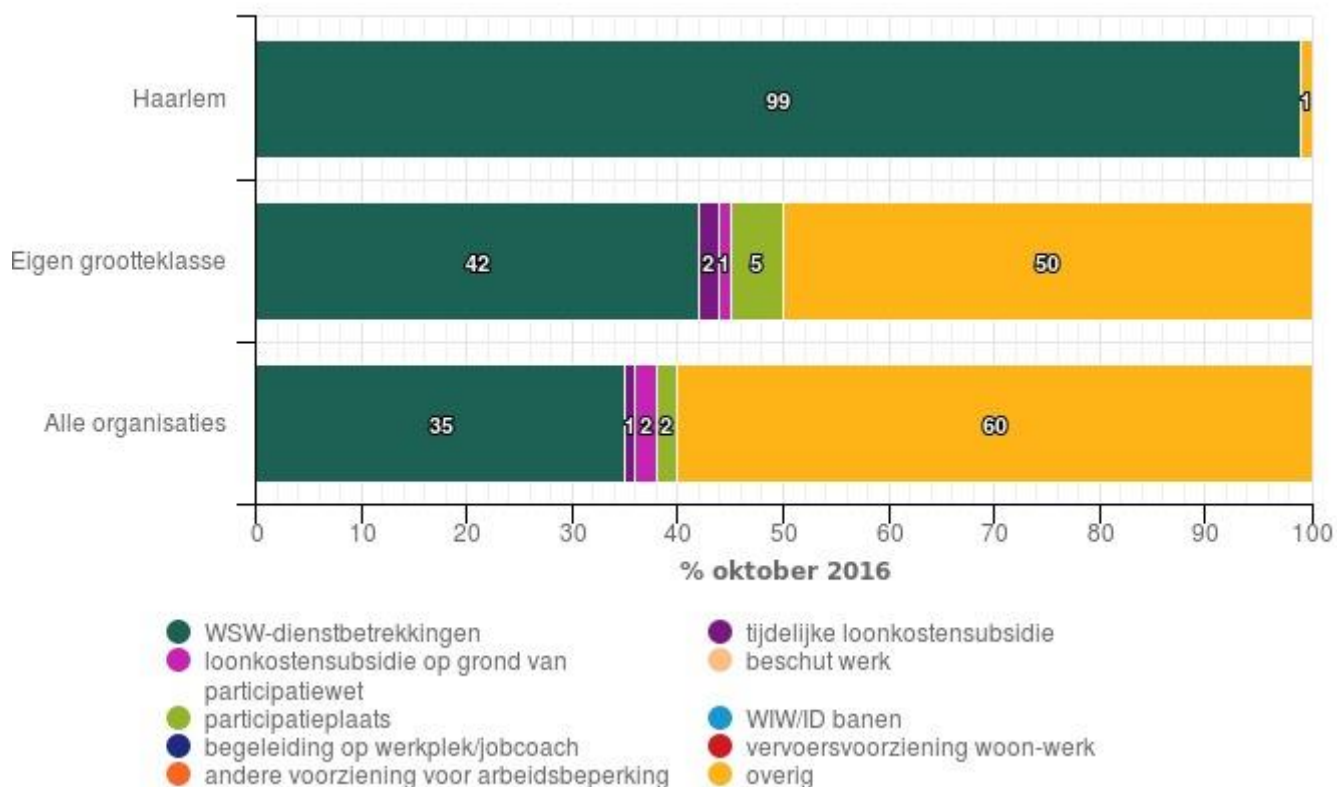
De volgende grafiek toont het percentage van het gemeentelijke klantenbestand dat een of meerdere re-integratie- of werkvoorzieningen heeft. Hierbij zijn mensen die geen bijstandsuitkering hebben, maar wel werken met ondersteuning van de gemeenten bij het klantenbestand van de gemeente opgeteld. Het gaat dan om mensen met een loonkostensubsidie of een Wsw-dienstbetrekking.

**Grafiek: percentage doelgroep met een voorziening**



De volgende grafiek toont de *procentuele verdeling van re-integratie- of werkvoorzieningen*. Let op: dezelfde persoon kan meerdere voorzieningen krijgen.

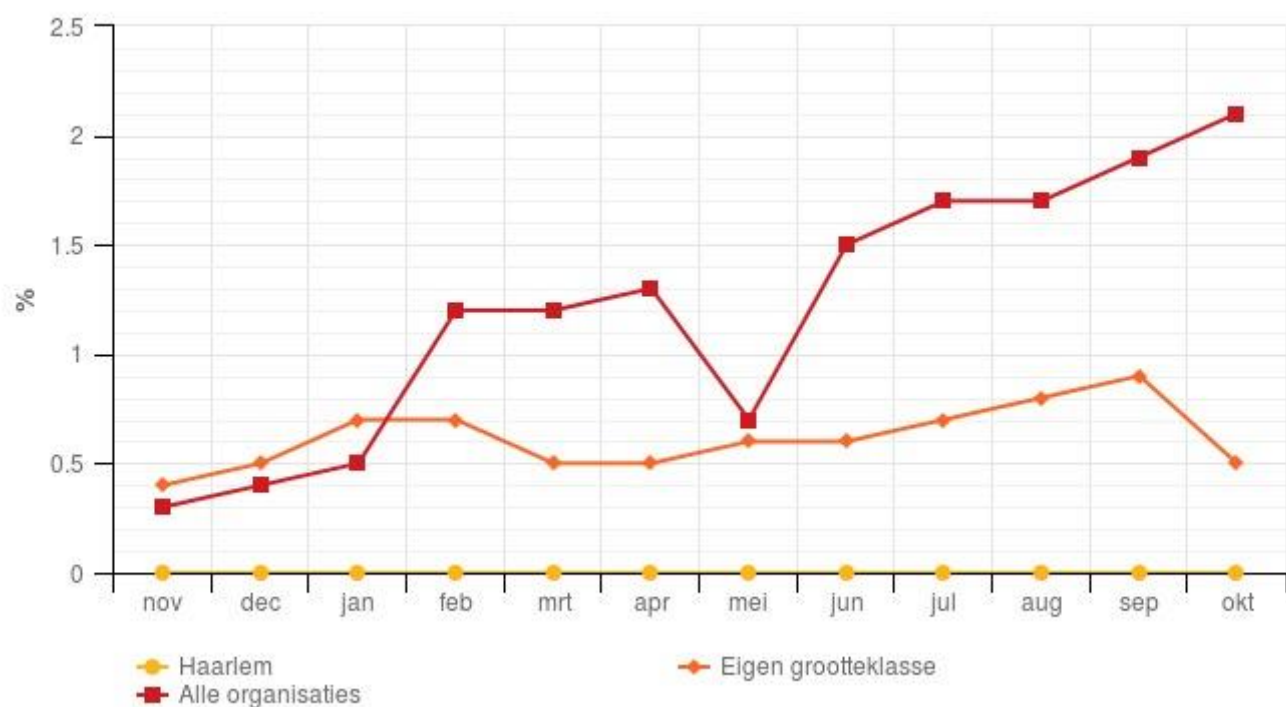
**Grafiek: procentuele verdeling naar gebruik per type voorziening**



| Aantal re-integratie en werkvoorzieningen oktober 2016 | Haarlem |
|--------------------------------------------------------|---------|
| Wsw-dienstbetrekkingen (halfjaarlijkse gegevens)       | 721     |
| tijdelijke loonkostensubsidie                          | 1       |
| loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet     | 0       |
| beschermt werk                                         | 0       |
| participatieplaats                                     | 0       |
| WIW/ID-banen                                           | 0       |
| begeleiding op werkplek/jobcoach                       | 3       |
| vervoersvoorziening arbeidsbeperkten                   | 0       |
| andere voorziening voor arbeidsbeperkten               | 0,0     |
| overige voorzieningen                                  | 7       |

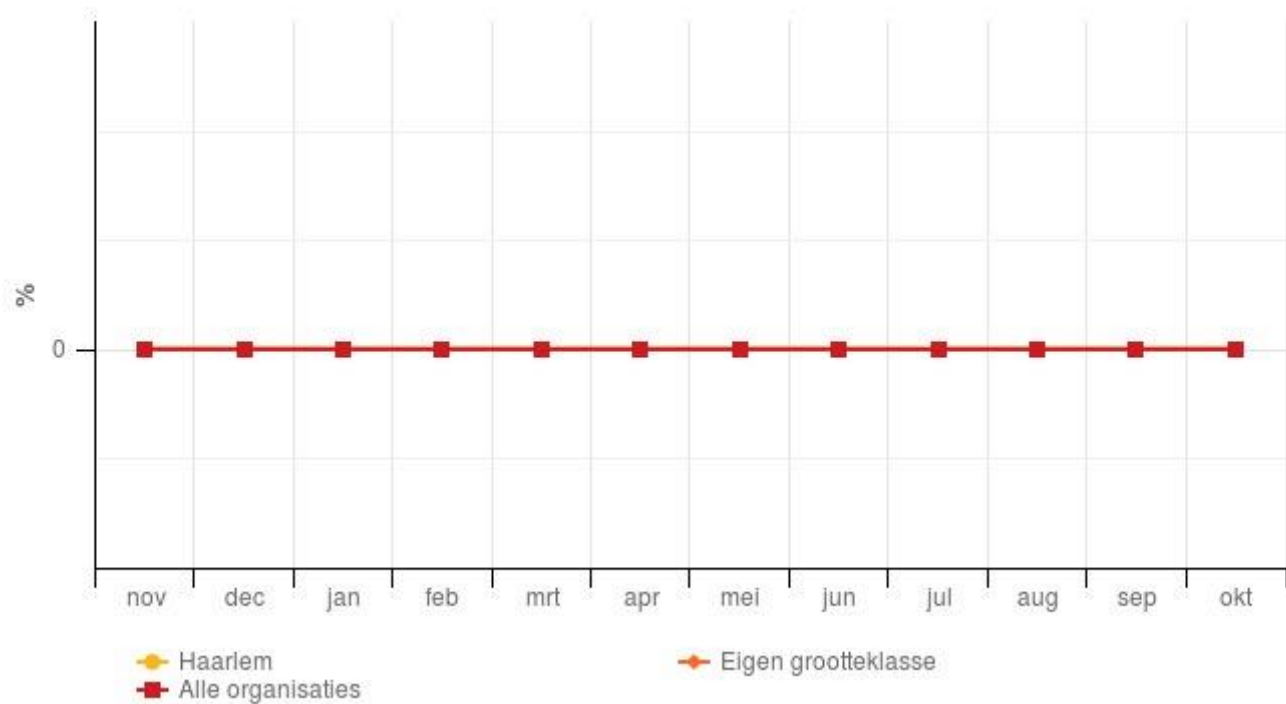
## Loonkostensubsidies

De volgende grafiek toont de *ontwikkeling van het volume loonkostensubsidies op grond van de Participatiewet waarbij het aantal loonkostensubsidies is uitgedrukt als een percentage van het volume BUIG*. Deze loonkostensubsidies, waaronder de loonkostensubsidies voor beschermt werk, worden betaald uit het BUIG-budget.

