

**Handhavingsbeleidsplan sociaal domein
ISD Bollenstreek 2020-2023**

Juni 2020



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3	
2. Beleidskaders; ontwikkelingen op landelijk niveau	6	
3. Handhaven volgens het 'concept hoogwaardig handhaven'	8	
4. Vroegtijdig & goed communiceren	10	
5. Optimaliseren van de dienstverlening	14	
6. Controle op maat	18	
7. Daadwerkelijk en op maat sanctioneren	25	
8. Handhaven van zorgaanbieders Wmo	28	
9. Ketensamenwerking	32	
10. Gegevensuitwisseling, privacy	34	
11. Samenvatting van de aanbevelingen / actiepunten	36	
Bijlage 1	Lijst met afkortingen	37
Bijlage 2	Artikelen uit de 'Handhavingsverordening PW, IOAW, IOAZ, Wmo en Wgs ISD Bollenstreek 2019'	39
Bijlage 3	10 punten pgb-vaardigheid	41

Hoofdstuk 1. Inleiding

Voor u ligt het Handhavingsbeleidsplan sociaal domein ISD Bollenstreek 2020-2023. Dit plan is een uitwerking van de 'Handhavingsverordening PW, IOAW, IOAZ, Wmo en Wgs ISD Bollenstreek 2019' (hierna genoemd: Handhavingsverordening 2019).

In deze verordening hebben de gemeenteraden hun visie op handhaving gegeven ¹:

Handhaving gaat over de manier waarop de ISD Bollenstreek en de inwoner met elkaar omgaan. Het gaat over de manier waarop de ISD Bollenstreek zich moet gedragen en wat er van de inwoner wordt verwacht. Als de inwoner rechten heeft dan staan daar vaak plichten tegenover. Houdt de inwoner daar onvoldoende rekening mee dan kan de ISD Bollenstreek de uitkering, de dienstverlening of voorziening beëindigen, terugvorderen en/of verlagen en in sommige gevallen een bestuurlijke boete opleggen.

Voor de inwoner is het uiteindelijke doel van handhaving dat hij tijdig weet wat er van hem verwacht wordt, welke dienstverlening de ISD Bollenstreek hem verleent en dat hij bereid is om zijn verplichtingen spontaan en uit zichzelf na te leven.

Voor de ISD Bollenstreek is het doel van handhaving om te bevorderen dat de inwoner de regels naleeft waardoor wordt voorkomen dat de inwoner ten onrechte een uitkering, voorziening en/of dienstverlening ontvangt. Daarnaast is het doel van handhaving om te controleren of de inwoner terecht een uitkering, dienstverlening en/of voorziening ontvangt en zo vroeg mogelijk te signaleren als daarvan geen sprake is. In dat geval betekent handhaving ook dat de ISD Bollenstreek de uitkering, de dienstverlening of voorziening van de inwoner beëindigt, terugvordert en/of verlaagt en in sommige gevallen een bestuurlijke boete oplegt aan de inwoner.

De gemeenteraden hebben in de Handhavingsverordening aan het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek opdracht gegeven om in een Handhavingsbeleidsplan vast te leggen hoe de ISD Bollenstreek ervoor zorgt dat inwoners zich zo goed mogelijk aan de regels houden en fraudebestrijding aanpakt ². In *bijlage 2* een overzicht van enkele belangrijke bepalingen in de Handhavingsverordening.

Waarom handhaven en een beleidsplan voor handhaving?

*Het belang van rechtmatigheid:
zorgen dat geld en zorg daar komen waar dat nodig is*

Kosten; betaalbaar houden van sociale zekerheid

De decentralisaties in het sociaal domein leiden en hebben geleid tot grote veranderingen. Niet de voorzieningen, maar de eigen kracht van burgers en hun omgeving staan centraal. Gemeenten hebben nieuwe taken gekregen die ze moeten uitvoeren met minder geld dan er voorheen voor beschikbaar was.

Tegelijkertijd geven gemeenten sinds de decentralisaties veel meer gemeenschapsgeld uit dan vroeger. Het belang van rechtmatigheid is daarmee toegenomen. Aandacht voor handhaving verkleint het risico dat we gemeenschapsgeld ten onrechte uitgeven. En daarmee draagt het bij aan het betaalbaar blijven van die sociale zekerheid.

¹ Artikel 2.1 en 2.2 van de Handhavingsverordening PW, IOAW, IOAZ, Wmo en Wgs ISD Bollenstreek 2019.

² Artikel 6.3 van de Handhavingsverordening PW, IOAW, IOAZ, Wmo en Wgs ISD Bollenstreek 2019.

De afgelopen jaren heeft de nadruk sterk gelegen op het organiseren van nieuwe taken. Nu de uitvoering op stoom is, komen bij de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) handhaven en naleving steeds meer in beeld. Bij de Participatiewet (PW) was dit al het geval (onder de voorloper van de PW: de Wet werk en bijstand [Wwb]).

Het is gewenst om het perspectief op rechtmatigheid te verbreden naar het hele sociaal domein, voor zover dat wordt uitgevoerd door de ISD ³.

Draagvlak in de samenleving

Sociale zekerheid wordt betaald door de samenleving en heeft daarom draagvlak in de samenleving nodig. Naleving speelt hierin een belangrijke rol. Als klanten zich niet aan de regels houden, gaat dit in tegen het rechtvaardigheidsgevoel van inwoners die zich wel aan de regels houden. Wanneer regels die gelden binnen de sociale zekerheid (ongestraft) niet worden nageleefd dan komt de geloofwaardigheid en uiteindelijk het draagvlak voor de sociale zekerheid in het geding.

Het is van groot belang dat de inzet van collectieve middelen op draagvlak kan blijven rekenen. Dit is een taak van gemeenten. De wetgever verwoordt dit als volgt: 'het voorkomen van misbruik en het oneigenlijk gebruik, en waar nodig, op te treden tegen onterecht gebruik van voorzieningen, behoort tot de verantwoordelijkheid van de gemeenten.' Met andere woorden: gemeenten moeten ervoor zorgen dat geld en zorg daar komen waar dat nodig is.

Belang van onze klanten

Handhaving is ook in het belang van de mensen die een uitkering of een (zorg)voorziening ontvangen. Wanneer we (onbedoelde) fouten of (opzettelijke, doelbewuste) fraude voorkomen of in een vroeg stadium ontdekken, worden mensen niet achteraf geconfronteerd met hoge vorderingen en boetes. Wat betreft zorg moeten we kwetsbare klanten beschermen tegen tekortschietende ondersteuning door fouten of fraude bij zorgaanbieders. Klanten moeten er op kunnen vertrouwen dat zij de juiste en kwalitatief goede zorg ontvangen en dat hun zorgaanbieders de verleende zorg correct declareren.

Handhavingsbeleidsplan

Dit Handhavingsbeleidsplan beschrijft in grote lijnen hoe wij er – vanuit de visie van de gemeenteraden – voor willen zorgen dat klanten zich zo goed mogelijk aan de regels houden en fouten en fraude willen bestrijden. Het beschrijft hoe we vorm willen geven aan handhaving in brede zin.

Een voorbeeld waarbij handhaving in brede zin aan de orde is:

Moeder Saskia woont alleen met twee kinderen. Zij heeft een bijstandsuitkering. Ze is twee jaar geleden mindervalide geworden door een auto-ongeluk, waardoor aanpassingen in huis nodig zijn.

Zoon Danny is 16. Hij heeft ADHD. Hij is inmiddels twee keer opgepakt door de politie voor een vechtpartij en een inbraak. Danny heeft zijn school niet afgemaakt en zit thuis.

Dochter José is licht verstandelijk gehandicapt, heeft weinig structuur en begint de laatste tijd thuis onwenselijk gedrag te vertonen. Voor beide kinderen is begeleiding en jeugdhulp aangevraagd. Saskia heeft gehoord dat zij een persoonsgebonden budget kan aanvragen voor het bieden van ondersteuning aan haar kinderen en dat zij de ondersteuning zelf kan gaan leveren.

Saskia heeft ook een vriend. Haar vriend is internationaal vrachtwagenchauffeur. Als hij klaar is met werken gaat hij naar Saskia toe, overnacht bij haar en gaat weg als hij weer moet werken.

³ Het sociaal domein is een overkoepelende term voor de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), de Jeugdwet, de Participatiewet (PW) en aanverwante wetgeving. Op grond van de Wmo en PW verstrekt de ISD Bollenstreek ondersteuning aan haar inwoners. Altijd met het oog op behoud of bevordering van de zelfredzaamheid en/of maatschappelijke participatie. Voor wat betreft de Jeugdwet ligt de uitvoering/toezicht met name bij Holland Rijnland, de Jeugd en Gezinsteams, de GGD HM, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Als Saskia de ondersteuning krijgt die ze aanvraagt, zal toezicht en handhaving plaatsvinden op grond van verschillende wet- en regelgeving.

Wetgeving	Handhaving
Participatiewet	Bijstandsuitkering Saskia in combinatie met PGB
Wmo	Individuele begeleiding aan Saskia / PGB uitvoering door sociaal netwerk. Mag dat?
Jeugdwet/passend onderwijs	Gedragsproblemen en schoolsituatie Danny en José. Wordt de zorg goed uitgevoerd?
Participatiewet	Is er sprake van een gezamenlijke huishouding?

Hoofdstuk 2. Beleidskaders; ontwikkelingen op landelijk niveau

De inhoud van dit handhavingsbeleidsplan wordt mede bepaald door ontwikkelingen op landelijk niveau (wettelijke kaders). Daarom hieronder op hoofdlijnen een aantal actuele landelijke ontwikkelingen.

Regeerakkoord en de Handhavingskoers sociale zekerheid 2018-2021 ⁴

Het regeerakkoord onderstreept dat handhaving een randvoorwaarde is voor een werkend stelsel van sociale zekerheid. Misbruik ondermijnt het draagvlak voor ons sociaal stelsel.

Vanuit preventief oogpunt wil de regering burgers stimuleren en helpen om de regels na te leven.

Tegelijkertijd wil de regering een gepaste reactie als de regels toch worden overtreden.

Het ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid (SZW) wil daarom het handhavingsbeleid versterken langs de volgende vier hoofdlijnen:

- *Data-gestuurd handhaven*
Delen, koppelen en analyseren van data. Dit kan preventief worden ingezet door bijv. bij bepaalde groepen gerichtere voorlichting en maatwerk te bieden. Het kan ook gebruikt worden om de pakkans te verhogen. Zo kunnen via data-analyse bijv. fraudefenomenen worden ontdekt.
- *Grensoverschrijdend handhaven*
Via internationale afspraken en vorming van structurele samenwerkingsvormen sociale zekerheidsfraude aanpakken (bijv. inkomens- en vermogensonderzoek in het buitenland)
- *Effectief handhaven*
In de praktijk blijkt de ene persoon gevoelig te zijn voor stimulerende (preventieve) maatregelen, terwijl bij een andere persoon sancties beter werken. Het is daarom noodzakelijk de juiste instrumenten en interventies te vinden en te monitoren wat effectief is c.q. welke (gedrags-) interventies voor welke personen wel / niet werken.
- *Versterken en verbinden van de handhavingsketen*
Complexe, domein overstijgende fraude integraal, multidisciplinair en slagvaardig aanpakken door bijv. ketensamenwerking en kennisdeling.

Programmaplan rechtmatige zorg 2018-2021

In dit programmaplan geeft het ministerie van SZW aan dat ze fouten en fraude in de zorg fors willen verminderen door samenwerking van alle partijen in de zorgketen en met een aanpak via drie sporen:

- Het voorkomen van fouten en fraude
- Focus op vijf specifieke zorgsectoren, met per sector inzet op preventie, controle, handhaving en ketenbrede samenwerking. Eén van die sectoren is het persoonsgebonden budget (pgb).
- Wetgevingstrajecten die bijdragen aan het voorkomen en bestrijden van fouten en fraude (onder meer een betere gegevensuitwisseling tussen handhavingsorganisaties en invoering van een Waarschuwingregister Zorg).

Het ministerie van SZW wil dat gemeenten meer besef van urgentie gaan ontwikkelen voor de aanpak van fraude binnen het gemeentelijk domein. In dat kader wil het ministerie van SZW bijvoorbeeld het bestuurlijk commitment bij gemeentelijke bestuurders vergroten om toezicht en handhaving in Wmo en Jeugdwet goed in te richten.

⁴ Kamerbrief Handhavingskoers 2018-2021 d.d. 9 april 2018 van het Ministerie van SZW.

Wetsvoorstel bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg

Dit wetsvoorstel gaat ervan uit dat het voor een effectievere aanpak van fraude in de zorg soms noodzakelijk is dat instanties (bijzondere) persoonsgegevens kunnen uitwisselen.

Informatie die de ene instantie heeft kan namelijk noodzakelijk zijn voor een andere instantie om fraude in de zorg in de eigen gemeente of het eigen domein aan te pakken. Dit wetsvoorstel biedt hier grondslagen voor en bestaat uit twee onderdelen:

- *het Waarschuwingsregister Zorg*

Dit is een centraal register waarin zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten gegevens over fraudeurs kunnen registreren. Genoemde instanties kunnen dit register onder andere raadplegen voordat zij een contract afsluiten en vervolgens risico-beperkende maatregelen nemen. Het register moet helpen voorkomen dat zorgfraude zich herhaalt in een ander gebied of domein.

- *het Informatieknooppunt Zorgfraude (IKZ)*

Om fraude in de zorg op te sporen, te onderzoeken en (waar nodig) te bestraffen, geven de bij het IKZ aangesloten toezichthouders, opsporingsdiensten, de aangesloten gemeenten en uitvoeringsorganisaties de signalen over fraude en misbruik (bijvoorbeeld meldingen van burgers of zorgaanbieders) door aan het Informatie Knooppunt Zorgfraude. Het IKZ brengt de informatie van verschillende partijen bij elkaar waardoor het aantonen van fraude beter mogelijk wordt.

Streven is om dit wetsvoorstel begin 2020 aan de Tweede Kamer te sturen.

Landelijke samenwerkingsverbanden

Op landelijk niveau zijn er verschillende samenwerkingsverbanden gericht op het aanpakken van fraude:

- *het Informatieknooppunt Zorgfraude (IKZ)*

Zie hierboven.

