

**Handhavingsbeleidsplan  
Backoffice welzijn en publiekszaken (Werk en Inkomen)  
Gemeente Slochteren**

**Datum: :donderdag 13 januari 2005**

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding	4
1.2 Opbouw van het handhavingsbeleidsplan	5
<b>2. Externe en interne gerelateerde ontwikkelingen</b>	<b>5</b>
2.1 Agenda voor de toekomst en de tijdelijke stimuleringsregeling Hoogwaardige Handhaving	5
2.2 WWB en deregulering	6
2.3 Regionalisering sociale recherche en de controlefunctionaris	6
2.4 Modelaanpak tegen fraude met identiteitspapieren	8
2.5 CWI	8
2.6 VIS systeem	8
2.7 Zwarte fraude en risicoprofielen	9
2.8 Interventieteams	9
2.9 Internationaal Bureau Fraude informatie	10
2.10 Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst	10
<b>3. De stand van zaken op het gebied van handhaving</b>	<b>10</b>
3.1 Verbeterpunten uit de nulmeting	10
3.2 De samenhang tussen de verschillende beleidsstukken	10
<b>4. Een visie op handhaving</b>	<b>11</b>
4.1 De visie van de gemeente Slochteren	12
<b>5. Beleidsdoelstellingen</b>	<b>12</b>
5.1 Visie-element voorlichting	12
5.1.1 Communicatieplan	12
5.1.2 Brochure spelregels	12
5.1.3 De informatiemap	13
5.1.4 Het informatiemateriaal in de wachtruimte	14
5.1.5 Handhaving in de keten Werk en Inkomen	14
5.1.6 Transparante en uitgedragen visie op handhaving	14
5.1.7 Cliëntenparticipatie	15
5.1.8 Communicatie (extern en intern)	15
5.1.9 Dienstverleningsgesprek casemanager	15
5.1.10 Preventieve schuldhulpverlening	16
5.2 Visie element optimalisering dienstverlening	16
5.2.1 casemanager	16
5.2.2 Inspraak klanten om de dienstverlening te verbeteren	16
5.2.3 Werkprocessen en heldere regels	16
5.2.4 Verificatiesystematiek voor een goede klantrelatie	17
5.2.5 Servicenormen benoemen	17
5.2.6 Onderzoek andere controle systematiek	17
5.3 Visie-element controle op maat	18
5.3.1 Handhaving in de keten naar voren	18
5.3.2 Verificatie/validatie protocol	18
5.3.3 Heronderzoeken (van periodiek naar signaal)	18
5.3.4 Maandelijks rechtmatigheidsonderzoekformulieren	19
5.3.5 Statusformulier	19
5.3.6 Aselecte steekproef	19
5.3.7 Gegevensuitwisseling	20
5.3.8 Stimuleren werkaanvaarding	20
5.3.9 Risicoprofielen	20
5.3.10 Themacontroles uitvoeren	21
5.3.11 Huisbezoek afleggen	21
5.3.12 Anonieme tips behandelen	21
5.3.13 Fraudealertheid bevorderen	21
5.3.14 Interne controle handhaven	22
5.4 Visie-element sanctioneren op maat	22
5.4.1 De afstemmingsverordening opstellen	22

5.4.2	De fraudeverordening opstellen	22
5.4.3	Openstaande vorderingen worden niet afgeschreven	22
5.4.4	Frauderegistratiesysteem opzetten	23
5.5	Samenvatting nieuwe beleidsvoornemens	23
<b>6.</b>	<b>Randvoorwaarden</b>	<b>24</b>
6.1	Tijdsnormen	24
6.2	Informatievoorziening	24
6.3	Kennis en vaardigheden	24
6.4	Organisatie	24
6.5	Ruimte	25
6.6	Beleidsvoornemens randvoorwaarden	25
<b>7.</b>	<b>Evaluatie</b>	<b>25</b>
<b>8.</b>	<b>Financiële gevolgen</b>	<b>26</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het integrale handhavingsbeleidsplan op het gebied van “Werk en Inkomen”. Hierin staat onze integrale visie op het beleidsterrein handhaving<sup>1</sup> en fraudebestrijding<sup>2</sup>

Een visie op handhaving blijkt broodnodig om oneigenlijk gebruik van bijstandsgelden het hoofd te bieden in een tijd waarin bezuinigd wordt op de sociale zekerheid. Na de invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) zijn wij volledig financieel verantwoordelijk voor de verstrekking van bijstandsuitkeringen. Vooral nog leek de verdeling van de budgetten voor onze gemeente positief, noch negatief uit te vallen, maar door de aanpassing van het macrobudget WWB 2004 wordt het budget neerwaarts bijgesteld met ongeveer 8%. Dit betekent voor onze gemeente een behoorlijke financiële aderlating, die uiteraard van invloed zal zijn op de door ons te maken beleidskeuzen.

De economische recessie en de rijksbezuinigingen trekken een grote wissel op ons lokaal beleid. Wij verwachten dat de instroom van nieuwe bijstandsklanten groter zal worden, gelet op de maatregelen van het kabinet. Door de verslechterde economie worden steeds meer mensen werkloos en komen ook meer mensen in de bijstand terecht. Daarnaast is het nog maar de vraag hoeveel mensen, bij de huidige economische neergang, snel weer zullen uitstromen. Wij zullen dan ook alle zeilen moeten bijzetten om eventuele financiële tegenvallers op te vangen en om de mensen met de zwakste schouders te ontzien. Daarom willen wij ons huidige bijzondere bijstandsbeleid en het beleid ten aanzien van de groep klanten met een eigen woning handhaven. Deze keuzen kosten geld en daarom zullen wij gaan inzetten op het rechtmatig verstrekken van bijstandsgelden. Als gemeente hebben wij weinig invloed op de economische conjunctuur. Maar toch kunnen wij enige invloed uitoefenen op de omvang van het klantenbestand, door er voor te zorgen dat alleen diegenen in de bijstand zitten die er ook daadwerkelijk in thuis horen. Met andere woorden: doelmatig handhaven, op het juiste moment en op de juiste plaats, kan onze gemeente geld besparen. Met dit integraal handhavingsbeleidsplan willen wij proberen om de juiste balans te vinden tussen preventief beleid en repressief beleid. Wij willen ervoor zorgen dat klanten van de backoffice welzijn en publiekszaken de wet- en regelgeving uit zichzelf naleven. Om dit te bereiken, hebben wij besloten aan te sluiten bij het concept hoogwaardig handhaven, dat uitgaat van een beleids- en plancyclus. Wij zullen ons de komende jaren inzetten om ervoor te zorgen dat handhaving een prominente plaats krijgt in elke fase van het uitkeringsproces.

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

Wij voeren een hoogwaardig handhavingsbeleid, zodat alleen diegenen die daadwerkelijk recht op een uitkering hebben een uitkering ontvangen. Wij vinden het belangrijk dat er voldoende aandacht gaat naar een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de WWB. Dit voorkomt dat gemeenschapsgeld ten onrechte wordt uitgegeven, waardoor het draagvlak onder de burgers voor bijstandsverstrekking wordt vergroot. Verder beperkt het ook de uitgaven van ons inkomensdeel.

Om handhaving een prominente plaats te geven binnen de bedrijfscultuur en de bedrijfsprocessen hebben wij gebruik gemaakt van de stimuleringsregelingen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Deze regelingen scheppen voor onze gemeente de nodige randvoorwaarden om vorm te kunnen geven aan hoogwaardige handhaving, zoals de Kennisbank<sup>3</sup> hoogwaardige handhaving en regionale samenwerking sociale recherche. Door de inzet van deze subsidiegelden willen wij er in slagen dat de *kwaliteit van de dienstverlening* wordt verbeterd, dat wij minder kwetsbaar zijn voor wat betreft de controle- en opsporingsfunctie en dat er meer eenheid komt in de aanpak van fraude en handhaving.

Dit handhavingsbeleidsplan is een onderdeel van het project hoogwaardige handhaving en is een eerste stap naar een integrale aanpak van fraudepreventie en frauderepressie. Met dit handhavingsbeleidsplan willen wij bereiken dat de ingezette kwaliteitsverbetering op het brede gebied van handhaving wordt voortgezet, waarbij het accent komt te liggen op resultaatgericht controleren en het versterken van handhaving binnen de keten van werk en inkomen.

<sup>1</sup> Handhaving: in stand houden van de regels. Handhaving zijn alle activiteiten van de overheid die er op gericht zijn dat de regels worden nageleefd.

<sup>2</sup> Fraudebestrijding: het bedrog bestaande uit vervalsing van administratie of ontduiken van voorschriften tegengaan

<sup>3</sup> Kennisbank Hoogwaardige Handhaving: De kennisbank bevat een verzameling aan instrumenten, die gemeente in staat stelt om handhaving in te bedden in de uitvoering van de Wet werk en bijstand.

Verder worden in dit handhavingsbeleidsplan de gemeentelijke visie op handhaving en concreet meetbare beleidsdoelen vastgelegd, waarbij het voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik en misbruik van bijstandsgelden een doel is.

## **1.2 Opbouw van het handhavingsbeleidsplan**

De gemeentelijke handhavingstaak, heeft in de lijn van landelijke onderzoeken en rapporten, in toenemende mate behoefte aan een stevige beleidsmatige en gemeentebrede grondslag. In die zin zijn er diverse aanleidingen voor dit beleidsplan. Door te starten met een uitgebreide inventarisatie van de huidige stand van zaken en de recente ontwikkelingen is dit plan het fundament voor een kwalitatieve intensivering van handhaving bij de backoffice welzijn en publiekszaken.

Het plan is onderverdeeld in een 7-tal hoofdstukken en een financiële paragraaf.

In hoofdstuk 2 wordt een aantal externe en interne gerelateerde ontwikkelingen geschetst, die voor dit beleidsterrein van belang zijn.

In hoofdstuk 3 wordt een korte beschrijving gegeven van de huidige situatie en de verbeterpunten op het gebied van handhaving.

De gemeentelijke visie op handhaving vindt u in hoofdstuk 4. In het verlengde daarvan ligt hoofdstuk 5, waarin de visie op handhaving wordt vertaald naar concrete beleidsdoelstellingen en beleidsvoornemens.

In hoofdstuk 6 gaan wij in op de randvoorwaarden voor de organisatie. De kwaliteit van de fraudebestrijding wordt namelijk sterk bepaald door de middelen die beschikbaar worden gesteld voor de uitvoering.

In het slothoofdstuk 7 wordt aandacht besteed aan de evaluatie.

Als bijlage is een aparte financiële paragraaf van dit handhavingsbeleidsplan bijgevoegd. Door een verschuiving van werkzaamheden wordt beoogd dat de activiteiten gefinancierd worden vanuit de bestaande middelen.

## **2. Externe en interne gerelateerde ontwikkelingen**

Handhaving vraagt om een structurele en geïntegreerde benadering. Het ten onrechte betalen van uitkeringen, illegale tewerkstelling en andere onrechtmatigheden, moet worden tegengegaan. In dit handhavingsbeleidsplan ligt de nadruk op fraudebestrijding. Dit handhavingsbeleidsplan beschrijft hoe de aanpak van fraude verder verbeterd en geïntensiveerd wordt en hoe de gemeente ervoor zorgt dat naleving van regels wordt bewerkstelligd.

Er wordt slimmer, breder en meer gehandhaafd door een duidelijk preventief en repressief beleid te voeren en goed samen te gaan werken met andere partners in de fraudebestrijding. Het is daarom van belang inzicht te krijgen in de ontwikkelingen die zich op grond van bepaalde projecten en bij andere organisaties voordoen in relatie tot handhaving en fraudebestrijding.

Op de ontwikkeling van sommige projecten kan de gemeente invloed uitoefenen, zoals de afspraken die de VNG namens de gemeente maakt met het Rijk, of de regionalisering van de sociale recherche. Een aantal projecten zullen zich buiten de invloedssfeer van de gemeente ontwikkelen. Dergelijke projecten zullen wij vanuit de bijstandsinvalshoek maar ook vanuit een maatschappelijke invalshoek blijven volgen.

