



Gemeente Utrecht

HANDHAVINGSVISIE WERK EN INKOMEN 2019-2023

Handhaven met hart voor de burger

December 2018

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....pag. 1

SAMENVATTING.....pag. 2

HOOFDSTUK 1 HANDHAVING WERK EN INKOMEN: CONTEXT

1.1 Wet- en regelgeving waarop de handhavingstaak is gebaseerd.....pag. 3

1.2 De algemene doelen van handhaving.....pag. 3

HOOFDSTUK 2 TERUGBLIK 2015–2019: HOOGWAARDIG HANDHAVEN

2.1 Een terugblik: hoogwaardig handhaven als uitgangspunt.....pag. 4

2.2 Uitvoering van hoogwaardig handhavenpag. 5–9

2.3 Overige acties.....pag. 9

2.4 Samenvatting.....pag. 10

2.5 Visie 2019–2023.....pag. 10–11

2.6 Doelstellingenpag. 11

2.7 Werken vanuit vertrouwen.....pag. 12–13

2.8 Toepassen van inzichten uit de gedragswetenschap.....pag. 13–15

2.9 Versterken van samenwerking met partners.....pag. 15–16

2.10 Verkennen van nieuwe methodieken.....pag. 16

2.11 De uitvoering van handhavingstaken anders organiseren.....pag. 16–17

HOOFDSTUK 3 PRIVACY

3.1 Handhaving en privacy.....pag. 18

3.2 Hoe gaan wij hiermee om?.....pag. 18

INLEIDING

Eens in de vier jaren stelt Werk en Inkomen een handhavingsvisie op met daarin de thema's en ontwikkelingen die met het oog op de toekomst van groot belang zullen zijn voor de wijze waarop wij gaan handhaven. Het moment is aangebroken om de koers voor handhaving Werk en Inkomen op hoofdlijnen voor de komende vier jaren vast te leggen. Dit wordt gedaan in de handhavingsvisie 2019-2023.

SAMENVATTING

In deze handhavingsvisie wordt eerst uitgelegd op grond van welke wetgeving wij handhaven en welke algemene doelen wij hiermee dienen. Vervolgens wordt er teruggeblikt op de afgelopen jaren met aandacht voor het concept van 'hoogwaardig handhaven'. Met inzet op de vier visie-elementen van hoogwaardig handhaven, namelijk voorlichting, dienstverlening, controle en sancties, hebben wij de preventieve werking van onze handhavingsactiviteiten versterkt en voorkomen wij effectiever onbewuste vormen van onrechtmatig gebruik aan de voorkant van ons dienstverleningsproces. Aan de hand van een aantal concrete voorbeelden tonen wij aan hoe wij hoogwaardig handhaven in de praktijk hebben gebracht en wat dat ons heeft opgeleverd.

Na het delen van algemene informatie en uitleg over de inzet op hoogwaardig handhaven komt de visie op handhaving voor de komende jaren aan bod. Deze visie bestaat uit twee uitgangspunten, te weten het continueren op de ingeslagen weg van hoogwaardig handhaven en een gediversifieerde aanpak van bewuste en onbewuste fraude. In hoofdstuk 3 wordt aandacht besteed aan de impact van privacywetgeving op het doen van onderzoek en het delen van informatie en hoe wij hier mee om zullen gaan.

HOOFDSTUK 1 HANDHAVING WERK EN INKOMEN: CONTEXT

1.1 Wet- en regelgeving waarop de handhavingstaak is gebaseerd

Handhaving omvat alle activiteiten van de gemeente die eraan bijdragen dat de regels worden nageleefd. Gemeenten werden na de grote decentralisaties in het sociaal domein vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van een aantal wetten, waaronder de Participatiewet (opvolger Wet werk en bijstand) en de Jeugdwet. Handhaving omvat alle activiteiten van de gemeente die eraan bijdragen dat de regels worden nageleefd. In geval van de Participatiewet (Pw) gaan die regels over het rechtmatig ontvangen van bijstand en over inspanningen op het gebied van werk en participatie. In geval van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet gaan die regels over het rechtmatig ontvangen en besteden van persoonsgebonden budgetten .

Handhaving bij Werk en Inkomen omvat dus alles wat Werk en Inkomen doet om ervoor te zorgen dat de regels van de Participatiewet en de regels ten aanzien van het rechtmatig ontvangen en besteden van pgb's op grond van de Jeugdwet en Wmo worden nageleefd.

Handhaving vindt plaats op alle plekken en situaties waar we- onze medewerkers, maar ook onze partners- dienstverlening bieden. Meer specifiek waren er de afgelopen vier jaren tussen de 10 en 15 fte werkzaam bij team Handhaving. In 2018 zijn dat 15 fte. Naast een klein aantal sociaal rechers gaat het voornamelijk om handhavingsspecialisten.