**Grafiek: volume loonkostensubsidies ten opzichte van volume BUIG**

### Beschut werk

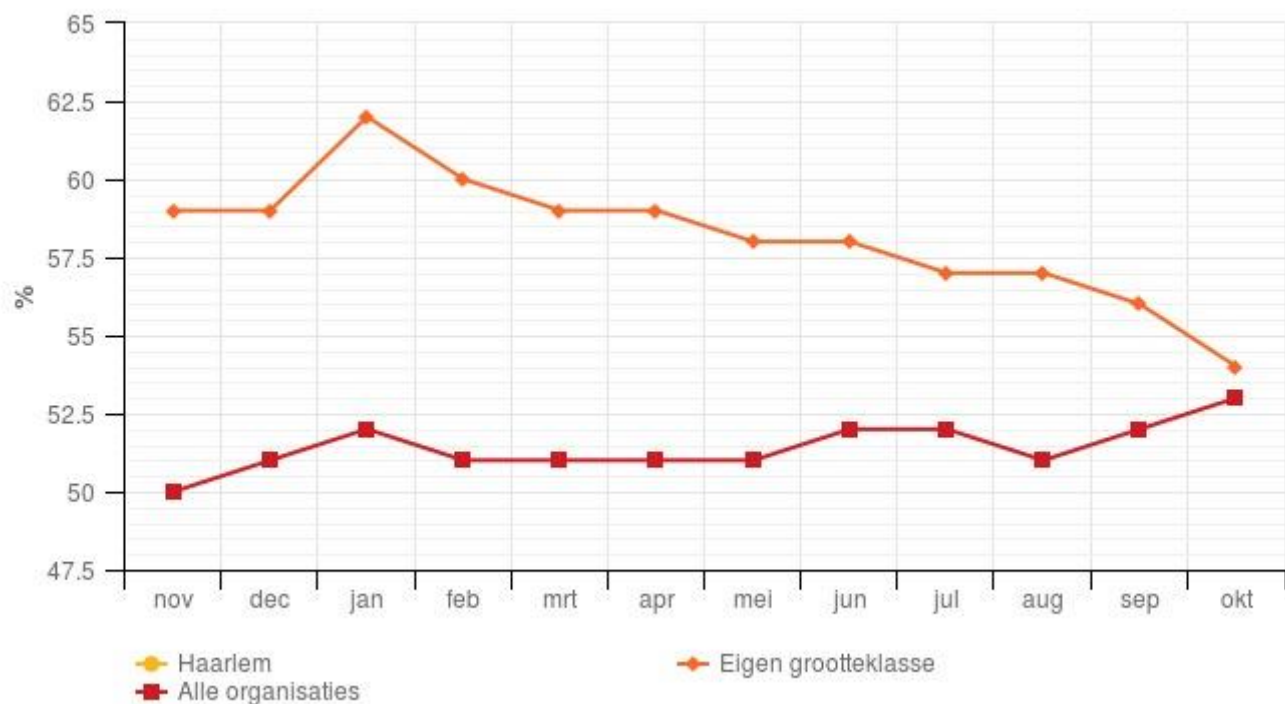
De volgende grafiek toont de *ontwikkeling van het volume beschutte werkplekken* waarbij het aantal beschutte werkplekken is uitgedrukt als het percentage van het volume BUIG.

**Grafiek: volume beschutte werkplekken ten opzichte van volume BUIG**

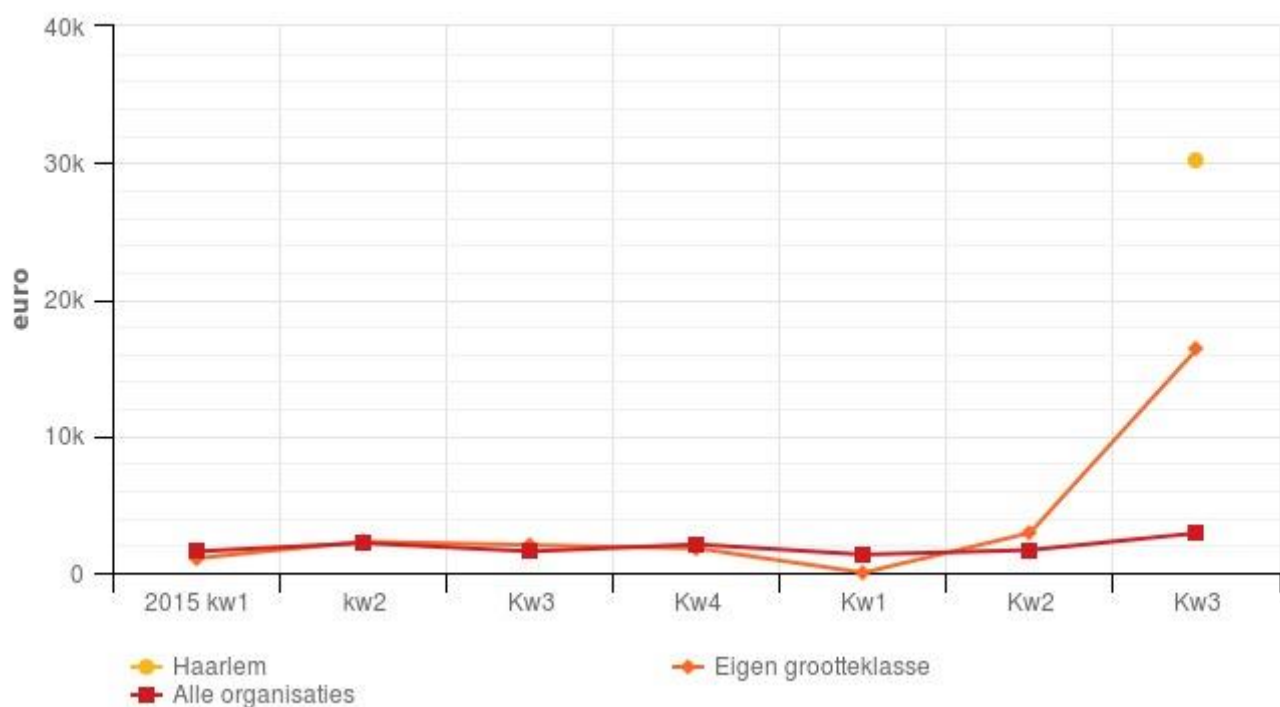
## Loonwaarde en loonkostensubsidie

De volgende grafiek toont de *gemiddelde loonwaarde van klanten* met een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet als percentage van het wettelijk minimumloon. Dit is inclusief de personen die een loonkostensubsidie hebben in verband met beschut werk. De loonwaarde is het vastgestelde arbeidsvermogen van de werknemer waarop de hoogte van de loonkostensubsidie is gebaseerd.

**Grafiek: gemiddelde loonwaarde als percentage van het wettelijk minimumloon**

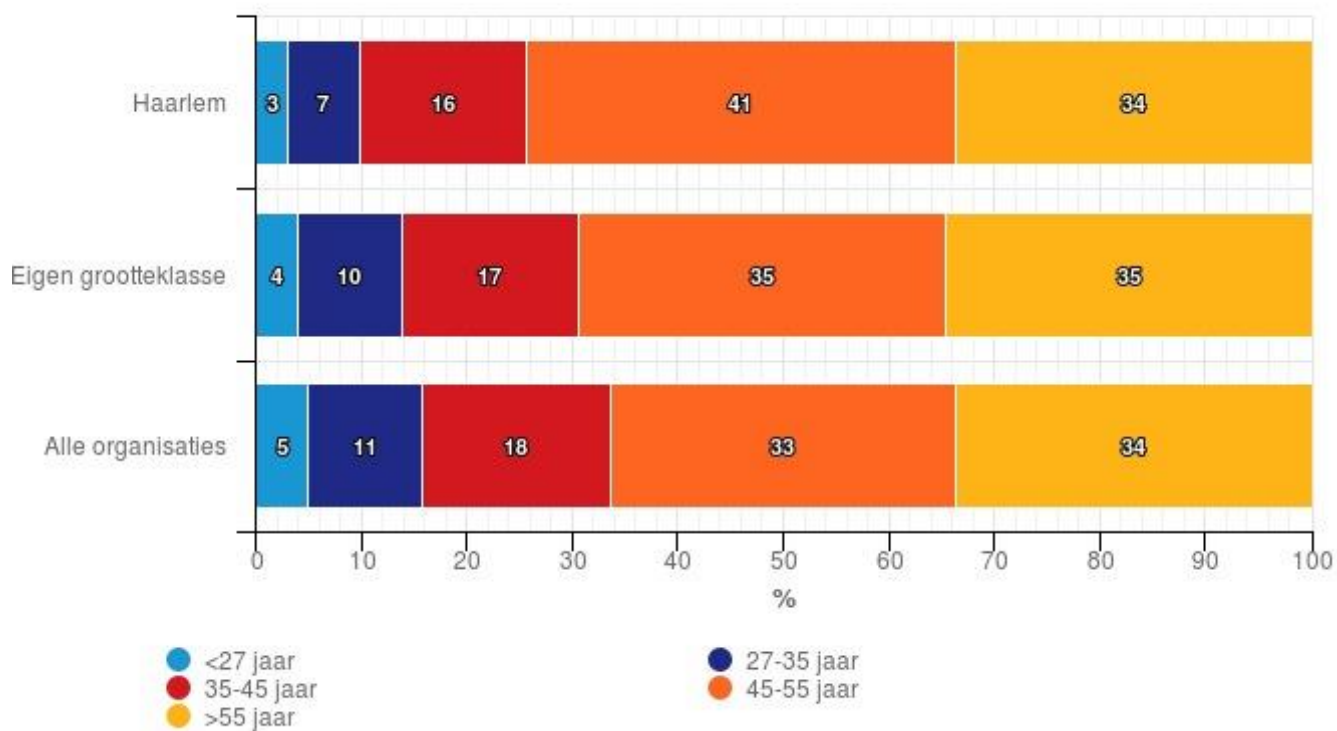


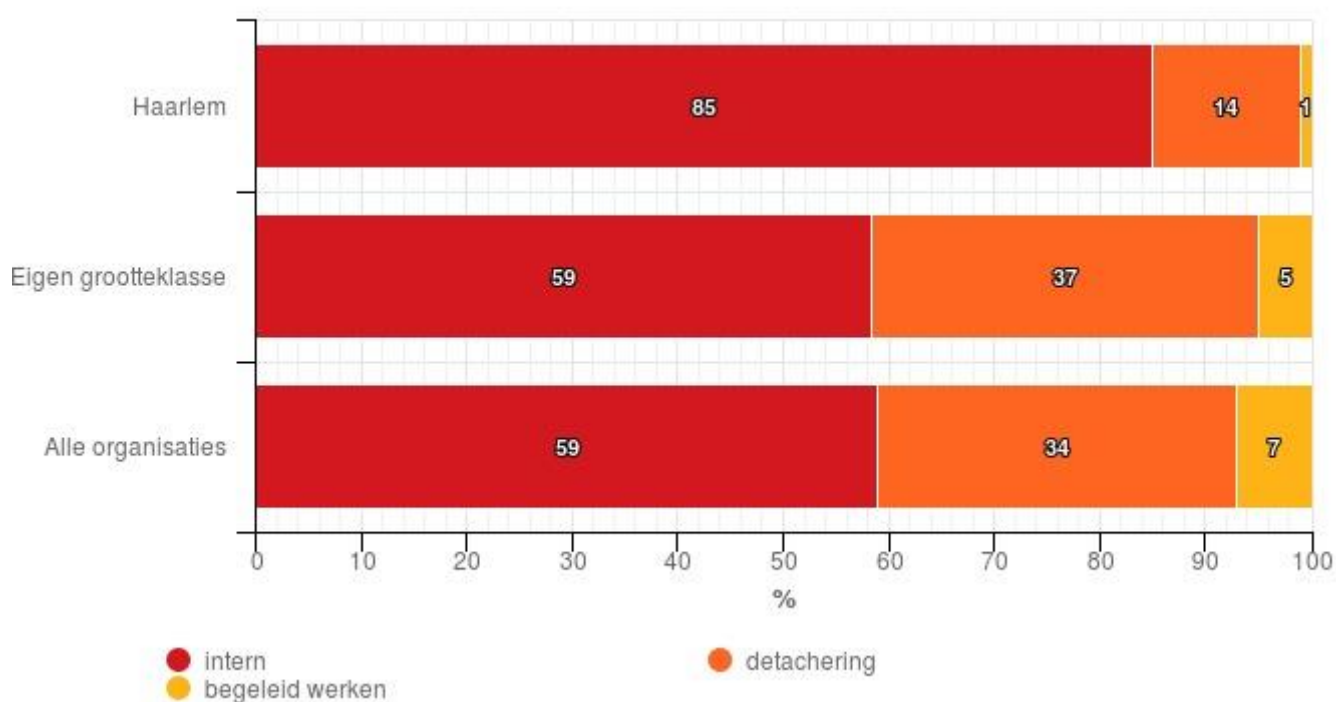
De volgende grafiek toont de *gemiddelde besteding aan een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet*. Deze is berekend door per kwartaal het totale subsidiebedrag besteed aan loonkostensubsidies (inclusief werkgeverslasten) te delen door het gemiddelde aantal personen waarvoor werkgevers in dat kwartaal een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet hebben gekregen.

**Grafiek: gemiddeld bedrag loonkostensubsidie**

## Wsw

De volgende grafiek toont de leeftijdsopbouw van het Wsw-bestand ultimo 2015.

**Grafiek: procentuele onderverdeling naar leeftijdsopbouw Wsw-bestand**

**Grafiek: procentuele onderverdeling naar dienstbetrekkingen Wsw-bestand**

### Meer over werk, re-integratie en participatie op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform kunt u nog meer indicatoren over re-integratie, participatie en werk bekijken:

#### Ontheffingen in aantallen en percentages

- uitsplitsing ontheffingen (alleenstaande ouder, dringende redenen en arbeidsongeschiktheid)
- reden voor beëindiging of opschorting van een ontheffing

#### Tegenprestatie in aantallen en percentages

- aantal uitgevoerde tegenprestaties

#### Re-integratievoorzieningen in aantallen en percentages

- uitsplitsing re-integratievoorzieningen naar type: loonkostensubsidies, WIW/ID, participatieplaatsen en overig
- gemiddelde doorlooptijden voor deze voorzieningen
- redenen voor beëindiging van deze voorzieningen
- kosten per volledig doorlopen voorziening
- aantal personen per voorziening naar leeftijd
- uitsplitsing participatiepositie naar trede op de participatieladder

#### Loonwaarde

- onderverdeling in loonwaardegroepen
- gemiddelde loonwaarde van klanten met een loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet, zonder de klanten met een beschutte werkplek
- gemiddeld loonwaarde van beschutte werkplekken

**Wsw**

- Omvang Wsw-bestand tov bijstandsbestand
- Aantal dienstbetrekkingen en arbeidsjaren Wsw
- Prognose ontwikkeling Wsw-bestand
- Samenstelling bestand naar leeftijd en dienstbetrekking

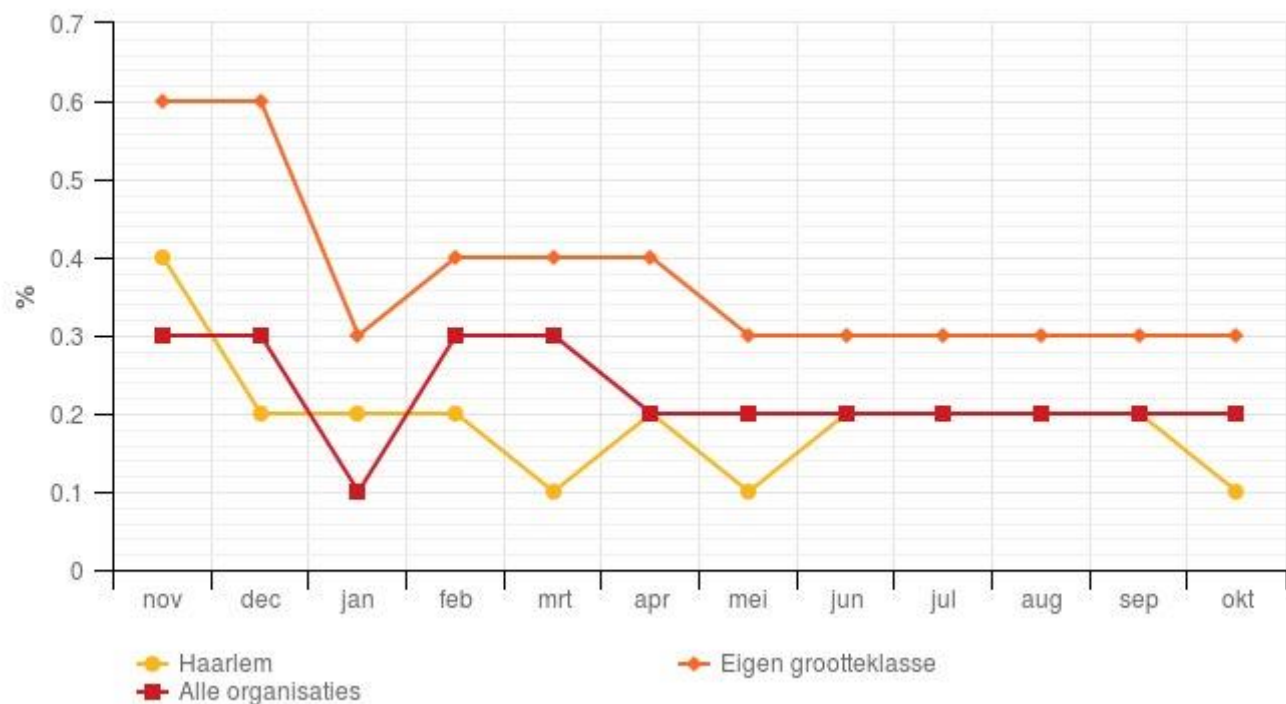
## Hoofdstuk 4: Maatregelen en fraude

Als klanten zich niet houden aan de regels en verplichtingen van de Participatiewet kan de gemeente maatregelen opleggen. Dit hoofdstuk behandelt indicatoren die in kaart brengen hoeveel aandacht uw organisatie daaraan besteedt: het aantal opgelegde maatregelen, het bedrag dat daarmee gemoeid is, het aantal opgespoorde fraudezaken en het bedrag aan fraude in verhouding tot de uitgaven aan uitkeringen.

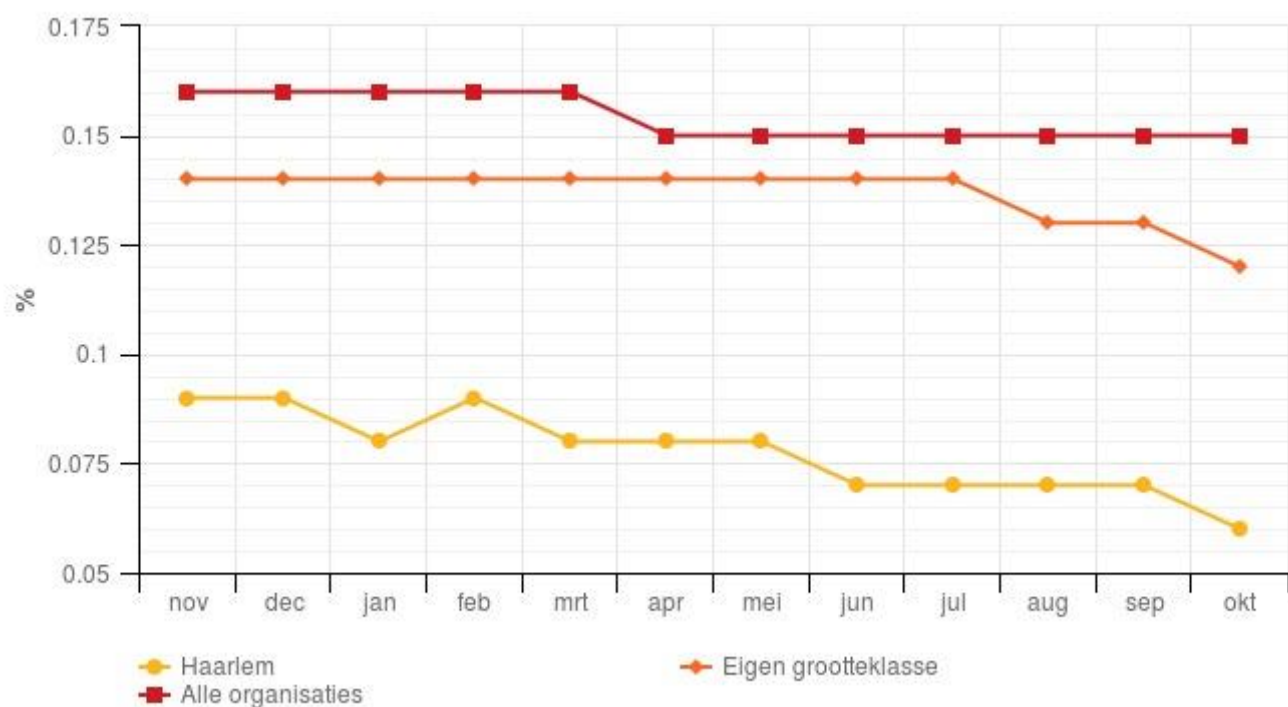
### Maatregelen

De volgende grafiek toont de maatregelquote: *het aantal maatregelen ten opzichte van het totaal aantal bijstandsgerechtigden*.

**Grafiek: maatregelquote - aantal maatregelen als % van het volume BUIG**

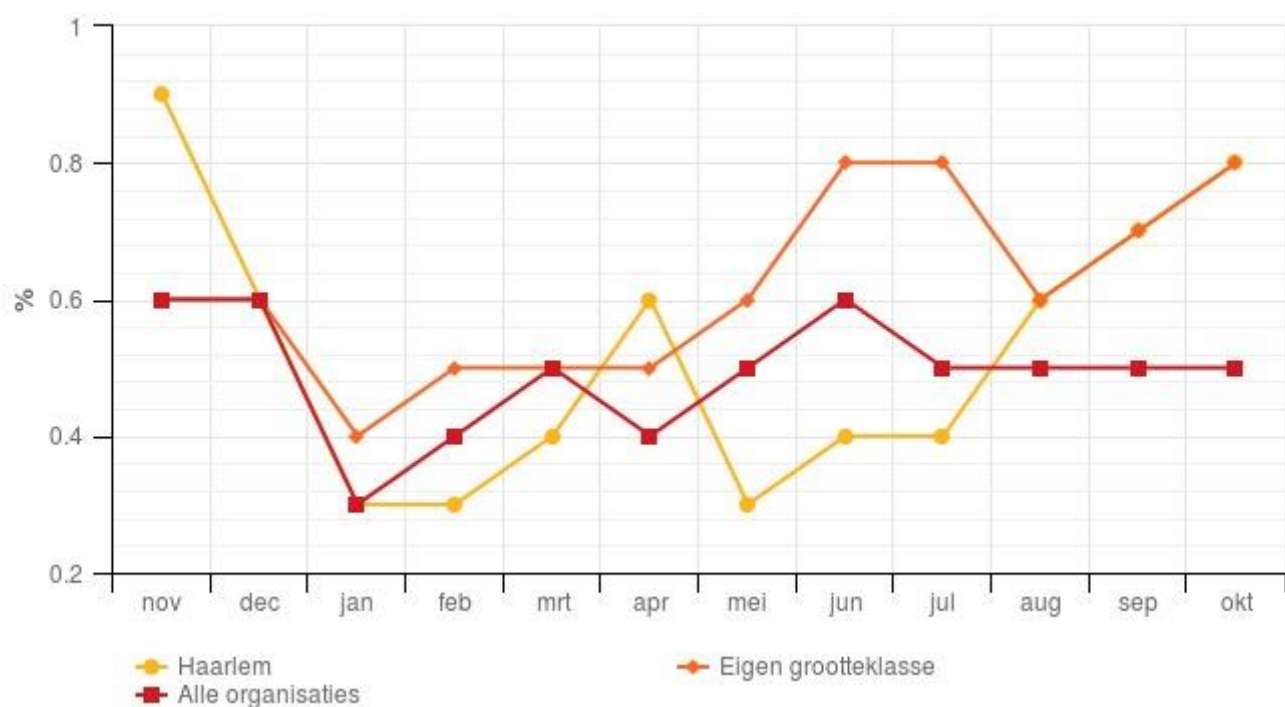


De volgende trendgrafiek toont *het gemiddelde bedrag van de opgelegde maatregelen in euro's ten opzichte van de totale BUIG-uitgaven*. In de grafiek staat steeds het gemiddelde van de lopende maand en de 11 maanden ervoor voor zowel het bedrag aan maatregelen als de BUIG-uitgaven.

**Trendgrafiek: gemiddeld bedrag vermindering als % van de uitgaven BUIG (laatste 12 maanden)**

## Fraude

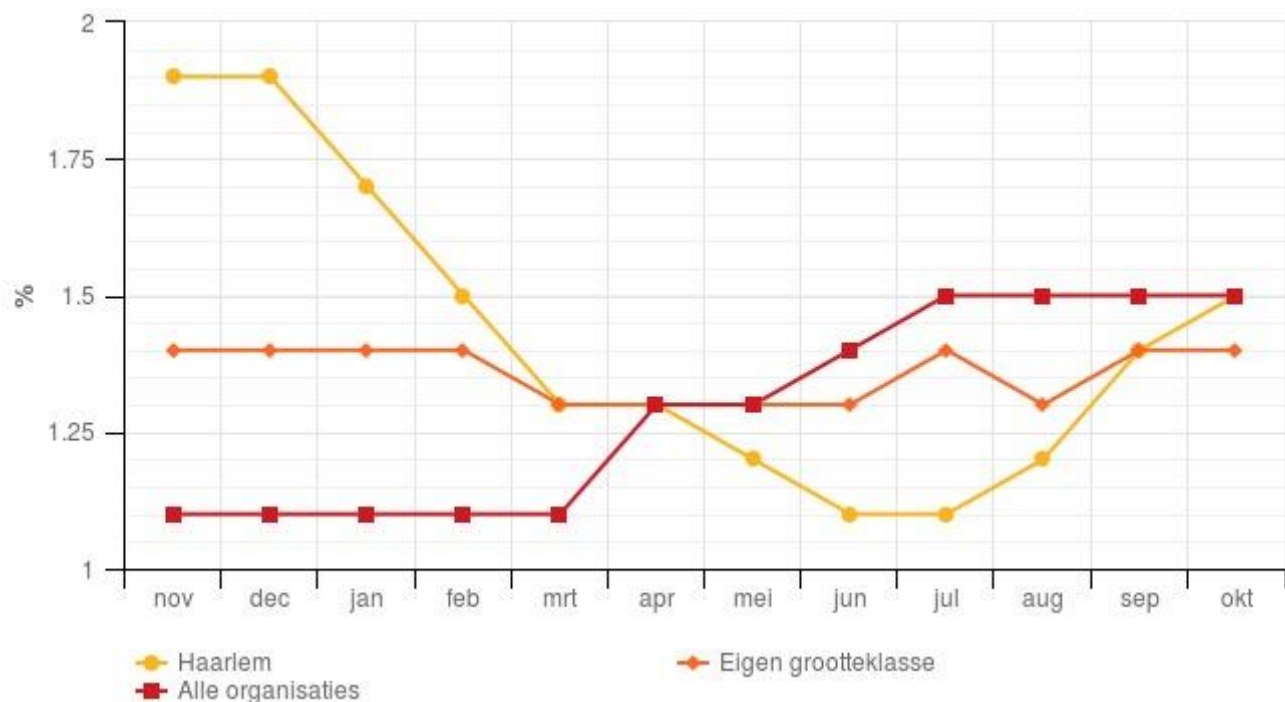
De volgende grafiek toont de fraudequote: *het aantal geconstateerde fraudegevallen als percentage van het totaal aantal bijstandsgerechtigden.*

**Grafiek: fraudequote - aantal geconstateerde fraudegevallen als % volume BUIG**

De volgende trendgrafiek toont de *verhouding tussen het fraudebedrag en de totale BUIG-uitgaven*. In de grafiek staat steeds het gemiddelde van de lopende maand en de 11 maanden ervoor voor

zowel het fraudebedrag als de BUIG-uitgaven. De grafiek maakt duidelijk welk deel van de uitgaven BUIG is toe te schrijven aan de geconstateerde fraude.

**Trendgrafiek: gemiddeld bedrag geconstateerde fraude als % van de uitgaven BUIG (laatste 12 maanden)**



### Meer over maatregelen en fraude op het online benchmarkplatform

Op het online benchmarkplatform kunt u nog meer indicatoren over maatregelen en fraude bekijken:

- uitsplitsing naar achterliggende redenen van de maatregel (aantallen en percentages)
- gemiddeld bedrag BUIG-fraude
- ontwikkeling aantal fraudevorderingen ten opzichte van het jaar ervoor
- invordering van fraudebedragen
- aantal boetes

## Hoofdstuk 5: Debiteuren

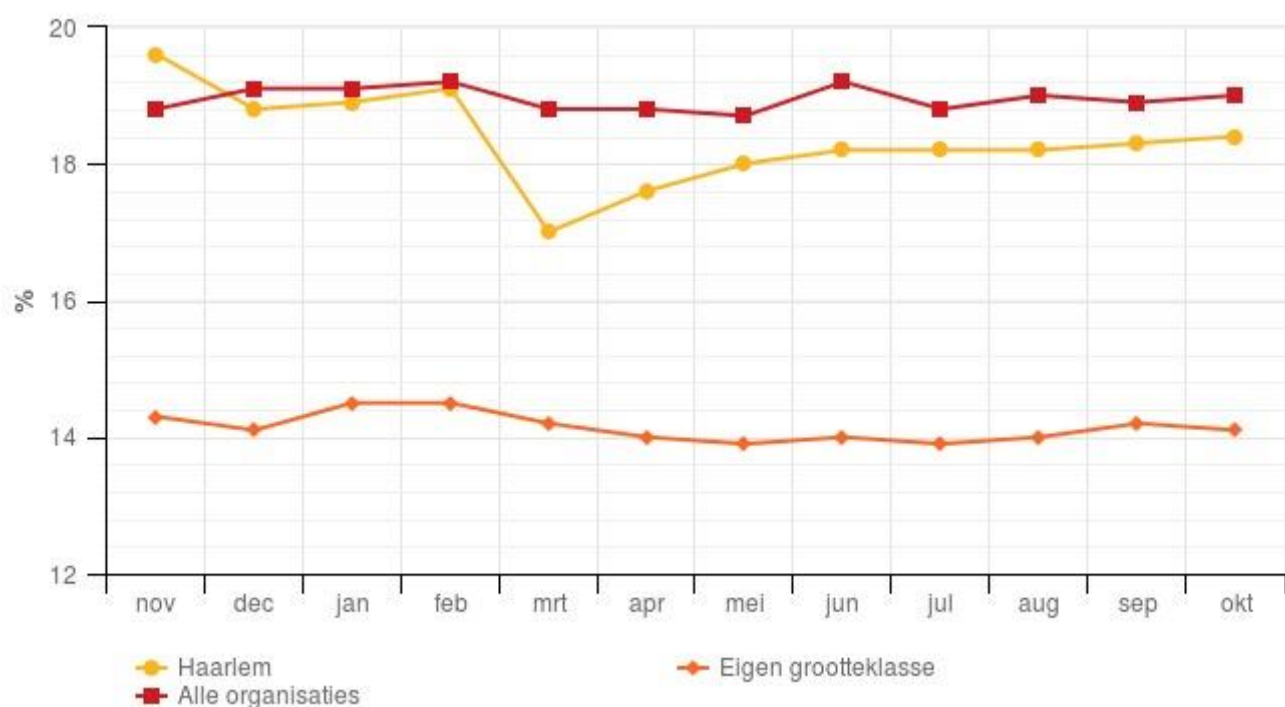
Dit hoofdstuk gaat over het incassobeleid van gemeenten en de bedragen die ze innen met terugvordering en verhaal. Gemeenten besluiten zelf hoe en wanneer ze geld terugvorderen. Goed incassobeleid is daarvoor van groot belang.

De volgende tabel toont *het totaal aantal uitstaande vorderingen de omvang van het openstaande bedrag*.

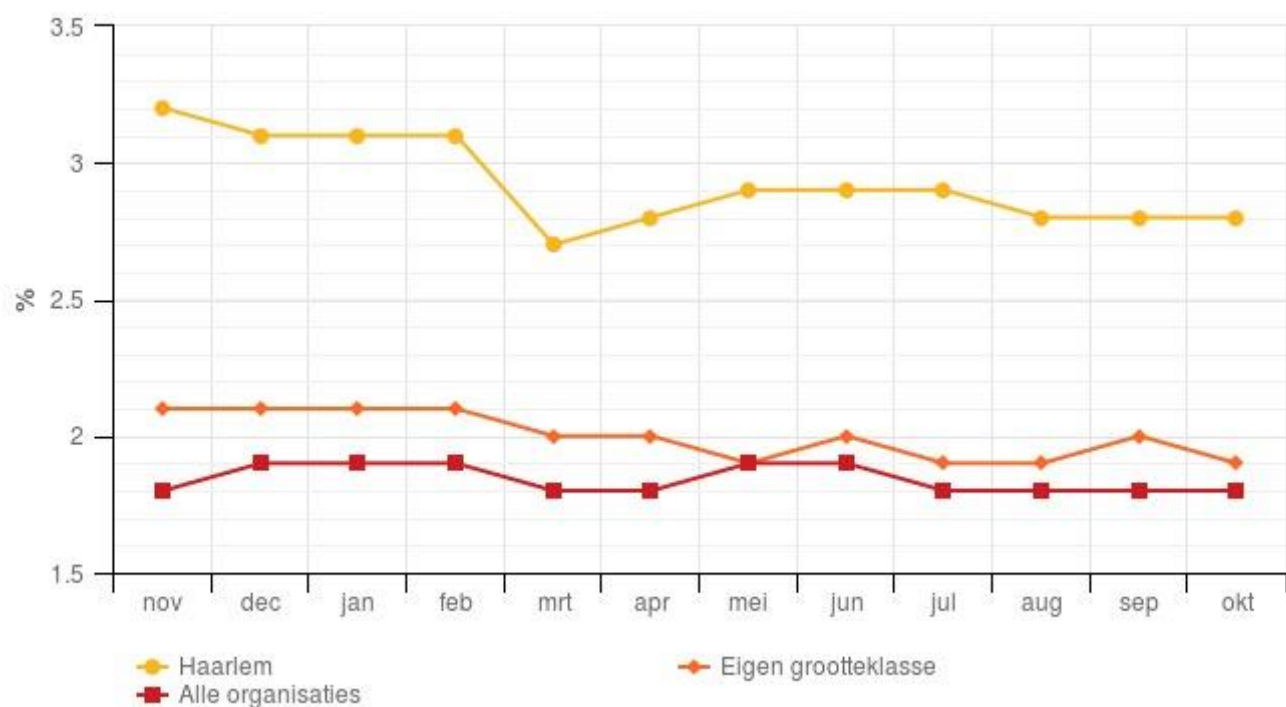
|                                            | Haarlem        |
|--------------------------------------------|----------------|
| totaal aantal vorderingen                  | 2.773          |
| omvang openstaande vorderingen (in euro's) | 8.337.837 euro |

De volgende grafiek toont de incassoquote: *het percentage ontvangsten terugvordering en verhaal over 12 maanden ten opzichte van het totaal bedrag openstaande vorderingen BUIG*.