### **2.1 Agenda voor de toekomst en de tijdelijke stimuleringsregeling Hoogwaardige Handhaving**

In de agenda voor de Toekomst zijn voor de periode van 2001-2004 tussen het Rijk en de gemeente bestuurlijke afspraken vastgelegd over de uitvoering van de bijstandswet. De nadruk ligt op het gebied van reïntegratie, maar verder zijn er afspraken gemaakt over handhaving, minimale beleid, deregulering en cliëntenparticipatie. Handhaving vormt een integraal onderdeel van deze bestuurlijke vaststelling van uitgangspunten en doelen. Het concept van hoogwaardig handhaven wordt daarbij als grondslag genomen. Van de gemeente wordt in dat kader onder meer gevraagd dat zij duidelijke en meetbare doelstellingen formuleert op het terrein van het voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik en misbruik van bijstand.

Om de gemeente in staat te stellen een stap voorwaarts te maken met gericht beleid en verbetering van de uitvoering op het gebied van handhaving, heeft de Minister vanuit de tijdelijke stimuleringsregeling een subsidiebudget beschikbaar gesteld. Ook wij hebben gebruik gemaakt van de door de Minister opengestelde tijdelijke

stimuleringsregeling en hebben hiertoe voor 1 september 2003 een subsidieaanvraag met een activiteitenplan en een begroting ingediend bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Het activiteitenplan dat door ons is ingediend, is gebaseerd op de onderdelen zoals die in de Kennisbank hoogwaardige handhaving voorkomen. De Kennisbank bevat een verzameling aan instrumenten die gemeenten in staat stellen om handhaving in te bedden in de uitvoering van de WWB en aanverwante wet- en regelgeving. De Kennisbank is in schriftelijke en digitale vorm aan ons beschikbaar gesteld.

De beleids- en plancyclus van de Kennisbank bestaat uit een wiel met acht spaken: visie op handhaving, handhavingsbeleidsplan, werkprocessen, randvoorwaarden, kennis (vaardigheden en attituden), aansturing, resultaatmeting en evaluatie. Door aan alle acht spaken evenredige aandacht te besteden moet het handhavingswiel beter gaan draaien. De Kennisbank geeft ons voldoende handvatten om verbeteringen aan te brengen in het handhavingsbeleid, maar wordt door ons niet gezien als een keurslijf.

## 2.2 WWB en deregulering

Met ingang van 1 januari 2004 is de WWB ingevoerd. Deze wet vervangt de Algemene bijstandswet en aanverwante regelgeving, de Wet inschakeling werkzoekenden en het Besluit In- en Doorstroombanen. Kern van deze wet is dat door afschaffing van veel overbodige regeltjes en samenvoeging van budgetten de gemeente meer beleidsvrijheid heeft. De gemeente krijgt de volledige verantwoordelijkheid voor een actief reïntegratie- en handhavingsbeleid. In ruil voor deze beleidsvrijheid zijn wij wel verantwoordelijk voor de financiering van de WWB.

Een andere belangrijke verandering is het vervallen van het landelijke Boete- en Maatregelbesluit. De gemeente moet vanaf 2004 in een verordening, de afstemmingsverordening, haar handhavingsregels vastleggen. In de afstemmingsverordening is door ons vastgelegd in welke situaties een verlaging van de uitkering plaatsvindt, hoe hoog de verlaging is en voor welke periode de verlaging wordt opgelegd. Verder hebben wij in de afstemmingsverordening ook de bepaling opgenomen, waarin het zich zeer ernstig misdragen tegenover de gemeente als een maatregelwaardige gedraging wordt aangemerkt.

Tevens moet de gemeente in een verordening regels vaststellen voor de bestrijding van ten onrechte ontvangen bijstand en voor de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet. Dit is de zogenaamde fraudeverordening. In de WWB is de verplichting tot handhaving van regels zoals die golden in de Abw losgelaten en omgezet in een "kanbepaling". Hiermee krijgt de gemeente de bevoegdheid om haar eigen regels vast te stellen voor de bestrijding van fraude en van misbruik en oneigenlijk gebruik. De fraudeverordening sluit zoveel mogelijk aan op het gemeentelijk beleid. De verordening stelt op hoofdlijnen het beleid rond fraudebestrijding vast en is toegespitst op een sluitende aanpak van fraude. Nadere invulling en verdieping van deze verordening wordt gegeven in de vorm van beleidsregels. Dit plan wil hierin mede voorzien.

Naast de positieve consequenties van de WWB is er ook een aantal consequenties dat ons verontrust. We moeten zelf opdraaien voor eventuele tekorten in de bijstandsverstrekking en mogen geen categoriale bijstand meer verstrekken. Het zal duidelijk zijn dat dit alles van invloed zal zijn op de door ons te maken beleidskeuzen op het gebied van werk, inkomen, handhaving, fraude- en armoedebestrijding.

## 2.3 Regionalisering sociale recherche en de controlefunctionaris

Het Kabinet wil meer eenheid en bundeling binnen de opsporing. Gemeenten dienen zich in te spannen om te komen tot grotere samenwerkingsverbanden in de opsporing, omdat dit schaalvoordelen oplevert. Schaalvergroting leidt tot een betere kwaliteit in de dienstverlening, tot minder kwetsbaarheid en meer eenheid en slagvaardigheid in de aanpak van fraude. Om de samenwerkingsverbanden te stimuleren, heeft de overheid de Tijdelijke regeling intensivering opsporing en controle in het leven geroepen. Deze regeling bestaat uit twee onderdelen.

Het eerste onderdeel heeft betrekking op de uitbreiding van de samenwerking van de sociale recherche. Het tweede onderdeel betreft de subsidiëring van de extra formatieplaatsen op het terrein van opsporing en controle, waarvoor het Ministerie van SZW gedurende de jaren 2003-2006 financiële middelen beschikbaar heeft gesteld. Ook wij hebben aanspraak gemaakt op deze financiële tegemoetkoming om de kosten van een intergemeentelijke samenwerking op het gebied van fraude te dekken.

Tot op 1 januari 2005 maakte onze gemeente deel uit van het Regionaal Samenwerkingsverband Sociale Recherche<sup>4</sup> voor wat betreft de uitvoering van de sociale recherche. Dit samenwerkingsverband is vanaf 1989 operationeel en bekrachtigd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de vijf deelnemende gemeenten, te weten onze gemeente, Bedum, Eemsmond, Loppersum en Ten Boer.

In overeenstemming met de "Overeenkomst tot samenwerking bijzonder onderzoek op het terrein van de sociale zekerheid" hebben wij in 1989 de ambtenaar bijzondere controle (hierna te noemen sociale rechercheur) in dienst genomen. Deze ambtenaar valt dan ook rechtspositioneel onder onze gemeente. Niettemin komen de kosten van deze ambtenaar volledig voor rekening van de vijf deelnemende gemeenten. Jaarlijks wordt door ons een begroting en een berekening van het kostenaandeel per gemeente opgesteld op grond waarvan de gemeente een bijdrage verschuldigd is. Daarnaast dragen wij zorg voor de administratie, coördinatie, financiële afdoening, alsmede de evenredige inzet van de sociale rechercheur.

Het Regionaal Samenwerkingsverband Sociale Recherche bestaat uit 1 formatie eenheid (fte) aan opsporingscapaciteit. Het kabinetsstandpunt is dat gemeenten stapsgewijs naar een samenwerkingsstructuur van tenminste 10 fte aan opsporingscapaciteit dienen toe te werken.

Verder heeft het kabinet aanbevolen om bij het opzetten van een samenwerkingsverband aansluiting te gaan zoeken bij een arrondissement. Een dergelijke aansluiting ondersteunt het kabinet met een éénmalige subsidie van € 45.000,00. Wij kunnen ons vinden in de uitgangspunten van het Kabinet en hebben onlangs besloten aan te sluiten bij het regionaal samenwerkingsverband bij de stad Groningen.

Per 1 januari 2004 is het Regionaal Samenwerkingsverband Sociale Recherche een vorm van samenwerking met de stad Groningen aangegaan. Het jaar 2004 werd gezien als overgangsjaar waarin de implementatie vorm moet krijgen, vanaf 1 januari 2005.

Daarnaast zijn wij structureel met de gemeenten Eemsmond, Loppersum, Bedum en Ten Boer in gesprek om onze beleidsregels op het gebied van handhaving en fraudebestrijding op elkaar af te stemmen. Vanaf 1 januari 2004 is een splitsing aangebracht in opsporing en controle. De sociale rechercheur houdt zich vanaf 1 januari 2004 uitsluitend bezig met opsporing van strafrechtelijke onderzoeken die een fraudebedrag van € 6.000,00 te boven gaan.

De controlefunctionaris krijgt een taak in het traject voorafgaande aan de opsporing. Inhoudelijke speerpunten van het fraudebeleid, dat wordt uitgevoerd door de controlefunctionaris zijn:

- De aanpak van witte fraude
- De aanpak van zwarte fraude
- De aanpak van samenwoon fraude
- Consult functie

In het bijzonder de aanpak van samenwoonfraude geniet onze voorkeur. Deze vorm van fraude blijkt in de praktijk moeilijk te bestrijden. De oorzaak hiervan is dat het bewijsmateriaal meestal moeilijk te leveren is. Voor een gerichte aanpak van dergelijke complexe zaken vinden wij het belangrijk dat de controlefunctionaris bij de bestrijding van deze vorm van fraude intensief contact heeft met de casemanager en met de sociale rechercheur van het nieuw op te richten samenwerkingsverband met de stad Groningen. Fraudebestrijding vraagt naar onze mening om een professionele aanpak vanuit verschillende disciplines en expertise. Het bundelen daarvan leidt tot een slagvaardig optreden en een hoge pakkans.

Aangezien de organisatie van de fraudebestrijding continue in beweging is kunnen wij bij de tot standkoming van dit plan nog niet expliciet aangeven bij wie de controlefunctionaris in dienst zal komen en bij wie hij/zij rechtspositioneel zal worden ondergebracht.

<sup>4</sup> Regionaal Samenwerkingsverband Sociale Recherche: Gemeente Slochteren, Bedum, Eemsmond, Loppersum en Ten Boer.

## 2.4 Modelaanpak tegen fraude met identiteitspapieren

Binnen de sociale zekerheid is sprake van een toename van identiteitsfraude. Regelmatig worden valse en vervalste documenten in de administratie van werkgevers en overheidsorganisaties aangetroffen. In het jaar 2002 is het rapport "Project sofi-nummers 2000 – 2001" van het UWV afgerond. Uit dit onderzoek blijkt dat regelmatig onjuist gebruik wordt gemaakt van sofi-nummers. Dit gebeurt door handel in vervalste formulieren. Identiteitspapieren worden tegen betaling ter beschikking gesteld. Het Ministerie van SZW heeft naar aanleiding van dit rapport een taskforce identiteitsfraude ingesteld.

Deze taskforce heeft een aantal maatregelen voorgesteld, die betrekking hebben op kennisontwikkeling baliepersoneel, kennisoverdracht tussen de hiervoor genoemde instanties, intensivering voorlichting, beheer sofi-nummers en intensivering controle en opsparing.

Het is de bedoeling dat het CWI, de Belastingdienst, het UWV en de SVB de maatregelen invoeren. Uit de literatuur blijkt dat een aantal uitvoeringsorganisaties is begonnen met het opleiden van het baliepersoneel. Voorts krijgen gemeenten een modelaanpak in de strijd tegen documenten identiteitsfraude. Daartoe heeft het Ministerie besloten na een proef in Amsterdam, Eindhoven en Utrecht. Als onderdeel van de proef hebben ambtenaren van deze drie gemeenten een opleiding gekregen om valse documenten te herkennen. De proef bleek een succes.

Ook de medewerkers van onze backoffice welzijn en publiekszaken zijn alert op identiteitsfraude en houden zich aan de volgende richtlijnen:

- de wettelijke legitimatieprocedure wordt nauwgezet gevolgd;
- het gezonde verstand wordt gebruikt;
- er wordt gebruik gemaakt van interne expertise (Publiekszaken);
- er wordt gebruik gemaakt van externe expertise van politie, IND en Vreemdelingendienst.