1.2 De algemene doelen van handhaving

Er zijn meerdere redenen om te handhaven. De belangrijkste reden is het rechtmatig en doelmatig verstrekken van uitkeringen. Dit draagt bij aan een zo efficiënt en effectief mogelijke bijstandsverstrekking. Maar handhaving draagt ook bij aan:

- de vertrouwensrelatie met de inwoner te versterken;
- het signaleren van problemen bij inwoners, zoals schuldenproblematiek;
- de solidariteit voor het sociale stelsel te behouden;
- de uitkeringsgelden te beheersen.

HOOFDSTUK 2 TERUGBLIK 2015–2019: HOOGWAARDIG HANDHAVEN

2.1 Een terugblik: hoogwaardig handhaven als uitgangspunt

De gedachte dat preventief handhaven even belangrijk is als repressief handhaven komt tot uitdrukking in het landelijk gehanteerde concept van 'hoogwaardig handhaven'. In het handhavingsprogramma 2015–2019 is gekozen voor inzet op hoogwaardig handhaven vanwege de goede resultaten die andere gemeenten ervan ondervinden. Het kenmerkende onderscheid van hoogwaardig handhaven is het traditionele uitgangspunt dat handhaven en alles wat daaronder valt wordt belegd bij een organisatieonderdeel, ruimte gaat maken voor een vernieuwde handhavingsaanpak waarbij handhaving als een afdeling overschrijdende taak wordt opgepakt met nadruk op preventie. Dit moest zijn uitwerking krijgen in acties die leiden tot het integreren van handhaving in de dienstverleningsketen.

Uitgangspunt van hoogwaardig handhaven is dat voorlichting, dienstverlening, controle en sancties alle vier voldoende voorkomen en goed op elkaar afgestemd zijn om effectief en efficiënt te kunnen handhaven. Het biedt een mix van preventie en repressie, in balans met elkaar.

Het concept hoogwaardig handhaven bevat vier visie-elementen, die ieder op hun beurt bijdragen aan het vergroten van de 'nalevingbereidheid' van onze klanten. We noemen dit de 'cirkel van naleving'.

Figuur 1: Cirkel van naleving



2.2 Uitvoering van hoogwaardig handhaven

1. Tijdige en duidelijke voorlichting

Veel onbewuste fouten en daaropvolgende sancties zijn het gevolg van onwetendheid en de complexiteit van regelgeving. Onwetendheid met de regels en met de consequenties van het niet naleven ervan. Als we klanten regelmatig en op maat – dus gericht op de doelgroep en de vraag van de klant – voorlichten, kunnen we voorkomen dat klanten onbedoeld de fout ingaan.

Wij hebben dit gedaan in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten verdeeld over verschillende doelgroepen. Een medewerker die daarvoor is opgeleid legt inwoners in een voorlichtingsbijeenkomst uit welke rechten en plichten gelden voor de inwoner, waar de inwoner op moet letten bij het ontvangen van een uitkering en waar hij terecht kan voor vragen over zijn uitkering. De voorlichtingsbijeenkomsten worden gegeven gedurende het aanvraagproces, nog voordat de uitkering is toegekend. Zo zorgen wij ervoor dat de inwoner in een vroegtijdig stadium op de hoogte is van de informatie die voor zijn uitkeringssituatie relevant is.

2. Optimale dienstverlening

Een goede service en optimale dienstverlening is van groot belang om de klant te stimuleren de regels na te leven. Nemen we de hobbels en onnodig ingewikkelde stappen in onze dienstverlening weg, dan kunnen we een hoop frustratie van de klant voorkomen. Uit het rapport 'handhaving tijdens de dienstverlening' van de inspectie SZW bleek ook, dat de beste vorm van fraudepreventie, integratie van handhaving in de dienstverlening is.

Wij hebben dit vormgegeven in de impulslijn Verbindende aanpak. De insteek van de Verbindende aanpak is dienstverlening aan de burger. Iedere Utrechter die niet in zijn eigen inkomen kan voorzien, heeft recht op bijstand in de vorm van een uitkering en ondersteuning bij het vinden van werk. Als betaald werk nog niet mogelijk is, helpen wij bij het vinden van een andere vorm van participatie. Het komt voor dat werkzoekenden onvoldoende meewerken of niet komen opdagen op hun afspraken. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Er hoeft niet altijd sprake te zijn van onwil. Soms hebben werkzoekenden persoonlijke problemen waardoor zij niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Bij de aanpak onderzoeken we daarom goed waarom iemand niet verschijnt op afspraken. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn, zoals onvermogen, onduidelijkheid over de afspraken of iets anders. We werken daarvoor met een multidisciplinair team dat vanuit verschillende invalshoeken naar de situatie van de werkzoekende kan kijken. Een van die invalshoeken is handhaving. Ook maken wij

gebruik van de expertise van onze samenwerkingspartners zoals de buurtteams. Als we het waarom van het verzuim of niet meewerken van de werkzoekende achterhaald hebben, dan is dit de eerste stap richting het verbeteren van de participatie van de werkzoekende. We zorgen er dan voor dat de werkzoekende passende ondersteuning of hulpverlening krijgt.

Het succes van deze multidisciplinaire aanpak komt goed tot uitdrukking in de resultaten: :

Resultaten Verbindende aanpak

Aanmeldingen	480
Geen maatregelwaardig gedrag of niet verwijtbaar	232
Uitkering was al beëindigd	12
Uitgestroomd naar betaald werk of scholing	21
Maatregel opgelegd	71
Uitkering beëindigd	144

In totaal zijn er 480 werkzoekenden aangemeld voor de verbindende aanpak. Bij het grootste deel hiervan, 232 werkzoekenden, was er geen sprake van maatregelwaardig gedrag of fraude. Hieruit blijkt de meerwaarde van de verbindende aanpak, waarin goed wordt gekeken naar waarom iemand niet meewerkt of niet kán meewerken. Het ging hierbij om mensen met persoonlijke problemen die we konden helpen met passende begeleiding of bij het vinden van hulpverlening. Ook kwam het voor dat werkzoekenden niet goed begrepen wat er van hun verwacht werd en konden we hen alsnog op weg naar werk of opleiding helpen. Zo hebben 21 werkzoekenden die waren aangemeld voor de verbindende aanpak alsnog werk gevonden of zijn gestart met een opleiding.

Bij in totaal 71 werkzoekenden was er wel sprake van maatregelwaardig gedrag waardoor wij hen ook maatregel, een korting op de uitkering, hebben opgelegd. In totaal zijn er 144 uitkeringen beëindigd door de verbindende aanpak. Het beëindigen van een uitkering deden we niet zomaar. We gaven de werkzoekenden altijd meerdere kansen om toch aan de inlichtingenplicht te voldoen. In de praktijk betekende dit meestal dat de werkzoekenden niet

reageerden op herhaalde oproepen voor een gesprek. De oproepen deden we persoonlijk bij hen in de brievenbus. Vervolgens pauzeerden we de betaling van de uitkering met de mededeling dat zij zich bij ons moesten melden. Als ze ook hier niet op reageerden en er na contact met eventuele hulpverleners bleek dat er ook geen sprake was van bijzondere omstandigheden, werd de uitkering pas beëindigd. Als een werkzoekende geheel onbereikbaar is voor ons, dan kunnen wij bijvoorbeeld ook niet vaststellen of hij wel woont waar hij zegt dat hij woont. We kunnen het recht op de uitkering dan niet vaststellen en moeten deze daarom beëindigen.

De meerwaarde van de verbindende aanpak was dat de professionals niet alleen stonden bij het maken van belangrijke afwegingen. Door te kunnen sparren met collega's vanuit verschillende oogpunten, kreeg men een beter beeld van wat er speelde bij de werkzoekenden. We hebben extra geïnvesteerd in het herkennen van de doelgroep met een arbeidsbeperking. Soms zijn deze werkzoekenden heel erg goed in het verbergen van hun beperking, waardoor er afspraken met hen gemaakt worden die zij niet kunnen nakomen. Door onze professionals te trainen in het herkennen van deze doelgroep voorkwamen we zoveel mogelijk dat zij gezien werden als 'niet-willers' en in plaats daarvan goede begeleiding kregen.

Een voorbeeld voor uit de praktijk:

Een werkzoekende komt zijn afspraken niet na. Hij wordt aangemeld bij de verbindende aanpak. Uit het dossieronderzoek blijkt dat hij nauwelijks scholing heeft gehad. Zijn vrouw zorgt voor de 2 kinderen. Samen hebben ze schulden. We roepen beiden op voor een gesprek. Het blijkt dat meneer door ons overvraagd wordt. Hij begrijpt het allemaal niet zo goed. Zijn vrouw heeft meer scholing gehad en is kansrijker, maar draagt ook de zorg voor het hele huishouden, de kinderen en regelt de schulden. Daartoe is hij niet in staat. Het is mevrouw allemaal te veel geworden. We leggen geen maatregel op. Het is niet verwijtbaar dat meneer zijn afspraken niet na komt, hij begrijpt ze niet. Bovendien zou een maatregel het gezin alleen maar verder in de schulden brengen. Het advies aan de vaste begeleider van Werk en Inkomen is om meneer een indicatie banenafpraak te laten aanvragen en voor mevrouw hulp te zoeken zodat ze ontlast wordt.

3. Controle op maat

Het loont om zowel moedwillige als onbewuste overtreding van de regels zo vroeg mogelijk op te sporen. Zo minimaliseren we de periode van overtreding en minimaliseren we de sanctie (dienstverlening). Naast vroeg opsporen handelen we ook direct (lik op stuk). Een efficiënte

controle houdt in dat we op maat controleren. Daar waar de risico's groot zijn, is de controle groot. Zijn de risico's klein, dan is de controle minimaal.