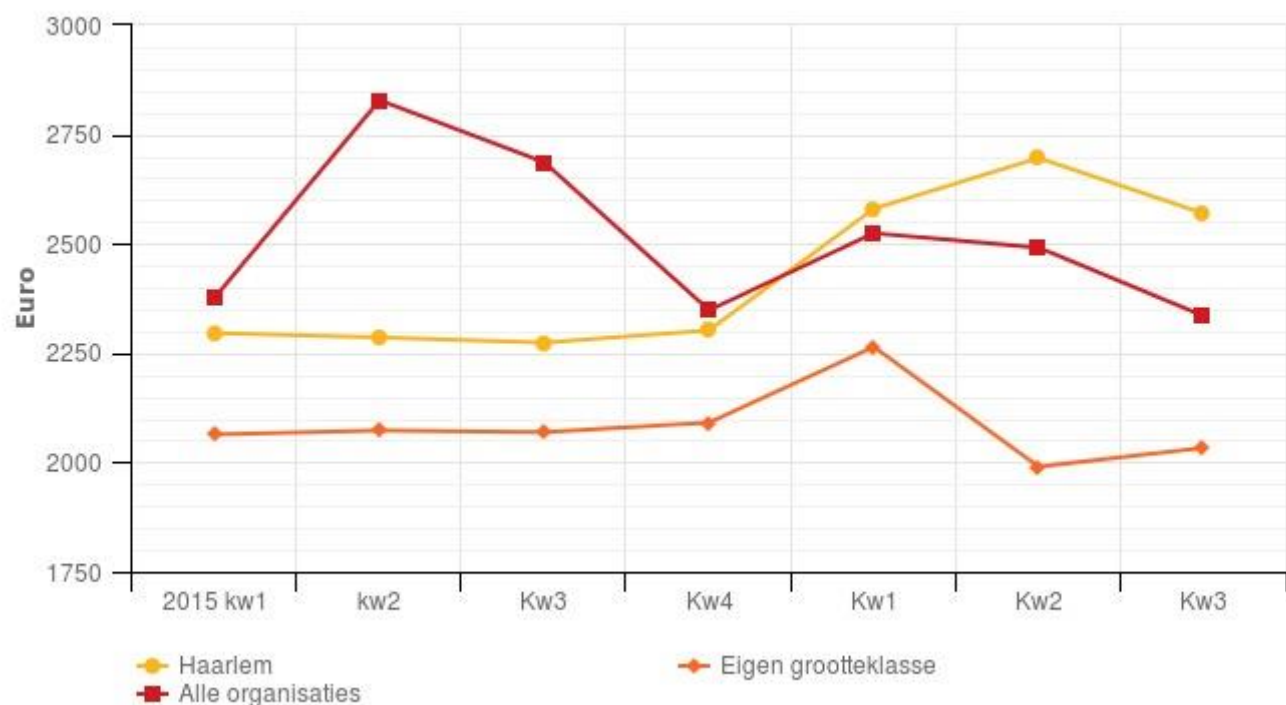
**Trendgrafiek: incassoquote**



De volgende trendgrafiek toont de gemiddelde ontvangsten terugvordering en verhaal ten opzichte van de BUIG- uitgaven over de afgelopen 12 maanden.

**Trendgrafiek: gemiddelde ontvangsten ten opzichte van uitgaven BUIG (laatste 12 maanden)**

De volgende grafiek toont *BUIG-vorderingen waarop een bedrag is afgelost* als percentage van alle openstaande vorderingen BUIG.

**Grafiek: medewerkerskosten per klant BUIG (inclusief inhuur derden)**

## Meer over debiteuren op het online benchmarkplatform

### Vorderingen algemeen

- aantal vorderingen
- totaal uitstaande vorderingen en ontvangsten op vorderingen per maand
- totaal ontvangsten vorderingen in de afgelopen 12 maanden
- gemiddeld bedrag openstaande vorderingen
- gemiddelde incassoquote over 12 maanden
- ontwikkeling aantal vorderingen ten opzichte van een jaar geleden
- ontwikkeling bedrag openstaande vorderingen ten opzichte van een jaar geleden
- groei aantal vorderingen BUIG ten opzichte van een jaar geleden.

### Vorderingen fraude

- gemiddeld bedrag fraudevordering
- percentage fraude vorderingen waarop wordt afgelost
- incassofraude als percentage van het saldo fraudevorderingen
- ontwikkeling uitstaand bedrag fraudevorderingen ten opzichte van uitstaand bedrag fraudevorderingen 1 jaar geleden
- ontwikkeling totaal aantal fraudevorderingen ten opzichte van een jaar geleden

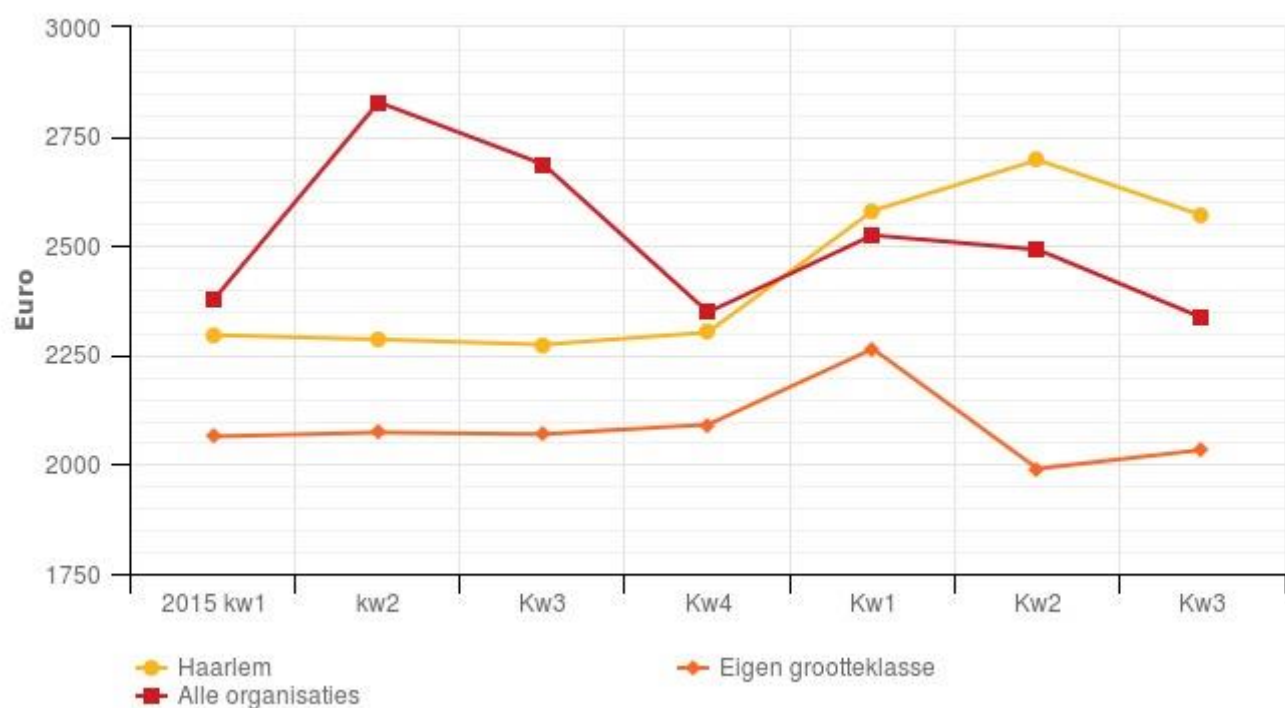
## Hoofdstuk 6: Bedrijfsvoering

Gemeenten en intergemeentelijke sociale diensten verschillen in de inrichting van hun organisatie en werkprocessen en dat kan gevolgen hebben voor de efficiency. Dit hoofdstuk presenteert de indicatoren die een beeld geven van hoe efficiënt uw organisatie werk- en inkomenstaken uitvoert.

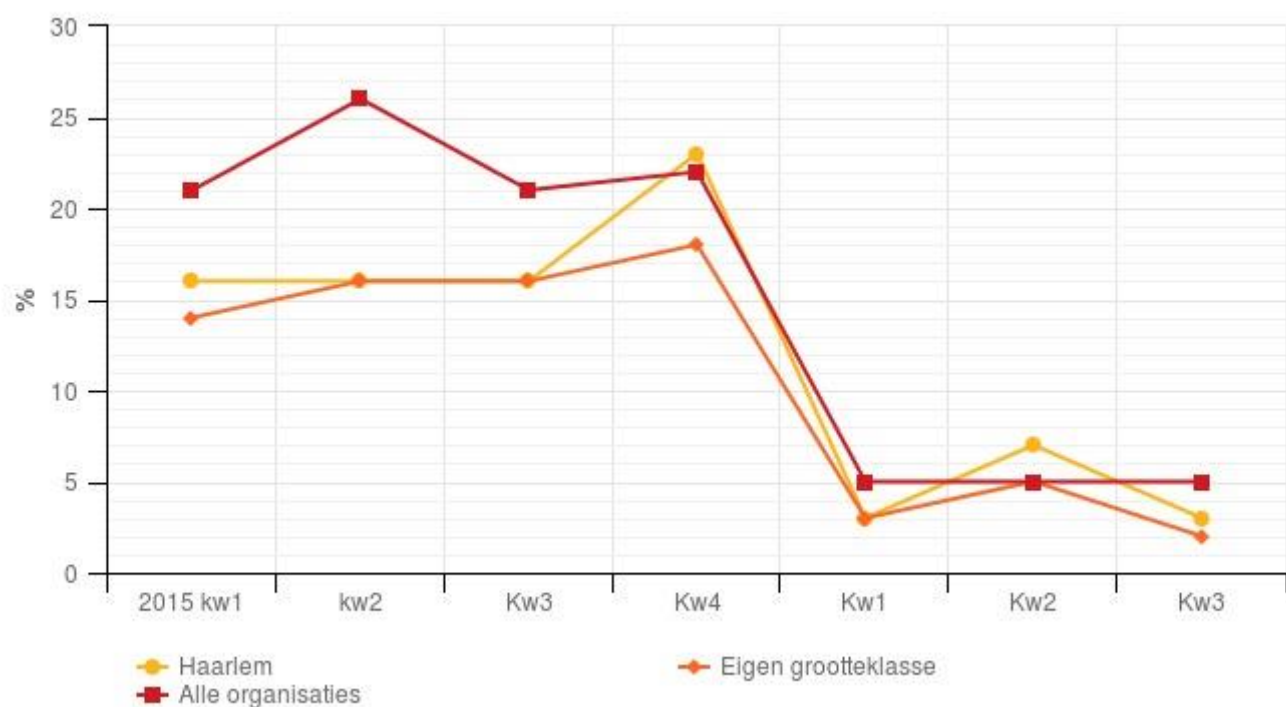
### Personeelskosten

De volgende grafiek toont de *medewerkerkosten per klant, inclusief inhuur derden*. Hiervoor zijn de personele kosten voor de uitvoering van de Participatiewet, de IOAZ, de IOAW en de bijzondere bijstand gedeeld door het aantal klanten.

**Grafiek: medewerkerskosten per klant BUIG (inclusief inhuur derden)**

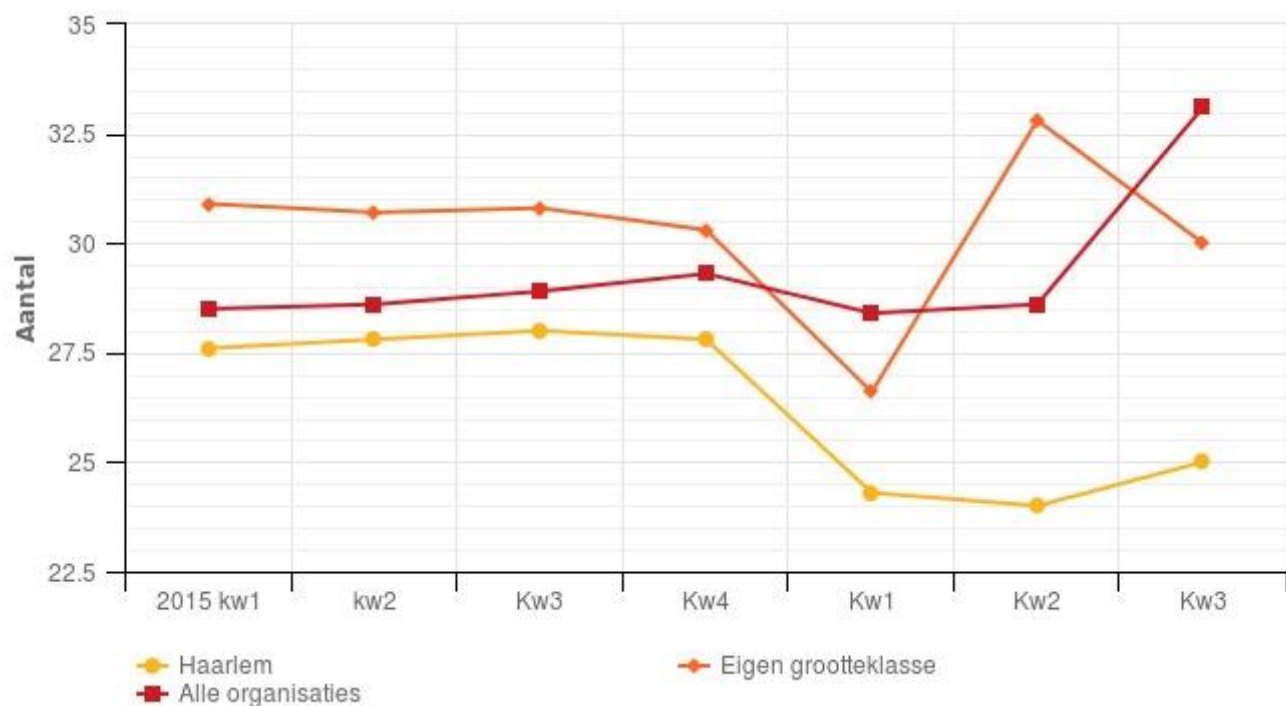


De volgende grafiek toont de *kosten van inhuur derden afgezet tegen de totale loonkosten per medewerker*.

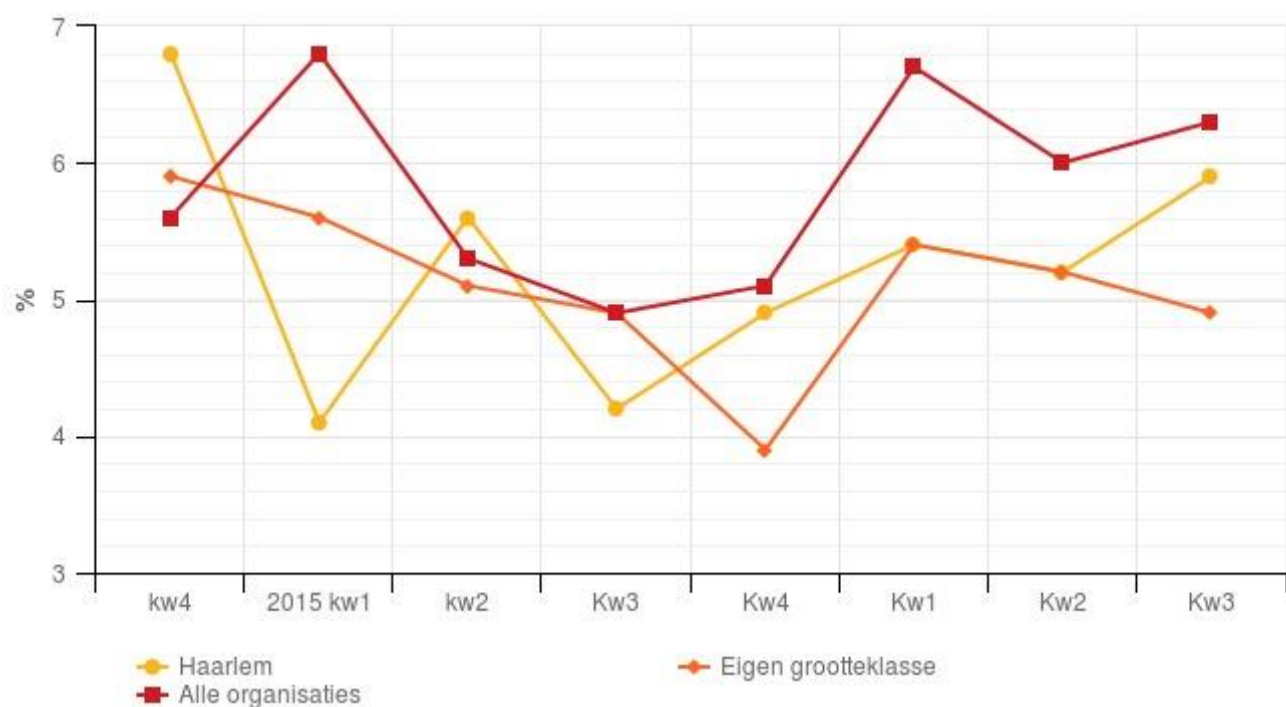
**Grafiek: aandeel inhuur derden in de totale medewerkerskosten**

### Personeelsformatie

De volgende grafiek toont het *gemiddelde aantal klanten per fte*. Deze indicator brengt de relatieve personeelsomvang globaal in beeld. Het gaat om de fte's die direct bij de uitvoering van de wet BUIG zijn betrokken. De kosten voor inhuur derden zijn omgerekend naar fte's.

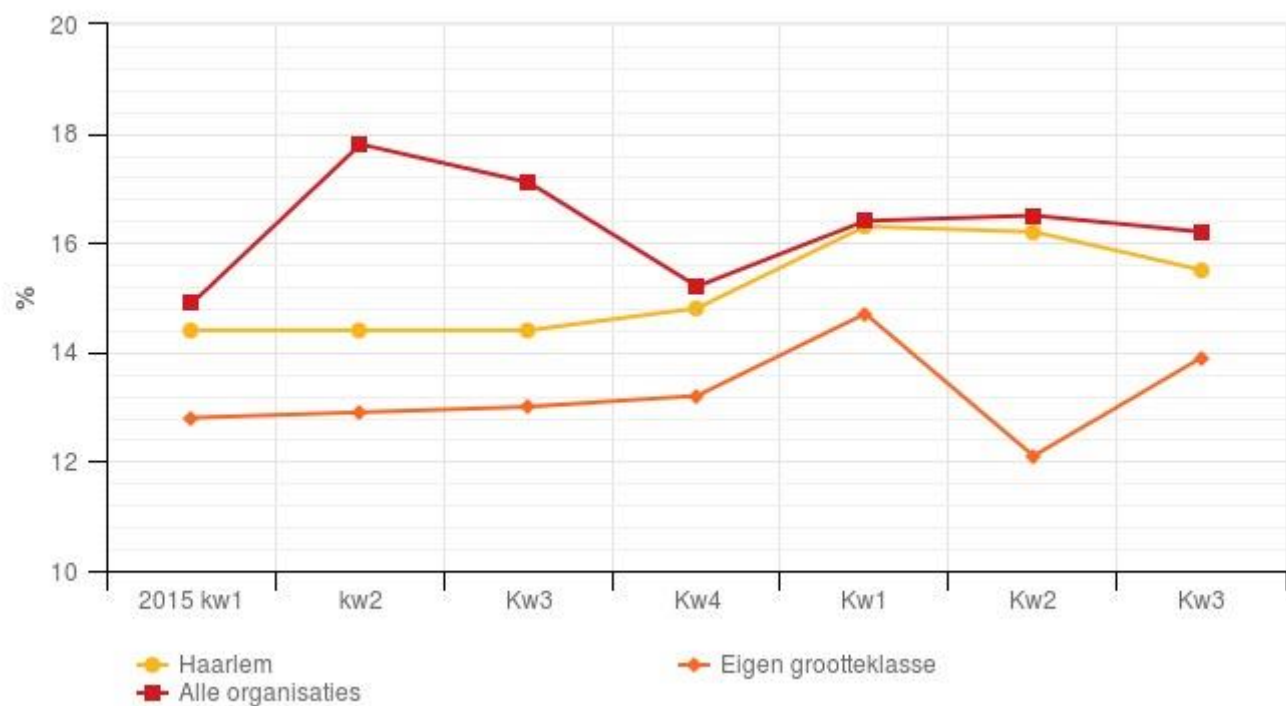
**Grafiek: klanten per fte (inclusief inhuur derden)**

We hanteren voor ziekteverzuim de definitie van het A+O Fonds. De volgende grafiek toont het *ziekteruim per kwartaal*.

**Grafiek: ziekteverzuim**

### Efficiëntieratio

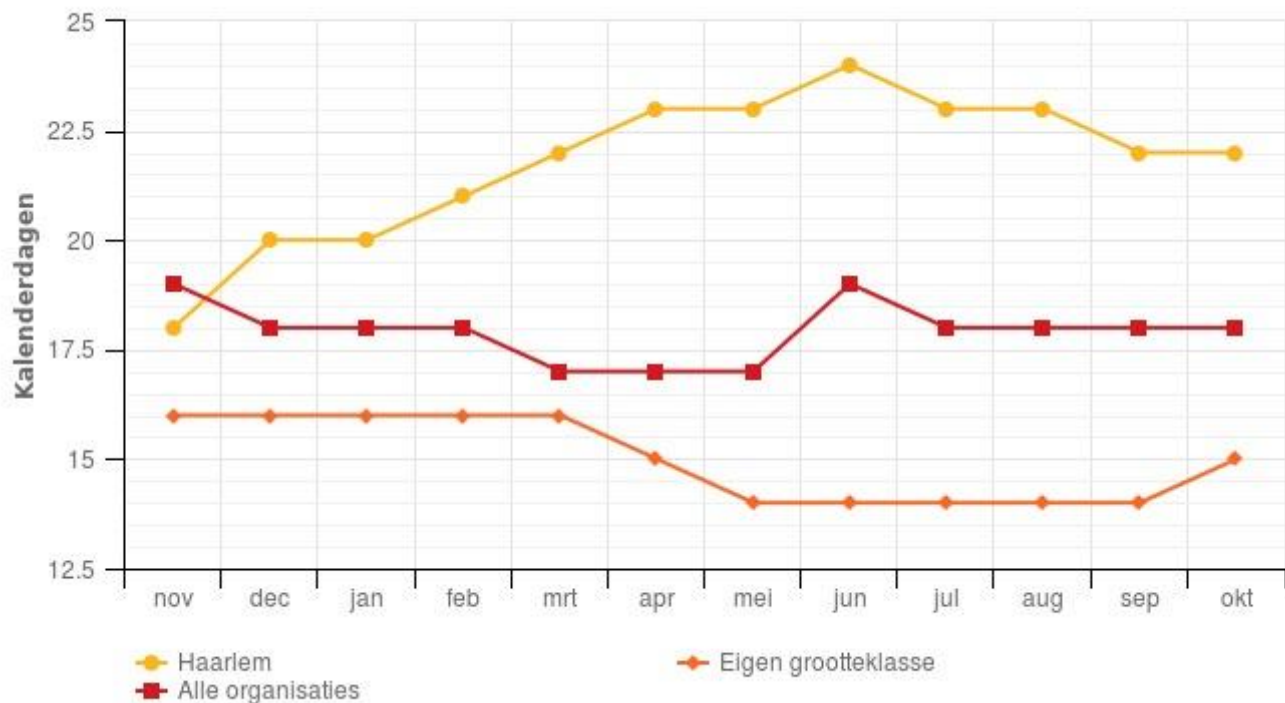
De volgende grafiek geeft de efficiëntieratio weer. Dat is de verhouding tussen uitvoeringskosten (de personeelskosten, exclusief beleid en management) en de programmakosten (BUIG, Participatiewet en bijzondere bijstand). De efficiëntieratio laat zien hoeveel personele kosten de organisatie moet inzetten om € 100 programmakosten te realiseren.

**Grafiek: efficiëntieratio**

## Snelheid behandeling aanvragen

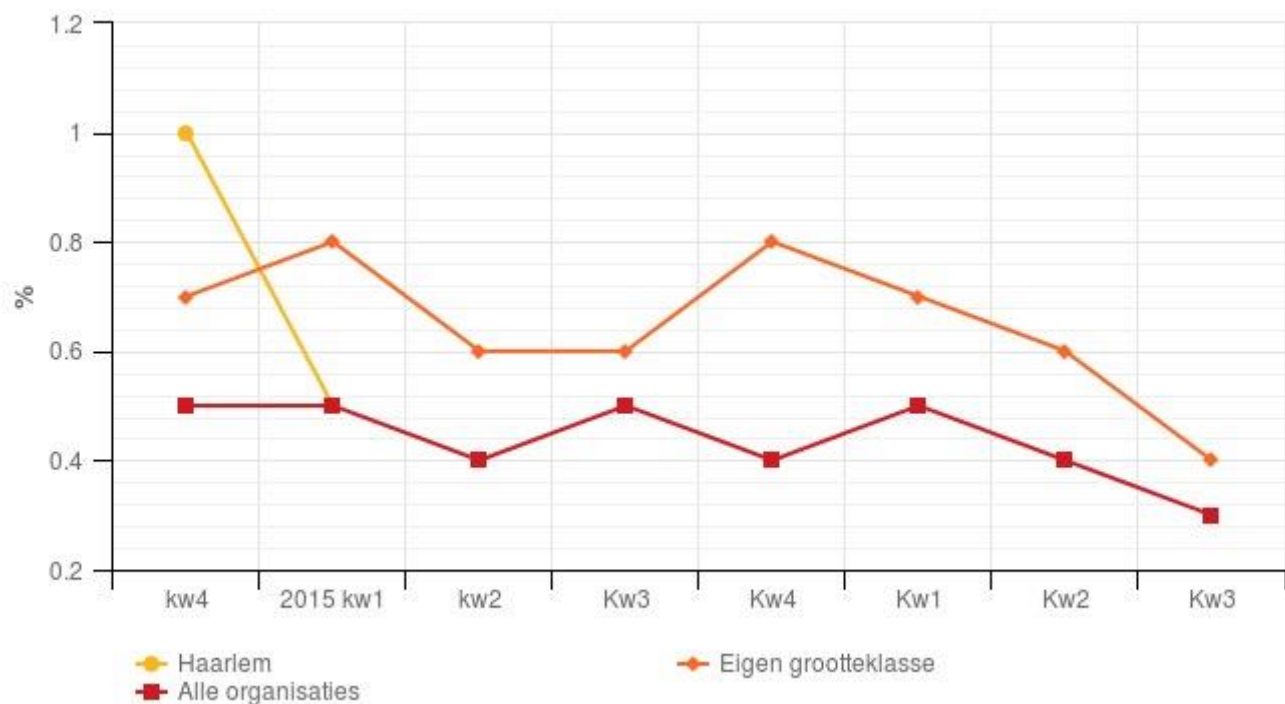
De volgende grafiek toont de *gemiddelde doorlooptijd van aanvragen* voor een bijstandsuitkering in kalenderdagen. De doorlooptijd is gedefinieerd als de periode tussen de indiening van de aanvraag en de afgifte van de beschikking. Een eventuele hersteltermijn is in de berekening meegenomen.

**Grafiek: gemiddelde doorlooptijd aanvragen algemene bijstand**



## Bezwaar

De volgende grafiek toont *het aantal gegronde bezwaarschriften (inclusief herziene besluiten) als percentage van het aantal klanten BUIG*.

**Grafiek: gegronde bezwaarschriften per 100 klanten BUIG**

### Meer over bedrijfsvoering op het online benchmarkplatform

#### Analyse loonkosten

- totale medewerkerkosten (van de afgelopen vier kwartalen)
- inhuur derden in fte (van de afgelopen vier kwartalen)
- gemiddelde loonkosten per fte
- Verdeling functieclusters
- verhouding medewerkers Inkomen tot totaal
- verhouding medewerkers Werk tot totaal
- verhouding medewerkers Handhaving tot totaal
- verhouding medewerkers Debiteuren tot totaal
- verhouding medewerkers Procesondersteuning tot totaal

#### Indicatoren op functieniveau

- gemiddeld aantal bijstandsaanvragen per fte (klantmanager Inkomen)
- gemiddeld aantal klanten BUIG per fte (klantmanager inkomen)
- gemiddeld aantal klanten BUIG per fte (re-integratieconsulent)
- gemiddeld aantal naar werk uitgestroomde klanten per fte (re-integratieconsulent)
- gemiddeld aantal geconstateerde fraudegevallen per fte (sociale recherche)
- gemiddeld aantal vorderingen per fte (medewerker terugvordering en verhaal)
- gemiddeld aantal ingediende bezwaarschriften per fte (juridisch medewerker)

## Bijlage 1: Wat zijn de algemene kenmerken van de inwoners

Als de ene gemeente betere resultaten boekt dan de andere kan dat liggen aan beleid en uitvoering, maar ook aan de lokale situatie. Zijn er weinig inwoners in de bijstandsgerechtigde leeftijd of veel laagopgeleide inwoners? Om daar duidelijkheid over te krijgen zet deze tabel enkele relevante inwonerskenmerken op een rijtje.

De volgende tabel vergelijkt inwonerskenmerken als leeftijdsopbouw, opleidingsniveau en participatiegraad. Tenzij anders aangegeven gaat het om de situatie op 1 januari 2016.

**Tabel Inwonerskenmerken januari 2016**

| Indicator                                                                                                      | Haarlem | Eigen grootteklasse | Alle organisaties |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|-------------------|
| <b>Inwoners (aantal)</b>                                                                                       | 158.140 | 149.716             | 56.544            |
| - jonger dan 27 jaar                                                                                           | 47.974  | 50.780              | 17.988            |
| - 27 tot 65 jaar                                                                                               | 83.739  | 75.376              | 28.736            |
| - 65 jaar of ouder                                                                                             | 26.427  | 23.559              | 9.819             |
| <b>Inwoners (%)</b>                                                                                            |         |                     |                   |
| - jonger dan 27 jaar                                                                                           | 30,3 %  | 34%                 | 31%               |
| - 27 tot 65 jaar                                                                                               | 53,0 %  | 50%                 | 50%               |
| - 65 jaar of ouder                                                                                             | 17 %    | 16%                 | 20%               |
| <b>Huishoudens 2015 (aantal)</b>                                                                               | 58.111  | 58.652              | 19.616            |
| <b>Omvang bestand Participatiewet 2015</b><br>(huishoudens in bijstand volgens CBS-definitie)                  | 3.090   | 4.535               | 1.446             |
| <b>Bijstandsdichtheid 2015</b><br>(huishoudens in bijstand gedeeld door alle huishoudens)                      | 5,4 %   | 7,6 %               | 5,2 %             |
| <b>Netto participatiegraad 2014</b> (aandeel werkzame beroepsbevolking in de potentiële beroepsbevolking 2014) | 67,3 %  | 64,7 %              | 65,4 %            |
| <b>Opleidingsniveau beroepsbevolking (2014)</b>                                                                |         |                     |                   |
| - laag                                                                                                         | 16,5 %  | 19 %                | 24 %              |
| - middelbaar                                                                                                   | 38,8 %  | 39 %                | 45 %              |
| - hoog                                                                                                         | 44,7 %  | 42 %                | 31 %              |

## Bijlage 2: Definities en uitleg

### Hoofdstuk 1

#### BUIG-uitkeringen versus Participatiewet uitkeringen

Bij het monitoren van bestanden neemt de benchmark in veel gevallen alle BUIG-uitkeringen samen. BUIG (Bundeling uitkeringen inkomensvoorzieningen gemeenten) bestaat naast de uitkeringen voor de Participatiewet uit de uitkeringen voor ouderen en oudere zelfstandigen (de IOAW en IOAZ) en de uitkeringen voor levensonderhoud van zelfstandigen in de bijstand (Bbz 2004). Landelijk vormen bijstandsuitkeringen in het kader van de Participatiewet 96% van de uitkeringen BUIG.

#### Betalingen versus uitkeringsgerechtigden

Om de volumeontwikkeling BUIG te bepalen meet de benchmark niet het aantal uitkeringsgerechtigden maar het aantal betaalde uitkeringen inclusief nul-betalen. Door deze meetmethode zijn er geen correcties met terugwerkende kracht nodig en kan de benchmark de volumeontwikkeling van gemeenten al na een maand vergelijken. Hoewel het aantal betalingen een goede weergave is van de ontwikkelingen in het bijstandsbestand, is het niet een-op-een te vertalen in het aantal uitkeringsgerechtigden:

- samenwonenden krijgen samen één uitkering, waardoor het aantal uitkeringsgerechtigden hoger ligt dan het aantal uitkeringen.
- bij nul-betalen is het recht op uitkering al beëindigd, maar is dat nog niet verwerkt in uw administratie.

#### Uitstroomredenen

In de statistieken geven gemeenten aan of een uitkering is beëindigd en wat de reden daarvoor is. De betrouwbaarheid van deze indicator wordt bepaald door de tijdigheid, eenduidigheid en zorgvuldigheid waarmee klantmanagers en consultants deze CBS-statistiek bijhouden.

