

Beleidsplan hoogwaardig handhaven 2013-2016

**Gemeente Dalfsen
Januari 2013**

Inleiding

Voor u ligt het handhavingsplan 2013-2016 van gemeente Dalfsen met daarin de beleidsvoornemens op het gebied van handhaving.

Medio 2008 het beleidsplan hoogwaardig handhaven vastgesteld. Beleidsplannen vaststellen, uitvoeren, evalueren en opnieuw plannen is een doorgaand proces.

Handhaving is – naast het verstrekken van een uitkering en de ondersteuning bij het vinden van werk – core-business van de afdeling Sociale zaken. Handhaving draagt mede bij aan het beperken van onnodige uitkeringskosten, stimuleert mensen om zelf in hun inkomen te gaan voorzien en draagt ook bij aan het behoud van het maatschappelijk draagvlak.

De afdeling Sociale zaken werkt volgens het concept Hoogwaardig handhaven. Onder hoogwaardig handhaven wordt verstaan door organisatorische maatregelen op het gebied van voorlichting, dienstverlening, controle en sanctioneren op maat de spontane nalevingsbereidheid bij klanten trachten te bevorderen.

2013 staat in het teken van de nieuwe fraudewet. Op 1 januari 2013 treedt namelijk de "Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving" in werking. Voor de Wet werk en bijstand introduceert deze wet de bestuurlijke boete bij een schending van de inlichtingenplicht. De uitvoering van deze wet moet worden vastgelegd in een verordening.

Leeswijzer.

In hoofdstuk 1 vindt u een korte terugblik over de periode 2008-2012 en in hoofdstuk 2 worden de ambities verwoord voor de periode 2013 -2016.

Terugblik 2008-2012

Beleidsplan Hoogwaardig Handhaven 2008

Inleiding:

Met de invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) in 2004 kregen gemeenten meer beleidsvrijheid om aan handhaving een eigen invulling te geven. In de gemeente Dalfsen wordt hieraan vorm gegeven vanuit de elementen, vroegtijdig informeren, controleren op maat, optimalisering van de dienstverlening en zo nodig daadwerkelijk sanctioneren.

De WWB koppelt re-integratie en handhaving aan elkaar. Rechten en plichten zijn twee kanten van één medaille. Het recht op een uitkering is altijd verbonden aan de plicht zich in te zetten om weer onafhankelijk van de uitkering te worden. Dit betekent dat de vaststelling van de uitkering niet alleen afhangt van de toepasselijke uitkeringsnorm en de beschikbare middelen van belanghebbende, maar ook van de mate waarin de opgelegde verplichtingen wordt nagekomen.

In het beleidsplan Hoogwaardig Handhaven 2008 is omschreven hoe de gemeente Dalfsen de hiervoor genoemde 4 elementen vorm gaat geven.

Daarnaast is in dit beleidsplan aangegeven dat er aandacht moet worden geschonken aan de bejegening.

Bejegening.

Bejegening is de manier waarop cliënt en dienstverlener met elkaar omgaan. Het gaat hierbij om een interne houding die het gedrag ten opzichte van mensen bepaalt; proberen in te leven in de situatie en denkwereld van de cliënten, in staat zijn je te verplaatsen in diens belevingswereld, wensen en perspectieven. Gezocht moet worden naar mogelijkheden om aan te sluiten op de aanwezige kwaliteiten en competenties van de cliënt.

Een respectvolle bejegening van mensen vraagt om vertrouwen, maatwerk en het kunnen beoordelen van persoonlijke situaties van mensen met daarbij het mogen nemen van beslissingen door de dienstverlener waarmee de cliënt contact heeft.

Cliënten hebben over de afgelopen periode geen klachten ingediend over gedragingen van medewerkers van de afdeling Sociale Zaken.

Geconcludeerd kan worden dat met de bejegening van de afdeling richting cliënten niets mis is.

Vroegtijdig informeren

Handhaving begint met het informeren van de cliënt. Als (toekomstige) ontvanger van bijstand moet je weten welke verplichtingen gelden, hoe je daar op de juiste wijze aan kunt voldoen en hoe je de gemeente informeert zodra er sprake is van een wijziging.

Aan voorlichting wordt veel aandacht besteed.

Tijdens het intake gesprek wordt de (toekomstige) cliënt geïnformeerd over zijn rechten en plichten.

Cliënt wordt hierbij gewezen op de controle plicht van de gemeente en welke instrumenten de gemeente daarvoor gebruikt. In nieuwsbrieven aan cliënten wordt regelmatig aandacht besteed aan handhaving. Bij (wijzigings)beschikkingen worden cliënten ook geïnformeerd over hun rechten en plichten.