Controle op maat is de afgelopen jaren met extra aandacht gedaan voor een aantal terreinen. Zo is het aanvraag- en toekenningsproces voor een uitkering van de doelgroep dak- en thuislozen gewijzigd door klanten middels formulieren duidelijke informatie te laten verschaffen over hun verblijfplaats. Achteraf aangeleverde informatie over de verblijfplaats van de dak- en thuislozen bestond in de praktijk vaak uit vergissingen of onvolledigheden. Door deze wijzigingen beschikken wij over een completer dossier van de inwoner, hierdoor kunnen wij de inwoner beter maatwerk bieden. Het doen van efficiënt onderzoek naar onrechtmatig gebruik van uitkeringen is met de beschikking over meer dossierinformatie verbeterd.

4. Consequent sanctioneren

Dit is het sluitstuk van het geheel, en net zo belangrijk als de andere elementen. We doen alles om overtredingen te helpen voorkomen, maar áls de regels worden overtreden, dan handelen we ook consequent. Onze voorlichting over regels en consequenties snijdt immers pas hout als we ook daadwerkelijk doen wat we zeggen en hier open en helder over zijn. Vooraf bekendheid met de sancties én met het feit dat we deze consequent uitvoeren, maakt dat inwoners minder snel een fout maken.

Bij het vaststellen van onrechtmatig gebruik van uitkeringsgelden volgt in beginsel een sanctie. Wij zijn ons ervan bewust dat een sanctie ingrijpende gevolgen kan hebben voor de individuele situatie van de inwoner. Met het integreren van handhaving in de dienstverlening zijn de lijnen tussen collega's die vanuit verschillende invalshoeken kijken naar de situatie van een inwoner korter geworden. Hierdoor zijn wij beter in staat om de inwoner passende ondersteuning of hulpverlening te bieden naar aanleiding van gevolgen die voortvloeien uit handhavingsonderzoeken. Zo kan een handhaver bij het doen van onderzoek uiteenlopende problemen aantreffen bij een inwoner, zoals een zorgbehoefte of grote schulden. Het is de handhaver die dan de inwoner kan doorverwijzen naar de aangewezen collega's voor hulp en ondersteuning.

Aan de hand van een indicator (aantal handhavingsonderzoeken dat leidt tot een mutatie, beëindiging of niet toekennen van de uitkering t.o.v. het totaal aantal verrichtte handhavingsonderzoeken) wordt voor handhavingsonderzoeken een efficiëntiescore berekend. Voor de afgelopen vier jaren waren dit de efficiëntiescores:

2015: 56%

2016: 58%

2017: 61%

2018: 61%

Met de inzet van de afgelopen jaren op hoogwaardig handhaven zien wij een trend ontstaan in de statistieken die betrekking hebben op de opgespoorde bedragen van onrechtmatig gebruik. Zo blijkt uit de dashboard gegevens van Werk en Inkomen dat het gemiddelde opgespoorde fraudebedrag de afgelopen jaren is gaan dalen. Ook in toekomstige dashboard publicaties wordt gecommuniceerd over cijfers die betrekking hebben op handhaving.

2.3 Overige acties

Verder hebben wij vanuit de aanpak van hoogwaardig handhaven de dienstverlening verbeterd en de nalevingbereidheid vergroot door:

- de klant zoveel mogelijk bij contact, dus ook bij controles, te informeren over mogelijk recht op (armoede-)regelingen. Ook dat is (proactieve) dienstverlening.
- het plaatsen van handhavingsspecialisten bij teams die op cruciale momenten in contact komen met de klant, zoals aan de 'poort' van het proces waar de nieuwe aanvragen voor uitkeringen worden behandeld. Hierdoor pakken wij signalen van mogelijk onrechtmatig gebruik sneller op. Als blijkt dat de klant ondersteuning of extra voorlichting nodig heeft dan wordt maatwerk geboden.
- veelvoorkomende klantsituaties of uitzonderlijke gevallen als cases te laten bespreken door medewerkers om te komen tot structurele oplossingen voor fouten of drempels in onze dienstverlening.

De positieve resultaten en ervaringen van de afgelopen jaren uit de aanpak van hoogwaardig handhaven worden ook gedeeld door andere gemeenten die hebben ingezet op hoogwaardig handhaven. Wij zijn er daarom van overtuigd dat de ingeslagen weg van hoogwaardig handhaven gecontinueerd en versterkt moet worden.

2.4 Samenvatting

De afgelopen jaren hebben wij ingezet op:

- Tijdelijke en duidelijke voorlichting aan klanten doormiddel van voorlichtingsbijeenkomsten verdeeld over verschillende doelgroepen.
- Optimale dienstverlening door oprichting van de impulslijn Verbindende aanpak. Wat zijn de redenen voor het niet nakomen van afspraken door de klant en kan extra dienstverlening uitkomst bieden? Dit wordt onderzocht door een multidisciplinair team.
- Controle op maat door het aanvraagproces van bepaalde doelgroepen als dak- en thuislozen te wijzigen zodat de informatie die klant aan ons verstrekt in het eerste stadium al op orde is. Ook hebben wij handhavingsspecialisten geplaatst bij teams die op cruciale momenten in contact komen met de klant, zoals team nieuwe aanvragen. Zo maken wij ad hoc ondersteuning mogelijk aan collega's die signalen voorbij zien komen van (onbewust) onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen. Zo vroeg mogelijk opsporen van moedwillige en onbewuste overtreding van de regels stelt ons in staat om de periode van overtreding en daarmee de sanctie te minimaliseren (dienstverlening).
- Consequent sanctioneren met oog voor de individuele situatie van de klant.
- Zo veel mogelijk actief informeren van klanten over het mogelijke recht op (armoede-)regelingen.
- Het bespreken van veelvoorkomende situaties of uitzonderlijke gevallen als cases door medewerkers om te komen tot structurele oplossingen in onze dienstverlening.

2.5 Visie 2019-2023

Wij zijn positief over de inzet en resultaten die wij de afgelopen jaren hebben bereikt onder de vernieuwde handavingsaanpak van hoogwaardig handhaven. Vooruitblikkend zien wij voldoende potentieel voor het door ontwikkelen van bepaalde aspecten van onze dienstverlening. Zo kan meer geïnvesteerd worden in het effectief bejegenen van de klant. Wij zijn in onze communicatie scherp op zaken als klantvriendelijkheid, maar er is nog veel ruimte om begrijpelijker en effectiever te communiceren met de inwoner. Onder meer het betrekken van nieuwe inzichten uit de gedragswetenschap over contact met de klant en dienstverlening in het algemeen moet zorgen voor de gewenste verbeteringen. Daarnaast kiezen wij er bewust voor om bepaalde inzet uit de afgelopen jaren te intensiveren, zoals de samenwerking met interne en externe partners.

De uitgangspunten van hoogwaardig handhaven blijven dus voor de komende jaren de basis, maar wij zien wel noodzaak om daarbinnen nieuwe accenten aan te brengen. Daar zijn hoofdzakelijk twee redenen voor:

1. Allereerst zijn er binnen een aantal thema's ontwikkelingen gaande die kansen bieden om de handhavingsaanpak en dienstverlening te verbeteren, wij willen deze kansen niet onbenut laten. Per thema geven wij aan welke doelstelling wordt gediend, op welke wijze het bijdraagt aan een betere handhavingsaanpak en/of dienstverlening en hoe wij hierop gaan inzetten. Daarnaast heeft de intrede van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) impact gehad op het bewustzijn rondom de privacyaspecten die spelen bij het doen van onderzoek en het uitwisselen van informatie binnen het kader van een onderzoek.

2. Naast het behandelen van een aantal thema's en ontwikkelingen gaan wij een gediversifieerde aanpak van bewust en onbewust onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen bewerkstelligen. Dit zijn twee verschillende vormen van onrechtmatig gebruik en daarom gaan wij bewust kiezen voor een verschillende aanpak.

2.6 Doelstellingen

Wij gaan de komende jaren:

- 1. Onze dienstverlening verbeteren door kritisch te kijken naar de manier waarop wij klanten bejegenen en informatie met hen delen met een daling van het onrechtmatig gebruik van uitkeringen als gevolg.*
- 2. Onze dienstverlening verbeteren door inzichten uit de gedragswetenschap toe te passen.*
- 3. Effectiever handhaven door kennis- en informatiedeling binnen samenwerkingsverbanden te intensiveren.*
- 4. Nieuwe methodieken verkennen om efficiënter en effectiever te handhaven.*
- 5. Een gediversifieerde aanpak van bewuste en onbewuste fraude mogelijk maken door de uitvoering van onze handhavingstaken anders te organiseren.*

2.7 Werken vanuit vertrouwen

1. Onze dienstverlening verbeteren door kritisch te kijken naar de manier waarop wij klanten bejegenen en informatie met hen delen met een daling van het onrechtmatig gebruik van uitkeringen als gevolg.

2.7.1 Handhaven vanuit vertrouwen

Handhaven doen wij met vertrouwen in de klant als basis en uitgangspunt voor ons handelen. Werken vanuit vertrouwen wordt ook genoemd in het coalitieakkoord 'Utrecht: Ruimte voor iedereen' (2018). Het contact met de klant verloopt met respect en begrip voor het individu en zijn situatie. Dit betekent niet dat meldingen of signalen van onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen van ondergeschikt belang zijn. Wij blijven actie ondernemen indien daar aanleiding voor is. Het landelijk beeld is dat een ruime meerderheid van de klanten die een sociale voorziening ontvangen zich aan de regels houdt. Dit is onder meer bevestigd in een onlangs gepubliceerd onderzoek van het Rijksuniversiteit Groningen (RUG) waaruit blijkt dat het nalevingsniveau van regels onder de onderzochte klanten hoog is. Voor Utrecht is er geen aanleiding om een afwijking van het landelijk beeld aan te nemen. Onder meer het onderzoek van de RUG wijst op een interessant verband tussen de nalevingsbereidheid van de klant en de bejegening van zijn persoon. Een harde bejegening kan leiden tot angstig of wantrouwig gedrag van de klant en een verstoring van het klantcontact. Dit zijn ongewenste en onbedoelde gevolgen, omdat voor de beoordeling van de rechtmatigheid van de verstrekte voorziening wij onder meer afhankelijk zijn van de inlichtingen van de klant over zijn eigen situatie.

2.7.2 Een betere dienstverlening

Naast het belang van de inlichtingenplicht stelt een goede contactrelatie de klant ook in staat om vragen te stellen die betrekking hebben op de uitkering die de klant ontvangt (dienstverlening). Met het stellen en beantwoorden van deze vragen kunnen onbedoelde onregelmatigheden of vergissingen aan bod komen en in de toekomst worden voorkomen. Het is daarom van belang om het contact constructief en respectvol aan te gaan met klanten.

Wij begrijpen dat inwoners behoefte hebben aan ondersteuning of maatwerk in de dienstverlening, omdat situaties van elkaar verschillen en niet alle inwoners communicatief op een lijn zitten. Wij willen voorkomen dat onbewuste vormen van onrechtmatig gebruik een gevolg is van gebrekkige informatie. Vanuit de gedachte van hoogwaardig handhaven spannen wij ons in om de inwoner duidelijk voor te lichten over de regels die voor hem gelden en de mogelijkheden tot inwinnen van verdere uitleg of

informatie bij onduidelijkheden. De komende jaren blijven wij hier hard aan werken. Wij letten niet alleen op de verbale communicatie, zo worden de brieven die de klant van ons ontvangt periodiek nagekeken op helderheid en juiste toon en indien nodig verbeterd. Dit past goed binnen de aanpak van hoogwaardig handhaven.

2.7.3 Hoe gaan wij hierop inzetten?

- Wij gaan bij gemeentelijke samenwerkingsverbanden, zoals binnen G4 verband en het GBI (Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen), informatie en best practices ophalen die kunnen leiden tot een inhoudelijke verbetering van de brieven die wij sturen aan klanten. De focus zal met name liggen op taal (boodschap) en het prikkelen van klanten om positieve keuzes te maken.
- In ons nieuwe klantportaal worden de rechten en plichten van de klant duidelijker gecommuniceerd in het aanvraagproces.

2.8 Toepassen van inzichten uit de gedragswetenschap

2. Onze dienstverlening verbeteren door inzichten uit de gedragswetenschap toe te passen

2.8.1 Het positief beïnvloeden van het gedrag van de klant

De klant die in aanmerking komt voor een bijstandsuitkering wordt gewezen op zijn rechten én plichten. Wij gaan uit van de goede intentie van de klant, dit betekent dat wij ervan uitgaan dat de klant de voor hem geldende regels naleeft. Echter komt het in de praktijk voor dat de klant onbewust de regels overtreed. De redenen achter het niet naleven van de regels door de klant zijn even belangrijk als de gedraging zelf, zo kunnen wij lessen trekken uit met name de ongebruikelijke verhalen achter de gevallen van onrechtmatig gebruik en onze dienstverlening hierop aanpassen. Om de nalevingsbereidheid van de regels onder klanten te vergroten is het van belang om niet louter te handhaven met handvatten die worden aangereikt vanuit wet- en regelgeving. Een goede voorlichting wordt beschouwd als een stimulans om de klant het gewenste gedrag (naleving regels) te laten vertonen. Het draagt bij aan het bevorderen van de nalevingsbereidheid onder klanten. En dit is een uitgangspunt die in de praktijk voor een groot deel van onze klanten werkt. Toch is het mogelijk dat de nalevingsbereidheid van klanten niet louter afhankelijk is van een goede voorlichting of uitleg. Handhaving in preventieve vorm richt zich ook op de mens achter de klant, die besluit op een gegeven moment zich wel of niet aan de voorschriften te houden. Het gaat dan niet per se om doelbewust frauderen, maar ook om onbewuste overtreding zoals het vergeten en niet nakomen van een gemaakte

afpraak. De opkomst en ontwikkelingen van positieve gedragsbeïnvloeding in andere domeinen laat zien dat het vergroten van de nalevingsbereid van regels door klanten extra gestimuleerd kan worden. Een goed voorbeeld zijn de digitale verkeersborden met daarop informatie over de snelheid van de passerende verkeersdeelnemer inclusief een blijde groene smiley of een treurige rode smiley. Het digitaal verkeersbord zorgt voor bewustwording bij verkeersdeelnemers over de gereden snelheid en behelst ook een beloning met het tonen van een groene smiley voor goed gedrag.