Gemeenten leveren aan het CBS 21 uitstroomcategorieën aan. Omdat sommige categorieën erg klein zijn, neemt de benchmark ze in deze rapportage samen (zie onderstaande indeling).

| Nr. | Categorie        | Uitstroom vanwege:                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Werk             | 'arbeid in dienstbetrekking' of 'zelfstandig beroep of bedrijf'                                                                                                                                                                                  |
| 2   | Scholing         | 'gaan volgen onderwijs met studiefinanciering'                                                                                                                                                                                                   |
| 3   | Andere inkomsten | 'uitkering arbeidsongeschiktheid' of 'alimentatie', 'vermogensopbrengsten', 'ander inkomen' of 'uitkering werkloosheid'.                                                                                                                         |
| 4   | Handhaving       | 'overschrijden maximale verblijfsduur buitenland', 'geen inlichtingen', 'niet verschenen op herhaalde oproep inlichtingenplicht', 'niet verschenen op herhaalde oproep re-integratiegesprek' of 'kunnen volgen van onderwijs maar dit niet doen' |
| 5   | Verloop          | 'bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd', 'overlijden', 'detentie', 'verhuizing naar andere gemeente', 'verhuizing naar buitenland' of 'aangaan relatie'.                                                                                      |
| 6   | Overig           | 'andere oorzaak' of 'oorzaak partner'                                                                                                                                                                                                            |

## Hoofdstuk 2

### BUIG-budget

BUIG betekent Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorzieningen Gemeenten, dus naast het budget voor de bijstandsuitkeringen gaat het ook om de bijstandsgelateerde uitkeringen, ofwel de uitkeringen voor ouderen en oudere zelfstandigen (de IOAW en de IOAZ) en de uitkeringen voor levensonderhoud van zelfstandigen in de bijstand (Bbz 2004).

### De gegevens op grond van de meest actuele budgetten

De benchmark gebruikt de meeste actuele door het ministerie van SZW bekend gemaakte budgetten. Dat betekent dat de gegevens voor de voorafgaande maanden soms zijn bijgesteld ten opzichte van eerdere maandrapportages.

### Afwijkingen mogelijk door schatting kosten premies en belastingen

Bijstandsgerechtigden ontvangen een netto-uitkering. Gemeenten betalen de premies en belastingen over de uitkeringen aan de Belastingdienst. Het percentage premies en belastingen verschilt per uitkering. Het hangt onder meer af van de verrekende inkomsten en de leefsituatie van een bijstandsgerechtigde. Omdat de CBS-statistieken geen gegevens bevatten over betaalde premies en belastingen gebruiken we bij de berekening van de uitgaven een schatting van de gemiddelde premies en belastingen die een gemeente betaalt over de BUIG-uitkeringen. Omdat dit percentage per gemeente in de praktijk kan verschillen, kunnen de gegevens over de uitgaven en het budgetresultaat afwijken van de realiteit.

### Gemiddeld bedrag bijstandsuitkering

De uitgaven aan BUIG-uitkeringen worden niet alleen bepaald door het aantal uitkeringen, maar ook door de hoogte daarvan. De gemiddelde hoogte van BUIG-uitkeringen hangt af van de volgende factoren:

- bestandssamenstelling: zijn er in het bestand meer mensen met een lagere bijstandsnorm (alleenstaanden met en zonder kinderen en jongeren onder de 27 jaar) of juist met een hogere bijstandsnorm (gehuwden en samenwonenden).
- kostendelersnorm: zijn er in het bestand veel of weinig kostendelers
- verrekende inkomsten: verrekent de (intergemeentelijke) sociale dienst veel of weinig inkomsten (bijvoorbeeld uit parttime werk) met uitkeringen? En zijn er inkomsten die vrijgelaten worden?
- maatregelen: legt de (intergemeentelijke) sociale dienst veel maatregelen op als klanten hun verplichtingen niet nakomen en gaat het daarbij om hoge bedragen?

## Hoofdstuk 3

### Soorten ontheffingen

De Participatiewet geeft iedereen de verplichting om naar vermogen te werken. Klanten kunnen een ontheffing krijgen van die arbeidsverplichting. De Bijstandsuitkeringenstatistiek van CBS onderscheidt drie soorten ontheffingen:

- Ontheffing alleenstaande ouder. (Dit is een tijdelijke ontheffing voor de zorg voor een of meer kinderen onder de vijf jaar.)
- Ontheffing dringende redenen. (Dit is een tijdelijke ontheffing vanwege dringende, niet nader gespecificeerde redenen.)
- Ontheffing arbeidsongeschiktheid. (Dit is een definitieve ontheffing vanwege volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid.)

### Re-integratievoorzieningen

Met re-integratievoorzieningen ondersteunt de gemeente klanten bij het krijgen of houden van werk. De Statistiek Registratie Gemeenten registreert de volgende voorzieningen:

- Tijdelijke loonkostensubsidies: een werkgever krijgt deze voorziening als ondersteuning om iemand met een tijdelijk lager productieniveau in dienst te nemen. Deze tijdelijke subsidie hoort bij een regulier arbeidscontract bij de werkgever. Deze loonkostensubsidie wordt in principe bekostigd uit het re-integratiebudget.
- Loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet: dit is een subsidie voor een werkgever om iemand met een duurzaam lager productieniveau in dienst te nemen met een regulier arbeidscontract. Deze subsidie is bedoeld voor mensen die door verminderd arbeidsvermogen langdurig minder dan het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. Deze loonkostensubsidie wordt bekostigd uit het BUIG-budget.
- WIW/ID-banen: dit zijn WIW-banen (werkervaringsplaatsen voor langdurig werklozen op basis van het besluit Werk inschakeling Werkzoekenden) en in-en-doorstroombanen (ook wel ID-banen, de oude Melkertbanen). Sinds 2004 is er geen instroom mogelijk bij deze voorzieningen, maar sommige gemeenten hebben bestaande banen in stand gehouden.
- Participatieplaats: een participatieplaats is een functie die iemand met speciale begeleiding en met behoud van uitkering uitvoert bij een werkgever. Het gaat om additionele werkzaamheden als re-integratie, zonder beloning.
- Beschut werk: beschut werk is bedoeld voor mensen die door hun lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking zoveel begeleiding en aanpassingen van de werkplek nodig hebben, dat niet van reguliere werkgevers mag worden verwacht dat ze deze mensen in dienst nemen.
- Begeleiding op werkring/jobcoach: een jobcoach begeleidt de werknemer op de werkplek bij een baan of een proefplaatsing.
- Vervoersvoorziening (woon-werk): als reizen naar het werk door chronische ziekte of handicap lastig is, kan iemand met een arbeidsbeperking een vervoersvoorziening krijgen voor woon-werkverkeer. Een vervoersvoorziening voor iemand zonder arbeidsbeperking valt onder 'overige voorzieningen'.
- Andere voorzieningen voor arbeidsbeperkten: deze voorzieningen stellen mensen die moeite hebben met zien, horen of bewegen in staat om te werken. Voorbeelden zijn een doventolk of een voorleeshulp.
- Overige voorzieningen: onder overig voorzieningen vallen voorzieningen voor arbeidsinschakeling zoals scholing, training of stage.

In deze rapportage voegen we de gegevens over re-integratie- en werkvoorzieningen samen met gegevens over Wsw-plaatsen uit de halfjaarlijkse gegevens van de Wsw-statistiek:

- Wsw-plaatsen: dit zijn arbeidsplaatsen in het kader van de Wet sociale werkvoorziening. Sinds 1 januari 2015 is er geen instroom meer mogelijk.

## Hoofdstuk 4

### Maatregelen

De Participatiewet legt behalve de arbeids- en re-integratieverplichting ook de informatieverplicht op. Dat betekent dat klanten alle informatie door moeten geven die relevant is voor de vaststelling van de uitkering. Wanneer iemand de verplichtingen niet nakomt, kan de gemeente een maatregel opleggen door de uitkering tijdelijk te verlagen.

### Fraude

Wanneer uitkeringsgerechtigden informatie verzwijgen kan de gemeente het recht op een uitkering niet goed vaststellen. Verzwijgen van informatie over bijvoorbeeld inkomsten of samenwonen geldt als fraude.

## Hoofdstuk 5

### Incassoquote

De incassoquote toont het *percentage ontvangsten terugvordering en verhaal op jaarbasis ten opzichte van het totaal bedrag openstaande vorderingen*.

## Hoofdstuk 6

De indicatoren over bedrijfsvoering zijn hoofdzakelijk gebaseerd op de door uw organisatie ingevulde online vragenlijst van de Divosa Benchmark Werk & Inkomen.

Dit hoofdstuk geeft alleen indicatoren voor de totale personeelskosten (exclusief management en beleid). Op het online benchmarkplatform zijn uitsplitsingen naar functieniveau mogelijk.

### Personeelskosten

Hieronder verstaan we de personeelskosten van de medewerkers van de dienst of afdeling sociale zaken die belast zijn met de uitvoering van de wet BUIG (Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz 2004), inclusief de kosten van inhuur van derden.

We rekenen alleen medewerkers mee in direct uitvoerende functies of functies die het primaire proces ondersteunen, zoals administratieve ondersteuning, kwaliteit en toetsing, management, advies en beleid. Pure ondersteunde functies zoals P&O, ICT, huismeester, catering, beveiliging en bode vallen er niet onder.

De benchmark vraagt formatie op functieniveau uit. De functies zijn onderverdeeld in clusters die samenhangen met verschillende processen:

- inkomen
- werk
- handhaving
- debiteuren
- procesondersteuning

### Ziekteverzuim

We hanteren voor ziekteverzuim de definitie van het A+O Fonds. Bij de berekening van het ziekteverzuimpercentage wordt sinds 2008 gecorrigeerd voor personen die in deeltijd werken. Dit is in overeenstemming met de berekening van het ziekteverzuimpercentage zoals die door het CBS gehanteerd wordt. De formule voor berekening van het verzuimpercentage ziet er als volgt uit:

$$\frac{\text{(Totaal aantal verzuimde kalenderdagen in periode T)}}{\text{potentieel beschikbare dagen in periode T}} \times 100\%$$

de teller worden per medewerker de verzuimde kalenderdagen in de betreffende periode vermenigvuldigd met een deeltijdfactor (voor voltijd-medewerkers verandert er dus niets) en vervolgens opgeteld. Het aantal potentieel beschikbare dagen in de noemer is het resultaat van de

personeelsomvang (in voltijd-equivalenten) vermenigvuldigd met het aantal kalenderdagen in de periode.

**Bezwaar**

De hoeveelheid ingediende bezwaarschriften zegt iets over de kwaliteit van beschikkingen. De benchmark telt alle ingediende bezwaarschriften mee tegen beschikkingen in het kader van de Participatiewet, inclusief IOAW, IOAZ en Bbz 2004 voor startende ondernemers. Dus ook bezwaarschriften die zijn ingetrokken. Niet elk bezwaarschrift wordt ook gegrond verklaard.

### Bijlage 3: Overzicht van de organisaties

Hieronder staat voor de vergelijkingsgroepen een opsomming van de organisaties. Als een vergelijkingsgroep betrekking heeft op alle deelnemende organisaties dan beslaat deze meerdere bladzijden. Om deze reden worden alleen de specificaties van de vergelijkingsgroepen opgenomen als deze uit maximaal 20 organisaties bestaan.

#### Eigen grootteklasse

Amersfoort  
Arnhem  
Breda  
Den Bosch  
Dordrecht  
Enschede  
Groningen  
Haarlem  
Leiden  
Maastricht  
Nijmegen  
Zwolle

#### Alle organisaties

Meer dan 20 organisaties

### Colofon

Deze uitgave maakt onderdeel uit van de Divosa Benchmark Werk en Inkomen. De inhoud is gebaseerd op gegevens die door de deelnemers aan de benchmark zijn aangeleverd. De benchmarkorganisatie verwerkt de gegevens met de grootst mogelijke zorg, maar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele foutieve gegevens.