- *de Taskforce Integriteit Zorgfraude (TIZ)*

De TIZ heeft een sturende rol in het bestrijden van fouten en fraude in de zorgsector. Het is een samenwerkingsverband van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA), de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), Zorgverzekeraars Nederland (ZN), het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), de Belastingdienst (BD), de Inspectie SZW (ISZW), de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD), het Openbaar Ministerie (OM), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

- *de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI)*

De LSI maakt misstanden en onregelmatigheden op het terrein van sociale zekerheid, gemeentelijke handhaving, arbeidsmarktfraude en fiscaliteit zichtbaar en pakt deze multidisciplinair aan. Het is een netwerk bestaande uit de Inspectie van Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid, de Rijksbelastingdienst, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekering (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (/Immigratie en Naturalisatiedienst), het Openbaar Ministerie, politie en gemeenten.

- *het Kenniscentrum Handhaving en Naleving (KCHN) van de VNG*

KCHN adviseert en ondersteunt gemeenten bij het uitvoeren van handhavingstaken van de wetten in het sociaal domein: Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), Participatiewet en de Wet kinderopvang. Bijvoorbeeld door een kennisbank betreffende handhaving en advies/ondersteuning.

Privacy en gegevensuitwisseling

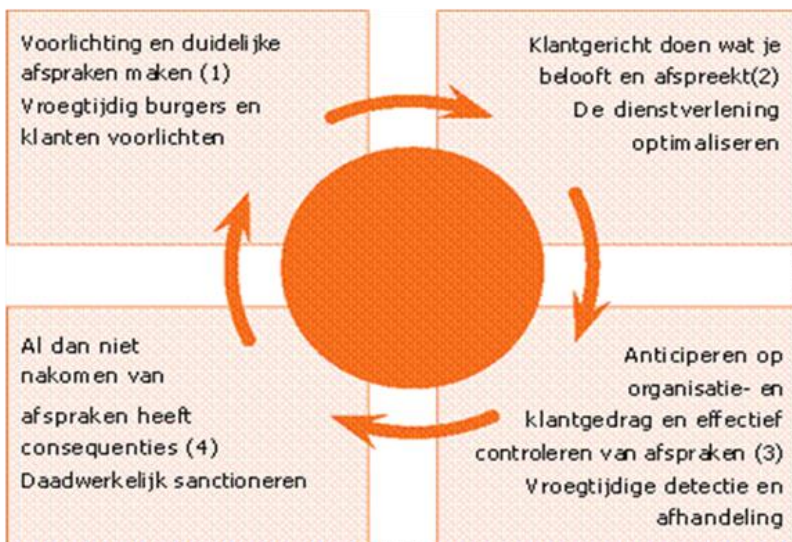
De afgelopen jaren is privacy steeds belangrijker geworden en in 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) inwerking getreden. Ook in het kader van toezicht en handhaving is een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en gegevensuitwisseling heel belangrijk.

Hoofdstuk 3. Handhaven volgens het ‘concept hoogwaardig handhaven’

Handhavingsverordening; het ‘concept hoogwaardig handhaven’

Onze Handhavingsverordening 2019 beschrijft de wijze waarop wij binnen het sociaal domein willen handhaven.

Leidend in de verordening is het zogenaamde ‘concept hoogwaardig handhaven’: een dienstverleningsmodel op maat. Het concept bevat vier pijlers (visie-elementen) die zijn ondergebracht in de zogenaamde **cirkel van naleving**:



Het concept kent de volgende vier pijlers (visie-elementen):

1^e pijler: **Vroegtijdig en goed communiceren (preventie)**

De inwoner / (mogelijke) klant goed en gericht informeren over zijn rechten en plichten en de gevolgen van het niet naleven daarvan (dit vergroot de bereidheid van klanten om regels na te leven en verkleint het risico dat regels worden overtreden als gevolg van vergissingen, onwetendheid).

2^e pijler: **Optimaliseren van onze dienstverlening (preventie)**

Snelle service, efficiënte procedures, een correcte bejegening, heldere communicatie en dienstverlening op maat vergroten het vertrouwen van de klant in de gemeente en verkleinen het gevoel van afstand tot de gemeente. Dit draagt ertoe bij dat de klant eerder geneigd zal zijn de regels na te leven.

3^e pijler: **Controle op maat**

Het is niet effectief om elke klant op dezelfde manier te controleren. Maatwerk is (ook hier) leidraad. Wij maken onderscheid tussen klanten en klantgroepen door het gebruik van risicoprofielen en bestandsvergelijkingen. Deze werkwijze geldt voor zowel de controle bij aanvraag van een uitkering/voorziening als voor de controle op de rechtmatigheid van lopende uitkeringen/voorzieningen.

4^e pijler: **Sanctioneren op maat**

Fraude mag niet lonen. Als een gemeente ziet dat een klant ten onrechte een uitkering/voorziening ontvangt of heeft ontvangen, dan beëindigt of past de gemeente de uitkering/voorziening aan.

Daarnaast vordert de gemeente de ten onrechte ontvangen uitkering/voorziening in beginsel terug en ontnemt daarmee het voordeel dat ten onrechte is genoten.

Als sprake is van een ten onrechte ontvangen uitkering, krijgt de fraudeur een bestuurlijke boete (bij zware fraudezaken krijgt de dader geen boete, maar moet hij/zij zich verantwoorden voor de strafrechter).

Het in onderlinge samenhang inzetten van deze elementen geeft het beste resultaat.

De kracht van de methode is de combinatie van:

- preventieve elementen (voorlichting en dienstverlening) en
- repressieve elementen (controle en sanctionering)

waarbij bij alle elementen maatwerk wordt toegepast.

Handhaving in alle fasen van dienstverlening

Uit voorgaande blijkt dat handhaving veel meer is dan alleen het uitvoeren van fraudeonderzoeken.

Handhaving staat niet op zich zelf maar is een vanzelfsprekend onderdeel van de totale dienstverlening binnen een organisatie. Het is niet alleen een taak van handhavingsspecialisten (c.q. één afdeling), maar een activiteit die is geïntegreerd in de dienstverlening in de hele keten.

Deze integrale verantwoordelijkheid voor handhaving door de hele organisatie heen maakt onderdeel uit van het 'concept hoogwaardig handhaven'.

Handhaving PW, Wmo en Wgs

Wij hebben het 'concept hoogwaardig handhaven' de afgelopen jaren toegepast onder de Participatiewet (PW)⁵ en zijn hier positief over. Het ministerie van SZW heeft in het hiervoor al genoemde Programmaplan rechtmatige zorg 2018-2021 aangegeven dat het toezicht en handhaving in het gemeentelijk domein naar een hoger plan moet worden getild. In dat kader is ook aangegeven dat gemeenten het 'concept hoogwaardig handhaven' (ook) kunnen toepassen binnen het zorgdomein⁶.

Onze nieuwe Handhavingsverordening 2019 (waarin de gemeenteraad de visie op handhaving heeft neergelegd) is dan ook gebaseerd op dit concept. Dat betekent dat we het 'concept hoogwaardige handhaving':

- niet alleen blijven toepassen op de Participatiewet (PW);
- maar ook gaan toepassen op de andere door ons uit te voeren kernwetten: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) wat betreft de maatwerkvoorzieningen en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

In de hiernavolgende hoofdstukken geven we per pijler van het 'concept hoogwaardig handhaven' aan welke doelstellingen we als ISD Bollenstreek op het terrein van handhaving binnen PW, Wmo (maatwerkvoorzieningen) en Wgs willen realiseren en welke maatregelen / instrumenten we daarvoor inzetten.

Voor de volledigheid merken we op dat handhaving in het kader van de Jeugdwet *niet* is meegenomen in dit handhavingsbeleidsplan. Reden hiervan is dat het jeugd- en gezinsteam (JGT) / het centrum jeugd en gezin (CJG) het overgrote deel van de taken binnen de Jeugdwet uitvoert voor de gemeenten. De gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet en daarmee ook voor vormgeving van handhavingsbeleid en uitvoering daarvan binnen de Jeugdwet.

⁵ En onder de voorloper van de PW: de Wet Werk en Bijstand (WWB).

⁶ Programmaplan rechtmatige zorg 2018-2021, blz. 44.

Hoofdstuk 4. Vroegtijdig & goed communiceren

In theorie zijn klanten er zelf verantwoordelijk voor dat zij de regels kennen waar zij zich moeten houden. In theorie zou iedere klant kunnen weten welke rechten en verplichtingen horen bij het ontvangen van een uitkering, een Wmo-voorziening of schulddienstverlening.

De werkelijkheid is echter anders. Veel klanten zijn zich onvoldoende bewust van de regels. Het gevolg is dat klanten bijvoorbeeld rechten en plichten niet of onvoldoende kennen of hun verplichtingen niet of onvoldoende serieus nemen. Gevolg is een verhoogd risico op (onbedoelde) fouten of (bewuste) fraude.

Hoe eerder en gericht wij de klant (op maat) informeren over rechten en plichten, hoe kleiner de kans op het opzettelijk en doelbewust of onbedoeld niet naleven van de verplichtingen.

De kwaliteit van de informatie is cruciaal. Begrijpt iemand wat zijn rechten en plichten zijn in relatie tot zijn voorziening? Het is van belang om in een gesprek geregeld te controleren of de betreffende klant de informatie heeft begrepen.

Als de klant goed geïnformeerd wordt over wet- en regelgeving, als hij de achtergronden van bepaalde verplichtingen kent en als hij begrijpt wat van hem verwacht wordt, neemt zijn bereidheid om regels na te leven meestal toe. Door helder uit te leggen wat de klant mag verwachten van ons en omgekeerd, wordt voorkomen dat hij geen of een eigen invulling aan regels geeft.

Doel:

We informeren onze klanten zo vroeg en zo gericht mogelijk (via maatwerk) over hun rechten en verplichtingen en de gevolgen van het niet nakomen van rechten en verplichtingen. Bedoeling is om zo de nalevingsbereidheid van onze klanten te vergroten en het risico te verkleinen dat zij regels onbedoeld overtreden als gevolg van vergissingen, onwetendheid of onduidelijkheid.

Hoe doen we dat?

1 Voorlichting/communicatie (extern)

Doordachte en heldere communicatie over doelen van regels en voorschriften en over de handhaving daarvan is een voorwaarde voor een goede preventie.

We doen dat op verschillende momenten: namelijk 'vóór, aan en binnen de poort' en op verschillende manieren, zowel mondeling als schriftelijk. En we gebruiken zoveel mogelijk eenvoudige en heldere taal.

Heel belangrijk is het mondelinge (groeps- en individuele) contact met klanten. Wij zien dit als één van de belangrijkste voorlichtingsvormen. Door de vraaggerichte informatie in een persoonlijk gesprek tussen de klant en de ISD kunnen we ook laaggeletterden en analfabeten bereiken. Het goed en rechtmatig inzetten van een uitkering, een voorziening/ondersteuning begint al aan de poort. Tijdens het persoonlijke gesprek is het essentieel dat de juist vragen worden gesteld, wordt doorgevraagd en afgewogen wat wenselijk en noodzakelijk is (maatwerk).

Al vóór en bij het indienen van een aanvraag van een uitkering of voorziening geven we duidelijke voorlichting over rechten en plichten die verbonden zijn aan de uitkering of voorziening. Ook informeren we de klant over de gevolgen, wanneer de klant niet voldoet aan zijn verplichtingen.

We gebruiken verder verschillende schriftelijke algemene communicatiemiddelen, zoals de huis-aan-huisbladen (bijv. de ISD-rubriek), de website van de ISD, folders/brochures. Daarbij is veel aandacht voor leesbare brieven en begrijpelijke taal.

We maken voorts gebruik van social media; nieuwsberichten die we op de website plaatsen, verspreiden we eveneens via Twitter.

Informatiemateriaal en website worden –bij wijzigingen van wetten of beleid– snel aangepast of aangevuld zodat de informatie actueel en juist is.

Verder geven we duidelijke en gerichte informatie via brieven en beschikkingen aan de klant zelf. In de beschikkingen staat duidelijk (vanaf wanneer) welke uitkering/voorziening wordt verstrekt en welke rechten en plichten (voorwaarden) daarbij horen.

In aanvulling op bovengenoemde aanpak kan ook worden gedacht aan het maken van een (periodieke) digitale nieuwsbrief voor klanten met informatie over uitkering, Wmo-voorziening en schulddienstverlening. In die nieuwsbrief (op onze website, via e-mail of eventuele andere nieuwskanalen) zouden klanten en andere geïnteresseerden ook geïnformeerd kunnen worden over onder andere handhaving en resultaten van handhaving. Dit vergroot de transparantie, maakt handhaving zichtbaar en kan zo bijdragen aan preventie. We willen onderzoeken of dit wenselijk en uitvoerbaar is.

Bijzonderheden met betrekking tot de PW

Wat betreft de PW geven we bij een aanvraag om een bijstandsuitkering ook groepsgewijs voorlichting over de uitkering en de rechten en plichten die daaraan verbonden zijn. Daarnaast is voor PW-klanten het ‘spelregelboekje’ een belangrijke folder. Dit is een folder die alle klanten aan het begin van hun uitkering van ons ontvangen. In dit boekje staan de rechten en plichten die samenhangen met de bijstandsuitkering.

Voorbeeld:

- 1. Saskia heeft na haar echtscheiding bijstand aangevraagd. Het was een lastige scheiding. Uiteindelijk blijft Saskia met de kinderen en schulden achter.*
- 2. Saskia leest op de website van de ISD Bollenstreek informatie over bijstandsuitkering en ziet waar zij daarvoor terecht kan. Saskia krijgt begrijpelijke informatie bij het eerste gesprek aan het lokale loket, op een groepsbijeenkomst voor nieuwe aanvragers van bijstand bij de ISD en in een brief en folder van de ISD waarin staat wat haar rechten en plichten zijn. Er staat ook in wie haar inkomensconsulent (contactpersoon) is.*
- 3. Saskia neemt vaak contact op met haar inkomensconsulent die goed op de hoogte is van de problemen van Saskia.*
- 4. Het is belangrijk dat Saskia snel geholpen wordt en dat de consulenten/medewerkers ook de afspraken nakomen die zij hebben gemaakt met Saskia.*

Bijzonderheden met betrekking tot de Wmo

Een goede informatievoorziening aan de voorkant is ook van belang bij het verstrekken van een persoonsgebonden budget (pgb).

Het pgb is een budget waarmee de klant zelf hulp en ondersteuning kan inkopen en waarbij de klant dus zelf de regie heeft over de hulp en ondersteuning die hij inkoop. Het pgb wordt gezien als een instrument dat inwoners keuzevrijheid biedt en ruimte voor passende zorg op maat.

De keerzijde is dat het risico op (onbedoelde) fouten, dan wel (opzettelijke en doelbewuste) fraude relatief groot is bij pgb's. Het is van belang dat de klant van te voren weet waar hij aan begint bij een pgb. Hij moet namelijk bekwaam zijn voor zijn rol als budgethouder. Dat wil zeggen dat hij een goede zorgverlener kan kiezen, een zorgovereenkomst kan afsluiten met de zorgverlener en werkgever kan zijn voor de zorgverlener (afspraken kan maken over het inzetten van de gewenste ondersteuningsvorm/de zorgverlener aansturen), hij kan verantwoording afleggen over de inzet van ondersteuning en de bereikte doelen van ondersteuning en hij kan de administratie betreffende het pgb doen.

Bij een pgb beoordelen we of de klant zelf (of met hulp van personen uit zijn sociaal netwerk, wettelijke vertegenwoordigers of andere professionele betrokkenen) in staat is om de hiervoor genoemde pgb-taken op verantwoorde wijze uit te voeren.

Wanneer de zaken rondom een pgb niet duidelijk zijn of voor meerdere uitleg vatbaar zijn, is de kans op (onbedoelde) fouten of (opzettelijke en doelbewuste) fraude logischerwijs groter.

Wanneer er om een pgb wordt verzocht moet duidelijk zijn waarom zorg in natura niet passend zou zijn. Betreft het verzoek om een pgb een bewuste keuze of is deze opgedrongen aan een kwetsbare klant door bijvoorbeeld een zorgverlener?

Het is daarom zaak dat we *aan de voorkant* investeren in gesprekken over een juiste inzet en beheer van pgb's. Het risico dat een klant onbewust of onder dwang kiest voor een pgb wordt dan kleiner. Bovendien moeten we aan de voorkant toetsen of de kwaliteit van de in te kopen hulp en ondersteuning voldoende en toereikend is.

Een hulp daarbij is het in 2019 ontwikkelde nieuwe kader voor pgb-vaardigheid. Dit nieuwe kader wordt in 2020 via een landelijke pilot geïmplementeerd en 'getest' door een aantal gemeenten in Nederland. In het kader staan 10 punten die de zorgvrager (of de vertegenwoordiger van de zorgvrager) moet kennen en kunnen om goed met een pgb om te kunnen gaan (*zie bijlage 3*).

De betreffende punten zijn op de website van de ISD Bollenstreek geplaatst. Deze punten kunnen onze consulenten gebruiken in het keukentafelgesprek met de klant en bij de afweging om wel of niet een pgb toe te kennen. Bij het pgb voor begeleiding wordt dit kader al toegepast. Het is de bedoeling om dit ook voor het pgb hulp bij het huishouden (standaard) te gaan toepassen.

Verder heeft het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) en de VNG eind februari 2020 een 'barrièremodel' gepubliceerd om gemeenten te helpen bij de aanpak van pgb-fraude. Het model bevat per stap in het pgb-aanvraagproces maatregelen om fraude te voorkomen, dan wel zo snel mogelijk op te sporen. Net als het 'concept hoogwaardig handhaven' gaat dit model uit van handhaving in alle fasen van de dienstverlening (van aanvraag tot toekenning en daarna). We gaan onderzoeken of we dit model kunnen gaan toepassen in onze aanpak van handhaving.

2 Voorlichting/communicatie (intern)

Naast de externe communicatie besteden we veel aandacht aan de 'interne' communicatie.

Raads- en collegeleden van onze gemeenten ontvangen 4 keer per jaar een periodieke nieuwsbrief.

Hierin staat algemene informatie, maar ook managementinformatie over de afhandelingstermijnen van de afgehandelde aanvragen en bezwaar en beroep, het aantal bijstandsuitkeringen en schulddienstverlening.

Verder is communicatie met onze consulenten en medewerkers een voortdurend punt van aandacht omdat zij een cruciale rol spelen.

In zijn algemeenheid vindt de interne communicatie plaats langs verschillende wegen, onder andere via het afdelingsoverleg (werkoverleg), ISD-bijeenkomst voor alle medewerkers samen, intranet, e-mail en werkinstructies. Externe communicatie (ISD-rubriek, persberichten, klantenmailings, folders) communiceren we ook altijd eerst intern en daarna pas extern. Onze consulenten en medewerkers zijn daardoor goed geïnformeerd en voorbereid op vragen van klanten.

Wat betreft handhaving zijn onze consulenten en medewerkers bekend met het ISD-handhavingsbeleid. Via trainingen zijn en worden zij geschoold om fraude (eerder) te herkennen en hoe zij om kunnen gaan met bijvoorbeeld agressie. Ook gespreksvoering is een punt van aandacht. Verder worden onze medewerkers mondeling en schriftelijk geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen op het gebied van sociale zekerheid. Dit gebeurt via mondelinge informatieoverdracht, werkinstructies, workshops/trainingen en coaching door de afdeling kwaliteit.

Wat betreft de Wmo zal handhaving nog nadrukkelijker onder de aandacht worden gebracht van onze medewerkers/consulenten.

De wetenschap dat er ook binnen de Wmo misbruik wordt gemaakt van voorzieningen en dat malafide zorgaanbieders kwetsbare groepen inzetten voor dit misbruik, is lange tijd onderbelicht geweest. Zoals ook uit berichten in de media blijkt, is de afgelopen tijd echter steeds duidelijker geworden dat misbruik en fraude in de zorg een reëel probleem vormen.

Bij de Wmo lag en ligt het accent met name op hulpverlening en ondersteuning. Het gegeven dat zorgaanbieder en/of klant onbedoelde fouten maken of opzettelijk en doelbewust fraude plegen verdient echter blijvende aandacht, zodat onze medewerkers/consulenten hier steeds alert op blijven. Dat begint bij de consulenten van het front-office. Zij moeten zich het belang (blijven) realiseren van het zorgvuldig en rechtmatig inzetten van voorzieningen. Zij moeten zich ook realiseren dat handhaven al begint bij de melding/aanvraag en dat dit zowel op klanten als op de zorgaanbieders moet zijn gericht.

Preventie is – zeker ook in de Wmo – heel belangrijk. Mede omdat handhavingsmogelijkheden in de Wmo na toekenning beperkt zijn, en bovendien heel tijdrovend. We zijn daarom van plan om voor onze medewerkers/consulenten een training fraude-alertheid/handhaving te organiseren met speciale aandacht voor handhaving in de Wmo ⁷. Uiteraard moet er voldoende tijd (fte) beschikbaar zijn om in de praktijk daadwerkelijk handen en voeten te (kunnen) geven aan handhaving.

⁷ De VNG publiceert binnenkort een e-learning fraude-alertheid.

Hoofdstuk 5. Optimaliseren van de dienstverlening

Goed voorbeeld doet goed volgen. Wij verlangen van klanten dat zij zich aan regels en afspraken houden. De kans dat zij dit zullen doen, wordt groter als wij dit zelf ook doen. Een snelle service, heldere communicatie, efficiënte en zorgvuldige procedures en een correcte bejegening vergroten het vertrouwen van de inwoner in ons en verkleinen het gevoel van afstand. Dit draagt ertoe bij dat de klant zich eerder zal laten beïnvloeden en dus eerder geneigd zal zijn de regels na te leven.

Doel:

Wij realiseren ons dat klanten behoefte hebben aan een overheid die klantvriendelijk en betrouwbaar is. Voor klanten moet duidelijk zijn wat van de ISD verwacht mag worden en wat de ISD van hen verwacht. Van belang is dat de ISD “zegt wat ze doet en doet wat ze zegt”. 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.

Hoe doen we dat?

De afgelopen jaren hebben we veel maatregelen genomen om onze dienstverlening, waar mogelijk, te verbeteren. Een aantal maatregelen lichten we hieronder toe:

E-dienstverlening PW; digitaal loket

Via het digitaal loket kunnen klanten met DigiD gebruik maken van een aantal digitale formulieren. Wat betreft de PW, IOAW en IOAZ gaat het om een digitaal formulier voor het indienen van een bezwaarschrift, een klachtschrift, het doorgeven van een mutatie en van vakantie, een aanvraag bijzondere bijstand (voor advocaatkosten, voor curatele, bewindvoering en/of mentorschap), een aanvraag persoonsondersteunend budget en een aanvraag inspanningspremie ⁸. Daarnaast zijn de meeste aanvraagformulieren op onze website als pdf te downloaden. Klanten die hiervoor toestemming hebben gegeven, ontvangen van ons informatie en beschikkingen per e-mail. Bedoeling is om de e-dienstverlening in de toekomst verder uit te breiden.

Snelbalie

De snelbalie is bedoeld om aanvragen bijzondere bijstand ⁹ sneller af te handelen dan de wettelijke termijn van 8 weken. Dit is mogelijk als de klant het aanvraagformulier volledig heeft ingevuld en alle verplichte bewijsstukken bij de aanvraag zitten. Aan de snelbalie vindt meteen een controle plaats. Als de aanvraag compleet is, kunnen we de aanvraag gelijk in behandeling nemen. Ontbreekt er nog noodzakelijke informatie, dan kan de klant dit aanvullen en alsnog de complete aanvraag bij de snelbalie indienen. Klanten kunnen zonder afspraak te maken bij de snelbalie terecht.

Zelfstandigenloket

Voor zelfstandigen hebben we samen met het Ondernemersklankbord (regio Rijnland) ¹⁰ iedere twee weken een inloopsprekkuur. Startende zelfstandigen, bestaande zelfstandigen, zelfstandigen met financiële problemen, zelfstandigen die hun bedrijf willen beëindigen, zelfstandigen die tijdelijk arbeidsongeschikt zijn of uitkeringsgerechtigden of werklozen met plannen om als zelfstandige aan de slag te gaan, kunnen hier zonder afspraak terecht met vragen.

⁸ Bedoeling is om het persoonsondersteunend budget en de inspanningspremie in de loop van 2020 te vervangen door een individuele inkomensvoetstuk.

⁹ Bij de snelbalie kunnen klanten terecht voor aanvragen bijzondere bijstand, persoonsondersteunend budget / inspanningspremie en de collectieve aanvullende zorgverzekering.

¹⁰ Het Ondernemersklankbord (OKB) bestaat uit oud-ondernemers met kennis en ervaring die zelfstandigen/ ondernemers onpartijdig advies geven en bijstaan.

In een kort gesprek worden de vragen/de situatie besproken en als dat nodig is, vindt een vervolgspraak plaats. Dat kan zijn met de consultant van de ISD of met de adviseur van het Ondernemersklankbord. Een mogelijkheid is ook dat het Ondernemersklankbord de zelfstandige vervolgens begeleidt (klankbordtraject).

Budgetinformatiepunt

Bij het Budgetinformatiepunt kunnen inwoners wekelijks zonder afspraak terecht met vragen over geldzaken. Onze medewerkers en vrijwilligers van Humanitas kunnen vragen beantwoorden en informatie en advies geven over bijvoorbeeld het aanpakken van (problematische) schulden en het weer grip krijgen op de eigen financiële administratie en budgetteren. In een kort gesprek worden de vragen besproken en afhankelijk van de vragen/situatie kan een vervolgspraak plaatsvinden. Dat kan zijn met een vrijwilliger van Humanitas of met een van onze medewerkers.

Verificatie/validatie; gegevensuitwisseling binnen de keten: Suwinet ¹¹

Voor verificatie en validatie van gegevens maken we optimaal gebruik van het Inlichtingenbureau, Suwinet (alleen PW), de Basisregistratie personen (BRP) en het dossier.

In Suwinet staan klantgegevens van de verschillende ketenpartners, persoonsgegevens uit de BRP en gegevens van de KvK en de RDW. Door deze informatie kunnen we bij uitkeringsaanvragen en andere klantcontacten in het kader van de PW een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening bieden. Het gebruik van Suwinet, BRP en ons eigen dossier voorkomt dat onze klanten bij verschillende uitvoeringsorganisaties en loketten steeds weer dezelfde informatie moeten geven. Op deze manier voldoen we aan de 'Wet Eenmalige Gegevensvraag Werk en Inkomen'. Daarnaast kan deze informatie (net als de informatie van het Inlichtingenbureau) onrechtmatig gebruik van uitkeringen voorkomen. Ook kunnen we zo voorkomen dat onze klanten later worden geconfronteerd met hoge terugvorderingen en boetes.

Bereikbaarheid

Heeft een klant vragen over bijvoorbeeld een uitkering of een Wmo-voorziening, dan kan hij terecht bij het lokaal loket/zorgloket in de eigen gemeente. Wij zijn ook vertegenwoordigd in dat loket. Daarnaast moet ook de telefonische bereikbaarheid voor onze klanten goed zijn. Heeft een klant vragen, dan kan hij alle werkdagen telefonisch terecht of een afspraak maken met de consultant of medewerker.

Voortvarende, zorgvuldige besluitvorming

We streven ernaar om zo snel mogelijk na ontvangst van de aanvraag een zorgvuldig afgewogen en goed gemotiveerd besluit te nemen, zodat de klant weet waar hij aan toe is. De wettelijke besluittermijn voor aanvragen bedraagt in beginsel maximaal 8 weken.

Premediation

Onze consultants met klantcontact hebben een training mediation vaardigheden gevolgd. Bedoeling is om deze vaardigheden al bij het eerste contact met klanten in te zetten (dus al direct vooraan en gedurende het proces). Kennen we bijvoorbeeld een aanvraag niet (volledig) toe, dan volstaan we niet met een afwijzend (schriftelijke) besluit. In dat geval belt de consultant/medewerker de klant eerst op om het besluit mondeling over te brengen en uit te leggen aan de klant.

Mediation en bezwaar

Is een klant het niet eens met een besluit, dan kan hij hiertegen opkomen door een bezwaarschrift in te dienen. En is een klant niet tevreden over de bejegening, dan kan hij een klacht indienen. Afhankelijk van de inhoud van het bezwaarschrift of de klacht kijkt de afdeling bezwaar en beroep of het geschilpunt via een gesprek (mediation) minnelijk kan worden opgelost. In dat geval kan de klant worden geholpen zonder dat de formele bezwaar- of klachtprocedure nog hoeft te worden doorlopen. De afdeling bezwaar en beroep registreert de bezwaren/klachten en de afhandeling daarvan. Signaleert de afdeling bezwaar en beroep en/of de commissie bezwaarschriften onvolkomenheden in ons beleid of uitvoeringsproces dan bekijken we hoe we deze kunnen verbeteren/oplossen.

¹¹ De inrichting van Suwinet en de functie van het Inlichtingenbureau zijn vastgelegd in de Wet SUWI. Daarnaast staat in de PW dat het opvragen en verstrekken van informatie bij andere instanties via het Inlichtingenbureau kan plaatsvinden (art. 64 PW).

De afdeling kwaliteit

De medewerkers van de afdeling kwaliteit leiden nieuwe medewerkers en consultants op en dienen als vraagbaak voor alle consultants en medewerkers. De kwaliteitsmedewerkers signaleren ook eventuele onvolkomenheden in het beleid of uitvoering. Zij zullen de uitvoering in de praktijk zo efficiënt mogelijk inrichten. Hierdoor kunnen aanvragen op de meest efficiënte, snelle en juridisch juiste manier worden afgehandeld.

Gedragwetenschap; stress sensitieve dienstverlening

Zoals hiervoor beschreven, gaan wij er vanuit dat een goede voorlichting bijdraagt aan de nalevingsbereidheid van de klant. Helaas gaat dit niet altijd op. Weten is immers nog geen doen.

Uit de gedragwetenschappen blijkt dat er meer factoren spelen bij het wel of niet juist handelen van klanten dan de beschikking over voldoende informatie of goede voornemens.

Stress kan een belangrijke oorzaak zijn voor het niet naleven van regels, bijvoorbeeld het vergeten van een afspraak (om stukken in te leveren).

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wordt er in dat geval aan de klant een hersteltermijn geboden. Levert de klant dan nog steeds de stukken niet in, dan kan dat uitmonden in een (tijdelijke) verlaging van de uitkering. Idee achter deze benadering in de Awb is dat de klant zelf verantwoordelijk is voor het aanleveren van de gevraagde gegevens.

Echter de hersenwetenschap leert dat bij een deel van onze klanten de waan van de dag overheerst en dat bij klanten met chronische stress hun probleemoplossend vermogen sterk achteruit is gegaan. Het besluit tot verlaging van de uitkering kan dan (contra-productief en) stress verhogend werken.

We houden daarom in onze dienstverlening rekening met gedragwetenschappelijke kennis en wij streven er dan ook naar onze dienstverlening zo stress sensitief mogelijk te maken. Dit betekent een meer structurerende ondersteuning van de klant, waarbij de ondersteuning uitgaat van vertrouwen in de klant.

Gedragwetenschappelijke kennis levert (ook) nuttige inzichten op voor handhaving. Mensen zijn veel minder rationeel dan vaak wordt gedacht. Zo blijkt dat gebrek aan persoonlijk contact in dienstverlening ertoe kan leiden dat mensen niet komen opdagen bij een afspraak.

Grofweg bepalen drie factoren of mensen iets wel of niet doen: motivatie (willen), vaardigheid (kunnen) en een trigger, een signaal om in beweging te komen. Om het aspect van 'kunnen' te beïnvloeden, helpt het om handelingen te vergemakkelijken of barrières weg te nemen. Bij triggers werkt het om herinneringsberichten te sturen. Of om eerlijkheid stimuleren. Een mooi voorbeeld is het *vooraf* ondertekenen van een verklaring dat een formulier naar waarheid is ingevuld. Uit onderzoek blijkt dit een betere trigger dan een verklaring onderaan het formulier. De technieken beïnvloeden het gedrag van mensen en we kunnen deze toepassen in de dienstverlening om naleving van regels te vergroten.

We willen daarom bepaalde formulieren aanpassen en klanten eerst (*vooraf*) laten verklaren en ondertekenen dat zij het formulier naar waarheid zullen invullen (waarbij we ook de mogelijke consequenties van onjuist invullen vermelden).

Het lijkt erop dat klanten onze inspanningen ten aanzien van de dienstverlening waarderen gelet op de (fraaie) uitkomsten van de diverse klanttevredenheidsonderzoeken. Een dienstverlening op maat en persoonlijke gesprekken zijn belangrijke pijlers onder deze tevredenheid over onze dienstverlening.

Niettemin blijft de kwaliteit van dienstverlening aan onze klanten een voortdurend punt van aandacht. Het kan immers altijd beter. We zijn daarom het afgelopen jaar (2019) in het kader van schulddienstverlening (Wgs) gestart met de pilot Vroeg Eropaf. Deze pilot willen we dit jaar verder gaan verbreden. Daarnaast gaan we in 2020 starten met Project Meedoen (PW met elementen Wmo).

Hieronder geven we een korte toelichting op het Project Meedoen! (PW/Wmo), dienstverlening Wmo en de pilot Vroeg Eropaf (Wgs).

Bijzonderheden met betrekking tot de PW (met elementen Wmo)

Project Meedoen!

We gaan dit jaar (2020) starten met uitvoering van het project Meedoen! Met dit project willen we meer in contact komen met en aandacht geven aan mensen die vaak al jarenlang een bijstandsuitkering ontvangen en die weinig uitzicht hebben op betaald werk. Doel van die aandacht is om achterstanden op te heffen en deze minder kansrijke mensen weer mee te laten doen.

De PW biedt voor de doelgroep dan niet alleen een inkomensvoorziening, maar ook een vorm van basisbegeleiding. Doel van deze basisbegeleiding is het bevorderen van de individuele ontwikkeling en sociale contacten. Een en ander zoveel mogelijk in combinatie met het uitvoeren van 'basisbezigheden'. De dienstverlening daarbij is stress sensitief (stress reducerend) en kent geen 'strafkortingen' maar juist (bij wijze van experiment) kleine beloningen. De uitvoering ervan vindt plaats door aandachtcoaches van de ISD.

In opdracht van de gemeenten Lisse, Noordwijk en Teylingen gaan we de hiervoor beschreven basisbegeleiding via een aandachtcoach aanbieden.

Daarnaast willen we met het project Meedoen! ook een aanzet geven tot de ontwikkeling van een 'talentpool'. Daarmee bedoelen we (ervarings)plekken die dienen als opstapje richting participatie of betaald werk, specifiek bedoeld voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze talentpool kan zijn basis hebben in de Wmo (dagbesteding/participatie) of in de PW (re-integratie/participatie) en kan eventueel als brug dienen tussen beide wetten. Onze ambitie is om uiteindelijk te komen tot een efficiënte, effectieve, aangesloten en samenhangende keten die loopt van dagbesteding via participatie naar re-integratie (ontwikkellijn).

In opdracht van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen gaan we aan maatschappelijke partners vragen om in het kader van een innovatiebudget met dit thema aan de slag te gaan.

Bijzonderheden met betrekking tot de Wmo

Bij de uitvoering van de Wmo heeft altijd de nadruk gelegen op doelmatigheid (kwaliteit) van de voorziening ¹². Dat zullen wij ook de komende jaren blijven doen: de zorg voor onze klant zal uiteraard centraal blijven staan.

Binnen onze dienstverlening is het doen van zorgvuldig onderzoek naar de hulpvraag, de beperkingen en mogelijkheden van de klant onontbeerlijk (zowel vanuit het oogpunt van doelmatigheid als uit het oogpunt van rechtmatigheid). Waar nodig vragen we daarbij expertise van (medische) deskundigen om de juiste hulp en ondersteuning te kunnen (blijven) bieden aan onze klant.

Daarnaast baseren we onze dienstverlening op heldere, consistente en objectieve criteria die zijn vastgesteld voor de inzet van hulp en ondersteuning (in verordening en beleidsregels). Voor klanten is daarmee duidelijk waarop wij onze beslissing op een aanvraag (de beschikking) baseren. Uiteraard geven wij in onze beslissing een zorgvuldige, (individuele) motivering (maatwerk).

Bijzonderheden met betrekking tot de Wgs

Pilot Vroeg Eropaf

We zijn (in het kader van onze schulddienstverlening) de pilot Vroeg Eropaf gestart. Via deze pilot proberen we om er bij de bestrijding van schuldenproblematiek 'vroeger bij te zijn'. Deze pilot voeren we uit samen met woonstichtingen Vooruitgang en Stek en medewerkers van Kwadraad.

Op basis van een melding van de woonstichting – als schuldeiser van huurbetalingen – gaan we op huisbezoek (zonder dat de huurder een financiële hulpvraag heeft gesteld). Hiermee willen we ondersteuning kunnen bieden vóórdat schulden problematisch (hoog) worden. Daarnaast komen zo ook inwoners met schulden in beeld die zich anders niet zelf zouden melden voor schulddienstverlening. Het is de bedoeling dat we de komende tijd ook andere schuldeisers zoals zorgverzekeraar Zorg & Zekerheid en energiebedrijven betrekken bij de pilot Vroeg Eropaf.

¹² In de Wmo staat dat diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen, en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, veilig, doeltreffend en klantgericht moeten worden verstrekt.

Hoofdstuk 6. Controle op maat

Het loont om zowel onbewuste overtredingen (fouten) als moedwillige overtredingen (fraude) zo vroeg mogelijk op te sporen. Voor de klant betekent dit dat daarmee de periode van overtreding en daarmee de sanctionering uit blijft of beperkt blijft. Voor de zorgklant betekent dit dat hij door controle kwalitatief goede zorg kan ontvangen en dat die zorg correct wordt gedeclareerd (zodat de klant niet geconfronteerd wordt met terugvordering). Voor ons betekent dit dat vroegtijdige controle schade kan voorkomen of beperken.

Doel:

We werken voortdurend aan verbetering van de handhavingspraktijk in PW, Wmo en Wgs. Een belangrijk middel bij handhaving is de controle op maat. Controle op maat wil zeggen: hoe meer risico, hoe intensiever de controle. Dus: meer controle in situaties waar het nodig is en minder controle in situaties waar de kans op fouten/fraude gering is.

Een effectieve en gerichte controle is nodig om het risico op (onbedoelde) fouten of (opzettelijk en doelbewust) misbruik/ fraude te voorkomen dan wel vroeg te ontdekken, waardoor de financiële schade wordt beperkt en het ontstaan of oplopen van vorderingen van klanten wordt voorkomen.

Hoe doen we dat?

In het kader van controle op maat zetten we de volgende instrumenten in:

Poortwachterfunctie en handhaving in de keten

Een kwalitatief goed uitgeruste fraudealerte poortwachter is onmisbaar bij het voorkomen van oneigenlijk gebruik en misbruik van bijstandsgelden. De ISD-gemeenten hebben de inkomenstaak (uitkeringsverstrekking) en de re-integratietaak sinds medio 2017 gescheiden georganiseerd. De ISD Bollenstreek voert de inkomenstaak uit en het Servicepunt Werk (SPW) van de Gemeenschappelijke Regeling Kust-Duin en Bollenstreek (GR KDB) voert de re-integratietaak uit.

In het kader van onze inkomenstaak beoordelen wij de rechtmatigheid van de uitkeringsaanvraag; wij hebben de rol van poortwachter wanneer een klant bijstand wil aanvragen. We zijn verantwoordelijk voor controle op naleving van de inlichtingenverplichtingen en de handhaving daarvan.

Het SPW is verantwoordelijk voor re-integratie van klanten. Constateert het SPW dat een klant zijn arbeids- en re-integratieverplichting niet goed nakomt dan meldt het SPW dit aan ons. Daarna beoordelen wij de situatie. Wij bepalen of er reden is om de bijstandsuitkering te verlagen en stellen de hoogte en duur van deze uitkeringsverlaging vast in een beschikking aan de klant (handhaving van de arbeids- en re-integratieverplichting).

Ook voor de Wmo geldt dat we bij de poort alert moeten zijn. Bij de fase van de melding of aanvraag van maatschappelijke ondersteuning kunnen er verschillende signalen zijn die maken dat een nader onderzoek gewenst is. Het gaat om signalen die twijfels doen rijzen over de rechtmatigheid en/of wijzen op verdachte omstandigheden. Voorbeelden zijn:

- klant geeft geen toestemming (aan de medisch deskundige) om medische gegevens op te vragen;
- klant geeft geen woonadres voor een huisbezoek;
- klant geeft geen eenduidige antwoorden op vragen;
- onvolledig ingevuld formulier of ingevulde gegevens kloppen niet (met bijv. BRP);
- de zorgverlener/bemiddelaar/vertegenwoordiger bemoeit zich nadrukkelijk met de inhoud van de aanvraag en schermt de klant af.

In dat kader moeten onze consultants en medewerkers in ieder geval beschikken over de volgende vaardigheden:

- een algemene fraudealertheid;
- vakmanschap/professionaliteit: de vaardigheid om fraudevermoedens te objectiveren.

Bij de uitvoering van de Wgs ligt (nog sterker dan bij de Wmo) het accent op de doelmatigheid. Aan het begin van het proces staat de vraag centraal hoe we de schuldenaar financieel sterker kunnen maken (zodat hij niet langer nieuwe schulden maakt) en daardoor kan participeren in de samenleving. We hebben aandacht voor de motivatie (de mate waarin iemand van plan is om de benodigde stappen te zetten), de (te ontwikkelen) vaardigheden, het gedrag, de te vergaren kennis en de belemmeringen waaraan gewerkt moet worden. Daarbij gebruiken we ter ondersteuning het screeningsinstrument (Vragenlijst) Mesis. Een goede gespreksvoering met de schuldenaar (en kennis van gesprekstechnieken) is daarbij voor de consultant onontbeerlijk. Rechtmatigheidsaspecten spelen bij de Wgs dus minder een rol, al zijn deze er bij de toelating wel. Uiteraard moet de schuldenaar zich – als hij eenmaal is toegelaten – houden aan de verplichtingen zoals neergelegd in de toelatingsbeschikking, de schuldregelingsovereenkomst of het plan van aanpak.

Consulent Handhaving en Sociale Recherche

Onze consultants handhaving en onze sociale recherche hebben onder andere de volgende taken:

- nieuwe aanvragen te beoordelen op fraudegevoeligheid;
- huisbezoeken afleggen om leefsituatie (woonsituatie en leefvorm) te controleren;
- fraudegevoelige zaken te signaleren;
- meldpunt zijn voor bijstandsfraude;
- afhandeling van fraudemeldingen en fraudesignalen;
- fraudeonderzoeken Wmo.

Bij een vermoeden van fraude (schending van de inlichtingenplicht) waarbij nader onderzoek nodig is, schakelen we de sociaal rechercheur in. Het hebben van 'eigen' sociaal rechercheurs (dus mensen die werken in dienst van en voor de ISD) bevordert onder andere de toegankelijkheid van de sociale recherche voor collega's en de inzichtelijkheid in de werkzaamheden (door gebruik van hetzelfde registratiesysteem).

Richtlijn verificatie/validatie

Bij aanvang van en tijdens de uitkering controleren we of, wat door de klant wordt gesteld, juist is. Indien een uitkering is toegekend, controleren we of de klant aan de opgelegde verplichtingen voldoet. Voor verificatie en validatie van bijstandsgegevens maken we optimaal gebruik van het Inlichtingenbureau, Suwinet, de Basisregistratie personen (BRP) en het dossier.

De ISD streeft een doelmatige en uniforme werkwijze na en een verantwoorde en contoleerbare dossiervorming. Daarom hebben we een richtlijn ontwikkeld voor verificatie en validatie van de door de klant verstrekte gegevens: het verificatieprotocol. Deze richtlijn is een hulpmiddel bij het bepalen van de in te leveren bewijsstukken. Het beschrijft welke documenten moeten worden ingeleverd en op welke wijze ze gecontroleerd moeten worden. We hebben een verificatieprotocol voor de PW (IOAW, IOAZ, Bbz), voor de Wmo en voor schulddienstverlening.

Periodieke heronderzoeken

Om de rechtmatigheid van de uitkering te kunnen blijven waarborgen nadat het recht op een bijstandsuitkering naar aanleiding van een aanvraag is vastgesteld, vindt periodiek een rechtmatigheidsonderzoek plaats. Mede aan de hand van het frauderisico (de fraudescorekaart- zie hierna) bepalen we de heronderzoeksfrequentie.

Heronderzoek naar aanleiding van een signaal (signaalsturing)

Naast de periodieke heronderzoeken kan ook een gebeurtenis aanleiding vormen om een onderzoek te doen. Dit onderzoek kan leiden tot bijvoorbeeld nog intensievere controle op rechtmatigheid. Gebeurtenissen die aanleiding kunnen zijn voor een onderzoek, kunnen naar voren komen uit bijvoorbeeld de bestandsvergelijking; signalen van het Inlichtingenbureau; signalen van derden; eigen waarnemingen of het (periodiek) heronderzoek.

Gegevensuitwisseling / bestandsvergelijking

De mogelijkheid tot uitwisseling van bestanden en bestandskoppeling wordt steeds groter. We maken gebruik van onder andere het Inlichtingenbureau, de Basisregistratie personen (BRP) en Suwinet.

Het Inlichtingenbureau is opgericht door het Ministerie van SZW en VNG en ondersteunt gemeenten bij de rechtmatigheidscontrole op bijstandsuitkeringen. De ondersteuning bestaat uit het maandelijks vergelijken van bestanden van sociale diensten van gemeenten met bestanden van andere instanties. Dit betreft bestanden van bijvoorbeeld het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Belastingdienst en de Informatie Beheer Groep. Hierdoor krijgen wij zicht op inkomsten (uit loon, studiefinanciering of uitkering), vermogen en detentie die een klant mogelijk niet aan ons heeft opgegeven.

Door middel van Suwinet wisselen overheidsorganisaties (onder andere gemeenten, Sociale Verzekeringsbank en het UWV) gegevens van gemeenschappelijke klanten met elkaar uit. Suwinet bevat onder meer persoonsgegevens uit de BRP en gegevens van de KvK en de RDW. Gebruik van Suwinet voor fraudeonderzoek in de Wmo (en Jeugdwet) / Wgs is niet toegestaan.

Meldpunt fraudesignalen PW

Bij vermoeden van fraude en/of oneigenlijk gebruik bij de Participatiewet bestaat voor opmerkelijke inwoners al de mogelijkheid dit te melden aan de ISD. Onze website wijst hierop. De consultant handhaving onderzoekt een dergelijke melding en gaat er al dan niet mee aan de slag. Bij niet-anonieme meldingen bedanken we de klant voor de melding.

Data-gestuurd handhaven

Wij handhaven binnen de PW al jarenlang voornamelijk risico- en signaal-gestuurd en middels thematische controles. Dit blijven wij ook de komende jaren doen. Een voorbeeld hiervan is een handhavingsonderzoek bij het ontvangen van signalen van het Inlichtingenbureau waaruit blijkt dat de inkomenssituatie van de inwoner is gewijzigd zonder dat wij daarvan op de hoogte zijn gesteld (PW).

Wij gaan de komende jaren de mogelijkheden verkennen om de data die al in onze systemen staan slimmer te gebruiken om de effectiviteit te verhogen van preventieve en repressieve handhavingsoverheidsactiviteiten (zogenaamd data gestuurd handhaven). Uiteraard rekening houdend met de grenzen die de AVG stelt. Een voordeel voor het slimmer gebruik van data is ook dat we de capaciteit die wij hebben voor het opsporen van onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen zo efficiënter kunnen inzetten.

Uiteraard houden we daarbij actuele ontwikkelingen goed in het oog. Zo heeft de Rechtbank Den Haag in een recente uitspraak uitgesproken dat de overheid moet stoppen met het Systeem Risico Indicatie (SyRI). SyRI is een systeem dat is bedoeld voor gemeenten om fraude met sociale voorzieningen op te sporen. De rechtbank oordeelt dat SyRI in strijd is met het recht op respect voor privéleven uit het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) en in strijd is met Europese privacy-wetgeving. Deze uitspraak zal ongetwijfeld gevolgen hebben voor wetgeving en voor de uitvoering van data-gestuurd handhaven.

Internet als bron voor handhaving

We maken gebruik van de mogelijkheden die internet biedt om nader onderzoek te doen. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij wijze van nadere verificatie of bij een vermoeden van fraude. Uit uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) is gebleken dat internet een geaccepteerde bron is om aanvullend bewijs te verzamelen c.q. nader onderzoek te doen (als je openbaar iets op internet plaatst, loop je het risico dat dit tegen je gebruikt wordt).

Uiteraard zijn we ook hier gebonden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. In dat kader is het belangrijk dat we goed gemotiveerd en inzichtelijk rapporteren. In de rapportage moet staan hoe en wanneer we aan de informatie zijn gekomen, op welke periode de informatie betrekking heeft en binnen welke context de informatie is verzameld.

Fraudescorekaart PW (risicosturing)

Bij de beoordeling van de rechtmatigheid van de uitkering maken we gebruik van de fraudescorekaart.

Deze scorekaart stelt ons beter in staat om de risico's op onrechtmatige bijstandsverstrekking te verkleinen. De poortwachter kan aan de poort (bij de intake) mede aan de hand van de score een inschatting maken van het risico op fraude. Een hoge score kan reden zijn voor het stellen van aanvullende vragen, het opvragen van extra bewijsstukken, het inschakelen van de consulent handhaving of de sociaal rechercheur. Het kan ook aanleiding zijn om een huisbezoek uit te voeren. Mede aan de hand van het frauderisico bepalen we ook de heronderzoeksfrequentie.

Huisbezoek afleggen

In het kader van de PW kan het voor het vaststellen van het recht op bijstand in bepaalde gevallen nodig zijn dat een (onaangekondigd) huisbezoek wordt afgelegd om de leefsituatie (woonsituatie en leefvorm) van de klant te beoordelen. Een huisbezoek is mogelijk als er sprake is van een vermoeden van fraude of bij risico-indicaties.

De 'Wet Huisbezoeken' maakt het mogelijk om (onder voorwaarden) ook een huisbezoek te doen wanneer er geen fraudevermoeden is, maar verificatie van de door de klant verstrekte inlichtingen betreffende zijn leefsituatie gewenst of noodzakelijk is.

In het kader van de PW is het Protocol huisbezoek ISD Bollenstreek vastgesteld. Dit protocol is bedoeld voor onze medewerkers/consulenten en geeft inzicht in de soorten huisbezoeken en in welke gevallen een huisbezoek mag worden afgelegd. Daarnaast worden de regels omschreven die de rechten en plichten van onze klanten waarborgen. Het Protocol biedt verder handvatten om een huisbezoek zo zorgvuldig en effectief mogelijk uit te kunnen voeren.

Het Protocol geldt alleen voor de PW. Een dergelijke praktische handleiding voor consulenten die de Wmo uitvoeren kan echter ook nuttig zijn voor zowel dienstverlening als handhaving. Het draagt bij aan zorgvuldig en betrouwbaar handelen. Voorts is zo ook voor klanten (vooraf) inzichtelijk hoe de ISD een huisbezoek uitvoert en wat daarbij zijn rechten en plichten zijn. Het biedt rechtszekerheid, rechtsbescherming en transparantie in overheidshandelen. We willen daarom ook een Protocol huisbezoeken voor de Wmo opstellen.

Interne controle

Wij zetten interne controle in als middel om de rechtmatigheid van de verstrekte euro (i.c. uitkeringen) te controleren. De interne controleur houdt steekproeven om de rechtmatigheid van de uitgaven te toetsen. Ook kan de interne controleur themacontroles houden. Aan de hand van deze onderzoeken beoordelen we bijvoorbeeld of bijstelling van de administratieve organisatie moet plaatsvinden of dat we een kwaliteitsverbetering moeten toepassen.

In het kader van de Wmo hebben we onderzoek gedaan naar declaraties van zorgaanbieders van zorg in natura over 2018. Er bleek voor ruim € 3 ton teveel te zijn gedeclareerd. Inmiddels hebben de zorgaanbieders dit bedrag vrijwel volledig teruggestort.

Kwaliteitscontrole

De kwaliteitscontrole zetten we in als middel om de rechtmatigheid en de doelmatigheid van uitkering / voorziening te controleren en waar nodig te verbeteren. Het doel van de kwaliteitscontroles is:

- het versterken van de rechtmatigheids- en kwaliteitsborging in de lijn;
- het sneller kunnen bijsturen vanuit de lijn en dus verbeteren van de kwaliteit.

Themacontrole

Aan de hand van een thema kunnen we projectmatig ons klantenbestand controleren. Voorbeeld van een themacontrole is de controle van bepaalde woonsituaties. En we hebben bijvoorbeeld een themacontrole grijze fraude PW gedaan (onderzoek naar werkzaamheden van klanten met een oproepcontract en die deels wit en mogelijk deels zwart werken). Op basis van signalen in de praktijk kunnen we bepalen wat voor themacontrole nodig is. Doel van de themacontrole is vooral het constateren van misbruik/fraude. Bij aankondiging van de themacontrole vooraf kan dit bij bepaalde controles ook betekenen dat klanten eieren voor hun geld kiezen en hun uitkering/voorziening laten beëindigen.

1. Er vindt een themacontrole plaats naar alleenstaande ouders. Tijdens een huisbezoek vindt er een goed gesprek met Saskia plaats waarbij haar nogmaals de regels worden uitgelegd van de samenwoning/gezamenlijke huishouding.
2. Er komt een signaal binnen dat Saskia samenwoont terwijl zij een uitkering ontvangt.
3. De sociale recherche ontdekt dat haar vriend internationaal vrachtwagenchauffeur is en dat elk weekend bij haar verblijft.
4. Uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van een gezamenlijk huishouding in de zin van de Participatiewet.
5. Omdat Saskia ook een pgb ontvangt neemt de sociale recherche niet alleen contact op met de inkomensconsulent maar ook met de Wmo-consulent. De samenwoning is niet alleen van invloed op de uitkering, maar mogelijk ook op het pgb.

Bijzonderheden met betrekking tot de Wmo

Herbeoordelingen Wmo

Een instrument om oneigenlijk gebruik/misbruik op te sporen bij de Wmo betreft het uitvoeren van herbeoordelingen. Sinds 2015 heeft de wetgever het uitvoeren van herbeoordelingen verplicht gesteld. De Memorie van Toelichting zegt hierover dat het college periodiek nagaat of het pakket aan maatregelen nog altijd 'op maat' is en of het eventueel verstrekte pgb nog passend is. Hoe vaak dat noodzakelijk zal zijn, zal mede afhangen van de ondersteuningsbehoefte van de inwoner en hetgeen bij het onderzoek wordt vastgesteld. We bepalen (op basis van de individuele omstandigheden) of we een indicatie voor kortere of langere duur afgeven, waarna een herbeoordeling plaatsvindt.

Verder ontvangen we van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) jaarlijks uitnuttingslijsten over het voorgaande jaar. Als er sprake is van een afwijking van 10% of meer in het gebruik, voeren we een heronderzoek uit omdat het noodzakelijk kan zijn dat we de indicatie aanpassen.

Saskia ontvangt een pgb. Uit een herbeoordeling blijkt dat zij niet weet hoe ze haar administratie moet voeren: ze is erg chaotisch in haar hoofd door alle omstandigheden. Tijdens een gesprek met haar consulent blijkt dat de zorgaanbieder van Saskia de administratie doet en ook de uren invult. De conclusie is dat Saskia niet pgb vaardig is en met Saskia worden de mogelijkheden van zorg in natura (in plaats van een pgb) besproken. De consulent Wmo zoekt samen met Saskia naar een geschikte zorgverlener zodat zij niet meer verantwoordelijk is voor de administratie maar wel de juiste zorg krijgt (via zorg in natura). De sociale recherche wordt ingeschakeld om onderzoek te doen naar de zorgaanbieder en de gedeclareerde uren.

Pgb-riscoscan (in ontwikkeling)

Om het pgb ook toekomstbestendig te maken is het belangrijk om misbruik en oneigenlijk gebruik met het pgb te voorkomen en te bestrijden. In dat kader zijn de SVB, VNG en een aantal gemeenten een pilot gestart waarin de zogenaamd pgb riscoscan wordt getest.

De pgb-riscoscan is een instrument in ontwikkeling waarmee gemeenten via data van de SVB inzicht kunnen krijgen in risicovolle situaties die aanleiding kunnen zijn voor nader onderzoek. Daarbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar zorgverleners die een bijzonder hoog aantal uren werken, bijzonder veel inkomsten uit pgb ontvangen of ook vertegenwoordiger zijn voor budgethouders.

Wij zullen de pilot pgb-riscoscan nauwlettend volgen.

Meldpunt fraudesignalen Sociaal domein (PW, Wmo maatwerkvoorzieningen, Wgs)

Wij hebben binnen de PW al een meldpunt fraudesignalen. Wat wij nog niet hebben is een dergelijk meldpunt voor het deel van het sociaal domein dat wij uitvoeren. Mogelijk voordeel daarvan is dat dit meldpunt signalen in onderling verband kan bezien en er ook meer risico gestuurd kan gaan worden. We gaan de mogelijkheden van zo'n meldpunt onderzoeken.

Toezicht: van re-actief naar pro-actief/preventief toezicht

Gemeenten moeten toezicht houden op de rechtmatigheid en op de kwaliteit van de ondersteuning. In de Wmo staat dat het college personen aanwijst die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo: de zogenaamde 'toezichthouder(s)'.

De aangewezen toezichthouder heeft speciale – in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) omschreven – bestuursrechtelijke bevoegdheden om het toezicht uit te oefenen (zo mag de toezichthouder bijvoorbeeld bepaalde plaatsen betreden, inlichtingen vorderen en inzage vorderen in dossiers).

Gemeenten zijn verplicht om in ieder geval een toezichthouder voor calamiteiten aan te wijzen.

Zorgaanbieders Wmo zijn namelijk verplicht calamiteiten te melden bij een Wmo-toezichthouder.

Daarnaast kunnen gemeenten ook volledige kwaliteitstoezicht en rechtmatigheidstoezicht Wmo bij een toezichthouder onderbrengen.

De ISD gemeenten hebben besloten de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden (RDOG) te benoemen tot toezichthouder Wmo voor wat betreft het calamiteitentoezicht Wmo.

De RDOG komt in actie na melding van een zorgaanbieder dat zich een calamiteit heeft voorgedaan.

Deze meldingen komen gelukkig zelden voor en zijn altijd achteraf (re-actief).

De RDOG speelt dus géén rol bij het toezicht op rechtmatigheid en een heel beperkte rol bij het toezicht op kwaliteit (alleen bij calamiteiten).

Vanwege het belang van naleving en handhaving (ook) in het kader van de maatwerkvoorzieningen Wmo:

- houdt de contractbeheerder zoveel mogelijk kwaliteit in het oog (contractmanagement en -beheer); en
- doet de sociale recherche op basis van signalen onderzoek naar de rechtmatigheid van de verstrekte voorziening. De ISD bekleedt hier dus de rol van handhaver en (de consulent handhaving) is formeel aangewezen als 'toezichthouder Wmo' rechtmatigheid (met de bijzondere in de Awb geregelde bevoegdheden die wettelijke toezichthouders hebben) ¹³.

De wijze waarop het toezichthouderschap kwaliteit nu binnen onze gemeenten is georganiseerd brengt met zich mee dat er in het algemeen reactief opgetreden wordt en niet preventief (pro-actief of risico gestuurd).

We zullen onderzoeken of het mogelijk is om – rekening houdend met beslag op middelen, organisatie en tijd (voldoende fte) – de dienstverlening zo in te richten dat het accent verschuift van een re-actief naar een meer proactief (preventief) optreden. In dat kader zal worden onderzocht of het 'toezichthouderschap' kan worden verbreed door het huidige calamiteiten-toezicht te verbreden naar (preventief/pro-actief) kwaliteitstoezicht ¹⁴.

Bijzonderheden met betrekking tot de Wgs

Ondanks dat bij de uitvoering van de Wgs de nadruk ligt op doelmatigheid benaderen wij de schuldenaar op een volwassen manier. Naast rechten heeft deze ook plichten. Zo moet hij zich houden aan de bij de schuld- of betalingsregeling opgelegde voorwaarden. Verder is de schuldenaar verplicht om aan ons op verzoek of uit eigen beweging mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze van invloed kunnen zijn op de schulddienstverlening (zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van het schulddienstverleningstraject).

¹³ Wat betreft het rechtmatigheidstoezicht heeft de Faculteit der Sociale Wetenschappen van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) in het kader van de pilot 'Voorkomen fraude gemeentelijk sociaal domein' aanbevolen de gemeentelijke handhaving te versterken. Positioneren van toezien en toezicht rechtmatigheid in de eigen organisatie vormt een belangrijk onderdeel daarvan. De praktijk heeft volgens EUR laten zien dat het rendement het hoogst is als de toezichthouder (rechtmatigheid) dicht op de uitvoering wordt ingezet, als aanjager van handhaving conform de visie 'hoogwaardig handhaven'.

¹⁴ De GGD regio Rotterdam-Rijnmond heeft de afgelopen jaren een toezichtsmodel gebouwd dat uit vier vormen van toezicht bestaat (structureel – proactief - preventief - reactief/calamiteiten) en waarbij toezicht een waardevolle schakel in het gemeentelijke kwaliteitsbeleid vormt. Wellicht kan het toezichtskader van deze GGD betrokken worden in ons onderzoek.

Doet hij dat niet dan *kan* de consulent schulddienstverlening besluiten om de schulddienstverlening te weigeren of te beëindigen. “Kan”; want de consulent heeft hier een bevoegdheid tot weigering of beëindiging maar niet de verplichting. Dat geeft de consulent ruimte om van een weigering of beëindiging af te zien, als bijvoorbeeld elke vorm van verwijtbaarheid ontbreekt. Bij verminderde verwijtbaarheid kan hij eventueel ook volstaan met een waarschuwing.

Conform de Algemene wet bestuursrecht zal de consulent, voordat wordt besloten tot weigering of beëindiging, de schuldenaar een redelijke hersteltermijn geven om alsnog de gevraagde medewerking te verlenen of informatie te verstrekken. In de praktijk is dit inmiddels zo vormgegeven dat de consulent eerst probeert met de schuldenaar het gesprek aan te gaan.

Hoofdstuk 7. Daadwerkelijk en op maat sanctioneren

Daadwerkelijk sanctioneren is het sluitstuk van handhaven en net zo belangrijk als de andere pijlers / elementen van hoogwaardig handhaven. Wij doen alles om overtredingen te helpen voorkomen, maar als de regels worden overtreden, dan handelen wij ook consequent. Als fraude niet wordt bestraft, verliest handhavingsbeleid geloofwaardigheid.

Bij het vaststellen van onrechtmatig gebruik van uitkeringsgelden volgt in beginsel een sanctie. Wij maken daarbij onderscheid naar de mate van verwijtbaarheid van klanten die hebben gefraudeerd. Er is verschil in het maken van onbedoelde fouten en het plegen van opzettelijke fraude. Hoewel de rijkswetgever bij de invoering van de decentralisaties sterk de nadruk heeft gelegd op de zelfredzaamheid van de burger blijkt (ook uit diverse onderzoeken) dat de zelfredzaamheid van inwoners vaak wordt overschat. Het is daarom belangrijk om hier aandacht voor te hebben en ook bij het sanctioneren van fraude oog te hebben voor de menselijke maat.

Wij zijn ons ervan bewust dat een sanctie ingrijpende gevolgen kan hebben voor de individuele situatie van de inwoner. Met het integreren van de handhaving in de dienstverlening zijn de lijnen tussen de collega's/ketenpartners die vanuit verschillende invalshoeken kijken naar de situatie van een klant korter geworden. Hierdoor zijn wij beter in staat om de klant passende ondersteuning of hulpverlening te bieden bij de gevolgen die voortvloeien uit handhavingsonderzoeken. Zo kunnen we bij het doen van onderzoek uiteenlopende problemen aantreffen bij een klant, zoals een zorgbehoefte of grote schulden. We kunnen de inwoner doorverwijzen naar de aangewezen collega's voor hulp en ondersteuning.

Doel:

Het sluitstuk van het handhavingsbeleid is de feitelijke sanctionering en (waar mogelijk) terugvordering en invordering. Als de klant ondanks vroegtijdige voorlichting en een goede dienstverlening toch de fout in gaat, passen we een "lik op stuk" beleid toe waarbij we maatwerk toepassen.

Hoe doen we dat?

Maatregel / afstemming bijstand

In de PW staat dat gemeenten de uitkering verlagen wanneer klanten de verplichtingen in de wet niet nakomen. Het gaat dan om bijvoorbeeld de arbeids- en re-integratieverplichting en wanneer de klant onvoldoende besef van verantwoordelijkheid voor de voorziening in het bestaan betoont. In de Afstemmingsverordening PW, IOAW, IOAZ ISD Bollenstreek 2017 hebben de ISD gemeenten vastgelegd hoe hoog de verlaging van de uitkering moet zijn en gedurende welke periode de verlaging moet worden toegepast.

Bestuurlijke boete / strafrechtelijke aangifte

Voldoet de klant met een bijstandsuitkering niet aan de informatieplicht, dan moeten we een bestuurlijke boete opleggen. In het 'Debiteurenbeleidsplan ISD Bollenstreek' staan (onder andere) uitvoeringsbeleidsregels betreffende het opleggen en verrekenen/invorderen van de bestuurlijke boete PW. Overigens is de beleidsvrijheid bij het opleggen van een boete beperkt; de boete is grotendeels via de wet en jurisprudentie geregeld.

De Wmo (en Jeugdwet) bevatten niet de vereiste juridische grondslag voor het opleggen van een bestuurlijke boete. Het opleggen van een bestuurlijke boete is daarom niet mogelijk in de Wmo (en de Jeugdwet).

Is sprake van een inlichtingenfraude PW en een benadelingsbedrag van € 50.000 of hoger, dan doen we in beginsel aangifte bij het Openbaar Ministerie (conform de richtlijn van het Openbaar Ministerie). In dit geval volgen we dus de strafrechtelijke weg (in plaats van de bestuursrechtelijke weg met de boete).

1. De sociale recherche heeft vastgesteld dat Saskia al jaren samenwoont met haar goed verdienende vriend en dit niet heeft doorgegeven aan de ISD.
2. Op grond daarvan is besloten de uitkering stop te zetten en terug te vorderen. Ook vindt er een herindicatie plaats van het pgb.
3. De boetemedewerker stelt vast of zij een boete krijgt of niet vanwege het verzwijgen van haar samenwoning aan de ISD. Er wordt vooralsnog geen boete opgelegd. Saskia heeft namelijk voor meer dan € 50.000 gefraudeerd. In dat geval wordt er strafrechtelijk aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie (conform de richtlijn van het Openbaar Ministerie).

Terug- en invordering

Het terugvorderen van ten onrechte verleende bijstand doordat de klant zijn inlichtingenplicht heeft geschonden, is een wettelijke verplichting. Is de vordering niet ontstaan door schending van de inlichtingenplicht, dan is terugvordering een bevoegdheid van de gemeenten. Wij maken gebruik van deze bevoegdheid. Dat betekent dat we ook de vorderingen die om andere redenen zijn ontstaan, in principe terugvorderen.

In het door het dagelijks bestuur vastgestelde 'Debiteurenbeleidsplan ISD Bollenstreek' staan (onder andere) uitvoeringsbeleidsregels over terug- en invordering PW. Een van de uitgangspunten in het Debiteurenbeleidsplan is dat een (ex-) klant teveel/ten onrechte verstrekte bijstand (net als de bestuurlijke boete) in beginsel volledig moet terugbetalen.

We gaan het Debiteurenbeleidsplan (waar nodig) actualiseren.

Frauderegistratie

Het goed registreren van fraude is belangrijk, omdat wij verantwoordelijk zijn voor een goede uitvoering van de wet- en regelgeving. Wij registreren fraude en uit deze registratie is af te leiden hoe de fraudezaken zijn afgehandeld.

Bijzonderheden met betrekking tot de Wmo

Herziening/intrekking Wmo-besluit

Als blijkt dat er sprake is van onrechtmatigheden, dan kunnen we het besluit tot toekenning van de Wmo-voorziening herzien of intrekken en de geldswaarde van de maatwerkvoorziening of het persoonsgebonden budget (pgb) terugvorderen.

Herziening of intrekking is bijvoorbeeld mogelijk als de klant onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt. Ook als de klant niet voldoet aan de voorwaarden die zijn verbonden aan de maatwerkvoorziening of het pgb of deze voor een ander doel gebruikt, kunnen we een toekenningsbesluit herzien of intrekken. Een voorbeeld van een herziening is het stopzetten van de verstrekking of de verdere weigering van keuzevrijheid voor een pgb (in dat geval heeft de klant mogelijk nog wel recht op een voorziening in natura).

Wij maken gebruik van de herzienings-/intrekkingsbevoegdheid.

Terugvordering Wmo-maatwerkvoorziening of pgb

Als we een besluit tot toekenning van de Wmo-maatwerkvoorziening of pgb met terugwerkende kracht hebben ingetrokken omdat de klant onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, kunnen we de ten onrechte ontvangen geldswaarde terugvorderen.

Wat betreft terugvordering zijn de wettelijke mogelijkheden beperkt. Terugvordering is uitsluitend mogelijk als sprake is geweest van het opzettelijk verstrekken van onjuiste gegevens. We kunnen in dat geval terugvorderen van de klant en van degene die opzettelijk zijn medewerking heeft verleend aan de onjuiste en onvolledige gegevensverstrekking.

Ook van deze (wettelijk beperkte) bevoegdheid maken we in beginsel gebruik. Dat betekent dat we terugvorderen als we kunnen aantonen dat de klant (en eventueel een persoon die daaraan medewerking heeft verleend) opzettelijk onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt. We maken daarbij de afweging tussen het belang van de klant en het belang van terugvordering. De gevolgen voor de klant mogen niet onevenredig zijn in relatie tot de terugvordering.

Om in dit geval succesvol te kunnen terugvorderen is het erg belangrijk dat de oorspronkelijke toekenningsbeschikking Wmo duidelijk is, met een goede omschrijving van de verstrekking, de voorwaarden, de rechten en plichten. Zonder een goede beschikking is terugvorderen bijna onmogelijk. Ook in een eventuele civielrechtelijke of strafrechtelijke procedure is een goede beschikking erg belangrijk. Dit benadrukt het belang van een goede communicatie (de eerste pijler van het concept hoogwaardig handhaven).

We gaan onderzoeken of we het Debiteurenbeleidsplan, dat nu nog beperkt is tot PW (IOAW/IOAZ), kunnen verbreden met uitvoeringsbeleidsregels Wmo en Wgs.

Strafrechtelijk onderzoek

Strafrechtelijke aangifte tegen de klant (en eventueel tegen de pgb-aanbieder) is tenslotte ook een mogelijkheid. Het primaire doel van strafrechtelijk onderzoek door het Openbaar Ministerie is het straffen van de fraudeur.

Bijzonderheden met betrekking tot de Wgs

De hierboven beschreven gang van zaken gaat niet of minder op voor de uitvoering van de Wgs. In de praktijk tot nu toe vormt een beëindiging van de schulddienstverlening gevolgd door een uitsluiting gedurende een zekere periode, de zwaarste sanctie.

Overigens kunnen aan zo'n beslissing voor de schuldenaar grote gevolgen verbonden zijn (zoals wellicht een huisuitzetting). Zulke besluiten nemen we dan ook niet lichtvaardig. Zoals hiervoor al is beschreven zullen we altijd een redelijke hersteltermijn bieden aan de schuldenaar nadat eerst het gesprek met hem is aangegaan (om te bekijken of eventueel een aanvullend traject nodig is, zoals bewindvoering of psychische hulp).

Hoofdstuk 8. Handhaven van zorgaanbieders Wmo

Wij zijn op grond van de Wmo verantwoordelijk voor de ondersteuning aan onze inwoners en dus ook voor de kwaliteit ervan. Maar de daadwerkelijke ondersteuning wordt dagelijks geleverd door een veelvoud aan zorgaanbieders.

Zoals hiervoor al is genoemd, is aandacht voor handhaving ook in de Wmo belangrijk. Handhaving van klanten, maar zeker ook van zorgaanbieders. Uit onderzoek ¹⁵ is namelijk gebleken dat de grootste risico's op fraude bestaan bij de zorgaanbieders:

*Uit het rapport "Naar rechtmatige zorg in het gemeentelijke sociale domein":
De belangrijkste bevinding is dat risico's op fraude, fouten of ongepast gebruik voor het grootste deel ontstaan door het handelen van de aanbieder. Het is de aanbieder die het grootste profijt heeft van fraude, fouten of ongepast gebruik. Dat geldt zowel voor pgb als bij zorg in natura (ZiN) en zowel voor de Jeugdwet als de Wmo 2015.
Zeker met de komst van trekkingsrecht – waardoor de klant niet zelf de aanbieder betaalt – is de financiële prikkel voor het plegen van fraude voor klanten sterk verminderd.
Deze focus op de aanbieder is nieuw voor gemeenten; vanuit de bijstand zijn zij gewend dat het risico op fraude, fouten of ongepast gebruik met name bij de klant berust omdat deze er financieel belang bij kan hebben.*

Een belangrijke rol bij handhaving van zorgaanbieders Wmo is dan ook weggelegd voor de afdeling inkoop-/contractbeheer Wmo. In contracten betreffende zorg in natura worden immers afspraken over controles en aanlevering van relevante gegevens door de zorgaanbieders vastgelegd. Tijdens het proces van contractbeheer en facturatie kunnen er signalen zijn die nader onderzoek vereisen.

Inkoop en contractbeheer zijn belangrijk voor de kwaliteit van de voorziening/ondersteuning, maar spelen ook een belangrijke rol bij de rechtmatigheid. Hoe duidelijker de afspraken, hoe minder kans op fouten en fraude. Ook kwaliteitstoezicht en rechtmatigheidstoezicht kunnen een belangrijke rol spelen bij het voorkomen en opsporen van fouten en fraude.

Doel

We beschermen kwetsbare klanten tegen tekortschietende ondersteuning door fouten of fraude bij zorgaanbieders. Klanten moeten er op kunnen vertrouwen dat zij de juiste en kwalitatief goede zorg ontvangen en dat hun zorgaanbieders de verleende zorg correct declareren (doelmatigheid en rechtmatigheid).

Hoe doen we dat?

Het concept hoogwaardig handhaven geldt ook ten opzichte van de zorgaanbieder

Wat betreft *tijdig en op maat communiceren* geldt dat we zorgaanbieders op tijd en op maat informeren over de vereisten die voortvloeien uit wet, verordening en uiteraard uit het afgesloten contract. Heldere afspraken over de kwaliteit vormen de kern, zoals:

- basiseisen organisatie en personeel;
- aard van de dienstverlening;

¹⁵ Onderzoek (deel uitmakend van de pilot 'Voorkomen fraude gemeentelijk sociaal domein') door de Faculteit der Sociale Wetenschappen van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR).

- borging en bewaking;
- betrokkenheid burgers;
- gevolgen van niet nakomen contractvoorwaarden.

Het stellen van kwaliteitseisen maakt dat wij controle houden op dat wat aan de inwoners wordt geleverd en dat indien nodig kan worden gestuurd op kwaliteitsverbetering en op rechtmatigheid. Zo kunnen we in het contract opnemen dat we bijvoorbeeld gegevens mogen opvragen ten behoeve van controles. We kunnen ook opnemen dat zorgaanbieders moeten meewerken aan eventuele steekproeven op kwaliteit en rechtmatigheid. We kunnen verder benoemen wat er gebeurt als we fouten of opzettelijk misbruik constateren. Het stellen van eisen in een contract maakt zorg- aanbieders bewust van de voorwaarden voor verantwoorde zorg. Zo zijn ze hier beter op aan te spreken.

Wat betreft *optimalisering van dienstverlening* zijn we voor zorgaanbieders toegankelijk. We willen (ook) richting zorgaanbieders eenduidige, overzichtelijke, begrijpelijke en tijdige dienstverlening op maat leveren.

Met betrekking tot *controle op maat* geldt (net als voor klanten): hoe meer risico hoe intensiever de controle. Vroegtijdige signalering kan ook bij aanbieders problemen beperken. Controle op naleving moet niet leiden tot hogere administratieve lastendruk voor alle aanbieders. Controle vraagt daarom een risicogerichte benadering (waarbij we dus niet alle zorgaanbieders over één kam scheren). Kwaliteit van dienstverlening door de zorgaanbieder en rechtmatige uitvoering door de zorgaanbieder zijn nauw verweven. Bij uitvoering van controle op maat zijn we daar alert op en we betrekken beide aspecten in onze controle.

Zoals hiervoor (in hoofdstuk 6) is aangegeven, willen we onderzoeken of het mogelijk is om – rekening houdend met beslag op middelen, organisatie en tijd (voldoende fte) – de dienstverlening zo in te richten dat het accent verschuift van een re-actief naar een meer proactief (preventief) optreden. In dat kader zal ook worden onderzocht of het ‘toezichhouderschap’ kan worden verbreed door het huidige calamiteitentoezicht te verbreden naar (preventief/pro-actief) kwaliteitstoezicht. Dit ziet uiteraard mede op handhaving van / toezicht op zorgaanbieders.

Tot slot volgen we wat betreft *sanctionering* van zorgaanbieders dezelfde lijn als bij klanten. Als de zorgaanbieder de fout ingaat, treden we daar in principe tegen op. Hoe zwaar de consequenties zijn, hangt af van de wettelijke mogelijkheden, de specifieke omstandigheden en de bepalingen in het contract.

In sommige gevallen kunnen we het contract ontbinden en kunnen we geld dat ten onrechte is verstrekt terugvorderen van de aanbieder (via een bestuursrechtelijke of privaatrechtelijke procedure). Verder bestaat soms de mogelijkheid schadevergoeding te vorderen en/of strafrechtelijke aangifte te doen tegen een frauduleuze aanbieder.

Hierbij moeten we wel opmerken dat de wettelijke mogelijkheden beperkt zijn en dat daadwerkelijke sanctionering (ontbinding/herziening/terugvordering) heel bewerkelijk is. Extra reden om in te zetten op preventief handhaven.

Fraudealertheid in alle fasen van dienstverlening

Bij handhaving van zorgaanbieders Wmo is op verschillende momenten in het proces alertheid op (mogelijke) onrechtmatigheden (onbewuste fouten of bewuste fraude) door zorgaanbieders van belang:

Fase van melding of aanvraag

Wanneer de zorgverlener zich bijvoorbeeld nadrukkelijk bemoeit met de inhoud van de aanvraag en de klant afschermt, is dit een signaal om extra op te letten.

Tijdens het proces van inkoop en aanbesteding van zorg in natura

Bij de start van het inkoopproces begint ook het gesprek over fouten, fraude en het toezicht daarop. Risicoanalyses en -indicatoren kunnen we tevoren bespreken met zorgaanbieders. In het contract kunnen we afspraken over controles en aanlevering van relevante gegevens door de zorgaanbieders vastleggen om kwaliteit en rechtmatigheid te beoordelen.

We gaan onderzoeken hoe we handhaving nog beter kunnen inbedden in het proces van inkoop en aanbesteding. Zo kunnen we in feite vormgegeven aan twee poortwachtersfuncties: de toegang (voor de klant) voor de meest passende ondersteuning *en* inkoop/aanbesteding voor de meest geschikte aanbieder(s).

Tijdens het proces van contractbeheer en facturatie

Tijdens dit proces kunnen er signalen zijn die nader onderzoek vereisen door bijvoorbeeld controle van facturen (kloppen gegevens over klant en de verleende zorg bij zorg in natura).

Bij pgb's krijgt de Sociale Verzekeringsbank (SVB) de factuur. Toch zijn er ook pgb-signalen die aanleiding kunnen vormen voor nader onderzoek, bijvoorbeeld als het pgb heel snel of tot de laatste cent nauwkeurig is besteed.

Zoals al eerder genoemd, lag en ligt het accent bij de Wmo met name op hulpverlening en ondersteuning. Het gegeven dat fraudealertheid; preventie van fouten/fraude en bestrijding van fouten/fraude – zeker ook jegens zorgaanbieders – onderdeel is van een goede hulpverlening en ondersteuning, verdient nadere aandacht.

We willen aan de slag gaan met de uitwerking en invoering van een concrete aanpak. Zodat het 'concept hoogwaardig handhaven' ook in de Wmo in alle fasen van dienstverlening (door de hele organisatie heen) gaat leven.

Bij de uitwerking en de invoering van een concrete aanpak zijn aandachtspunten:

- Kennis bundelen en uitwisselen; bijv. over kosten van verschillende producten, kennis over de doelgroep en hun zelfredzaamheid. In dat kader kan het heel nuttig zijn om met het grootste zorgkantoor in de regio in gesprek te gaan over rechtmatigheid. Het zorgkantoor voert de Wet langdurige zorg (Wlz) uit en zorgaanbieders werken vaak voor zowel Wmo-klanten als voor Wlz-klanten.
- Samenwerken met zorgaanbieders en klanten in het besef dat de belangen van klanten, gemeenten en zorgaanbieders van elkaar verschillen. In dat besef moeten partijen zich kritisch (kunnen) opstellen ten opzichte van elkaar.
- Handhavingsexpertise betreffende zorgfraude (door zorgaanbieders); dit vraagt om specifieke expertise zoals bijvoorbeeld medische kennis en het vermogen om opvallende patronen in financiële data te onderscheiden.

En (ook) bij de aanpak van handhaving in de Wmo moeten we ons realiseren dat de werkelijkheid zelden zwart of wit is. Zo zou je de vraag kunnen stellen of het bij handhaving in de Wmo nu vooral gaat om de vraag dat gebleken is dat de middelen op de juiste manier zijn besteed (rechtmatigheid, controle uren) of om de vraag of de juiste zorg door de juiste persoon met de juiste kennis is verstrekt (doelmatigheid, controle kwaliteit). De beantwoording van deze vraag in een concreet geval en de toe te passen handhavingsaanpak zal altijd maatwerk zijn, waarbij de individuele omstandigheden van het geval worden meegewogen.

De scheidslijn tussen doelmatigheid en rechtmatigheid bij de Wmo is dun. Bij beschermd wonen kom je in de zorgovereenkomst bijvoorbeeld afspraken tegen over 24 uur zorg. In de praktijk kan dit dan vertaald worden dat er om 10 uur s' avonds niemand meer is. Bewoners kunnen in geval van nood een nummer bellen en krijgen te horen dat er de volgende ochtend iemand langs komt. Is dit een voorbeeld van doelmatige zorg of is dit fraude?

Of neem het voorbeeld van 6 inwoners die volgens de zorgovereenkomst individuele begeleiding krijgen. In werkelijkheid krijgen zij begeleiding in groepsverband. Dat is kassa voor zorgaanbieder en lijkt op fraude. Maar wat nu als blijkt dat de inwoners juist meer baat hebben bij de groepsbegeleiding dan bij een individuele begeleiding? Moeten we dan afdwingen dat de juiste zorg, zoals afgesproken, wordt geleverd, terwijl dat minder goed is voor de inwoner?

Persoonsgebonden budget (pgb)

Bijzondere aandacht gaat in dit beleidsplan uit naar het pgb. Over het pgb is hiervoor al wat gezegd dat het risico op (onbewuste) fouten, dan wel (bewuste) fraude relatief groot is bij pgb's. Dit vraagt om een zorgvuldig onderzoek.

Twee voorbeelden uit de jurisprudentie van fraude door zorgaanbieders:

1. Een vrouw had zich gepresenteerd als bemiddelaar voor diverse mensen bij het aanvragen van pgb's. Ook voerde zij de administratie voor deze budgethouders en oefende zij controle uit over hun bankrekeningen. Zonder medeweten van de budgethouders vervalste zij gedurende jaren formulieren en diende deze in bij de zorgverzekeraars. Daarna haalde ze de bedragen die de verzekeraars uitbetaalden van de rekeningen van de budgethouders. Het bleek uiteindelijk om een bedrag van € 2,1 miljoen te gaan dat zij ten onrechte had gedeclareerd.

2. Twee bouwvakkers waren als gevolg van de bouwcrisis werkloos geworden en moesten op zoek naar een nieuwe inkomstenbron. Ze ontdekten, zo staat in de uitspraak beschreven, "de zorgsector als een gat in de markt". Bij de gemeenten kwamen signalen binnen van misstanden op het gebied van kwaliteit van zorg en mogelijke fraude met pgb's waarbij het zou gaan om pgb's van tientallen jongeren met een verstandelijke beperking of psychische stoornis. Zij zouden hun klanten onder druk hebben gezet om bankpassen, pincodes en DigiD-codes in te leveren. Naast hun salarissen (variërend van ruim € 100.000 tot € 175.000) hadden zij zichzelf voor bijna € 1,4 miljoen dividend uitgekeerd.

Screening nieuwe zorgaanbieders

Het begint met de screening van nieuwe zorgaanbieders. Het is voor aanbieders met verkeerde motieven relatief gemakkelijk om de zorgmarkt te betreden. Dat maakt een goede screening belangrijk. Bij screening zijn aandachtspunten bijvoorbeeld het controleren van inschrijvingen bij de Kamer van Koophandel (KvK) en het checken van het personeelsbestand van de zorgaanbieder. Klopt dit met de omvang van de klantengroep van de zorgaanbieder? Het is uiteraard ook mogelijk contact op te nemen met andere gemeenten die gebruik maken van de diensten van de aanbieder en te vragen naar de ervaringen.

Pgb zorgovereenkomst

Met ingang van 1 april 2017 zijn de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 (en de Regeling Jeugdwet) gewijzigd. Klanten die vanuit de Wmo (of de Jeugdwet) een pgb ontvangen, zijn verplicht om een zorgovereenkomst met hun zorgaanbieder af te sluiten. Hiervoor wordt de model-zorgovereenkomst van de SVB gebruikt. In deze overeenkomst is standaard een *derdenbeding* opgenomen. Dit beschermt de klant in het geval van fraude door de zorgaanbieder. Het derdenbeding zorgt er namelijk voor dat de ISD zich voor terugvordering van ten onrechte ontvangen bedragen direct kan richten tot de frauderende zorgaanbieder ¹⁶.

Het is belangrijk om de pgb-zorgovereenkomst, afgesloten tussen de klant en de zorgaanbieder, kritisch te bekijken. Een verdenking dat de zorgaanbieder onvoldoende kwaliteit biedt of zelfs malafide is, moet reden zijn voor een kritisch nader onderzoek voordat we de zorgovereenkomst accorderen.

¹⁶ Tekst standaard derdenbeding:

Indien het college het persoonsgebonden budget heeft ingetrokken of heeft herzien, omdat het te veel persoonsgebonden budget heeft verstrekt en dit is veroorzaakt door toerekenbaar handelen van de persoon die ten laste van het persoonsgebonden budget zorg/maatschappelijke ondersteuning/jeugdhulp levert, heeft het college een vordering op die persoon. De vordering bedraagt het bedrag gelijk aan het door de persoon, vanwege het toerekenbaar handelen, ten laste van het persoonsgebonden budget ten onrechte ontvangen bedrag. Dit beding is onherroepelijk en blijft ook na beëindiging van deze overeenkomst van kracht.

Hoofdstuk 9. Ketensamenwerking

Toezicht en handhaven in het sociale domein is van ons allemaal en daarom is samenwerking op dit gebied vereist.

We werken wat betreft de Participatiewet met ketenpartners samen op grond van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI). Belangrijke ketenpartners zijn UWV, het Bureau keteninformatisering werk en inkomen en het Inlichtingenbureau gemeenten. Met deze partners wisselen we onderling elektronisch gegevens uit via het zogenaamde Suwinet. Ter waarborging van de privacy geldt een Suwinet beveiligingsplan. Het gebruik van Suwinet voor (fraude)onderzoek in de Wmo en Wgs is niet toegestaan.

Er wordt verder samengewerkt met diverse ketenpartners (in verschillende rollen) buiten de organisatie.

RDOG

De RDOG (de GGD) is in 2018 aangewezen als toezichthouder Wmo calamiteiten rond zorg in natura en pgb. De RDOG komt in actie na melding van een aanbieder dat zich een calamiteit heeft voorgedaan. Deze meldingen komen gelukkig zelden voor en zijn altijd achteraf (reactief).

SVB

Sinds 2015 is de Sociale Verzekeringsbank (SVB) verantwoordelijk voor alles rondom de uitbetaling van de pgb's nadat we een besluit hebben genomen/indicatie hebben afgegeven. Dit zogenaamde trekkingsrecht is ingevoerd vanwege de fraudegevoeligheid rondom pgb's.

In de Uitvoeringsregeling Wmo zijn de bevoegdheden van de SVB opgenomen. Naast het verrichten van betalingen bij pgb's is de SVB ook bevoegd tot het beëindigen of opschorten van de betalingen indien daarvoor gegronde redenen zijn. Deze gegronde redenen hebben te maken met het feit dat de declaratie niet voldoet aan de voorwaarden uit de beschikking, het feit dat de declaratie in strijd met het recht is, maar ook vanwege het feit dat de declaratie niet binnen zes weken na de maand waarin de prestatie aan de klant is verleend, is ingediend.

Gezamenlijk met de SVB hebben wij de taak om de pgb verstrekkingen op zorgvuldige wijze te laten verlopen. Dit vraagt om een gezamenlijke aanpak waarover afspraken zijn gemaakt.

Andere ketenpartners

Andere (externe) ketenpartners zijn onder meer de zorgkantoren, het CAK, de (landelijke) Inspecties, de Belastingdienst, het OM, de politie, waterbedrijven, energiebedrijven, werkgevers, welzijnsinstellingen, de woonstichtingen, gemeenten, SPW, Maregrop.

Diverse samenwerkingsprojecten Wgs

In hoofdstuk 5 zijn diverse projecten genoemd waarin we samenwerken. De ISD kan het niet alleen. Zo geven we bijvoorbeeld samen met Kwadraad budgetteringscursussen aan alle klanten van de afdeling schulddienstverlening van de ISD, bemensen we met Humanitas het Budgetinformatiepunt, hebben we samenwerkingsovereenkomsten gesloten met Anbo en Humanitas voor het project thuisadministratie en werken we nauw samen met deurwaarderskantoren (voor het matigen van hun incassoactiviteiten) enz.

Landelijke stuurgroep interventieteams (LSI)

Samenwerking en een integrale benadering vormen de sleutel tot een succesvolle handhaving. Daarom is de LSI opgericht. Dit is een netwerk bestaande uit de Inspectie van Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid, de Rijksbelastingdienst, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekering (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (/Immigratie en Naturalisatiedienst), het Openbaar Ministerie, politie en gemeenten.

Genoemde organisaties maken samen – op basis van een Convenant – misstanden en onregelmatigheden op het terrein van sociale zekerheid, gemeentelijke handhaving, arbeidsmarktfraude en fiscaliteit zichtbaar en pakken deze multidisciplinair aan. Daarbij wordt gewerkt in overeenstemming met de AVG/privacy-regels. De colleges van de Bollengemeenten overwegen om deel te nemen aan het LSI-convenant.

We zullen onderzoeken of we de contacten met de functionarissen uit het sociaal domein en andere domeinen van de ISD gemeenten kunnen verstevigen, zodat misstanden kunnen worden gedeeld. Uiteraard rekening houdend met privacy.

Hoofdstuk 10. Gegevensuitwisseling, privacy

Mensen vragen regelmatig hulp op grond van de Wmo of Participatiewet. Ook kloppen zij bij ons aan voor bijvoorbeeld hulp bij schulden. In het overgrote deel van de gevallen gaat het om een zogenaamde eenvoudige vraag.

Maar het komt soms ook voor dat er meerdere vragen of problemen zijn. Zo kan een klant naast een bijstandsuitkering ook een pgb ontvangen. Ook is het mogelijk dat daarnaast nog een traject bij schulddienstverlening en/of het jeugd- en gezinsteam loopt. Om deze kwetsbare klanten goed te kunnen helpen, is het bijna altijd nodig dat partijen in het sociaal domein samenwerken. We willen een klantgerichte, integrale dienstverlening realiseren. Daarvoor is nodig dat we de klant kennen en weten welke ondersteuningsbehoefte hij heeft.

In dat kader rijst de vraag welke gegevens we mogen gebruiken of uitwisselen. Hoe zit het bij een meervoudige hulpvraag met de verwerking van gegevens. Hoe kunnen we onze klanten goed helpen én hun privacy goed beschermen.

Uit het oogpunt van het helpen van kwetsbare klanten hoort de samenwerking tussen de consultants PW, Wmo en Wgs en de mogelijkheden van gegevensuitwisseling ten volle te worden benut.

Uit het oogpunt van de privacy regelgeving kan een uitwisseling van persoonsgegevens echter problemen opleveren. We moeten immers rekening houden met de Europese privacy verordening; de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Kort door de bocht kun je zeggen dat de AVG regelt dat persoonsgegevens door overheidsinstanties alleen worden opgevraagd en uitgewisseld als dat wettelijk geregeld is en daarvoor een noodzaak aanwezig is in het kader van het uitvoeren van een overheidstaak.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft kritiek geuit op het bestaande juridische kader voor gegevensverwerking ten behoeve van een *integrale* aanpak en samenwerking bij meervoudige problematiek in het sociaal domein. De AP stelt dat een expliciete wettelijke taak voor het college om tot een dergelijke aanpak te komen ontbreekt. Daarmee ontbreekt ook een goede juridische grondslag voor gegevensverwerking conform de AVG.

Daarom werkt het Rijk aan een wetsvoorstel betreffende gegevensuitwisseling en privacy in het sociaal domein. Via dit wetsvoorstel wil het Rijk een betere juridische basis creëren voor de uitwisseling van persoonsgegevens. Verwachting op dit moment is dat dit wetsvoorstel eind 2020 zal worden ingediend.

Wanneer het wetsvoorstel wordt aangenomen, kunnen we op basis hiervan overwegen om een ISD-protocol gegevensuitwisseling sociaal domein op te stellen. Gegevensuitwisseling in het kader van handhaving kan daarbij dan ook in beeld worden gebracht.

Gegevensuitwisseling in relatie tot handhaving is overigens een onderwerp dat ook landelijk aandacht heeft. De eigen informatie over mogelijke zorgfraude is niet altijd voldoende om de fraude aan te kunnen pakken. Om fraude in de zorg op te sporen, te onderzoeken en (waar nodig) te bestraffen, hebben toezichthouders, opsporingsdiensten, de aangesloten gemeenten en uitvoeringsorganisaties de krachten gebundeld. Zij geven de signalen over fraude en misbruik (bijvoorbeeld meldingen van burgers of zorgaanbieders) door aan het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ).

Het IKZ brengt de informatie van de verschillende partijen dus bij elkaar en met de gebundelde informatie is het vaak wel mogelijk om fraude aan te tonen ¹⁷.

Zoals in hoofdstuk 2 is vermeld is er een wetsvoorstel 'Bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg' in voorbereiding. Het wetsvoorstel regelt dat partijen die samenwerken in het IKZ straks meer wettelijke mogelijkheden krijgen om gegevens uit te wisselen bij fraudesignalen. Toezichhouders en handhavers kunnen daardoor effectiever reageren op signalen van misbruik of fraude. Gelet op voorgaande gaan we onderzoeken of we kunnen aansluiten bij het IKZ.

Overigens moeten onze medewerkers zich voortdurend bewust zijn van de (on)mogelijkheden van gegevensuitwisseling en de AVG/privacy. We hebben daarom vanaf 2018 veel werk verzet op dit gebied. Alle medewerkers hebben een training en e-learning bewustzijn privacy van persoonsgegevens gevolgd, we hebben een privacy verklaring, privacy beleid en privacy reglement vastgesteld en op de website en intranet gepubliceerd. Het handboek privacy voor medewerkers is waar nodig aangepast om aan de vereisten van de AVG te voldoen. Uiteraard hebben we een functionaris gegevensbescherming en eind 2018 is een consultant informatiebeveiliging en privacy aangesteld.

In 2019 zijn we gestart met het daadwerkelijk en structureel beleggen van taken en verantwoordelijkheden binnen de ISD op het terrein van de privacy. Daarnaast gaat veel aandacht uit naar het op peil houden van kennis over de AVG en privacy bij al onze medewerkers. Het beschermen van persoonsgegevens is een continu proces en zal blijvend aandacht vragen.

We maken daarbij gebruik maken van goede voorbeelden uit de praktijk ¹⁸. En we zullen ook de landelijke ontwikkelingen en de jurisprudentie met betrekking tot gegevensuitwisseling conform de privacy-wetgeving nauwlettend blijven volgen.

¹⁷ Na ontvangst van signalen over fraude/misbruik door het IKZ, heeft het IKZ de volgende taken:

- Het IKZ bekijkt deze aanwijzingen. Daarnaast beoordeelt het IKZ of het nodig is om extra informatie van andere organisaties op te vragen.
- Het IKZ vult het ontvangen signaal aan met informatie die andere organisaties sturen.
- Het IKZ stuurt de gebundelde informatie naar een organisatie die, met deze informatie, actie kan ondernemen. Deze organisatie treedt vervolgens op. Bijvoorbeeld via verder onderzoek of handhaving.
- Het IKZ is scherp op trends en ontwikkelingen over fraude in de zorg. Het IKZ kan dit doen doordat het veel informatie ontvangt. De kennis deelt het IKZ met organisaties in de zorg. Die kunnen er hun voordeel mee doen bij het signaleren en aanpakken van fouten en fraude.

¹⁸ Bijvoorbeeld de Matrix gegevensuitwisseling bij uitvoering, fraudepreventie en fraudebestrijding Wmo en Jeugdwet.

Hoofdstuk 11. Samenvatting van de aanbevelingen / actiepunten

In dit Handhavingsbeleidsplan is in grote lijnen beschreven hoe we er – vanuit de visie op handhaving van de gemeenteraden – voor willen zorgen dat onze klanten zich zo goed mogelijk aan de regels houden en fouten en fraude willen bestrijden.

Er staan veel maatregelen genoemd die we al uitvoeren, maar er zijn ook enkele aanbevelingen / actiepunten beschreven. Hieronder volgt een samenvatting van deze aanbevelingen / actiepunten. Voorstel is om voor de uitwerking hiervan een projectgroep samen te stellen, waarin medewerkers /consulenten uit verschillende afdelingen vertegenwoordigd zijn ¹⁹:

1. Organiseren van een training fraude-alertheid/handhaving met speciale aandacht voor de Wmo voor onze consulenten/medewerkers.
2. Onderzoek naar wenselijkheid en uitvoerbaarheid van een periodieke (digitale) nieuwsbrief aan onze klanten.
3. Aanpassen formulieren: klanten eerst (vooraf) laten verklaren en ondertekenen dat zij het formulier naar waarheid zullen invullen (waarbij we ook de mogelijke consequenties van onjuist invullen vermelden).
4. Onderzoeken of we het nieuwe barrièremodel aanpak pgb-fraude (van het CCV en de VNG) kunnen gaan toepassen.
5. Gedurende komende jaren mogelijkheden verkennen om de data die al in onze systemen staan slimmer te gebruiken om de effectiviteit te verhogen van preventieve en repressieve handhavingsactiviteiten (zogenaamd data gestuurd handhaven).
6. Opstellen Protocol huisbezoeken Wmo.
7. Resultaten van de pilot pgb-riscoscan (blijven) volgen.
8. