



**Gemeente
Haarlem**

Uitvoeringsplan 2018

Team Sociale Recherche

26 maart 2018

Ester de Ruijter

Afdeling Schulden, Minima en Sociale Recherche

Inhoudsopgave

1.	Lijst van afkortingen	4
2.	Inleiding	5
3.	Optimale dienstverlening	6
3.1	Communicatie	6
3.2	Gedragbeïnvloeding	8
3.2.1	Onderzoek naar gedragbeïnvloeding	8
3.2.2	Onderzoek naar klantervaringen	9
3.3	Processen	10
3.3.1	Inkomsten- en mutatieformulieren	10
3.3.2	Mutatieformulieren Zandvoort	10
3.3.3	Digitaliseren van de bijstandsaanvraag	10
3.3.4	Werken met een frauderisicoprofiel	10
4.	Integraliteit	11
4.1	Ken je klant	11
4.2	Samenwerking met interne en externe partijen	12
4.2.1	Inleiding	12
4.2.2	Contractpartners re-integratie	12
4.2.3	Partners in stad en dorp	12
4.2.4	Interne samenwerking	13
4.2.5	Sociaal Wijkteam	13
5.	Informatiegestuurd handhaven	13
5.1	Interne/externe samenwerking	13
5.2	IB-signalen	14
5.3	Thema-onderzoeken	15
6.	Digitale fraudemelding	15
6.1	Inleiding	15
6.2	Mogelijkheden fraudemelding	15

7.	Omgekeerde toets	16
8.	Protocol huisbezoek	16
8.1	Inleiding	16
8.2	Protocol en werkinstructie	17
9.	Protocol internetonderzoek	17
9.1	Inleiding	17
9.2	Protocol	17
10.	Bestuurlijk afpakken	18
11.	Deskundigheidsbevordering	18
11.1	Ontwikkeling en rol teamleden	18
11.2	Leeracademie Werk en Inkomen	19
12.	Wijkgerichte aanpak Haarlem (WGA)	19
13.	Wmo/Jeugdwet	20
14.	Sociaal Wijkteam	20
15.	Planning 2018	21

1. Lijst van afkortingen

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
DIA	Data Informatie en Analyse
KCC	Klantcontactcentrum
KCHN	Kenniscentrum Handhaving en Naleving
MO	Maatschappelijke Ondersteuning
RAU	Regeling Administratieve Uitvoeringsvoorschriften
RCF	Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RIEC	Regionaal Informatie en Expertisecentrum
SMSR	Schulden, Minima, Sociale Recherche
SR	Sociale Recherche
TOM	Talent, Ontwikkeling en Mobiliteit
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VH	Veiligheid en Handhaving
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
VTH	Vergunningen Toezicht en Handhaving
WGA	Wijkgerichte Aanpak
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

2. Inleiding

Hoogwaardig handhaven heeft tot doel om de (spontane) nalevingsbereidheid van klanten te bevorderen. Hiervoor worden zowel preventieve als repressieve instrumenten ingezet. De gedachte hierachter is dat inzet op preventieve activiteiten het draagvlak voor naleving van regels bij mensen versterkt en dat daarmee het draagvlak voor inzet van repressieve elementen vergroot wordt.

De uitgangspunten van hoogwaardig handhaven zijn als volgt opgenomen in de beleidsnota Handhaving Participatiewet, loaw, loaz 'Handhaven met zorg' die in 2017 is vastgesteld:

1. Integraliteit
2. Optimale dienstverlening
3. Maatwerk
4. Samenwerking

Op basis van deze uitgangspunten is een uitvoeringsplan met en voor het team Sociale Recherche geschreven (in de beleidsnota genoemd 'afdelingsplan').

Dit uitvoeringsplan dient als werkdocument voor het team Sociale Recherche en wordt gebruikt voor het plannen en uitvoeren van de verschillende acties in het betreffende jaar.

3. Optimale dienstverlening

3.1 Communicatie

Mensen die een beroep willen gaan doen op een bijstandsuitkering en/of minimaregelingen van de gemeente krijgen veel informatie.

Informatie over de procedure rondom en het recht op een uitkering, informatie over de mogelijkheden van participatie en informatie over de rechten en plichten die er zijn vanaf het moment van aanvraag van een uitkering.

De (potentiële) ontvanger van een uitkering is erbij gebaat om zo goed mogelijk geïnformeerd te zijn.

Men kan dan optimaal gebruik maken van het aanbod van de gemeente op het gebied van regelingen/bijdrage, de ondersteuning naar het financieel zelfredzaam worden en/of naar het participeren in de maatschappij. De gemeenten zijn erbij gebaat dat de inwoners goed geïnformeerd zijn zodat de uitkeringsduur zo kort mogelijk kan zijn, ondersteuning effectief ingezet kan worden en onrechtmatige aanspraak op uitkeringen voorkomen kan worden.

Mensen zijn echter verschillend en moeten daarom op verschillende wijzen voorzien worden van informatie. Deze verschillen zitten bijvoorbeeld in de vorm van communicatie (digitaal, schriftelijk, mondeling), het denkniveau van de klant, de afstand tot de arbeidsmarkt, taalvaardigheden en de wijze van informatieverwerking. Mensen die bijvoorbeeld visueel zijn ingesteld hebben behoefte aan schriftelijke informatie en auditief ingestelden aan informatieve workshops.

De wijze van klantbenadering begint al vóórdat de klant een aanvraag gaat doen en zich telefonisch of via internet en/of folders over het eventuele recht op een uitkering informeert.

Daarnaast kan de klant zich ook fysiek melden aan de balie van het Werkplein of de gemeente.

Uitgangspunt in de communicatie naar potentiële uitkeringsgerechtigden is dat alle informatie die van invloed kan zijn op de klant op drie niveaus wordt aangeboden:

Digitaal via de gemeentelijke websites

Informatie over wet- en regelgeving wordt zowel qua vorm als qua taalniveau verstrekt volgens de gemeentelijke huisstijl. De informatie op de website dient regelmatig geactualiseerd en aangevuld te worden. Daarnaast wordt de communicatie via de website uitgebreid met filmpjes.

Schriftelijk via folders, posters en brieven/beschikkingen

Vanuit de afdeling Communicatie zijn er al verschillende activiteiten ondernomen om de communicatie richting burgers te optimaliseren. Ten aanzien van het foldermateriaal over rechten en plichten kan er nog verbetering plaatsvinden. Ten behoeve van de informatievoorziening door partners in de stad wordt materiaal ontwikkeld.

Mondeling

Belangrijk is dat alle (fysieke) klantcontacten bijdragen aan het informeren van de klant en het daarmee beïnvloeden van de natuurlijke naleving van verplichtingen. Dit geldt niet alleen binnen het aanvraagproces (intake, balie) maar juist ook tijdens de periode dat de klant een uitkering ontvangt. Ook tijdens gesprekken over participatie en/of werk kunnen klantmanagers bij de klant nagaan of zij nog goed op de hoogte zijn van de verplichtingen die het hebben van een uitkering met zich meebrengt. Als onderdeel van de gesprekken blijven zij aangeven hoe belangrijk het is dat alles dat invloed kan hebben op het recht op bijstand doorgegeven moet worden.