In het door ons op te stellen verificatieprotocol zal rekening worden gehouden met identiteitsfraude. In deze handleiding zal aandacht worden besteed aan: documentencontrole, look-alike fraude<sup>5</sup>, sofi-nummerfraude en valse paspoorten.

## 2.5 CWI

Bij het CWI<sup>6</sup> vindt de start plaats van een uitkeringsaanvraag voor de bijstand. Daarmee vormt het CWI een onderdeel van de handhavingsketen. Afspraken tussen het CWI en onze gemeente zijn neergelegd in de Service Niveau Overeenkomst (SNO). Voor de backoffice welzijn en publiekszaken van onze gemeente is het van belang dat de medewerkers van het CWI in het kader van preventief handhaven voldoende toegerust zijn om de rechtmatigheid van de bijstands aanspraak te beoordelen. Dit vraagt naar onze mening om een gedegen opleiding, fraudealertheid en een technisch instrumentarium, zoals bijvoorbeeld apparatuur om valse paspoorten en sofi-nummers te herkennen. In hoofdstuk 5, paragraaf 5.1.5, komen wij terug op de samenwerking met het CWI om fraude tegen te gaan.

## 2.6 VIS systeem

Bij de uitvoering van de WWB en andere wet- en regelgeving op het gebied van sociale zekerheid is handhaving een kerntaak. Om misbruik met persoonsgegevens tegen te gaan, zijn er diverse systemen in ontwikkeling. Het Verificatie Informatie Systeem (VIS) is hier een voorbeeld van. Bij dit systeem kan een medewerker van het CWI, het UWV of de gemeente, door het intoetsen van het nummer van het verificatiedocument zien of het een geldig document betreft. Als het systeem constateert dat het om een gestolen document gaat, dan volgt automatisch een melding aan de politie. De VIS pilots zijn van start gegaan in Ede, Alkmaar en Rotterdam.

<sup>5</sup> Look-alike fraude: Observatie van het gezicht van de te controleren persoon aan de hand van het identiteitsdocument en vergelijk het gezicht met die op de pasfoto.

<sup>6</sup> CWI: Centrum Werk en Inkomen Hoogezand.



Het Algemeen Ketenoverleg (AKO<sup>7</sup>) heeft besloten het VIS aan te sluiten op Suwinet<sup>8</sup>, ter ondersteuning van de identiteitsfraude. Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) heeft de opdracht gekregen om deze aansluiting voor de ketenpartners te realiseren. De verwachting is dat wij dan ook van deze mogelijkheid gebruik kunnen maken.

## 2.7 Zwarte fraude en risicoprofielen

Zwarte fraude komt doorgaans niet uit bestandsvergelijkingen naar voren, omdat deze vorm van fraude zich kenmerkt door het gebrek aan registratie van relevante en/of juiste gegevens. Om die reden kan zwarte fraude slechts gedetecteerd worden door fysieke en intensieve controles. Via risicoanalyse wordt gestreefd naar het verhogen van de effectiviteit van de huidige controlepraktijk. Controle op maat staat hierin centraal: het richten van controle-inspanningen op personen waarbij de trefkans op fraude het grootst is. Het ligt dan ook voor de hand om klanten met een verhoogd risicoprofiel intensiever te controleren. In het LAT project (Leeuwarden, Apeldoorn en Tilburg) is ervaring opgedaan met het systeem van risicogestuurde controles.

Het Ministerie van SZW heeft geïnventariseerd welke methoden voor risicosturing er bestaan binnen de sociale zekerheid. De meest effectieve methoden worden in nauwe samenwerking met gemeenten, het Ministerie van SZW en andere partijen verder ontwikkeld voor pasklaar gebruik in de gemeentelijke controlepraktijk. De instrumenten zijn beschikbaar via de site van Stimulansz/VNG, inclusief de bijbehorende werkprocessen en een handreiking voor lokale implementatie.

Veder gaat het nieuwe samenwerkingsverband Sociale Recherche Groningen een meerjarig fraudebeleidsplan opstellen. In dat plan zullen ook de risicoprofielen nader worden uitgewerkt voor het hele samenwerkingsverband. Alvorens wij overgaan tot het invoeren van risicoprofielen, willen wij eerst de implementatieaanpak van het Ministerie van SZW afwachten en het fraudebeleidsplan van het samenwerkingsverband Sociale Recherche Groningen.

## 2.8 Interventieteams

Ondanks het verzet van gemeenten zijn de regionale fraudeteams (Rif's) verdwenen. Hiervoor in de plaats zijn de interventieteams gekomen, die onder landelijke aansturing staan. Dit landelijke netwerk heeft als doel om zwarte fraude te bestrijden. De gemeentelijke invloed op bestrijding van fraude is niet helemaal verloren gegaan, omdat er negen regionale platforms in het leven zijn geroepen, die onder verantwoordelijkheid staan van lokale bestuurders. Wij vallen onder het Noordelijk platform fraudebestrijding (Groningen, Friesland en Drente).

De negen platforms moeten de bestaande regionale contacten en de uitwisseling van expertise tussen organisaties waarborgen. In elke regio zal er een gemeente moeten zijn die de voortrekkersrol vervult om de regiogemeenten te stimuleren en te motiveren voor multidisciplinaire fraudebestrijding. Gelet op de hoeveelheid aan kennis en expertise op het gebied van multidisciplinaire fraudebestrijding is het logisch de gemeente Groningen in eerste instantie de voortrekkersrol te laten vervullen. Groningen heeft deze voortrekkersrol ook op zich genomen en benadert op dit moment de gemeenten actief om deel te gaan nemen aan bijzondere projecten en om informatie uit te wisselen. Gemeenten zijn niet verplicht deel te nemen aan een regionaal platform. Gelet op de tijdsdruk hebben wij voornamelijk besloten om niet actief deel te nemen aan de regionale platforms. Personeelsinzet in de interventieteams of een actieve deelname aan de platforms voor kennisuitwisseling kunnen wij ons op dit moment niet veroorloven, gezien de vele ontwikkelingen die op ons afkomen. Wel werken wij mee aan de bijzondere projecten, die de regionale platforms willen laten uitvoeren door de interventieteams.

Onlangs is er een project opgestart naar personen met dure auto's in verhouding tot het inkomen, het zogenaamde kentekenproject. Aan dit project hebben wij meegewerkt door de gevraagde gegevens aan het Noordelijke Platform fraudebestrijding te verstrekken. De uitslag van dit onderzoek verwachten wij in de loop van 2005. Ook zullen wij verzoeken van het regionale interventieteam om de inzet van sociale rechercheurs van het nieuwe samenwerkingsverband Sociale Recherche Groningen serieus in overweging nemen. Onze insteek is dat fraude goed kan worden aangepakt als wordt samengewerkt tussen de gemeenten, het Openbaar Ministerie, de Arbeidsinspectie, de Sociale Verzekeringsbank, de Belastingdienst en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. Een

<sup>7</sup> AKO is een overleg tussen het CWI, UWV, de VNG en het Ministerie van SZW.

<sup>8</sup> Suwinet is elektronische infrastructuur; gegevensuitwisseling tussen CWI, UWV, SVb en gemeente.

belangrijk instrument om dit te bereiken zijn de interventieteams. Met het samenwerkingsverband Sociale Recherche Groningen zullen wij dan ook afspraken gaan maken om tot een goede samenwerking met het interventieteam te komen, waardoor fraude naar onze mening beter kan worden aangepakt.

## 2.9 Internationaal Bureau Fraude informatie

Het Internationaal Bureau Fraude informatie (IBF) is oorspronkelijk opgericht met het oog op de bestrijding van grensoverschrijdende fraude op het gebied van sociale verzekeringen. Gaandeweg heeft het IBF zijn werkveld uitgebreid. Met ingang van 1 januari 2004 behandelt het IBF ook verzoeken van gemeenten tot nader onderzoek in het buitenland. Gemeenten kunnen via het IBF in veel landen een verificatieonderzoek laten verrichten. Indien nodig, zullen wij ook gebruik maken van het IBF. De bestrijding van misbruik houdt niet op bij de landsgrenzen. Elke vorm van inkomen of vermogen, waarbij het niet uitmaakt of de middelen zich in Nederland of het buitenland bevinden, moet worden betrokken bij het vaststellen van het recht op bijstand. De handreiking "controle en verificatie in het buitenland" van het Ministerie van SZW geeft ons voldoende handvatten om zorgvuldig om te gaan met dit aspect.

## 2.10 Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst

De SIOD (Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst) is een landelijk aangestuurde organisatie, die zich specifiek richt op de aanpak van zwaardere fraudezaken. Hierbij kan gedacht worden aan criminelen die een uitkering gebruiken als dekmantel en meervoudige fraudedelicten. Met de invoering van de SIOD, die rechtstreeks wordt aangestuurd door het Openbaar Ministerie, is de door het vorige Kabinet doorgevoerde scheiding tussen controle en opsporing organisatorisch vormgegeven. Soms vraagt de SIOD om gemeentelijke medewerking bij het oppakken van meer complexe zaken die bij een bepaalde gemeente spelen. Een dergelijk verzoek kunnen en willen wij als gemeente niet weigeren.

## 3. De stand van zaken op het gebied van handhaving

Ons beleid op het gebied van handhaving willen wij verbeteren. In verband hiermee hebben wij een beroep gedaan op de tijdelijke stimuleringsregeling Hoogwaardige Handhaving. Om voor de subsidie in aanmerking te komen, is een nulmeting gedaan en een activiteitenplan opgesteld.

### 3.1 Verbeterpunten uit de nulmeting

Uit de nulmeting is naar voren gekomen dat een duidelijke inhoudelijk uitgewerkte visie op handhaving ontbreekt. Dit is het eerste punt waaraan wij aandacht moeten besteden (zie hoofdstuk 4).

Vervolgens dient het bestaande beleid geactualiseerd te worden in een actueel handhavingsbeleidsplan met concrete meetbare doelen naar de maat van onze gemeente.

In dit handhavingsbeleidsplan wordt aandacht geschonken aan de vier visie-elementen: *voorlichting, optimalisering dienstverlening, controle op maat en daadwerkelijk sanctioneren.*

Om vast te kunnen stellen of het handhavingsbeleid zijn vruchten afwerpt, dient het beleid geëvalueerd te worden. Door hierbij de beleids- en plancyclus te volgen, ontstaat een lerende organisatie.

### 3.2 De samenhang tussen de verschillende beleidsstukken

Om handhaving op een adequaat niveau te krijgen, is het noodzakelijk dat integraal handhavingsbeleid wordt geformuleerd en dat nota's op elkaar worden afgestemd. Tegenstrijdige en/of onduidelijke beleidsregels belemmeren de uitvoering van een adequate handhaving van regels en doen afbreuk aan de nalevingsbereidheid van de klanten. In het kader van de WWB is het een wettelijke verplichting dat de gemeenteraad vijf verordeningen vaststelt.

Dit zijn de volgende verordeningen:

- Afstemmingsverordening
- Reïntegratieverordening
- Toeslagenverordening
- Fraudeverordening
- Cliëntenparticipatie verordening

Naast deze verplichte verordeningen is de gemeente vrij om beleid te formuleren. Wij hebben ervoor gekozen om de volgende beleidsstukken op te stellen: *handhavingsbeleidsplan, verificatieprotocol, spelregelboekje (informatiemap), controleplan, debiteurenplan en een beperkt communicatieplan*. De samenhang tussen de verschillende stukken wordt als volgt schematisch weergegeven.

### De samenhang tussen de verschillende beleidsstukken.

WETGEVING	VERORDENINGEN	BELEIDSREGEL	UITVOERINGSREGEL
Wet Werk en Bijstand	Reïntegratieverordening	Beleidsregels	
	Toeslagenverordening	-	
	Afstemmingsverordening	Handhavingsbeleid Debiteurenbeleid	Controleplan
	Fraudeverordening		verificatieprotocol communicatieplan
	Participatieverordening		Spelregelboekje

## 4. Een visie op handhaving

De doelstelling van de WWB is *werk boven inkomen (ofwel uitkering)*. Het uitgangspunt is dat iedere burger zelfstandig in zijn bestaan moet voorzien. Als dit door bepaalde omstandigheden nog niet mogelijk is, is het de plicht van de gemeente om inkomensondersteuning te bieden. Deze inkomenswaarborg is, naast de reïntegratietaak onder de WWB, nog steeds een kerntaak van de backoffice welzijn en publiekszaken.

Eén van de beleidsterreinen waar winst mee valt te halen, is handhaving, waarin fraudepreventie centraal staat. Om het maatschappelijke draagvlak voor de sociale zekerheid te behouden, moet misbruik van de voorzieningen worden bestreden en moet het spontaan naleven van regels worden bevorderd. Wij verwachten dat door een effectieve handhaving de instroom beperkt en de uitstroom vergroot wordt. Via een samenspel van organisatorische maatregelen op het gebied van voorlichting, dienstverlening, controle op maat en sanctionering willen wij bereiken dat onze klanten zich spontaan gaan houden aan de wet- en regelgeving.

De kans dat klanten zich spontaan aan wet- en regelgeving houden, wordt groter als zij:

- goed geïnformeerd zijn over rechten en plichten met betrekking tot de regelgeving;
- de regels en de controlepraktijk accepteren;
- de pakkans bij overtreding als voldoende hoog ervaren;
- voldoende worden afgeschrikt door opgelegde en uitgevoerde sancties.

## 4.1 De visie van de gemeente Slochteren

Om een goede basis te leggen voor het ontwikkelen van handhavingsbeleid en het *aanpassen van bedrijfsprocessen* is het formuleren van onze visie van belang. De geschetste ontwikkelingen in aanmerking nemende kunnen wij de volgende visie op handhaving formuleren.

Handhaving is een vertaling van formele rechten en plichten naar zowel de gemeente als de klant, waarbij de gemeente met *maximale openheid* en op een zakelijke en resultaatgerichte wijze zowel de dienstverlening aan klanten als de rechtmatigheid van de bijstandsverstrekking garandeert. Alleen diegenen die daadwerkelijk recht op een uitkering hebben, kunnen deze ontvangen. Wij zullen ervoor zorgen dat zowel voor de klanten als voor de medewerkers van onze gemeente duidelijk is welke verplichtingen tegenover welke rechten staan. Fraude mag nimmer lonend zijn en zal door ons met kracht worden bestreden. Nadrukkelijk streven wij bij de invulling van vorenstaande naar een evenwicht tussen rechten en plichten voor de klanten. *De klant is de maat der dingen*. In het kader van hoogwaardig handhaven zullen de te nemen preventieve en repressieve maatregelen met elkaar in balans zijn, zodat zij elkaar versterken.

## 5. Beleidsdoelstellingen

Nu de visie, die beoogt de nalevingsbereidheid van klanten te vergroten, is vastgesteld, hebben wij de opdracht deze visie in helder en werkbaar beleid om te zetten. In dit hoofdstuk worden de vier visie-elementen uitgewerkt in concrete beleidsdoelstellingen en voornemens.

### 5.1 Visie-element voorlichting

Uit preventief oogpunt is *het vroegtijdig informeren van klanten* belangrijk. Juiste en tijdige informatie is een noodzakelijke voorwaarde voor een transparante en rationele handhavingspraktijk. Handhaven begint met goede voorlichting aan klanten.

De inzet van onze gemeente is om klanten goed te informeren over de wet- en regelgeving. Als klanten goed geïnformeerd worden over wet- en regelgeving, als zij de achtergronden van bepaalde verplichtingen kennen en als zij begrijpen wat van hen verwacht wordt, neemt de bereidheid om regels na te leven meestal toe. Door aan het begin van het proces helder uiteen te zetten wat de klant mag verwachten van de backoffice welzijn en publiekszaken en omgekeerd, wordt voorkomen dat klanten zelf een eigen invulling aan regels gaan geven.

Verder vinden wij het belangrijk dat onze gemeente een doorzichtige en uitgedragen uitvoeringspraktijk nastreeft, ook waar het gaat om handhaving van wetten en regels. Een onderdeel daarvan vormt de openheid naar de burgers, variërend van algemene prestaties van het beleid tot gedoseerde publicaties over opgespoorde fraudezaken. Met goed preventief beleid willen wij bereiken dat klanten niet in een strafrechttraject (opsporingstraject) terechtkomen. Door sterk in te zetten op voorlichting en controle verwachten wij dat fraude vroegtijdig wordt gedetecteerd. Om deze doelstellingen te bereiken, formuleren wij de volgende beleidsvoornemens.

#### 5.1.1 Communicatieplan

Het welslagen van het handhavingsbeleid hangt grotendeels af van een goede interne en externe communicatie. Zo dienen medewerkers van de backoffice welzijn en publiekszaken en het CWI goed geïnformeerd te worden over het handhavingsbeleid en de te zetten stappen om dit beleid te formaliseren. Nadat de medewerkers zijn geïnformeerd is het de beurt aan de buitenwacht. In een beknopt communicatieplan gaan wij in op de verschillende doelgroepen, communicatiemiddel en het verankeren van communicatiedoelstellingen in de werkprocessen.

#### 5.1.2 Brochure spelregels

Er dient gericht gewerkt te worden aan de preventieve kant. De voorlichting aan klanten over rechten en plichten wordt verbeterd door onder andere het verstrekken van een zo helder mogelijk geschreven brochure ("spelregelboekje"), waarin op een begrijpelijke wijze wordt opgenomen wat van klanten en van de backoffice welzijn en publiekszaken kan worden verwacht. Aan de klant dient duidelijk te worden gemaakt dat hij of zij verplicht is zich maximaal in te zetten om aan het werk te komen en zelf verantwoordelijk is voor zijn/haar eigen

reïntegratie. De gemeente is verantwoordelijk voor het creëren van randvoorwaarden, zoals kinderopvang, schuldhulpverlening en ondersteuning, zodat de klant ook daadwerkelijk kan reïntegreren.

Het boekje gaat ook in op gedragsregels en geeft daarnaast beknopt uitleg over zaken als bijzondere bijstand, schuldhulpverlening, de langdurigheidstoelage enzovoort. Dit spelregelboekje zal in het jaar 2005 worden uitgereikt / opgestuurd aan nieuwe klanten en bestaande klanten. Door ons wordt bijgehouden of de klant het spelregelboekje heeft ontvangen.

### 5.1.3 De informatiemap

Informeren van klanten kan op verschillende manieren gebeuren. Wij kiezen ervoor om gebruik te gaan maken van meerdere communicatiemiddelen, zoals folders over specifieke onderwerpen, nieuwsbrieven, beschikkingen, mondelinge informatie, website en tot slot de zogenaamde informatiemap.

Een belangrijk instrument bij het onderdeel informeren op maat is de informatiemap, die aan klanten wordt uitgereikt. De klant kan precies in de informatiemap nalezen wat diens rechten en plichten zijn op grond van de WWB en aanverwante wet- en regelgeving. De informatiemap biedt plaats aan beschikkingen, algemene informatie, foldermateriaal en andere correspondentie van de backoffice welzijn en publiekszaken. De map kan het beste als ringband worden uitgegeven, omdat de klant zo gemakkelijk informatie op de juiste plek kan invoegen. De informatiemap bevat in principe een zestal tabbladen, waarachter zaken opgeborgen dienen te worden:

1. **Persoonlijk:** Alle correspondentie zoals beschikkingen, ziektekostenpolis en brieven van de afdeling, die persoonlijk zijn gericht aan de klant.
2. **Algemeen:** Algemene informatie over de backoffice welzijn en publiekszaken zoals de openingstijden, de naam van de contactpersoon, het spreekuur, telefoonnummers en adressen van andere belangrijke instellingen, waarmee de klant mogelijk te maken krijgt.
3. **Rechten en plichten:** Achter dit tabblad komt al het informatiemateriaal over de rechten en plichten die verbonden zijn aan de uitkering. Bijvoorbeeld een folder over fraude of over de verplichting om vakantie door te geven. Maar ook informatie over wat de klant van de backoffice welzijn en publiekszaken mag verwachten en wat de klant kan doen als hij/zij het niet eens is met een beslissing.
4. **Werk:** Achter dit tabblad vindt de klant informatie over het uitstroombesluit van de afdeling en welke instrumenten de afdeling inzet om de uitstroom te bevorderen.
5. **Inkomen:** De uitkeringsspecificaties kunnen achter dit tabblad worden opgeborgen. Ook vindt de klant hier informatie over de heffingskorting en andere zaken op het gebied van inkomen, zoals de mutatieformulieren/wijzigingsformulieren.
6. **Zorg:** Achter het laatste tabblad vindt de klant informatie over bijzondere bijstand, over schuldhulpverlening en andere zorgtrajecten.

Het is de bedoeling dat de klant de informatiemap steeds meeneemt bij een afspraak met de casemanager of een andere medewerker van de afdeling, waardoor de map een toegevoegde waarde krijgt en geen papieren tijger blijkt te zijn. Uit de informatiemap blijkt wat eerder is afgesproken, waar de klant staat in het proces en waarover de klant is geïnformeerd, zodat een gesprek goed kan worden ingezet. Wij zien de informatiemap als een handig hulpmiddel, enerzijds om klanten goed te informeren over de uitkering, anderzijds als opbergmap.

Een informatiemap kan in samenwerking met de omliggende gemeenten worden aangeschaft. De kosten kunnen ten laste worden gebracht van de subsidie Hoogwaardige Handhaving. Tijdens het omklappen van de klanten naar de WWB kunnen we de map vertrekken aan klanten die al een uitkering ontvangen. Vervolgens krijgen ook de nieuwe klanten er één. Wij zien voor het CWI een belangrijke rol weggelegd, in die zin dat zij belast worden met het uitreiken en toelichten van de informatiemap aan nieuwe klanten van de backoffice welzijn en publiekszaken. Het CWI is het startpunt van de keten; de eerste ingang voor de klant om werk en/of een uitkering te verkrijgen. Klantgerichte dienstverlening dient zoveel mogelijk door één loket te worden geboden. Door direct aan het begin van het uitkeringsproces de klant goed te informeren over de rechten en plichten verwachten wij dat de dienstverlening geoptimaliseerd wordt en dat de doelstelling werk boven inkomen beter gerealiseerd kan worden.

Alvorens wij een definitieve keuze maken gaan wij eerst onderzoeken of de uitkeringsaanvragen terecht en volledig door het CWI worden overgedragen aan de backoffice welzijn en publiekszaken, waarvoor wij de geïnventariseerde gegevens in het kader van de pilot "de keten meten is weten" zullen gaan evalueren. Wij willen namelijk voorkomen dat de informatiemap ook aan klanten wordt verstrekt met wie de backoffice welzijn en publiekszaken geen enkele relatie heeft.

### 5.1.4 Het informatiemateriaal in de wachtruimte

De kansen om klanten beter te informeren over uiteenlopende onderwerpen, waaronder ons handhavingsbeleid, willen wij beter gaan benutten. In de wachtruimte van de frontoffice ligt een aantal folders, brochures en nieuwsbrieven.

Het informatiemateriaal zal door ons gescreend worden op juistheid en relevantie. Daarnaast willen wij een eigen(eenvoudig) folderbestand vervaardigen, zodat in de toekomst in de centrale hal van de nieuwe frontoffice alleen nog correct en actueel foldermateriaal beschikbaar wordt gesteld. In een beperkt communicatieplan zal worden vastgelegd hoe wij hieraan vorm gaan geven.

### 5.1.5 Handhaving in de keten Werk en Inkomen

Een ander beleidsvoornemen is dat de rol van de CWI medewerker in het proces om te komen tot hoogwaardige handhaving tegen het licht dient te worden gehouden. De grotere gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de bijstandsuitgaven dwingt tot nadenken over beheersbaarheid van die uitgaven. Een kwalitatief goed uitgeruste poortwachter in de vorm van het CWI is onmisbaar bij het voorkomen van oneigenlijk gebruik en misbruik van bijstandsgelden en de daarmee gepaard gaande ongewenste financiële effecten. De medewerkers van het CWI dienen in het kader van preventief handhaven voldoende toegerust te zijn om de rechtmatigheid van de bijstands aanspraak te beoordelen. Dit vraagt om gedegen opleiding, fraudealertheid en eventueel een technisch instrumentarium om valse paspoorten te herkennen.

Wij vinden het noodzakelijk dat er een betere afstemming op het punt van handhaving tussen de ketenpartners Werk en Inkomen (waar ook private reïntegratiebedrijven deel van uitmaken) komt. De bestaande afspraken tussen het CWI en onze gemeente, zoals die zijn neergelegd in de Service Niveau Overeenkomst, dienen op dit punt aangescherpt te worden. Verder dienen met reïntegratiebedrijven afspraken te worden gemaakt over handhaving, aangezien handhavings- en reïntegratiebeleid onder de WWB meer aan elkaar zijn gekoppeld.

De komende jaren zal de backoffice welzijn en publiekszaken gericht werken aan een verbetering van de handhavingspraktijk in de keten Werk en Inkomen. Een verbeteringsslag is al gemaakt door het instellen van het Regionaal Ketenoverleg (REKO). Periodiek vindt er een REKO-overleg plaats, waarin de correcte naleving van de SNO<sup>9</sup> wordt bewaakt en praktische werkafspraken worden gemaakt rond de oplossing van eventuele knelpunten en vraagstukken.

Zo zijn er al afspraken gemaakt voor bepaalde categorieën klanten om die binnen een halfjaar uit te laten stromen naar betaalde arbeid en over kennisgevingen in verband met verwijtbaar gedrag. Wij kunnen ons goed voorstellen dat er ook afspraken worden gemaakt over handhavings- en fraudezaken.

Een ander aandachtspunt is het moment dat er een nieuw Bedrijfsverzamelgebouw (Bvg) in Hoogezand wordt gerealiseerd. In onze gemeente is nog geen keuze gemaakt of en in hoeverre wij dan gaan deelnemen aan een Bvg in Hoogezand, maar ook nu zijn wij al nauw met elkaar verbonden en dit betekent dat er in de keten voortdurend afstemming is met het CWI en dat er voor gezorgd moet worden dat processen goed op elkaar aansluiten.

### 5.1.6 Transparante en uitgedragen visie op handhaving

In het kader van de gewenste openheid over de handhavingspraktijk wordt door de sociale recherche en het Openbaar Ministerie met een zekere regelmaat melding aan de pers gedaan van opgespoorde fraude boven de € 6.000,00. Ook wij willen, met een zekere terughoudendheid en met inachtneming van de Wet openbaarheid van bestuur, gebruik gaan maken van dit medium. De jaarcijfers zullen jaarlijks ter inzage worden gelegd en de successen, die voortkomen uit hoogwaardig handhaving, willen wij gaan publiceren.

Publiciteit en openbaarheid zijn een tweetal instrumenten die een adequate handhaving kwalitatief kunnen ondersteunen. Zo kunnen beleidsvoornemens, maar ook algemene handhavingsresultaten, worden gepubliceerd. Beiden hebben naar onze mening een voorlichtende maar zeker ook een preventieve werking.

Gelet op de grootte van onze gemeente en de omvang van ons klantenbestand vinden wij het niet verstandig om individuele fraudezaken onder de € 6.000,00 te vermelden in de krant. De eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke publicatie staan niet in verhouding tot het fraudegeval. Tevens willen wij met goed preventief beleid

<sup>9</sup> Service Niveau Overeenkomst

bereiken dat klanten niet in het strafrechttraject (opsporingstraject) terechtkomen. Door sterk in te zetten op voorlichting en controle verwachten wij dat fraude vroegtijdiger wordt gedetecteerd.

### 5.1.7 Cliëntenparticipatie

Handhaving gezien vanuit de klant is voor ons een voortdurend aandachtspunt. De inhoudelijke kwaliteit, te weten de correcte en klantgerichte toepassing van wet- en regelgeving en het gemeentelijke beleid, wordt door ons bewaakt door structureel overleg te voeren met de leden van het cliëntenpanel.

De leden van dit panel spelen een belangrijke rol bij het signaleren en aan de orde stellen van thema's die bij de klanten leven. De leden adviseren ons op basis van ervaringen van hun achterban.

Deze adviezen geven ons inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening, waaronder ook de voorlichting valt. De periodiek te houden overleggen met de leden van dit panel zijn voor ons van waarde, omdat daarmee inzicht wordt verkregen in de zwakke plekken van onze organisatie en mogelijk ook van de andere uitvoeringsorganisaties.

De leden van het cliëntenpanel worden door ons geïnformeerd over het project hoogwaardige handhaving.

### 5.1.8 Communicatie (extern en intern)

Doordachte en heldere communicatie over doelen van regels en voorschriften, evenals over de handhaving daarvan, zowel intern als extern gericht, is een voorwaarde om tot een goed niveau van preventie te komen. In paragraaf 5.1.1 hebben wij al aandacht besteed aan een op te stellen communicatieplan.

Naast de externe communicatie zal ook aandacht worden besteed aan de interne communicatie. Communicatie met de medewerkers van de backoffice welzijn en publiekszaken is voortdurend een punt van aandacht, omdat zij een cruciale rol vervullen. Via trainingen zijn de medewerkers geschoold (financiering heeft plaatsgevonden uit het project) om fraude eerder te herkennen en beter om te gaan met agressie. Verder worden de medewerkers mondeling en schriftelijk geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen op het gebied van sociale zekerheid.

Communicatiemiddelen voor onze medewerkers zijn:

- mondelinge informatieoverdracht;
- richtlijnen en werkprocessen;
- workshops en trainingen;
- digitale hulpmiddelen.

De interne communicatie blijft ook in de komende jaren een belangrijk aandachtspunt.

### 5.1.9 Dienstverleningsgesprek casemanager

*Wij zien een goed gesprek over dienstverlening tussen de klant en de casemanager als één van de belangrijkste voorlichtingsvormen.* De klant dient persoonlijk en actief door de casemanager te worden benaderd wanneer er veranderingen zijn. De casemanager is het aanspreekpunt voor de klant en de functionaris die het totaaloverzicht heeft van alles wat speelt rondom de klant.

Tijdens het dienstverleningsgesprek wordt de klant door de casemanager specifiek geïnformeerd over de rechten en plichten verbonden aan de uitkering. Over het rechtmatig en doelmatig verstrekken van een uitkering voor levensonderhoud, waaronder het systematisch terugvorderen van ten onrechte verleende bijstand valt, wordt open gecommuniceerd. De schriftelijke informatie wordt uitgedeeld en toegelicht en er worden afspraken gemaakt over activering.

Verder wordt de klant op een beknopte, service gerichte wijze voorgelicht over de dienstverlening van de backoffice welzijn en publiekszaken, zoals de openingstijden, de vaste casemanager, enzovoort.

In het jaar 2005 willen wij starten met het dienstverleningsgesprek voor nieuwe klanten. Deze groep zal uitgebreid worden tot alle klanten van de backoffice welzijn en publiekszaken. Het dienstverleningsgesprek dient een standaard onderdeel te worden van onze dienstverlening aan klanten. Het dienstverleningsgesprek zal eens per 18 maanden worden gehouden waarvan schriftelijk verslag wordt gedaan en er kunnen nieuwe folders worden uitgereikt. Dit gesprek is geen verplichting! Wanneer de klant om andere redenen gesprekken heeft kan dit worden gecombineerd en hoeft er geen aparte uitnodiging plaatsvinden. Indien de klant geen gesprek wenst, kan hij zich niet beroepen op het ontbreken van bepaalde informatie.

### **5.1.10 Preventieve schuldhulpverlening**

Wij willen voorkomen dat klanten met financiële problemen afglijden en in ernstige financiële problemen komen, waardoor de stap om te frauderen kleiner zal zijn.

Voor de komende jaren werkt de backoffice welzijn en publiekszaken gericht aan een verbetering van specifieke voorlichting aan mensen met een verhoogd risico om fraude te plegen. Naast de gebruikelijke communicatie zullen wij burgers met grote schulden informeren over schuldhulpverlening, maar ook over ons beleid dat fraude niet geaccepteerd wordt.

## **5.2 Visie element optimalisering dienstverlening**

Wij realiseren ons meer dan ooit dat de klant behoefte heeft aan een overheid die dienstbaar en betrouwbaar is. Onnodige procedurele belemmeringen roepen bij de klant irritaties op en ze verminderen de bereidheid van de klant om de wet- en regelgeving na te leven. Om de dienstverlening te verbeteren, werkt de backoffice welzijn en publiekszaken ook de komende jaren gericht aan een het instandhouden en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **5.2.1 casemanager**

Om de dienstverlening aan de klant te verbeteren, is in 2002 een begin gemaakt met het invoeren van casemanagement. Een casemanager is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid en doelmatigheid van de verstrekte uitkering. De casemanager ondersteunt klanten bij het zoeken naar werk, maar onderzoekt ook of de uitkering rechtmatig is verstrekt. In de literatuur wordt deze vorm van dienstverlening aangeduid als integraal casemanagement. Belangrijk uitgangspunt van dit dienstverleningsconcept is dat de klant één aanspreekpunt heeft, één functionaris die het totale dossier van de klant kent en weet wat speelt rond de klant. Klanten ervaren deze vorm van dienstverlening als positief, omdat zij niet steeds opnieuw hun verhaal hoeven te doen.

In de komende jaren wordt verder gestalte en inhoud gegeven aan casemanagement.

### **5.2.2 Inspraak klanten om de dienstverlening te verbeteren**

Om de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn en om de dienstverlening te verbeteren, is het belangrijk dat de klant wordt gevraagd hierover zijn mening te geven.

Onder paragraaf 5.1.7 hebben wij al de constructieve samenwerking met de leden van het cliëntenpanel beschreven. Deze leden functioneren als klankbord voor de organisatie.

In verband met de op te stellen verordening cliëntenparticipatie gaan wij onderzoeken of andere aanvullende vormen van inspraak mogelijk zijn. Hierbij gaan onze gedachten uit naar het in gesprek gaan met de klant door middel van informatie- en inspraakavonden.

### **5.2.3 Werkprocessen en heldere regels**

De nalevingsbereidheid van regels kan worden bevorderd door een klantgerichte inrichting van werkprocessen en het werken met heldere regels. Procedures moeten voor de klant helder en duidelijk zijn. Het aspect handhaving krijgt een duidelijke plaats in de werkprocessen, van intake tot beëindiging. Het streven is er op gericht om de werkprocessen zo transparant en eenvoudig mogelijk te houden. Door het verankeren van de werkprocessen zal de interne organisatie verbeteren.

Dit zal ten goede komen aan de dienstverlening richting klant en de klant zal zich ervan bewust worden dat fraude niet lonend is.

In het jaar 2004 is een aanvang gemaakt met het beschrijven en/of actualiseren van de werkprocessen. Verder zullen de werkprocessen periodiek geijkt worden, om te toetsen of aanpassingen nodig zijn in verband met gewijzigde wet- en regelgeving.



### 5.2.4 Verificatiesystematiek voor een goede klantrelatie

Relevante inlichtingen en gegevens kunnen worden opgevraagd door de gemeente of door de klant zelfstandig worden aangeleverd. In beide gevallen is het belangrijk dat er een goede relatie is en blijft tussen de casemanager en de klant. Het herhaaldelijk opvragen van dezelfde inlichtingen en gegevens wordt door de klant als irritant en belastend ervaren.

Om een goede relatie met de klant te behouden, is ons uitgangspunt dat de klant niet overvraagd zal worden. Voor verificatie en validatie van gegevens zal optimaal gebruik worden gemaakt van het Inlichtingenbureau, het Suwinet, de mutaties GBA en het dossier. In bepaalde situaties zal een beroep worden gedaan op de klant om de gewenste gegevens te overleggen.

### 5.2.5 Servicenormen benoemen

Om de dienstverlening te verbeteren, is het nodig dat servicenormen worden benoemd, bij iedereen bekend zijn, maar ook worden gehandhaafd. De telefonische bereikbaarheid dient goed te zijn. Brieven, beschikkingen en informatiemateriaal dienen in heldere taal geschreven te zijn, zodat de klant de inhoud begrijpt.

Het huidige niveau ten aanzien van de openingstijden, telefonische bereikbaarheid en de bejegening naar klanten wordt als hoog ervaren. Door opening van de frontoffice willen wij dit nog verder optimaliseren. Wij werken continue aan een verbetering van de leesbaarheid van de beschikkingen en folders. Ambtelijke en juridische taal dient zoveel mogelijk vermeden te worden. Dit is niet eenvoudig, omdat een beschikking rechtsgevolgen heeft en juridisch moet kloppen. Niettemin hebben wij ons voorgenomen om de leesbaarheid van de beschikkingen verder te verbeteren en de brieven en folders hierop te toetsen. Wij zullen de leden van het cliëntenpanel actief gaan betrekken bij het ontwerpen van nieuwe voorlichtingsetjes.

Een ander belangrijk punt is dat de *casemanager meedenkt met de klant*, in het bijzonder bij de alleenstaande ouder en de oudere werkloze werknemer die moeten gaan werken. *De klant is de maat der dingen*. In dat kader vinden wij een continue meting van de klanttevredenheid een positieve ontwikkeling.

Door middel van de bekende procedures van bezwaar en klachtenbehandeling kunnen klanten bezwaren tegen beslissingen van de gemeente en klachten over een onheuse bejegening door medewerkers kenbaar maken. Dergelijke signalen worden geregistreerd en wij nemen ze serieus en moeten getracht worden te voorkomen, juist ook om de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast zal de backoffice welzijn en publiekszaken periodiek controleren/meten of de klant geïnformeerd is over zijn rechten en plichten en of de klant de verstrekte informatie heeft begrepen.

De methode van meten kan divers zijn. Zo kan het dossier worden geraadpleegd, maar ook kan aan de klant worden gevraagd hoe hij de informatieoverdracht heeft ervaren.

Servicenormen samengevat:

- Telefonische bereikbaarheid handhaven
- Openingstijden handhaven
- Bejegening handhaven
- Verbeteren beschikkingen op leesbaarheid
- Folders en brieven toetsen op leesbaarheid

### 5.2.6 Onderzoek andere controle systematiek

Om de dienstverlening te verbeteren is in het LAT<sup>10</sup> project met succes geëxperimenteerd met een nieuwe opzet van het periodieke rechtmatigheidsonderzoek en de maandelijkse rechtmatigheidsonderzoekformulieren (Rof-jes).

Wij zullen onderzoeken welke controlesystematiek het meest efficiënt, effectief en klantvriendelijk is. Aan de hand van de resultaten uit de onderzoeksfase zal door ons een keuze gemaakt worden voor de invoering van een nieuwe controlesystematiek. In 2005 zullen de resultaten van de gekozen controlesystematiek geëvalueerd worden. De mogelijkheden van Civicion Welzijn zijn hierbij van belang.

---

<sup>10</sup> LAT: Leeuwarden, Apeldoorn en Tilburg.

### 5.3 Visie-element controle op maat

Een belangrijk wapen in de fraudebestrijding is de *controle op maat*. Controle op maat houdt in hoe meer risico hoe intensiever de controle. Een effectieve en gerichte rechtmatigheidscontrole is nodig om fraude vroegtijdig te detecteren, waardoor de financiële schade wordt beperkt. De backoffice welzijn en publiekszaken werkt gericht aan een verbetering van de handhavingspraktijk in de keten Werk en Inkomen. Uitgangspunt is controle op maat, waarmee wij willen bereiken dat strafrechtzaken worden voorkomen, doordat fraude eerder gedetecteerd wordt. Ook de komende jaren zal aan dit aspect aandacht worden besteed en zullen de volgende activiteiten worden opgepakt.

#### 5.3.1 Handhaving in de keten naar voren

Over het CWI is in het vorenstaande al het een en ander geschreven. Een kwalitatief goed uitgeruste poortwachter in de vorm van het CWI is onmisbaar bij het voorkomen van oneigenlijk gebruik en misbruik van bijstandsgelden en de daarmee gepaard gaande ongewenste financiële effecten. De bestaande afspraken met het CWI en de backoffice welzijn en publiekszaken, zoals die zijn neergelegd in de Service Niveau Overeenkomst, zullen op dit punt worden aangescherpt.

Verder willen wij preventief beleid voeren ten opzichte van werkloze jongeren tot 23 jaar die zich melden bij het CWI voor een uitkering. *Deze jongeren moeten met voorrang worden bemiddeld naar werk*. Dit heeft een hogere prioriteit dan het verstrekken van een uitkering. De jongeren zullen alles op alles moeten zetten om aan het werk te komen en zullen hiervan bewijzen moeten bewaren. Met het CWI willen wij afspraken maken over een nieuwe werkwijze om jongeren zo snel mogelijk aan een baan te helpen. De nieuw voorgestelde werkwijze zal in overleg met het CWI worden opgenomen in de Service Niveau Overeenkomst en zal door ons worden bewaakt.

#### 5.3.2 Verificatie/validatie protocol

Bij aanvang van en tijdens de uitkering wordt gecontroleerd of wat door de klant wordt gesteld juist is. Indien een uitkering is toegekend, moet worden gecontroleerd of de klant aan de opgelegde verplichtingen voldoet. De klant moet op grond van artikel 53a eerste lid WWB bewijsstukken overleggen, die de gemeente nodig acht. Vervolgens controleert de gemeente de juistheid en de volledigheid van de verstrekte gegevens. Vooralsnog gebeurt deze controle aan de hand van het aanvraag- en inlichtingenformulier, het automatiseringssysteem, de opgenomen verificatielijst in het beleidsplan en op grond van het professionele oordeel van de casemanager.

De gemeente heeft behoefte aan nieuwe richtlijnen bij de verificatie en validatie van de gegevens. Wij streven een *doelmatige* en uniforme werkwijze na, ook op het gebied van fraudepreventie en bestrijding. Om dit te bereiken, is besloten een nieuw protocol op het terrein van verificatie en validatie te ontwikkelen. Dit protocol is een *hulpmiddel* bij het bepalen van de te overleggen bewijsstukken. Het beschrijft welke documenten moeten worden ingeleverd en op welke wijze ze gecontroleerd moeten worden. Ook zal aandacht worden besteed aan gegevensuitwisseling tussen de gemeente en instanties.

Het verificatieprotocol wordt in het kader van de stimuleringsregeling Hoogwaardige Handhaving opgesteld. Uitgangspunt daarbij moet zijn dat we vragen wat we nodig hebben, maar geen informatie uitvragen die we niet nodig hebben.

#### 5.3.3 Heronderzoeken (van periodiek naar signaal)

De WWB geeft de gemeente de ruimte om de rechtmatigheid op een andere manier te organiseren. Het verplichte heronderzoek is niet meer opgenomen in de WWB, aangezien de Regeling administratieve uitvoeringsvoorschriften (Rau) niet meer geldt voor de WWB. Het vervallen van de administratieve uitvoeringsvoorschriften wil niet zeggen dat de gemeente niets meer hoeft te doen, nadat het recht op een bijstandsuitkering naar aanleiding van een aanvraag is vastgesteld.

Om de rechtmatigheid van de uitkering te kunnen blijven waarborgen, zal in de toekomst naar de nieuwe controlesystematiek een nieuw onderzoeksplan worden opgesteld. Het uitgangspunt zal zijn dat een *onderzoek wordt ingesteld naar aanleiding van een gebeurtenis* in plaats van tijdsafhankelijke onderzoeken. Door deze werkwijze verwachten wij dat de afstand tussen de gemeente en de klant zo klein mogelijk wordt gehouden, waardoor de klant niet in de verleiding komt om het met de wettelijke regels niet zo nauw te nemen. Deze nieuwe systematiek moet leiden tot extra inzet op activering en tot de vergroting van de effectiviteit van controle op rechtmatigheid. Deze werkwijze past ook binnen de doelstelling van de wetgever bij de WWB, waarbij een groter accent wordt gelegd op uitstroombevordering.

In deze nieuwe systematiek is een gebeurtenis de aanleiding voor een onderzoek. Gebeurtenissen die aanleiding kunnen zijn voor een onderzoek, kunnen naar voren komen uit:

- de maandelijkse rechtmatigheidsonderzoekformulieren (of later wijzigingsformulier);
- bestandenvergelijking;
- signalen van derden;
- eigen waarneming.

Het jaar 2005 willen wij gaan benutten om een nieuwe opzet van de heronderzoeken te bezien, waarbij het uitgangspunt controle naar aanleiding van een gebeurtenis zal zijn. Vooralsnog hebben wij de heronderzoekstermijn op 18 maanden gezet. Als onze organisatie er klaar voor is, dan willen wij de periodieke heronderzoeken volledig afschaffen. Wij streven daarbij naar afschaffing per 1 januari 2006.

### 5.3.4 Maandelijkse rechtmatigheidsonderzoekformulieren

Onder de WWB zijn gemeenten vrij te bepalen hoe zij de rechtmatigheid van de uitkering willen vaststellen. Gemeenten kunnen dus gewoon doorgaan met het versturen van de maandelijkse inkomstenformulieren. Wij hebben besloten de maandelijkse Rofjes vooralsnog te handhaven totdat het onderzoek naar een andere controlesystematiek is afgerond en de nieuwe werkwijze is ingebed in de organisatie.

Wij realiseren ons dat het frequente contact met de gemeente dat wordt gerealiseerd met het maandelijkse Rof-je bijdraagt aan fraudepreventie. De klant wordt er periodiek van doordrongen dat de gemeente de juistheid van verstrekte informatie controleert. Daarnaast wordt op deze wijze de eigen verantwoordelijkheid van de klant benadrukt. Daartegenover staat dat de klanten het invullen van het maandelijkse Rof-je als administratieve rompslomp ervaren. In de groepsgesprekken met klanten van de LAT gemeenten hebben klanten aangegeven het prettig te vinden dat het maandelijkse Rofje is afgeschaft. Sommige klanten hebben het afschaffen zelfs als een verademing beschouwd.

In het kader van het project hoogwaardige handhaving gaan wij dan ook onderzoeken of het maandelijkse rechtmatigheidsonderzoekformulier kan worden vervangen door het zogenaamde mutatie- of wijzigingsformulier. Via het mutatie- of wijzigingsformulier dient de klant de gemeente op de hoogte te brengen van wijzigingen die van invloed zijn op de hoogte van de uitkering. Kortom, de klant vult het formulier alleen in als er daadwerkelijk iets in diens situatie is gewijzigd. Dit klinkt eenvoudig, maar er kunnen zich nogal wat veranderingen voordoen die de klant moet melden. Van belang is dan ook dat de klant precies weet welke verandering hij/zij moet doorgeven. Alvorens wij besluiten om het Rof-je af te schaffen en te vervangen door een nieuw formulier zal eerst onderzocht worden of deze nieuwe controlesystematiek voldoende oplevert in tijd en kwaliteit. Ons voornemen is dat dit na invoering van Civision Welzijn verder wordt opgepakt. Dit geldt ook voor het statusformulier.

### 5.3.5 Statusformulier

Indien gekozen wordt voor een andere controlesystematiek, waarbij het aan tijd gebonden heronderzoek wordt vervangen door een onderzoek naar aanleiding van een gebeurtenis, vinden wij wel dat ter vervanging van het periodieke heronderzoek het statusformulier moet worden ingevoerd. Het statusformulier bevat alle onderwerpen die relevant zijn voor het controleren van de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking. De invoering van een dergelijk statusformulier brengt met zich mee, dat de traditionele handelswijze van het opvragen van gegevens van de klant wordt omgekeerd. De klant ontvangt periodiek (eens per halfjaar of jaar) van de backoffice welzijn en publiekszaken een overzicht van de relevante gegevens en gezinssituatie die voor ons bekend zijn. De klant moet dit formulier verifiëren en ondertekend terugsturen, met inbegrip van eventuele wijzigingen. Is er inderdaad iets in de situatie gewijzigd, dan is dat een reden voor een rechtmatigheidsonderzoek.

### 5.3.6 Aselecte steekproef

Als de nieuwe controlesystematiek is ingevoerd, waardoor de periodieke heronderzoeken en eventueel de maandelijkse Rof-jes vervallen, willen wij periodiek via een aselecte steekproef een deel van het klantenbestand intensief en diepgaand controleren op rechtmatigheid. Bij deze intensieve controle wordt aandacht besteed aan alle mogelijke controlefacetten, zoals de bankafschriften, gegevensvergelijking, energieverbruik, een huisbezoek en een gesprek tussen klant en casemanager. De hieruit verkregen informatie wordt tevens gebruikt voor beoordeling van

de algehele kwaliteit van de uitvoering en wordt zo veel mogelijk verwerkt in de management informatie en gebruikt bij de verantwoording. Deze systematiek kan gecoppeld worden aan het Interne controle onderzoek. Ook kan de fraudecontroleur hierin een rol vervullen.

### 5.3.7 Gegevensuitwisseling

De mogelijkheid tot uitwisseling van bestanden en bestandskoppeling wordt steeds groter. Op dit moment is de backoffice welzijn en publiekszaken aangesloten bij het Inlichtingenbureau, de Gemeentelijke basisadministratie (GBA) en het Suwinet. Via het Inlichtingenbureau worden de gegevens van klanten maandelijks op sofi-nummer vergeleken met andere bestanden binnen het Inlichtingenbureau. Dit betreft bestanden van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Belastingdienst en de Informatie Beheer Groep. Door middel van het Suwinet wisselen de gemeente, het CWI en het UWV gegevens van gemeenschappelijke klanten met elkaar uit.

Verder vindt bestandsvergelijking plaats met de gegevens van het GBA. Bij bijstandsverlening aan klanten zal altijd de verblijfstitel en de woonplaats worden geverifieerd. Dit gebeurt aan de hand van de GBA gegevens.

Ook in de komende jaren zal optimaal gebruik worden gemaakt van de mogelijkheden van het Inlichtingenbureau, GBA mutaties en het Suwi-net. Deze structurele vorm van bestandsvergelijking zal terugkomen in diverse werkprocessen. Voor de goede orde, in de toekomst sluiten wij bestandsvergelijking met andere organisaties, zoals de woningcorporaties, energiebedrijven, de rijksdienst voor het wegverkeer en ziekenfondsen niet uit.

Het Ministerie onderzoekt op dit moment welke nieuwe validatiebronnen (waaronder het kentekenbestand van de RDW) in de toekomst bij het Inlichtingenbureau aangesloten kunnen worden. Een dergelijke bestandsvergelijking dient wel aangemeld te worden bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB), ter bescherming van de privacy. Mocht het zover komen, dan wordt dit onderwerp in een afzonderlijk voorstel behandeld.

### 5.3.8 Stimuleren werkaanvaarding

De gemeente wil klanten zodanig toerusten dat ze zo snel mogelijk in- of doorstromen naar de arbeidsmarkt. De bijstand is het vangnet van het stelsel van sociale voorzieningen, het is de laatste voorziening waar men een beroep op kan doen. *De bijstand heeft een zogenaamde trampolinefunctie.* Bijstand is een tijdelijke voorziening. Via de kortst mogelijk weg dient de klant een stap voorwaarts te maken naar een zelfstandige voorziening in het bestaan. De klant is verplicht zich maximaal in te zetten om aan het werk te komen of, als dit niet mogelijk is, zijn zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie op een andere wijze te vergroten. Om voor een uitkering in aanmerking te komen, is de klant verantwoordelijk voor het tijdig en juist verstrekken van inlichtingen. Op beide aspecten worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt. De klant wordt aangesproken op het nakomen van deze afspraken. De afspraken over rechten en plichten worden individueel vastgelegd. Als de klant niet voldoet aan de verplichtingen, dan verlaagt de gemeente de uitkering in overeenstemming met de regels die zijn vastgesteld in de afstemmingsverordening. Daarnaast kiest onze gemeente voor een integrale benadering van handhaving. *Een klant bij wie het vermoeden bestaat dat hij/zij zwart werkt, wordt op een reïntegratietraject gezet, waardoor de klant een keuze zal moeten maken, omdat het hem/haar aan tijd zal ontbreken om zwart werk naast een reïntegratietraject te doen of omgekeerd. Maar er wordt in beginsel geen reïntegratietraject aangeboden aan een klant van wie het zeker is dat hij/zij zwart werkt.* Deze klant is namelijk direct bemiddelbaar. *Eventuele vrijstelling van de arbeidsverplichtingen komt uiteraard direct te vervallen.* De rechten en plichten worden aan de nieuwe situatie aangepast. Met dit beleid willen wij bereiken dat er meer samenhang komt tussen de rechten en plichten en dat klanten met zwart werk eerder worden gedetecteerd.

### 5.3.9 Risicoprofielen

Door de LAT gemeente (Leeuwarden, Apeldoorn en Tilburg) is geëxperimenteerd met risicogestuurde onderzoeken. Hierbij wordt onderzoek verricht bij groepen klanten waarvan het vermoeden bestaat dat er een verhoogd risico bestaat op onrechtmatig gedrag. De groepen klanten worden geïdentificeerd met behulp van risicoprofielen, die op verschillende manieren<sup>11</sup> tot stand kunnen komen.

<sup>11</sup> Verschillende manieren zijn: Gezond verstand aanpak, theoretische aanpak, statistische aanpak en kwalitatieve aanpak.

Gelet op de grootte van het klantenbestand en de plaatselijke cultuur gaan wij op dit moment niet actief onderzoek verrichten naar risicoprofielen. Alvorens wij risicoprofielen gaan invoeren, willen wij eerst de implementatieaanpak van het Ministerie afwachten. Ook willen wij over dit onderwerp eerst contact gaan zoeken met de Sociale Recherche Groningen. Vanuit deze samenwerkingsrelaties kan de basis worden gelegd voor het ontwikkelen van risicoprofielen en de controleprotocollen.

Dit betekent niet dat de backoffice welzijn en publiekszaken niets doet met een vermoeden van fraude. De gemeente intensificeert de handhaving en de controle van klanten bij wie gegronde twijfels bestaan over de naleving van de verplichtingen. Dit gebeurt op basis van toetsbare waarnemingen en ervaringen van de casemanager.

### 5.3.10 Themacontroles uitvoeren

Naast signaalgestuurde en tijdsafhankelijke heronderzoeken bestaat ook de mogelijkheid te gaan werken met themacontroles. Aan de hand van een thema wordt projectmatig het klantenbestand gecontroleerd. Het doel van themacontrole is tweeledig. Ten eerste het constateren van misbruik en oneigenlijk gebruik. Ten tweede het bewerkstelligen van een grotere spontane naleving van wet- en regelgeving. Voorbeelden van mogelijke thema's zijn: klanten die regelmatig te laat informatie verstrekken en hiervoor een maatregel opgelegd hebben gekregen, bepaalde woonsituaties en klanten die herhaaldelijk niet meewerken aan reïntegratietrajecten.

### 5.3.11 Huisbezoek afleggen

Voor het vaststellen van het recht op bijstand kan het in bepaalde gevallen nodig zijn dat een (onaangekondigd) huisbezoek wordt afgelegd. Door het afleggen van een huisbezoek kan ter plekke de feitelijke woonsituatie worden beoordeeld. Bij een sterk vermoeden van fraude wordt het huisbezoek in beginsel onaangekondigd afgelegd, om te voorkomen dat klanten de woonsituatie voor het huisbezoek aanpassen. Een onaangekondigd huisbezoek kan daarnaast ook nuttig zijn om zwart werk of onbekend vermogen op het spoor te komen.

Indien het instrument van (onaangekondigd) huisbezoek wordt ingezet, moet daarbij de nodige zorgvuldigheid in acht worden genomen. Er moet rekening worden gehouden met de privacy van de klant. Verder vereist het huisrecht (artikel 12 van de Grondwet) de medewerking van de klant. Als een klant geen medewerking verleent aan het huisbezoek, dan heeft dit gevolgen voor de bijstand, omdat het recht op een uitkering niet kan worden vastgesteld.

Ook de komende jaren zal het huisbezoek ingezet worden om fraude te detecteren en gericht te controleren. Structureel zal een huisbezoek worden afgelegd bij een aanvraag om bijstand in de kosten van levensonderhoud door een klant met een onduidelijke woonsituatie. Onaangekondigde huisbezoeken worden standaard afgelegd met twee personen. De fraudecontroleur kan hier één van zijn.

### 5.3.12 Anonieme tips behandelen

Een aantal jaren terug zijn wij gestart met de registratie van mondeling en schriftelijk (al of niet anoniem) verstrekte tips. Anonieme tips worden op eenzelfde manier behandeld als tips die zijn voorzien van de naam van de aanmelder. Als een tip voldoende concrete informatie bevat, of op zichzelf, of in combinatie met al bekende gegevens, dan wordt een nader onderzoek ingesteld. Aan de hand van de uitkomst van het onderzoek wordt verdere actie ondernomen, waarbij zo nodig de sociale recherche wordt ingeschakeld.

### 5.3.13 Fraudealertheid bevorderen

Bij het sluitstuk van de juistheidcontrole speelt de menselijke factor een doorslaggevende rol. Het spel in de spreekkamer tussen de klant en de casemanager is cruciaal. Belangrijk is dat de casemanagers voldoende toegerust zijn met:

- fraudealertheid in het algemeen. Het besef dat niet elke als rechtmatig verstrekte uitkering terecht is verstrekt;
- de vaardigheid om fraudevermoedens te objectiveren;
- werkafspraken voor het controletraject.

In het jaar 2004 hebben de medewerkers van de die zich bezighouden met werk in inkomen een training fraudealertheid kunnen volgen. In dit opleidingstraject wordt door middel van het scheppen van het theoretische kader de basis gelegd voor een correcte fraudedetectie. Daarnaast kreeg de toetser de beschikking over ondersteuning door middel van intervisie.

### **5.3.14 Interne controle handhaven**

Het doel van de interne controle is ervoor te zorgen dat uitkeringen daadwerkelijk worden toegekend aan degenen die daar recht op hebben en dat de uitvoeringsprocessen op de juiste wijze plaatsvinden. Regelmatig worden door de interne controleur steekproeven gehouden, waarbij gelet wordt op de gevolgde procedure en op de inhoud. Aan de hand van dit onderzoek wordt beoordeeld of bijstelling van de procedures moet plaatsvinden of dat een kwaliteitsverbetering moet worden toegebracht.

De interne controle is de afgelopen jaren een waardevol instrument gebleken om de kwaliteit van de dienstverlening in stand te houden en te verbeteren. Dit middel wordt door ons ook ingezet om de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de uitkeringen te controleren. Het doel voor 2004 is om een nieuw controleplan vast te stellen op grond waarvan de interne controle uitgevoerd wordt.

Het controleplan is eenvoudig en doeltreffend en is ter goedkeuring voorgelegd aan het College.

## **5.4 Visie-element sanctioneren op maat**

In de hoofdstukken 5.1, 5.2 en 5.3 zijn de instrumenten beschreven die ingezet kunnen worden om fraude te bestrijden en om het aantal fraudezaken te verminderen. In dit hoofdstuk worden de beleidsvoornemens geschetst die wij willen realiseren indien de klant ondanks vroegtijdige voorlichting, optimalisering van de dienstverlening en controle op maat, toch de fout in gaat. *In een dergelijke situatie dient een "lik-op-stuk"-beleid te worden gevoerd.* Het sluitstuk van het handhavingsbeleid is dan ook de feitelijke sanctionering en de incassering van bijstandsgelden.

### **5.4.1 De afstemmingsverordening opstellen**

Vanaf 1 januari 2005 is de gemeente verplicht regels over het afstemmen van de uitkering in een verordening vast te leggen. De grondslag voor gemeente om een verlaging (maatregel) op te leggen, is artikel 18 van de WWB. In dit artikel staat beschreven welke gedragingen kunnen leiden tot een verlaging. Ook bij het niet voldoen aan de informatieplicht vindt een afstemming van de uitkering plaats. Er is dus geen sprake meer van een boete, zoals voorheen het geval was.

De afstemmingsverordening treedt op 1 januari 2005 in werking. In deze verordening zal ook een bepaling worden opgenomen, waarin het zich zeer ernstig misdragen tegenover de gemeente als een maatregelwaardige gedraging wordt aangemerkt.

### **5.4.2 De fraudeverordening opstellen**

De gemeente is op grond van artikel 8a WWB verplicht regels op te stellen voor het bestrijden van het ten onrechte ontvangen van bijstand en misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet. Ons uitgangspunt daarbij is dat fraude nimmer lonend mag zijn. De klant die heeft gefraudeerd dient de teveel ontvangen bijstandsgelden volledig terug te betalen. De verordening stelt op hoofdlijnen het beleid rond handhaving en fraude vast geeft ons daarmee de gelegenheid om nadere invulling te geven aan fraude in de vorm van beleidsregels. Dit plan maakt onderdeel uit van deze regels.

### **5.4.3 Openstaande vorderingen worden niet afgeschreven**

Direct na de constatering van fraude wordt nagegaan welke incassomogelijkheden er zijn. Blijkt inning via de getroffen betalingsregeling niet te lukken, dan zal de gemeente gebruik maken van de mogelijkheid van beslaglegging. *Alleen als incasso gedurende een langere termijn geen enkele kans van slagen heeft, worden openstaande bedragen als niet inbaar afgeschreven. In de praktijk betekent dit dat nauwelijks bedragen worden afgeschreven.*

Wij voeren een strikt fraudebeleid. De inhoudelijke speerpunten, als het bestrijden van fraude en het incasseren van ten onrechte ontvangen bijstandsgelden onderschrijven wij nog steeds en zullen het huidig debiteuren- en incassobeleid voort te zetten. Concreet betekent dit dat het debiteurenplan geactualiseerd wordt. In dit plan zal er speciale aandacht zijn voor incassotrajecten bij fraudevorderingen.

#### 5.4.4 Frauderegistratiesysteem opzetten

Het goed registreren van fraude blijft belangrijk, aangezien wij immers verantwoordelijk zijn voor een goede uitvoering van de wet- en regelgeving. Een aantal jaren geleden zijn wij begonnen met het registreren van fraude. Uit deze registratie is af te leiden op welke wijze de fraudezaken zijn afgehandeld. Voorts is in deze registratie opgenomen de aard van het voorval, de periode waarin dit heeft plaatsgevonden en de hoogte van het benadelingsbedrag. *Ook de komende jaren zullen fraudezaken geregistreerd worden.*

Daarnaast willen wij in samenspraak met de Sociale Recherche Groningen aan de hand van deze gegevens een analyse laten plaatsvinden. Deze analyse is bedoeld om inzicht te krijgen in de aard van de fraudezaken en in de zwakke plekken binnen onze organisatie. De controlefunctionaris zal hierin een belangrijke rol krijgen.

### 5.5 Samenvatting nieuwe beleidsvoornemens

Om de leesbaarheid te bevorderen, presenteren we in dit hoofdstuk een overzicht van de nieuwe beleidsvoornemens.

1. In een op te stellen communicatieplan wordt aandacht besteed aan de interne en externe communicatie op het gebied van handhaving en fraudebestrijding.
2. In het kader van hoogwaardig handhaven wordt de voorlichting aan klanten verbeterd door onder andere het verstrekken van de spelregels op schrift (brochure).
3. Wij gaan in samenwerking met de buurgemeenten en eventueel het CWI een informatiemap aanschaffen. In de 1<sup>e</sup> helft van 2005 willen wij deze map verspreiden aan klanten, die al een uitkering ontvangen.
4. In de wachtruimte van de frontoffice liggen folders en brochures. Dit informatiemateriaal zal worden gescreend op actualiteit en juistheid.
5. De bestaande afspraken tussen het CWI en de gemeente, zoals die zijn neergelegd in de Service Niveau Overeenkomst, worden aangescherpt.
6. In het kader van de gewenste openheid over de handhavingspraktijk wordt regelmatig met de klant gesproken over het fraudebeleid. Daarnaast willen wij met een zekere terughoudendheid en met inachtneming van de Wet openbaarheid van bestuur de resultaten die voortkomen uit het project hoogwaardige handhaving gaan publiceren.
7. Handhaving gezien vanuit de klant is voor ons een belangrijk aandachtspunt. De leden van het cliëntenpanel worden betrokken bij het handhavingsbeleid. In verband met de op te stellen verordening cliëntenparticipatie willen wij wel gaan onderzoeken of een andere vorm van inspraak mogelijk is.
8. Heldere communicatie, zowel intern als extern, over doelen en regels is een voorwaarde om tot een goed niveau van preventie te komen. Het huidige communicatiemateriaal zal worden gescreend op actualiteit, functionaliteit, leesbaarheid en juistheid.
9. In het jaar 2005 willen wij starten met het dienstverleningsgesprek voor nieuwe klanten.
10. Het aspect handhaving wordt een standaard onderdeel in de werkprocessen en de rapportages.
11. Om de goede relatie met de klant te behouden, is ons uitgangspunt dat klanten niet overvraagd worden. Voor verificatie en validatie van gegevens zal optimaal gebruik worden gemaakt van het Inlichtingenbureau, het Suwinet en de mutaties GBA.
12. Wij willen een klantgericht dienstverleningssysteem opzetten. Controleerbare servicenormen/ kwaliteitscriteria dragen hiertoe bij. Meetpunten voor ons zijn de (gegrond verklaarde) bezwaarschriften, de (gegrond verklaarde) klachten en de geconstateerde fouten door de casemanager of interne controleur. Daarnaast worden de beschikkingen verbeterd op leesbaarheid en worden de brieven en folders getoetst op leesbaarheid.

13. Wij gaan onderzoeken welke controlesystematiek het meest efficiënt, effectief en klantvriendelijk is. Afhankelijk van de uitslag van dit onderzoek worden de maandelijkse rechtmatigheidsonderzoekformulieren afgeschaft en wordt het periodieke heronderzoek vervangen door een onderzoek naar aanleiding van een signaal.
14. Aan de hand van de resultaten uit de voorgenoemde onderzoeksfase wordt het mutatie- of wijzigingsformulier ingevoerd ter vervanging van het Rof-je. Het statusformulier wordt ingevoerd ter vervanging van het periodieke heronderzoekformulier.
15. Uit het oogpunt van doelmatigheid en uniformiteit is besloten het verificatieprotocol te herschrijven.
16. Het debiteurenplan wordt geactualiseerd. In dit plan zal er speciale aandacht zijn voor incassotrajecten bij fraudeverordening.
17. In 2001 zijn wij begonnen met het registreren van fraudezaken. Deze werkwijze zetten wij voort. Daarnaast zullen de gegevens geanalyseerd worden om inzicht te krijgen in de aard van de fraudezaken en in de zwakke plekken binnen onze organisatie.

## **6. Randvoorwaarden**

De kwaliteit van de fraudebestrijding en handhaving wordt sterk bepaald door de middelen die beschikbaar worden gesteld voor de uitvoering. Een efficiënte uitvoering van het handhavingsbeleidsplan vraagt om een organisatie die de randvoorwaarden optimaliseert, waardoor de medewerkers in staat zullen zijn de geformuleerde beleidsdoelen te halen.

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op noodzakelijke randvoorwaarden.

### **6.1 Tijdsnormen**

Preventie en bestrijding van fraude kost tijd. Door alle nieuwe ontwikkelingen ontbreken actuele normtijden voor activiteiten in het kader van preventie en repressie. Het plan is om in de werkprocessen de activiteiten in het kader van fraudebestrijding transparant te maken. Aan de activiteiten op het onderdeel fraudebestrijding kan vervolgens een tijd worden gekoppeld, waardoor de activiteiten na verloop van tijd genormeerd kunnen worden en in de productbegroting kunnen worden opgenomen.

Om inzicht te krijgen in de normtijden dienen de medewerkers de tijden die aan de werkzaamheden verricht zijn bij te houden. Wij denken nog na over de vorm van deze registratie.

### **6.2 Informatievoorziening**

Een efficiënte en effectieve fraude aanpak verlangt een logische dossierinrichting en een toegankelijk automatiseringssysteem. Wij richten ons op het automatiseringssysteem, omdat uit onderzoek is gebleken dat de dossierinrichting (nu) goed is. Nagegaan zal moeten worden of het huidige systeem toegankelijk is en of het de noodzakelijke gegevens genereert.

### **6.3 Kennis en vaardigheden**

De behoefte aan training op het gebied van fraudealertheid en hoe omgaan met agressie is groot. Inmiddels wordt in deze behoefte voorzien door de medewerkers van de backoffice welzijn en publiekszaken een cursus aan te bieden en door intervisie sessies te organiseren.

### **6.4 Organisatie**

Voor een goede fraudeaanpak is het van belang dat de medewerkers weten welke bevoegdheden en verantwoordelijkheden zij hebben, zodat zij in staat zijn hun deel bij te dragen aan het fraudeproces. Aan dit onderdeel zal ook aandacht worden besteed in de functioneringsgesprekken.



## 6.5 Ruimte

De veiligheid in de spreekkamer is randvoorwaardelijk van belang. Als een medewerker zich niet veilig voelt in de spreekkamer, is het maar de vraag of hij openstaat voor fraudesignalen en de klant durft aan te spreken. Onderzocht zal moeten worden hoe de medewerkers de spreekkamers ervaren. Naast veiligheid in de spreekkamers is ook de veiligheid tijdens het huisbezoek belangrijk. Het afleggen van een huisbezoek gebeurt waar nodig door twee medewerkers.

## 6.6 Beleidsvoornemens randvoorwaarden

Volledigheidshalve benoemen wij hier de beleidsvoornemens om de randvoorwaarden te verbeteren.

1. Tijdsnormering fraudepreventie en -bestrijding in kaart brengen.
2. Onderzoeken of het huidige automatiseringssysteem toegankelijk is en voldoende informatie genereert.
3. Training/opleiding regelen.
4. Fraudealertheid verankeren in functieprofiel en/of functioneringsgesprekken.
5. Inventariseren veiligheid spreekkamers en afspraken maken over huisbezoek.

## 7. Evaluatie

Dit handavingsbeleidsplan bevat een omschrijving van de manier waarop in vier jaar uitvoering zal worden gegeven aan handhaving. Door de uitvoering op diverse plaatsen in onderlinge samenhang te beschrijven, ontstaat een beleidsmatig beeld. Om te toetsen of de gemaakte beleidskeuze haar vruchten afwerpt, is het noodzakelijk dat het beleid op vooropgezette tijden wordt geëvalueerd. Afhankelijk van de resultaten uit deze evaluaties zal het beleid worden voortgezet of aangepast. Door de beleids- en plancyclus te volgen, ontstaat een lerende organisatie.

In het navolgende zal antwoord worden gegeven op vier vragen, te weten:

- wanneer wordt geëvalueerd;
- wat wordt geëvalueerd;
- door wie wordt geëvalueerd;
- voor wie wordt geëvalueerd.

### Wanneer wordt geëvalueerd.

Dit handavingsbeleidsplan en de daarin opgenomen beslispunten zullen jaarlijks worden geëvalueerd.

Deze termijn is afgestemd op de interne verantwoording aan de gemeenteraad over de uitvoering van de WWB.

### Wat wordt geëvalueerd.

Beoordeeld moet worden of de geformuleerde beleidsdoelen van dit handavingsbeleidsplan zijn bereikt.

Beoordeeld moet worden of en zo ja in hoeverre uitvoering is gegeven aan de geformuleerde beleidsvoornemens, in casu beslispunten.

### Door wie wordt geëvalueerd.

De evaluatie zal onder verantwoordelijkheid van het hoofd van de backoffice welzijn en publiekszaken worden uitgevoerd door nader aan te wijzen medewerkers van deze afdeling.

### Voor wie wordt geëvalueerd.

De jaarlijkse evaluatie wordt uitgevoerd ten behoeve van de raad, het college en de afdeling zelf.

## **8. Financiële gevolgen**

Het realiseren van het verantwoorde handhavingsniveau, zoals dit in hoofdstuk 5 is beschreven, willen wij doen met de thans beschikbare personele capaciteit en financiële middelen. De middelen zoals wij die momenteel ontvangen van het Rijk zijn daartoe op dit moment toereikend. Door een verschuiving van werkzaamheden verwachten wij dat het budgettair neutraal kan verlopen.