2.8.2 Een betere dienstverlening

Hoe groot de nalevingsbereidheid van onze klanten is hangt onder meer af van wat de klant drijft om zich aan de regels te houden, aan de hand van deze informatie kan vervolgens onderzocht worden of de wijze van handhaven en klantcontact effectiever kan worden ingericht. De bevindingen uit het WRR-rapport “Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid” (2017) zijn een stimulans voor het betrekken van inzichten uit de gedragskennis bij het formuleren en uitvoeren van handhavingsbeleid. Het rapport brengt ten behoeve van effectief overheidsbeleid het realistisch perspectief onder de aandacht als tegenhanger van het klassieke beleidsperspectief dat meer weten automatisch leidt tot beter doen. Het realistisch perspectief is op gebaseerd op gedragswetenschappelijke bevindingen en heeft als uitgangspunt dat er meer factoren een rol spelen bij het wel of niet juist handelen van burgers dan de beschikking over voldoende informatie of goede voornemens. Dit is een verbreding van ons eerdere uitgangspunt dat bekendheid met de sancties én met het feit dat we deze consequent uitvoeren, maakt dat klanten niet de fout in willen gaan.

Het onderzoek Weten wat Werkt is een voorbeeld van een onderzoek naar onder meer het verband tussen regeldruk en keuzegedrag van mensen in de bijstand.

2.8.3 Hoe gaan wij hierop inzetten?

- Door de komende jaren de mogelijkheden te verkennen om bestaande kennis en inzichten over effectiviteit van gedragsinterventies te gebruiken ten behoeve van toekomstige beleidsontwikkeling en uitvoering. Dit gaan wij doen door elk jaar in het jaarplan van team handhaving een actie over gedragsbeïnvloeding op te nemen voor een selectie medewerkers die direct contact hebben met de klant. Dit kan gedaan worden in samenwerking met organisaties die gespecialiseerd zijn in positieve gedragsbeïnvloeding.

- Door de mogelijkheden te verkennen om klanten per sms, mail of andere contactvoorziening te herinneren aan afspraken. Hiermee proberen wij het niet verschijnen van klanten op afspraken te verminderen.

2.9 Versterken van samenwerking met partners

3. Effectiever handhaven door kennis- en informatiedeling binnen samenwerkingsverbanden te intensiveren

2.9.1 Handhaven doen we samen

In de handavingsketen van de sociale zekerheid zijn verschillende organisaties actief, zoals het Inlichtingenbureau (IB), de SVB, het UWV, de Inspectie SZW en meer. Wij werken al geruime tijd samen met verschillende partijen aan gezamenlijke onderzoeken en het delen van kennis en informatie, zoals vanuit het Regionaal Platform Fraudebestrijding (RPF).

2.9.2 Hoe draagt dit bij aan effectiever handhaven

Sommige vormen van onrechtmatig gebruik zijn complex en raken meerdere soorten wetgeving. Vaak is dan een multidisciplinaire aanpak nodig om effectief te kunnen handhaven. Deelname aan een netwerk of samenwerkingsverband kan nuttige informatie of ondersteuning van andere partijen opleveren voor gezamenlijke onderzoeken en levert vaak ook nieuwe inzichten op. Kennisdeling en gezamenlijke onderzoeken vindt ook plaats binnen de eigen organisatie in samenwerking met afdelingen als Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH) en Burgerzaken. Een ander voorbeeld is de samenwerking met de afdeling Veiligheid in het kader van de aanpak van ondermijning.

Voor sommige activiteiten, zoals handhaven op onrechtmatig gebruik van pgb's, is het ook zo dat bijvoorbeeld de Rijksinspectie langer dergelijke activiteiten verricht en daarmee meer kennis en expertise heeft op dat gebied. Daarnaast zijn de buurtteams in de wijken bij het handhaven op pgb's een belangrijke partner. De komende jaren blijft Werk en Inkomen deelnemen aan samenwerkingsverbanden die een bijdrage kunnen leveren aan het opsporen van onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen. Inzet op deelname met interne en externe partners aan zogeheten themaonderzoeken wordt gecontinueerd.

2.9.3 Hoe gaan wij hierop inzetten?

- Door in 2019 te starten met het project 'Wijkgerichte Aanpak Overvecht' in het kader van het programma 'Overvecht in de Versnelling'. Dit is een project geïnitieerd vanuit het RPF om in Overvecht specifieke vormen van onrechtmatig gebruik en individuele zorgvragen in beeld te krijgen.
- Door te onderzoeken of er een kader kan worden opgesteld om kennisdeling met partners periodiek op een effectieve manier in te richten. Wij beschouwen nauw contact met partners om eerdergenoemde redenen als een meerwaarde.
- Door het creëren van een format voor het uitwisselen van handhavers onder samenwerkende afdelingen of organisaties om kennisdeling over andere vormen van onderzoek en over de signalerende rol die een handhaver vervult binnen het sociaal domein te stimuleren.

2.10 Verkennen van nieuwe methodieken

4. Het verkennen van nieuwe methodieken om efficiënter en effectiever te handhaven

2.10.1 Efficiënter gebruik van data

Ontwikkelingen op het gebied van technologie volgen elkaar in rap tempo op. Wij handhaven al jarenlang voornamelijk risico- en signaal gestuurd en middels thematische controles. Dit blijven wij ook de komende jaren doen. Een voorbeeld van risico- en signaal gestuurd handhaven is het instellen van een handhavingsonderzoek bij het ontvangen van signalen van het Inlichtingenbureau waaruit blijkt dat er sprake is van een wijziging in de inkomenssituatie van de inwoner, zonder dat wij daarvan op de hoogte zijn gesteld. Wij gaan de komende jaren de mogelijkheden verkennen om de data die al in onze systemen staan slimmer te gebruiken om de effectiviteit te verhogen van preventieve en repressieve handhavingsactiviteiten. Een ander argument voor het slimmer gebruik van data is het efficiënter inzetten van de capaciteit die wij hebben voor het opsporen van bewust onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen.

2.11 De uitvoering van handhavingstaken anders organiseren

5. Een gediversifieerde aanpak van bewuste en onbewuste fraude mogelijk maken door de uitvoering van onze handhavingstaken anders te organiseren

2.11.1 Gediversifieerde handhavingsaanpak

De afgelopen jaren is stevig ingezet op het concept van hoogwaardig handhaven. Dit heeft geleid tot meer aandacht voor preventief handhaven en een bredere rol van de handhaver in de

dienstverleningsketen. Voor de komende jaren ziet Werk en Inkomen voldoende kansen en mogelijkheden om de stappen die zijn gemaakt door te ontwikkelen. Een beter onderscheid in de aanpak van bewuste en onbewuste fraude wordt een van de prioriteiten. Voor de uitvoering van handhavingstaken vereist dit een andere indeling. Er zal worden onderzocht of het effectiever is om de lichte handhavingsacties, zoals informatiegesprekken met de inwoner of de zogeheten deurbezoeken, te beleggen bij collega's die aan de voorkant van de dienstverleningsketen al in contact staan met de inwoner in het kader van de aanvraag van een uitkering. Het voorkomen van onbewuste fraude kan zo onderdeel uitmaken van bestaande dienst- en hulpverlening aan de burger. De handhavingspecialisten zouden zich dan voornamelijk richten op het opsporen van bewuste fraude, dit vereist vaak langdurig onderzoek. Het bestrijden van bewuste fraude vereist een andere vorm van handhaving en intensiteit dan de aanpak van onbewuste fraude. Er zal aandacht worden besteed aan bijscholing van medewerkers om de herindeling van de uitvoering van handhavingstaken vlot te laten verlopen.

Naast deze organisatieontwikkeling handhaaft Werk en Inkomen in opdracht van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling op onrechtmatig gebruik van persoonsgebonden budgetten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet.

HOOFDSTUK 3 PRIVACY

3.1 Handhaving en privacy

Bij uitvoeren van handhavingstaken op grond van de Participatiewet en de Wmo/Jeugdwet worden persoonsgegevens betrokken. Het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens in het kader van een handhavingsonderzoek gebeurt op grond van een wettelijke grondslag. Dit geldt ook voor het verstrekken van persoonsgegevens aan derde partijen met wie wij samenwerken. Het verzamelen en analyseren van persoonsgegevens ten behoeve van een handhavingsonderzoek wordt zorgvuldig gedaan, er worden niet meer gegevens vergaard dan nodig is voor het doen van gedegen onderzoek. Het verwerken van persoonsgegevens moet plaatsvinden binnen de kaders van de Wet bescherming persoonsgegevens en sinds 25 mei 2018 binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De bewustwording rondom het verzamelen en analyseren van persoonsgegevens voor onderzoek is versterkt met de inwerkingtreding van de Europese AVG verordening. Bij nieuwe gegevensverwerkingen of wijzigingen van bestaande gegevensverwerkingen moet een Privacy Impact Assessment (PIA) worden uitgevoerd. Dit is conform onze gemeentelijke privacyverordening.

Door de komst van de AVG ligt de al dan niet aanwezige ruimte voor het doen van onderzoek (in samenwerking met andere partijen) onder een vergrootglas. Ondanks het gegeven dat onderzoeken soms bemoeilijkt worden door deze beperkingen wijkt Werk en Inkomen niet af van het uitgangspunt dat handelingen altijd in lijn moeten zijn met de privacy- en overige wetgeving. Middelen zoals peilbakens – geplaatste gps-volgsystemen onder de auto's van inwoners – en inzet van camera's worden niet gebruikt in bestuursrechtelijke onderzoeken.

3.2 Hoe gaan wij hiermee om?

Alle handhavingsonderzoeken die wij uitvoeren moeten conform de privacywetgeving en onze eigen privacyverordening zijn. Er wordt constant gezocht naar juridische oplossingen voor beperkingen die voortvloeien uit privacy wetgeving. Landelijke ontwikkelingen en goede voorbeelden uit de praktijk met betrekking tot het uitwisselen van informatie conform de privacy wetgeving volgen wij nauwlettend.