Optimalisering van dienstverlening.

Naleving van regels moet voor de cliënt zo makkelijk mogelijk worden gemaakt. Cliënt wordt niet lastig gevallen met informatievragen of controle van gegevens waarover de gemeente al beschikt of waarover kan worden beschikt.

De gemeente heeft geïnvesteerd in deskundigheidbevordering van de consulenten op het gebied van dienstverlening en in samenwerking met verschillende ketenpartners om procedures beter op elkaar af te stemmen voor een betere dienstverlening.

Zo verstuurd de gemeente nog maar eenmaal per jaar de statusformulieren. Inkomstenverklaringen worden alleen nog gevraagd van cliënten met wisselende inkomsten. Daarnaast worden aanvraagformulieren in eigen beheer gemaakt om ze zo eenvoudig en duidelijk mogelijk te houden.

Controle op maat.

Het uitgangspunt is dat de gegevens worden verzameld zonder de klanten hiervoor te belasten.

Het inlichtingenbureau en de SUWI-inkijk spelen hierbij een belangrijke rol bij het verzamelen van de noodzakelijke informatie. De gemeente maakt bij iedere aanvraag gebruik van deze mogelijkheden.

Daarnaast werkt de gemeente mee aan de door het Regionaal Platform Fraudebestrijding (RCF) aangeboden themacontroles. Dalfsen heeft meegedaan aan de thema controle "bestandsvergelijking met kadastragegevens". Voor Dalfsen zijn hieruit geen wijziging van een uitkering uit voortgekomen. Door het RCF worden nu geen grootschalige onderzoeken meer opgezet.

Recentelijk (eind 2012) heeft de sociale recherche een 25-tal dossiers van bestaande en in 2012 uitgestroomde cliënten gecontroleerd op rechtmatigheid van de verstrekte uitkering. Uit dit onderzoek zijn geen directe fraude gevallen aan het licht gekomen. Wel heeft de gemeente in enkele gevallen een nader onderzoek ingesteld. Deze onderzoeken lopen nog. Geadviseerd wordt om bij de intake voor een uitkering en latere heronderzoeken meer aandacht te besteden aan eventuele inschrijvingen bij de Kamer van Koophandel en berichtgeving op social media van betrokkene. Verder wordt geadviseerd om bij bijzondere transacties op een bankafschrift over een langere periode dan de gebruikelijke 3 maanden de bankafschriften op te vragen.

Daadwerkelijk sanctioneren

Het sanctioneren bij het niet nakomen van bepaalde verplichtingen is geregeld in de maatregelenverordening/afstemmingsverordening. Hieronder is een overzicht over de jaren 2009 tot en met 2012 van het aantal inwoners van Dalfsen op wie een sanctie is toegepast met daarnaast het aantal inwoners die op 31 december van het desbetreffende jaar een bijstandsuitkering of een uitkering op grond van de IOAW/IOAZ ontvangen.

Jaar	Aantal sancties	Aantal cliënten 31-12	
2009	22	135	
2010	6	118	
2011	14	112	
2012	8	150	

Ambities met ingang van 2013.

Inleiding.

Wat beogen we maatschappelijk precies met handhaving?

Allereerst gaat het er natuurlijk om te ondersteunen wat we met een wet willen bereiken. Bij de WWB is dat: een goede balans tussen het *recht* op een uitkering en de *plicht* om zoveel mogelijk zelf in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien. Misbruik verstoort dit evenwicht. Wie de bijstand misbruikt legt onterecht beslag op gemeenschapsgeld en haalt zodoende het solidariteitsbeginsel onderuit. Daarnaast frustreert het ook nog eens een doeltreffende bevordering van de uitstroom.

Uitgangspunt voor de ambities blijven de 4 pijlers van het hoogwaardig handhaven. Dit concept heeft als doel om de rechtmatigheid van de verstrekking van uitkeringen te waarborgen en de doelmatigheid van re-integratie en participatie te bevorderen. Realisatie van deze doelen wordt nagestreefd, om door middel van vroegtijdig informeren, het optimaliseren van de dienstverlening, het controleren op maat en het daadwerkelijk sanctioneren, de naleving door uitkeringsgerechtigden te bevorderen.

Hierbij zijn de volgende subdoelen geformuleerd:

- behoud van solidariteit door een rechtmatige en doelmatige verstrekking van uitkeringen;
- bevorderen van de spontane naleving en het voorkomen van bestuurlijke boetes en strafrechtelijke zaken;
- bevorderen van de deelname aan activiteiten van re-integratie en/of participatie.

Uit het aantal daadwerkelijke sancties over de afgelopen periode en het dossieronderzoek van de Sociale Recherche blijkt dat de nalevingsbereidheid van de verplichtingen bij cliënten hoog is. Er is geen reden om het beleid drastisch te wijzigen. Wel willen wij in de komende beleidsperiode de accenten soms wat aanscherpen om de nalevingsbereidheid op een hoog pijl te houden

Bejegening.

Dit onderwerp is voor de eerste maal geïntroduceerd in het beleidsplan 2008.

Bejegening is de manier waarop cliënt en dienstverlener met elkaar omgaan. Uitgangspunt hierbij is respect voor de ander.

Een goede bejegening impliceert de bereidheid om te vragen naar de achtergronden van het gedrag van de cliënt en het vraagt het vermogen om kritisch te kijken naar eigen gedrag en houding.

Dit betekent ook dat de consulent besef heeft van de ongelijke positie tussen de consulent en de cliënt. Gedrag en houding dient zodanig te zijn dat cliënten hun eigenwaarde en gelijkwaardigheid behouden.

In onder meer klantgerichtheidstrainingen wordt aandacht aan geschonken aan houding en gedrag van medewerkers.

Vroegtijdig informeren

Vanuit preventieoogpunt is vroegtijdig informeren belangrijk. Voorkomen moet worden dat fraude door onwetendheid ontstaat.

De laatste jaren is er meer aandacht voor (vroegtijdig) informeren als wezenlijk onderdeel van preventieve handhaving gekomen. Lag vroeger het accent vooral op het controleren van regels, nu wordt ook het belang van het informeren van cliënten en burgers op het gebied van handhaving uitdrukkelijk onderkend.

Vroegtijdige informatie van de cliënt is belangrijk in preventief opzicht. Voorkomen moet worden dat fraude door onwetendheid ontstaat. De cliënt moet weten welke verplichtingen gelden en hoe je daar op de juiste wijze aan kunt voldoen. Belangrijk hierbij is de cliënt te wijzen op het feit dat en hoe zijn gegevens worden gecontroleerd en welke instrumenten de gemeente daarvoor kan gebruiken. Daarnaast moet het voor de cliënt duidelijk zijn wat de gevolgen zijn van het niet nakomen van de verplichtingen.

Ook in deze beleidsperiode wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan het informeren van de cliënt wanneer een uitkering wordt aangevraagd. Naast het wijzen op de rechten en plichten wordt ook nadrukkelijk stilgestaan bij de controle en wat de consequenties zijn bij het niet voldoen aan de verplichtingen.

In het intakegesprek wordt de cliënt uitdrukkelijk gewezen op zijn rechten en plichten

Informatie vindt daarnaast plaats door middel van nieuwsbrieven, folders, publicaties op de website en individuele beschikkingen bij wijziging van de situatie van de cliënt.

Verder wordt in de beschikking nadrukkelijk vermeld dat misbruik van de inlichtingenplicht als consequentie heeft, dat een boete ter hoogte van het fraudebedrag wordt opgelegd.

Klantvriendelijke dienstverlening.

Optimalisatie van de dienstverlening is hierbij het uitgangspunt. Optimalisering van dienstverlening is gericht op het gemak van de cliënt, het wegnemen van bureaucratische handelingen, het verbeteren van de service en het wegnemen van drempels. Cliënt mag hierbij niet worden lastig gevallen met informatievragen of controle van gegevens die al beschikbaar zijn of waarover de gemeente op andere wijze kan beschikken.

Er worden geen gegevens meer gevraagd waarover we zelf al de beschikking hebben dan wel via onze ketenpartners kunnen krijgen.

Voor fraudebestrijding is een professionele beoordeling van groot belang. De gesprekken in de spreekkamer moeten toegesneden worden op cliënten die bewust een fraudestrategie inzetten. Tegenover de cliënt met een mogelijke fraudestrategie bevindt zich in de spreekkamer een consulent met een vooropgezet onderzoeksstrategie. Door een gedegen voorbereiding middels dossieronderzoek, door het vooraf opstellen van een specifiek gespreksplan en door waarnemen van het gedrag van de cliënt in relatie tot de beschikbare gegevens, wordt een mogelijk frauderende cliënt aan de tand gevoeld. De wijze van communiceren van de consulent speelt hierbij dan ook een centrale rol.

In dit kader van de dienstverlening vinden wij het belangrijk om de vakbekwaamheid en fraudealertheid van de medewerkers op peil te houden..

Consulenten worden regelmatig bijgeschoold om de vakbekwaamheid op peil te houden en de fraudealertheid verder te ontwikkelen.

Hiermee wil de gemeente de spontane naleving van de regels bevorderen en fraudevorderingen voorkomen.

Controle op maat

Gegevens van de cliënten worden op 3 momenten gecontroleerd:

- bij aanvraag van de uitkering
- tijdens de uitkeringsperiode
- bij het beëindigen van de uitkering

Controle bij aanvang.

De uitvoering van de WWB is niet altijd bestand tegen een aantal fraudestrategieën. De druk op de uitvoering is groot. Aan de ene kant trachten sommige cliënten de consulent te misleiden en aan de andere kant wordt gehamerd op fraudealertheid.

Uit de WWB zelf komt een aantal inherente frauderisico's naar voren. De bijstand is een vangnet. Wie niet in zijn eigen onderhoud kan voorzien kan er aanspraak op maken. Om het recht op uitkering vast te stellen is de afdeling sociale zaken voor een deel afhankelijk van de door de cliënt aangedragen gegevens. Hoe is de woonsituatie? Is er vermogen?

Hiermee is het belang onderstreept van verificatie en validatie.(poortwachtersfunctie) "Een gezond stukje wantrouwen" is het devies.

Voor de verificatie is de consulent ook weer voor een deel afhankelijke van de cliënt. Hoe kom je er achter of een cliënt niet echt samenwoont? Of hoe kun je vaststellen dat betrokkene maar één rekeningnummer heeft?

Voor een aanvraag overlegt de cliënt de nodige bewijsstukken over vermogen, inkomen, woon en leefsituatie en andere gegevens die de gemeente nodig acht. Welke gegevens de gemeente vraagt is vastgelegd in het verificatieplan.

Het uitgangspunt is dat de gegevens worden verzameld zonder de klanten hiervoor te belasten.

Het inlichtingenbureau en de SUWI-inkijk spelen hierbij een belangrijke rol bij het verzamelen van de noodzakelijke informatie.

Ook het middel huisbezoek kan hierbij worden ingezet. Het is hierbij belangrijk de wettelijke kaders voor een huisbezoek in acht te nemen. Hiervoor is een protocol opgesteld. (bijlage)

De gemeente gaat voor huisbezoeken in het kader van handhaving van de Wet werk en bijstand en andere gemeentelijke sociale zekerheidsregelingen het protocol huisbezoeken hanteren.

Controle tijdens de uitkeringsperiode.

Uitgangspunt hierbij is dat, wanneer gegevens kunnen worden verzameld zonder hiervoor de cliënt te belasten dit ook gebeurt.

Verder moeten cliënten tussentijdse wijzigingen doorgeven door middel van het wijzigingsformulier. Voor cliënten met wisselende inkomsten blijven wij werken met een systeem van inkomstenverklaringen. Op deze manier kan maandelijks het juiste uitkeringsbedrag worden verstrekt. De rechtmatigheidscontrole wil Dalfsen meer signaalgestuurd laten plaatsvinden. De kern bij signaalsturing is de kijk op de rechtmatigheid in het voortraject vergroten met als doel om te komen tot minder en lagere terugvorderingen.

Mogelijke signalen op basis waarvan de rechtmatigheidscontrole wordt verscherpt zijn:

- signalen van het inlichtingenbureau of SUWI-net waaruit blijkt dat de cliënt inkomsten of vermogen heeft dat niet is opgegeven
- signalen door middel van (anonieme) tips.
- Signalen van de cliënt zelf via het wijzigingsformulier
- Overige signalen; via re-integratiebureaus, UWV –werkplein, Kredietbank etc.

De gemeente wil komen tot een vorm van risicosturing. Het risico van fraude is onder bepaalde cliëntgroepen hoger dan onder andere cliëntgroepen. Het ligt voor de hand om cliënten met een verhoogd risicoprofiel intensiever te controleren. Hiermee kan de beschikbare controlecapaciteit efficiënter worden ingezet en wordt financiële schade, in de vorm van onterecht verstrekte uitkeringen, voorkomen of beperkt.

Ook aan de individuele uitstroom- of activeringstrajecten zijn rechtmatigheidsaspecten verbonden. Voorbeeld hiervan is dat cliënten naar vermogen moeten proberen werk te vinden of meewerken aan activiteiten in het kader van hun individueel trajectplan. Bij het niet nakomen van deze verplichting komt de rechtmatigheid in geding wat kan leiden tot het opleggen van een maatregel.

Bemiddeling naar werk en of het toeleiden naar trajecten is voor de cliënt niet vrijblijvend. De cliënt is verplicht zich hiervoor in te spannen en algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden.

Om de dienstverlening op dit onderdeel te verbeteren zijn er met het UWV –Werkplein afspraken gemaakt om gebruik te maken van UWV applicaties. De gemeente krijgt hiermee toegang tot het klantvolgsysteem van het UWV en aangeboden vacatures door werkgevers. Bovendien kan de consulent op zijn eigen werkplek de cliënt ondersteunen bij het digitaal aanvragen van een uitkering of voor ondersteuning bij het vinden van werk.

Uit onderzoek blijkt dat sancties bij onvoldoende meewerken aan re-integratie en positief effect hebben: mensen gaan eerder aan het werk. Verondersteld wordt dat sancties, in combinatie met de grotere pakkans, ervoor zorgt dat men sneller aan het werk gaat doordat het uitkeringsbedrag wordt verlaagd als gevolg van de ten uitvoerlegging van de sanctie.

De gemeente gaat scherper toezien of cliënt voldoende meewerkt aan zijn re-integratie.

Sanctioneren

Hoogwaardige handhaving richt zich sterk op het voorkomen van fraude, maar schuwt geen repressieve middelen.

Niet naleven mag niet lonen is het uitgangspunt van het handhavingsbeleid. Bij het niet nakomen van de informatieverplichting wordt de rechtmatige situatie hersteld, een adequate sanctie vindt plaats en het ten onrechte ontvangen teruggevorderd.

Als een cliënt, ondanks vroegtijdige voorlichting en een optimale dienstverlening, toch de fout ingaat,

Dan wordt hierop:

- ***“lik op stuk” op gereageerd met het toepassen van een sanctie en***
- ***snelle terug- en invordering van de ten onrechte betaalde uitkering.***

De wetenschap bij cliënten dat de afdeling sociale zaken daadwerkelijk en snel sanctioneert, heeft ook een sterke preventieve werking.

Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving

Bij de schending van de inlichtingenplicht moet niet alleen de teveel ontvangen uitkering terug wordt betaald, maar krijgt de cliënt daarnaast ook te maken met een boete.

De wet ziet er in hoofdlijnen als volgt uit:

- Bij de schending van de inlichtingenplicht moet de onterecht uitbetaalde uitkering altijd teruggevorderd te worden.
- Er is een verplichting tot terugvordering gedurende 10 jaar.
- Er wordt een bestuurlijke boete opgelegd van 100% van het benadelingsbedrag.
- Bij recidive wordt een bestuurlijke boete van 150% opgelegd
- De aangiftegrens voor het strafrecht wordt € 50.000

Bij het niet voldoen van de cliënt aan zijn inlichtingenplicht heeft de gemeente, op grond van deze wetswijziging, geen keus. Alle ten onrechte ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald en de gemeente is verplicht een boete op te leggen.

Evaluatie

De beleidscyclus van hoogwaardige handhaving valt of staat bij een grondige evaluatie. Immers, er moet geregeld bekeken worden of de afdeling op de goede weg is. Ligt de afdeling met het huidige beleid op koers? Of is het nodig op een aantal punten bij te sturen.

Bij de evaluatie gaat het erom na te gaan in welke mate de balans in het nagestreefde hoogwaardige handhavingsbeleid daadwerkelijk gerealiseerd is.

Ook gaat het om de vraag wat van de achterliggende periode geleerd kan worden voor de volgende gang in de beleidscyclus.

Met het uitgevoerde beleid dient de organisatie op basis van de aanwezige kennis een balans te vinden tussen preventieve (informerende en dienstverlenende) en repressieve (controle en sanctionerende) elementen.

Het onderdeel evaluatie van de beleids- en plancyclus kent dan ook twee doelen.

- Het evalueren van resultaten: vaststellen af het gevoerde handhavingsbeleid haar vruchten afwerpt.
- Het trekken van conclusies hieruit: een nieuwe beleidsplan formuleren voor de volgende gang van de beleids- en plancyclus.

Jaarlijks wordt bezien of het vastgestelde beleid op onderdelen moet worden bijgesteld om zoveel mogelijk te voorkomen dat er fraude wordt gepleegd, hetzij bewust, hetzij onbewust.

=====