Ook in de communicatie naar de klant is maatwerk essentieel. Dit wordt onderschreven in het rapport¹ van de WRR.

¹ *Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid', WRR, 12 april 2017*

In het rapport constateert de WRR dat de overheid in toenemende mate een beroep doet op de zelfredzaamheid van mensen, terwijl de menselijke vermogens daartoe begrensd zijn. Daarmee ontstaat een verschil tussen wat de overheid van burgers verwacht en dat wat zij daadwerkelijk aankunnen. De WRR stelt dat alleen kennis en intelligentie (denkvermogen) niet genoeg zijn om zelfredzaam te zijn, maar dat mensen ook over 'doenvermogen' moeten beschikken. Daarmee bedoelt de WRR het in staat zijn om een plan te maken, in actie te komen, vol te houden en het herhaaldelijk om te kunnen gaan met verleidingen en tegenslagen. De WRR concludeert dat veel mensen daar slechts beperkt toe in staat zijn. Het gaat daarbij niet alleen om kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden en mensen met een laag IQ, maar ook om mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie. Ook zij raken in situaties verzeild waarin hun redzaamheid ontoereikend is. Bijvoorbeeld wanneer zij door keuzedruk en stress niet altijd even alert en goed georganiseerd zijn. Dit is extra problematisch op momenten waarop het leven tegenzit, zoals in geval van ziekte, overlijden, echtscheiding, faillissement of ontslag.

Geadviseerd wordt om een keuzearchitectuur (inrichting processen en communicatie) te hanteren die uitgaat van een realistisch beeld van de burger. Bij de uitvoering van beleid adviseert de WRR om in geval van onregelmatigheden vroegtijdig en persoonlijk contact op te nemen om zo beter onderscheid te kunnen maken tussen burgers die niet willen en die niet kunnen (brief Ministers 22 januari 2018 aan de Tweede Kamer)

Klanten die zich melden om een uitkering bevinden zich vaak in een spanningsvolle situatie. Bijvoorbeeld door de reden van bijstandsaanpraak, door bestaande financiële problemen of de angst voor het ontstaan daarvan, door schaamte, door weerstand, door angst of andere emoties. Om te borgen dat de informatie aan de klant ook beklijft schat de klantmanager in welke informatie op welk moment relevant is en hoeveel informatie de klant tegelijk kan verwerken.

Al tijdens het eerste gesprek wordt vastgesteld hoe het taalbegrip van de klant is. Is er wellicht sprake van laaggeletterdheid of anderszins taligheid? De communicatie dient hierop aangepast te worden. Het heeft geen zin om te constateren dat iemand nauwelijks (Nederlands) kan lezen en de klant vervolgens alleen maar schriftelijk van informatie te gaan voorzien. Hierover dient de klantmanager met de klant het gesprek te voeren, waar nodig met een tolk. Het informatiemateriaal zal meertalig aangeboden worden zodat ook inwoners die nog bezig zijn met de ontwikkeling van hun taalniveau kunnen voldoen aan de verplichtingen die aan hen opgelegd worden.

Dit geldt ook voor het denkniveau van de klant. Wellicht is er sprake van zwakbegaafdheid en dienen er met betrokken partners in de stad afspraken gemaakt te worden over de informatievoorziening aan de klant.

Belangrijk is ook dat de klant weet dat de gemeente al veel gegevens kan inzien vóórdat de klant een formulier heeft ingevuld of een gesprek met zijn klantmanager heeft gehad. Bijvoorbeeld dat hij/zij inkomsten uit arbeid heeft gehad of in het bezit is van een voertuig. Het informeren van de klant hierover is ook een vorm van preventie.

Actie:

- Informatie over rechten, plichten, uitkeringsfraude op de websites van de gemeente Haarlem en Zandvoort actualiseren en uitbreiden.
- Alle schriftelijke communicatie met de klant wordt op B1-niveau aangeboden.
- Digitale informatievoorziening uitbreiden met filmpjes op de website.
- Foldermateriaal rechten en plichten actualiseren en meertalig aanbieden.
- Borgen dat naleving van verplichtingen en de mogelijkheden daartoe onderwerp van gesprek blijft binnen de gesprekken die klantmanagers met klanten hebben.
- Klantmanagers door workshops via de Leeracademie informeren over verschillende communicatiemogelijkheden conform aanbevelingen van de WRR.
- Bij de inrichting van processen en communicatie uitgaan van een realistisch beeld van de burger.

Planning:

Start april 2018

3.2 Gedragsbeïnvloeding

3.2.1 Onderzoek naar gedragsbeïnvloeding

Gedragsbeïnvloeding (ook wel 'nudging' genoemd) vormt de basis van het bevorderen van naleving en daarmee het effectief handhaven. Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar gedrag en de wijze waarop dit te beïnvloeden is. In 2017 heeft het UWV onderzoek² gedaan naar gedragsbeïnvloeding en de toepassing van gedragswetenschappelijke inzichten binnen het UWV. De volgende conclusies die het UWV gesteld heeft zijn ook van toepassing op de werkwijze binnen de gemeenten:

1. Inzicht in nut en reden van een verplichting draagt bij aan een grotere intentie van mensen om zich aan de verplichting te houden (heldere communicatie).
2. Het formuleren van boodschappen in termen van winst of verlies heeft grote invloed op wat klanten uiteindelijk met informatie doen (framing bij communicatie).
3. Breng als organisatie goed in kaart welk gedrag gewenst wordt met het beoogde beleid, de dienstverlening of de communicatie.
4. Een actie om klanten ergens aan te herinneren is vaak al voldoende om hen te activeren (sms-alert bij afspraken met klantmanagers).
5. Communiceren hoe andere klanten zich gedragen zorgt ervoor dat klanten zich vergelijkbaar gaan gedragen (bijv. 'de meeste mensen bekijken na het eerste gesprek nog even het filmpje 'rechten en plichten' op de gemeentelijke website')
6. Klanten zijn over het algemeen geneigd om de standaardoptie die geboden wordt te accepteren zodat zij zelf geen keuze hoeven te maken (bijv. zoals bij donorregistratie of voor ingevulde formulieren).

De instrumenten waarmee gedrag kan worden verklaard, voorspeld en beïnvloed worden door Theo Poiesz beschreven in het Triade-mode³. In dit model wordt gedrag bepaald door drie factoren:

Motivatie

Gedrag willen vertonen: Motivatie is de mate waarin de persoon een doel wenst te bereiken. Voor de meeste bijstandsklanten is het tijdig voorzien zijn van een inkomen de grootste motivatie om te doen wat de gemeente aan hem vraagt. Het willen voorkomen van een sanctie draagt daar aan bij. Daarnaast kan de klant door positieve ervaringen de dienstverlening van de klantmanagers gaan ervaren als een goede bijdrage aan het snel weer financieel zelfredzaam worden en werken zij mee aan het plan van aanpak dat met hen is opgesteld. Het hebben van slechte ervaringen zal negatief mee kunnen wegen in de motivatie ('bijv. ik hoor toch nooit wat dus ze komen er niet achter als ik zwart werk').

Capaciteit

Gedrag kunnen vertonen: Capaciteit is de mate waarin de persoon zelf over eigenschappen, vaardigheden of instrumenten beschikt om bepaald gedrag uit te voeren. Zoals eerder beschreven is het aan de klantmanagers om vanaf het eerste contact in te schatten wat de capaciteiten van de klant zijn en hier waar mogelijk op in te spelen en/of rekening mee te houden.

Gelegenheid

Omstandigheden die gedrag mogelijk maken: Gelegenheid betreft de mate waarin de buiten de persoon gelegen omstandigheden bevorderend of remmend inwerken op het gedrag. Bij een vertaling naar het werkveld van Werk en Inkomen kan hierbij gedacht worden aan de sociale omstandigheden van iemand. In hoeverre heeft de leefomgeving invloed op mogelijk frauduleus handelen? Wat zijn de algemene normen en waarden binnen de leefomgeving als het gaat om het voldoen aan de inlichtingenplicht en het misbruik maken van algemene middelen? Beschikt men over een telefoon en beltegoed om met zijn klantmanager te communiceren indien nodig?

² UWV Kennisverslag 'Onbewust en irrationeel gedrag, de toepassing van gedragswetenschappelijke inzichten binnen UWV'

³ 'Gedragsmanagement, waarom mensen zich (niet) gedragen' Theo Poiesz

Deze factor is het minst van buitenaf te beïnvloeden, hier wordt dan ook met name een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de klant gedaan.

Het bovenstaande model is opgenomen in dit uitvoeringsplan om aan te geven dat er ook of misschien wel juist vanuit de gemeente nog ruimte is om het gedrag van de klant te beïnvloeden met als doel het voorkomen van onrechtmatige verstrekking van uitkeringen. Dit geldt voor de wijze waarop klantmanagers met hun klanten omgaan, voor beleidsmakers en voor inrichting van processen en communicatie.

3.2.2 Onderzoek naar klantervaringen

Onderzoeksbureau Ipsos doet jaarlijks, in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, onderzoek onder uitkeringsgerechtigden uit verschillende gemeenten. Met behulp van dit onderzoek⁴ wordt vastgesteld hoe groot uitkeringsgerechtigden de detectiekans (de kans om betrapt te worden op fraude) en de kans dat zij bij onrechtmatigheden ook daadwerkelijk bestraft worden, inschatten. De gedachte is dat een hoog kennisniveau en een hoog ingeschatte detectiekans basisvoorwaarden zijn ter preventie van uitkeringsfraude. De resultaten uit dit onderzoek geven inzicht in de beleving van klanten ten opzichte van het ontdekken en bestraffen van fraude. Deze resultaten worden gebruikt bij het optimaliseren van het handhavingsbeleid. Onderstaand de resultaten uit het onderzoek over 2017:

Onderwerp	Percentage
Gemiddelde bekendheid plichten	86
Aanvang/einde gezamenlijke huishouding	83
Wijziging inkomen	88
Wijziging aantal uren	84
Wijziging eigen vermogen	87
Opgeven verhuizing kind	78
Wijziging vermogen buitenland	86
Verhuizing andere gemeente	95
Melden vakantie	93
Wijziging inkomen partner	91
Wijziging vermogen partner	91
Woning delen met andere persoon > 21 jaar	69
Sollicitatieplicht	86
Verschijnen bij afspraken	95
Zo snel mogelijk betaald werk vinden	89
Werk accepteren	87
Meewerken traject om kans op werk te vergroten	89

Hoewel het kennisniveau en de detectiekans procentueel gelijk zijn aan het landelijke gemiddelde is er met name ten aanzien van de geel gemarkeerde onderwerpen nog verbetering mogelijk. Hier zal in het communicatiebeleid rekening mee gehouden worden.

Actie: ➤ Resultaten uit het UWV-onderzoek toepassen in communicatiebeleid en uitvoeringsorganisatie. ➤ De resultaten uit het jaarlijkse SZW -rapport 'Kennis, verplichtingen en detectiekans' toepassen in de structurele optimalisatie van het gemeentelijke handhavingsbeleid.
Planning: Jaarlijks

⁴ Kennis verplichtingen en detectiekans 2017, notitie Haarlem. Ipsos maart 2017

3.3 Processen

Onze organisatie is regelmatig in beweging om bestaande processen te vereenvoudigen en daarmee effectiever en efficiënter te maken. Zowel ten bate van de dienstverlening aan de klant als van de interne bedrijfsvoering. Vereenvoudiging van processen kan de mate van naleving van regels vergroten. Het is de kunst om het perfecte evenwicht te vinden tussen dat wat (wettelijk) moet, dat wat nodig is om (beleids-)doelen te bereiken en het belangrijkste; dat wat de klant helpt bij het realiseren van maximale zelfsturing in het proces van financiële zelfstandigheid en participatie in de maatschappij.

3.3.1 Inkomsten- en mutatieformulieren

Bij het inrichten van processen en controlemomenten wordt ook gekeken naar de administratieve lasten die bepaalde keuzes met zich meebrengen. Mede om deze reden is enkele jaren geleden besloten om alleen de mensen met inkomsten maandelijks een inkomstenformulier te laten inleveren. Vanuit de input op de beleidsnota 'Handhaven met zorg Participatiewet' is voorgesteld om het maandelijks inleveren van inkomstenformulieren door alle klanten opnieuw in te voeren.

Het (weer) maandelijks laten invullen van een rechtmatigheidsformulier door iedereen zou preventief kunnen werken. De klant bevestigt dan maandelijks door ondertekening dat hij de juiste gegevens verstrekt en kan zich dan bewuster worden van het al dan niet naleven van de regels. De andere kant van deze keuze is dat de meeste klanten het formulier op de automatische piloot invullen zodra ze weten hoe het werkt en dat degenen die bewust frauderen zich niet bezwaard voelen door het zetten van een handtekening. Daarnaast levert deze werkwijze voor zowel de klant als de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie een flinke administratieve lastenverzwaring op die niet in verhouding staat tot de mogelijke opbrengsten.

Het huidige proces met betrekking tot inkomsten- en mutatieformulieren zal daarom niet aangepast worden.

3.3.2 Mutatieformulieren Zandvoort

In Zandvoort krijgt men alleen bij aanvang van bijstand een mutatieformulier dat men moet bewaren totdat er een wijziging doorgegeven moet worden, terwijl iedereen in Haarlem maandelijks een mutatieformulier ontvangt.

Om de Zandvoortse bijstandsklanten nog beter in staat te stellen om wijzigingen tijdig door te geven wordt het proces rondom inkomsten- en mutatieformulieren gelijk getrokken met de werkwijze in Haarlem en zullen Zandvoortse klanten ook maandelijks een mutatieformulier gaan ontvangen.

3.3.3 Digitaliseren van de bijstandsaanvraag

Eerder zijn de mogelijkheden tot digitalisering van de bijstandsaanvraag onderzocht en uitgetoetst. De opbrengst waar het gaat om het voorkomen van fraude is daarbij niet aangetoond. Daarnaast moet naast het digitale proces altijd een papieren versie mogelijk blijven voor de niet-digivaardigen. Het digitaliseren van de bijstandsaanvraag is op dit moment dan ook niet wenselijk in het licht van handhaving.

3.3.4 Werken met een frauderisicoprofiel

Binnen het proces van aanvraag om bijstand worden alle dossiers met uitkeringsaanvragen door team SR gescreend op mogelijke signalen van onrechtmatigheid en/of fraude. Deze arbeidsintensieve werkwijze waarbij alle dossiers op dezelfde wijze gecontroleerd worden is toe aan optimalisatie. Voor een effectief handhavingsbeleid moet de aandacht met name gaan naar aanvragers met een verhoogd frauderisicoprofiel.

Een veel gebruikt instrument om het frauderisico te bepalen is de Fraudescorekaart. Dit instrument is beschikbaar via Suwi-inkijk van het BKWI. In de Fraudescorekaart is een rekenmodel opgenomen dat op basis van algemene kenmerken in combinatie met statistische gegevens over fraudegedrag van mensen. Door gebruikmaking van dit instrument wordt het risico op fraude vastgesteld (rood: verhoogd risico,

groen: geen verhoogd risico) maar is er nog geen verdenking. Na onderzoek van de 'rode' dossiers kan team SR vaststellen of nader onderzoek en/of een afwijzing van de aanvraag aan de orde is.

Wij vinden het belangrijk dat er, naast het vertrouwen op bewezen procedures, ook gebruik gemaakt blijft worden van de expertise van medewerkers. Het zou bijvoorbeeld kunnen voorkomen dat een dossier op basis van de Fraudescorekaart 'groen' is, maar dat de medewerker andere signalen van mogelijke fraude herkent. Wij willen dan ook de ruimte houden voor de medewerkers van team SR om dit soort signalen mee te geven aan de klantmanager die de aanvraag gaat verwerken. Om deze reden gaat er gebruik gemaakt worden van een eigen fraudescorekaart die gebaseerd is op de Fraudescorekaart van het BKWI maar die ruimte laat om mededelingen aan de klantmanager mee te geven.

Actie:
➤ Het proces rondom inkomsten- en mutatieformulieren voor Zandvoortse bijstandsklanten gelijk stellen aan de Haarlemse werkwijze zodat alle Zandvoortse klanten ook elke maand een mutatieformulier gaan ontvangen. ➤ Inzet van een fraudescorekaart door team SR bij de screening van aanvraagdossiers waarbij alleen nader onderzoek gedaan wordt naar de dossiers met een verhoogd frauderisico.
Planning: Q2

4. Integraliteit

4.1 Ken je klant

Vanuit het project 'Ik doe mee' zien de klantmanagers Werk en Inkomen alle bestaande klanten met een bijstandsuitkering in Haarlem en Zandvoort. Dit project loopt tot oktober 2018. Uitgangspunt van het project is dat iedereen gezien en gesproken wordt en dat voor iedereen een plan van aanpak opgesteld wordt waarin participatie in de maatschappij voorop staat. Primair door betaald werk maar als dat (nog) niet kan worden andere activiteiten ingezet die de klant laten meedoen (participeren) in de maatschappij.

Onderdeel van het project is ook dat alle klanten na het opstellen van het plan van aanpak een inlichtingenformulier invullen en inleveren. Naar aanleiding hiervan wordt administratief onderzoek gedaan naar de rechtmatigheid van de uitkering. Uit deze onderzoeken komen signalen van onrechtmatigheden. Deze signalen worden nader onderzocht en leiden al dan niet tot beëindiging en of terugvordering van uitkeringen.

Aan het einde van het project wordt het volgende onderzocht:

- Hoeveel administratieve onderzoeken zijn er verricht?
- Hoeveel onderzoeken hebben geleid tot een nader onderzoek en gesprek met de klant?
- Wat was de aanleiding van deze onderzoeken?
- Hoeveel onderzoeken hebben geleid tot beëindiging van de uitkering?
- Hoeveel van deze beëindigde uitkeringen zijn niet binnen zes maanden weer toegekend?
- Hoe hoog is het totale terugvorderingsbedrag binnen het project?

Uit de antwoorden op deze vragen blijkt waar mogelijk nog aandacht aan besteed moet worden als het gaat om preventie van fraude.

Omdat het regelmatig zien en spreken van de klant zowel op het gebied van preventie als op het gebied van repressie succes heeft, is het belangrijk dat er ook na afloop van het project continuïteit zit in het onderzoeken van de rechtmatigheid van verstrekte uitkeringen.

Het spreken van de klant over zijn participatie-activiteiten is ingebed in het caseloadbeheer van de klantmanagers. Ten aanzien van het onderzoeken van de rechtmatigheid van bestaande uitkeringen zijn

er op dit moment, afgezien van de rechtmatigheidsformulieren die mensen met inkomen invullen, geen specifieke activiteiten.

Al ver vóór het afschaffen van de RAU en daarmee de verplichting tot het periodiek verrichten van heronderzoeken naar de rechtmatigheid van uitkeringen, is gebleken dat dit veelal niet leidde tot het signaleren van onrechtmatigheden. Zowel in het belang van de klant als in het belang van de gemeenten is het zaak om onrechtmatigheden in de aanspraak op bijstand zo snel mogelijk te signaleren en te stoppen. Daarvoor is het nodig om te weten welke vormen van schending inlichtingenplicht en/of fraude het vaakst voorkomen. Vervolgens kunnen hier dan periodiek gerichte (thema)-controles op gezet worden.

Actie:

- Onderzoek naar resultaten rechtmatigheidsonderzoek project 'Ik doe mee'.
- Vaststellen van risico-onderwerpen.
- Opstellen van periodieke thema-onderzoeken op basis van vastgestelde risico-onderwerpen.

Planning:

Oktober 2018

4.2 Samenwerking met interne en externe partijen

4.2.1 Inleiding

Vanuit de afdeling Werk en Inkomen wordt er samengewerkt met verschillende externe partijen, al dan niet op contract- of subsidiebasis. Deze partijen komen op verschillende wijzen in contact met de mensen die een bijstandsuitkering ontvangen.

Deze partijen handelen verschillend als het gaat om het melden van signalen van fraude. Dit is logisch, deze partijen handelen namelijk allen vanuit een eigen moederorganisatie met een eigen beroepscode. Hoewel het wenselijk is dat alle signalen van fraude zo snel als mogelijk gemeld en onderzocht worden zodat de onrechtmatige verstrekking van een uitkering kan stoppen, is dat niet altijd vanzelfsprekend voor samenwerkingspartners.

4.2.2 Contractpartners re-integratie

De gemeente heeft overeenkomsten gesloten met partners die mensen met een bijstandsuitkering bemiddelen naar arbeid en/of naar andere vormen van participatie. Het is aannemelijk dat mensen naar hun re-integratieconsulent openhartiger en/of minder voorzichtig zijn dan naar de klantmanager van de gemeente. De re-integratieconsulent dient de klant bij mogelijke signalen van fraude dan ook te wijzen op de mogelijke gevolgen van hun handelen.

Er zijn goede werkafspraken gemaakt met de contractpartners re-integratie. Wel blijft het zaak dat de begeleiders op hoofdlijnen op de hoogte blijven van de regelgeving rondom de Participatiewet zodat ze de klant goed kunnen informeren over mogelijke gevolgen van niet naleving van de inlichtingenplicht of andere vormen van fraude.

Actie:

- Afstemmen/hernieuwen afspraken contractpartners over preventie van fraude en handelen bij signaleren van fraude.

Planning:

April 2018

4.2.3 Partners in stad en dorp

Om te voorkomen dat mensen met een uitkering door fraude in de financiële problemen komen is het belangrijk dat de (maatschappelijke) organisaties die contact hebben met deze mensen hen goed kunnen inlichten. Zowel over de wijze waarop klanten informatie moeten doorgeven als over de

mogelijke gevolgen van uitkeringsfraude. Zaak is niet om de partners in te zetten als ‘melders van fraude’.

Dit zou namelijk de functie die de betreffende organisaties hebben in de samenleving verstoren. Deze partners dienen voornamelijk in staat gesteld te worden om goede voorlichting te geven.

Actie: ➤ Opstellen activiteitenplan met afdeling Communicatie om partners in de stad te informeren. ➤ Materiaal ontwikkelen in verband met de informatievoorziening door partners in de stad.
Planning: April 2018

4.2.4 Interne samenwerking

Om tot een goede integrale samenwerking te komen is het van belang dat inzichtelijk is wie zich waarmee bezighoudt binnen de gemeente als het gaat om handhaving. Vervolgens dienen de raakvlakken met het sociaal domein vastgesteld te worden. Er wordt gewerkt aan versterking van de samenwerking met afdeling VH , afdeling MO , KCC en DIA. De samenwerking vindt bijvoorbeeld plaats als het gaat om afdeling overschrijdende projecten (bijv. WGA), woon- en adresfraude en ondermijning.

Actie: ➤ Organiseren van periodiek afstemmingsoverleg tussen beleidsadviseurs SMSR,MO, VH en KCC ter bespreking van lopende activiteiten/projecten (niet zijnde casuïstiek) zodat tijdig ingespeeld kan worden op eventuele overlap en/of samenwerking.
Planning: ➤ Start Q3

4.2.5 Sociaal Wijkteam

Het Sociaal Wijkteam vormt een specifieke ‘partner in de stad/het dorp’ omdat er in de teams ook gemeenteambtenaren werken en de teams onder leiding staan van de gemeente. Het samenwerken van de verschillende moederorganisaties met de gemeentelijke afdeling die zich richt op handhaving is ook landelijk een lastige opgave die aandacht behoeft. Omdat hier veel partijen bij betrokken zijn wordt hier, in samenwerking met de VNG , een apart projectplan voor geschreven. In hoofdstuk 14 zal hier uitgebreider op worden ingegaan.

5. Informatiegestuurd handhaven

5.1 Interne/externe samenwerking

Zowel binnen als buiten het sociaal domein is veel data beschikbaar die, door de juiste vergelijkingen te maken, kan leiden tot het opleveren van inzicht in frauderisico's en fraudesignalen.

Dit is op meerdere vlakken minder eenvoudig dan het lijkt. Denk aan privacywetgeving (AVG), volledigheid van registraties, juistheid van registraties, technische mogelijkheden, beschikbare tijd.

Door de landelijke ontwikkelingen met betrekking tot dit onderwerp te blijven volgen kan er zoveel mogelijk kennis gedeeld worden wat onze uitvoeringspraktijk ten goede komt.

Ook elders in de organisatie houdt men zich bezig met ‘big data’ en het maken van data-analyses (bijvoorbeeld bij afdeling VTH en VH). Daarnaast biedt afdeling DIA een traineeship dat zich richt op fraude- en risicoanalyse. Het is dan ook belangrijk de ontwikkelingen op het gebied van informatie gestuurd handhaven vanuit de verschillende afdelingen op elkaar te blijven afstemmen.

Actie: ➤ Afstemmen van informatiegestuurd handhaven met afdelingen VTH, VH en DIA.
Planning: Doorlopend

5.2 IB-signalen

Stichting Inlichtingenbureau houdt zich in opdracht van de overheid bezig met informatiedistributie. Het IB stelt, aan de hand van informatie vanuit ketenpartners zoals UWV, Belastingdienst en RDW, een gegevens set samen. Deze set met informatie bestaat uit 12 signaalsoorten en kan aan gemeenten geleverd worden om de rechtmatigheid van uitkeringen te beoordelen. Gemeenten bepalen zelf van welke signaalsoorten zij gebruik willen maken en hoe vaak zij deze gegevens aangeleverd willen krijgen. In onderstaand overzicht is verwerkt op welke wijze de gemeente Haarlem gebruik maakt van de betreffende signalen.

TYPE IB-SIGNAAL	WIJZE VAN VERWERKING
Inkomen	Wordt door team SR verwerkt als IB-signaal
Studiefinanciering	Wordt door team SR verwerkt als IB-signaal
Inschrijving Universiteit of hogeschool	Wordt niet gebruikt, niet relevant
Heffingskortingen	Team uitkeringsadministratie verwerkt de signalen 1x per jaar
Voertuigbezit	Team Kwaliteit test in Q1-2018 of periodieke verwerking meerwaarde heeft.
Vermogen	Team Kwaliteit test in Q1-2018 of periodieke verwerking meerwaarde heeft.
Bankrekeningnummers	Team Kwaliteit test in Q1-2018 of periodieke verwerking meerwaarde heeft.
Detentie	Wordt verwerkt als IB-signaal maar meestal zijn deze gegevens al eerder aangeleverd vanuit het Veiligheidshuis.
Voortvluchtig veroordeeld	Wordt verwerkt als IB-signaal
Uitkering andere gemeenten	Wordt verwerkt als IB-signaal
Kostendelers	Team Uitkeringsadministratie test in 2018 1x per kwartaal of deze uitvraag meerwaarde heeft.
Inkomsten Box 1 en vermogen Box 3	Wordt niet gebruikt

Actie: • De resultaten van het onderzoek door team Kwaliteit bespreken en vaststellen of de huidige gegevensset die gebruikt wordt uitgebreid moet worden.
Planning: Q2

5.3 Thema-onderzoeken

Binnen het werkveld handhaving is het verrichten van thema-onderzoeken altijd gebruikelijk geweest. In de praktijk leverden de verschillende onderzoeken (zoals waterverbruik en auto-bezit) echter zeer weinig op ten opzichte van de investering. Het is zaak om te komen tot nieuwe thema's waar gericht onderzoek naar gedaan kan worden. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de ervaringen die al zijn opgedaan. Een voorbeeld hiervan is het onderzoek naar inkomstenformulieren die via een buitenlands IP-adres verstuurd zijn. Naar aanleiding van dit thema-onderzoek uit 2017 hebben we dit onderwerp in onze bestaande processen opgenomen. Informatie over mogelijke andere thema-onderzoeken zal onder andere worden opgehaald in de commissie Handhaving van Divosa.

Actie: ➤ Vaststellen van gerichte thema-onderzoeken in 2018.
Planning: Q2

6. Digitale fraudemelding

6.1 Inleiding

Het komt met regelmaat voor dat burgers, al dan niet anoniem, melding bij de gemeente willen doen van een vermoeden van fraude.

Op dit moment kunnen burgers fraude schriftelijk of telefonisch melden. Het schriftelijk melden is voor veel burgers een drempel en de telefonische melding is erg arbeidsintensief voor de medewerkers. Een digitale melding via de website geeft het team Sociale Recherche de mogelijkheid om via het digitale formulier gerichter vragen aan de melder te stellen.

6.2 Mogelijkheden fraudemelding

De meldingswijze wordt daarom uitgebreid naar de volgende mogelijkheden:

Digitale melding via de websites van Haarlem en Zandvoort.

Uitgangspunt is dat deze wijze van melden anoniem is maar dat men de mogelijkheid krijgt om zijn gegevens wel te melden. Dit kan nuttig zijn voor de handhavers die de melding in behandeling gaan nemen en die wellicht aanvullende vragen willen stellen.

Per e-mail; men kan een email naar fraudebestrijding@haarlem.nl sturen. Deze mails worden dagelijks verdeeld onder de teamleden. Uitgangspunt is dat dit op naam of anoniem kan. Uiteraard is een melding per mail nooit geheel anoniem omdat het IP-adres te traceren is. Hiervan wordt door het team echter geen gebruik gemaakt.

Telefonisch; men kan de gemeente bellen waarna de melding door een medewerker uit het team handmatig opgenomen wordt. Dit kan zowel op naam als anoniem.

Per brief; men kan een brief schrijven naar de gemeente waarna het team de melding verwerkt. Dit kan anoniem of op naam.

Actie: ➤ Ontwikkelen en digitaliseren vragenlijst fraudemelding ➤ Laten plaatsen van het meldingsformulier op websites van Haarlem en Zandvoort. ➤ Laten plaatsen van tekst op de websites over de wijze van het melden van een vermoeden van fraude.
Planning: Q2

7. Omgekeerde toets

Bij het toepassen van de omgekeerde toets wordt bij het zoeken naar een oplossing niet uitgegaan van de letter van de wet maar van het doel van de wet. Doel is onder meer om maatwerk te leveren in de geest van de Wet maar altijd met oog voor de individuele situatie van de uitkeringsgerechtigde. Hierdoor ontstaat meer evenwicht tussen de 'hard controls' (rechtmatigheid) en 'soft controls' (met aandacht voor zorg).

Deze werkwijze wordt al geruime tijd toegepast binnen het Sociaal Domein en komt ook steeds terug in de actualiteitencolleges die team Kwaliteit geeft. Ter versterking hiervan wordt ook team SR getraind op de toepassing van de omgekeerde toets.

Daarnaast is team SR vertegenwoordigd in het oliemannetjesoverleg waar individuele, complexe casuïstiek besproken wordt. Het evalueren van de casuïstiek die betrekking heeft op handhavingssaken biedt inzicht in de terugkerende problematiek en de wijze waarop daar wellicht preventief gehandeld kan worden.

Actie: ➤ Training team SR 'omgekeerde toets' ➤ Evaluatie casuïstiek oliemannetjesoverleg en vertaling naar mogelijke (preventieve) acties.
Planning: Q2

8. Protocol huisbezoek

8.1 Inleiding

Wij achten het van belang dat zowel voor de medewerkers die de huisbezoeken verrichten (klantmanagers Werk en Inkomen en handhavers/sociaal rechercheurs) als voor de burgers van Haarlem en Zandvoort duidelijk is op welke wijze vastgesteld wordt of een huisbezoek het juiste middel is om het recht op uitkering vast te stellen en dat dit gebeurt met respect voor de geldende huisgebruiken.

Het afleggen van een huisbezoek wordt aangemerkt als een ingrijpende inbreuk op de privacy van de belanghebbende. In verdragen en verschillende wetten zijn daarom diverse bepalingen opgenomen ter bescherming van de privacy zoals het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens, de Grondwet, de Algemene wet op het Binnentreden, de Algemene wet bestuursrecht en jurisprudentie over het middel "huisbezoek".

Met gebruikmaking van het format van het Kenniscentrum Handhaving en Naleving (KCHN) van de VNG is daarom een protocol Huisbezoeken opgesteld.

8.2 Protocol en werkinstructie

Om een eenduidige en rechtmatige werkwijze te borgen, is er naast het protocol ook een werkinstructie opgesteld. Dit stuk ziet toe op de uitvoering van het huisbezoek vóór, tijdens en na het feitelijke bezoek en wordt niet gepubliceerd om eventueel calculerend gedrag van inwoners te voorkomen.

Actie: ➤ Afstemming wijze van verrichten huisbezoeken door klantmanagers en medewerkers team SR zoals beschreven in werkinstructie. ➤ Afstemming wijze van rapportage door klantmanagers en team SR zoals beschreven in werkinstructie. ➤ Publicatie op gemeentelijke websites en het kwaliteitszorgsysteem Werk en Inkomen.
Planning: Q2

9. Protocol internetonderzoek

9.1 Inleiding

Het Rijksbeleid is er op gericht om meer gegevensbestanden voor gemeenten inzichtelijk te maken en om gemeenten meer juridische armslag te geven in het maken van afspraken met andere partijen om tot (digitale) gegevensuitwisseling te komen. Daarnaast is internet een steeds relevantere informatiebron.

Hierbij zijn subsidiariteit en proportionaliteit sleutelbegrippen: het natrekken van internetbronnen of Suwinet kan alleen worden toegepast als er niet een minder ingrijpend middel voorhanden is (subsidiariteit) en het gebruik van een bron in verhouding staat tot de ernst van de verdenking (proportionaliteit).

9.2 Protocol

Inzake het internetonderzoek is een protocol opgesteld in november 2014 door het RCF (tegenwoordig: Kenniscentrum Handhaving en Naleving van VNG) en akkoord bevonden door het College Bescherming Persoonsgegevens. Het door het RCF opgestelde protocol dateert uit 2015. Hierin is de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep inzake preventief raadplegen niet opgenomen.

Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) mag het preventief raadplegen van bronnen op internet, bijvoorbeeld bij het in behandeling nemen van een aanvraag, niet plaatsvinden als er geen indicatie voor fraude is. Dit is destijds ook als zodanig in het protocol opgenomen. Daar denkt de Centrale Raad van Beroep⁵ (CRvB) anders over. De algemene onderzoeksbevoegdheid van het college kan steeds en spontaan worden uitgeoefend ten aanzien van alle bijstandsgerechtigden. Daarvoor is geen voorafgaand en redengevend feit, signaal, grond of vermoeden vereist.

Het protocol is ook (nog) niet afgestemd op de intrekking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de aanpassing van de Wet Politiegegevens. Om deze reden wordt er eind 2018 een eigen protocol opgesteld.

Actie: ➤ Opstellen gemeentelijk protocol internetonderzoek.
--

⁵ ECLI:NL:CRVB:2016:792 en ECLI:NL:CRVB:2017:2284

➤ Afstemming toepassing internetonderzoek door klantmanagers en team SR zoals beschreven in protocol. ➤ Publicatie op gemeentelijke websites en het kwaliteitszorgsysteem Werk en Inkomen.
Planning: Q4

10. Bestuurlijk afpakken

Sinds maart 2015 zijn bij het Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC) Noord-Holland een projectleider en projectmedewerker actief om het integraal afpakken van ongebruikelijk bezit bij personen die betrokken zijn bij criminele activiteiten te bevorderen. Eén van de initiatieven betreft het onderdeel bestuurlijk afpakken. In 2016 is de notitie 'Bestuurlijk Afpakken Noord-Holland' opgesteld.

Uit de bovengenoemde notitie is een pilotproject voortgekomen. Het betreft een pilot met betrekking tot het innen van openstaande bedragen bij gemeenten. De gemeente levert een lijst aan met burgers die schulden bij hen open hebben staan. Het kan hier om verschillende schulden gaan, zoals openstaande gemeentelijke vorderingen, dwangsommen, boetes en onterecht uitbetaalde uitkeringen. De projectleider en medewerker onderzoeken vervolgens in samenwerking met andere politiemedewerkers de lijst en lichten de personen uit die betrokken zijn bij georganiseerde criminaliteit (bijvoorbeeld hennep, motorbendes of fraude). Indien dit een signaal oplevert, dan kunnen zij de vermogenspositie van deze personen in kaart brengen. Door informatie van de verschillende bij het RIEC aangesloten partners samen te voegen ontstaat een goed beeld van de financiële positie van de betreffende persoon, wat mogelijk informatie oplevert die kan bijdragen aan het terughalen van de openstaande bedragen. De informatie-uitwisseling wordt mogelijk gemaakt doordat het project is ondergebracht bij het RIEC (binnen het speerpunt integraal afpakken).

Actie: ➤ Onderzoek mogelijkheid deelname pilot 'bestuurlijk afpakken'.
Planning: Q3

11. Deskundigheidsbevordering

11.1 Ontwikkeling en rol teamleden

De deskundigheidsbevordering voor en door team Sociale Recherche richt zich op ontwikkeling van de teamleden Sociale Recherche maar ook op de rol die de teamleden kunnen hebben op de ontwikkeling van hun collega's waar het gaat om handhaving en fraudebestrijding.

De ontwikkeling van de teamleden krijgt vorm naar aanleiding van de ontwikkelgesprekken die de teammanager voert. De volgende onderwerpen kunnen daarbij onder andere aan bod komen:

- Toepassing van de omgekeerde toets
- Gevolgen van de inwerkingtreding AVG (privacy)
- Onderzoek naar zorgfraude
- Informatiegestuurd handhaven

11.2 Leeracademie Werk en Inkomen

Vanuit het project 'Vakmanschap klantmanagement Werk en Inkomen' is de Leeracademie in het leven geroepen; een digitaal overzicht met vak- en persoonsgericht opleidingsaanbod dat via TOM beschikbaar is voor klantmanagers van de afdeling Werk en Inkomen. Al jaren biedt het team SR interne deskundigheidsbevordering aan medewerkers van Werk en Inkomen. Dit aanbod is nu opgenomen in de Leeracademie. Vanuit eerdergenoemd project wordt ook jaarlijks door team Kwaliteit de Springschool Werk en Inkomen georganiseerd; een week waarin via verschillende aansprekende werkvormen aandacht besteed wordt aan het vak van klantmanager. Het team SR zal hier ook een bijdrage aan leveren.

Actie:

- Opnemen van intern opleidingsaanbod team SR in Leeracademie Werk en Inkomen.
- Team SR levert inhoudelijke bijdrage aan Springschool.

Planning:

Q2

12. Wijkgerichte aanpak Haarlem (WGA)

De gemeente Haarlem gaat samen met het Kenniscentrum Handhaving en Naleving van de VNG een intensief project Wijkgerichte Aanpak Haarlem uitvoeren (WGA). De opdrachtgever voor het project is de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI). Het project wordt uitgevoerd onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van de burgemeester van de gemeente Haarlem.

In maart 2017 is er door 17 partners, waaronder 9 gemeenten, een convenant ondertekend; de Samenwerkingsovereenkomst voor Interventieteams. Haarlem is inmiddels ook toegetreden tot dit convenant. In handhavende zin is het doel van dit project, het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de naleving van wet- en regelgeving, veiligheid en leefbaarheid in deze gebieden, door integrale aanpak van:

- uitkeringsfraude;
- belastingfraude;
- illegale bewoning en bebouwing;
- Illegale bedrijfsactiviteiten;
- Overlastgevende situaties en daarmee samenhangende misstanden.

Actie:

- Deelname stuurgroep WGA.
- Deelname werkgroep WGA.
- Verwerking van resultaten WGA.

Planning:

Start Q2

13. Wmo/Jeugdwet

Het handhavingsbeleid is tot nu toe vooral gericht op handhaving van het rechtmatig en doelmatig verstrekken van uitkeringen ingevolge de Participatiewet.

Met de invoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is het takenpakket van gemeenten op het terrein van zorg aanzienlijk uitgebreid. De gemeente is daarbij niet alleen verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de zorgtaken, maar ook voor de kwaliteit en de rechtmatigheid ervan.

De afgelopen jaren verschijnen met enige regelmaat rapporten of mediaberichten over misbruik, oneigenlijk gebruik en fraude met zorggelden. Voor gemeenten is het noodzakelijk en verplicht om aandacht te besteden aan het bestrijden van fraude in het gemeentelijke zorgdomein.

Deze ontwikkelingen geven aanleiding om het beleid met betrekking tot handhaving binnen WMO en Jeugdwet vorm te gaan geven.

Actie:
➤ Opstellen beleidsnota 'Handhaven met zorg WMO/Jeugdwet'
➤ Opstellen uitvoeringsplan 'Handhaven met zorg WMO/Jeugdwet'
Planning:
Q3

14. Sociaal Wijkteam

Het Sociaal Wijkteam richt zich op de categorie van bewoners met regieverlies en problemen of vragen op meerdere domeinen. Het doel is om ervoor te zorgen dat deze mensen weer (meer) zelfredzaam worden en de grip op het leven terug krijgen.

Het perspectief vanuit handhaving is vooral gericht op het stoppen van onrechtmatige situaties. De inzet van medewerkers binnen het wijkteam is gericht op het vergroten van zelfredzaamheid. Ook al is het perspectief vanuit het wijkteam een andere dan vanuit handhaving, het uitgangspunt is hetzelfde. Met elkaar willen we dat de mensen die het nodig hebben, gebruik kunnen maken van voorzieningen die er zijn. Ook het stopzetten van onnodig of onrechtmatig gebruik van voorzieningen hoort daarbij.

Medewerkers van het Sociaal Wijkteam zijn geen handhavers en hebben niet tot doel om onrechtmatige situaties op te sporen. Tijdens het werk vanuit het Sociaal Wijkteam, de huisbezoeken of andere contacten in de wijk, kunnen teamleden wel geconfronteerd worden met situaties die niet rechtmatig zijn en nadelige consequenties voor bewoners en gemeente kunnen hebben. Eerder is daarom een werkinstructie opgesteld waarin beschreven staat wat de afspraken zijn over het betrekken van handhavers bij mogelijk onrechtmatige situaties, zodat eventuele vervolghandelingen met elkaar afgestemd kunnen worden. In de praktijk blijkt deze werkinstructie onvoldoende om het gewenste resultaat, vroegtijdige signalering en beëindiging van onrechtmatige situaties, te bereiken.

Omdat in het wijkteam gewerkt wordt met verschillende mensen vanuit verschillende organisaties en expertises, verschilt het perspectief en de insteek van de afzonderlijke teamleden. Dit kan leiden tot ongewenste situaties voor zowel klant als gemeente, zoals het voortduren van onrechtmatige situaties met hoge boetes en terugvorderingen als gevolg.

Het is daarom belangrijk om ten aanzien van de aanpak rondom het signaleren van onrechtmatigheden samen met collega's binnen het wijkteam, de moederorganisatie én handhaving een integrale werkwijze te creëren die ruimte voor oplossing biedt (doen wat nodig is), passend bij ieders rol en positie.

Actie:
➤ Projectplan 'Handhaven met zorg Sociaal Wijkteam'.

➤ Pilot 'Handhaven met zorg Sociaal Wijkteam'. ➤ Borgingsplan
Planning: Q3 +Q4

15. Planning 2018

Actie	Planning	Uitvoering
Digitale informatievoorziening uitbreiden met filmpjes op de website.	Q2	Werkgroep communicatie Werk en Inkomen
Afstemmen afspraken contractpartners over preventie van fraude en handelen bij signaleren van fraude.	Q2	Beleidsadviseur SMSR
Opstellen activiteitenplan om partners in de stad te informeren.	Q2	Beleidsadviseur SMSR Communicatieadviseur Teamlid SR
Het proces rondom inkomsten- en mutatieformulieren voor Zandvoortse bijstandsklanten gelijk stellen aan de Haarlemse werkwijze zodat alle Zandvoortse klanten ook elke maand een mutatieformulier gaan ontvangen.	Q2	Beleidsadviseur SMSR Senior team Kwaliteit Senior uitkerings- administratie
Inzet van een fraudescorekaart door team SR bij de screening van aanvraagdossiers waarbij alleen nader onderzoek gedaan wordt naar de dossiers met een verhoogd frauderisico.	Q2	Beleidsadviseur SMSR Senior team Kwaliteit Teamlid SR
Resultaten uit het UWV-onderzoek toepassen in communicatiebeleid en uitvoeringsorganisatie.	Q2	Beleidsadviseur SMSR Communicatieadviseur
De resultaten uit het jaarlijkse SZW – rapport 'Kennis, verplichtingen en detectiekans' toepassen in de structurele optimalisatie van het gemeentelijke handhavingsbeleid.	Q2	Beleidsadviseur SMSR Communicatieadviseur
De resultaten van het onderzoek IB-signalen door team Kwaliteit bespreken en vaststellen of de huidige gegevensset die gebruikt wordt uitgebreid moet worden.	Q2	Beleidsadviseur SMSR Senior team Kwaliteit
Ontwikkelen en digitaliseren vragenlijst fraudemelding .	Q2	Beleidsadviseur SMSR Teamlid SR Webbureau
Training team SR 'omgekeerde toets'	Q2	Team SR
Publicatie protocol huisbezoek op gemeentelijke websites.	Q2	Beleidsadviseur SMSR
Interne en externe publicatie van het Protocol internetonderzoek na	Q2	Beleidsadviseur SMSR

vaststelling door het college.		
Opnemen van intern opleidings-aanbod team SR in Leeracademie Werk en Inkomen.	Q2	Team Kwaliteit
Team SR levert inhoudelijke bijdrage aan Springschool.	Q2	Team Kwaliteit
Opstellen beleidsnota 'Handhaven met zorg WMO/Jeugdwet'	Q3	Beleidsadviseur SMSR
Deelname stuurgroep WGA.	Q2, Q3, Q4	Teammanager SR
Deelname werkgroep WGA.	Q2, Q3, Q4	Senior team SR
Verwerking van resultaten WGA.	Q2, Q3, Q4	Team SR
Organiseren van periodiek afstemmingsoverleg tussen beleidsadviseurs SMSR, MO, VH en KCC ter bespreking van lopende activiteiten/projecten (niet zijnde casuïstiek).	Q3	Beleidsadviseur SMSR Veiligheidsmanager VH
Afstemmen van informatiegestuurd handhaven met afdelingen VTH, VH en DIA.	Q3	Beleidsadviseur SMSR
Foldermateriaal rechten en plichten actualiseren.	Q3	Communicatieadviseur
In samenwerking met teammanagers Werk en Inkomen borgen dat naleving van verplichtingen onderwerp van gesprek blijft binnen de gesprekken die klantmanagers met klanten hebben.	Q3	Teammanager SR Teammanager WI
Laten plaatsen van het fraudemeldingsformulier op websites van Haarlem en Zandvoort.	Q2	Beleidsadviseur SMSR Webbureau
Materiaal ontwikkelen in verband met de informatievoorziening door partners in de stad (bijv. posters).	Q3	Teamlid SR communicatieadviseur
Laten plaatsen van tekst op de websites over de wijze van het melden van een vermoeden van fraude.	Q3	Beleidsadviseur SMSR Communicatieadviseur
Evaluatie casuïstiek oliemannetjesoverleg en vertaling naar mogelijke (preventieve) acties.	Q3	Beleidsadviseur SMSR Senior team SR
Afstemming wijze van verrichten huisbezoeken door klantmanagers en medewerkers team SR zoals beschreven in werkinstructie.	Q3	Beleidsadviseur SMSR Senior team SR
Afstemming wijze van rapportage door klantmanagers en team SR zoals beschreven in werkinstructie.	Q3	Beleidsadviseur SMSR Senior team SR
Afstemming toepassing internetonderzoek door klantmanagers en team SR zoals beschreven in protocol.	Q3	Beleidsadviseur SMSR Senior team SR
Onderzoek mogelijkheid deelname pilot 'bestuurlijk afpakken'.	Q3	Teammanager SR Senior team SR

Opstellen uitvoeringsplan 'Handhaven met zorg WMO/Jeugdwet'	Q3	Beleidsadviseur SMSR Kwaliteitsmedewerker MO Teammanager SR
Informatie over rechten, plichten, uitkeringsfraude op de websites van de gemeente Haarlem en Zandvoort actualiseren en uitbreiden.	Q3	Teammanager SR Teammanager WI
Projectplan 'Handhaven met zorg Sociaal Wijkteam'.	Q3, Q4	Beleidsadviseur SMSR Kwaliteitsmedewerker WI
Uitvoering pilot 'Handhaven met zorg' Sociaal Wijkteams Haarlem en Zandvoort.	Q3, Q4	Beleidsadviseur SMSR Kwaliteitsmedewerker WI Team SR Sociaal Wijkteam
Klantmanagers informeren over verschillende communicatiemogelijkheden conform aanbevelingen van de WRR door opname in leeraanbod.	Q4	Teamleiders WI
Onderzoek naar resultaten rechtmatigheidsonderzoek project 'Ik doe mee'.	Q4	Beleidsadviseur SMSR
Vaststellen van risico-onderwerpen.	Q4	Beleidsadviseur SMSR Senioren team SR
Opstellen van periodieke thema-onderzoeken op basis van vastgestelde risico-onderwerpen.	Q4	Beleidsadviseur SMSR Senioren team SR
Opstellen borgingsplan 2019 'Handhaven met zorg' Sociaal Wijkteams Haarlem en Zandvoort.	Q4	Beleidsadviseur SMSR
Opstellen gemeentelijk protocol Internetonderzoek.	Q4	Beleidsadviseur SMSR

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
26 maart 2018

Tekst: Ester de Ruijter

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl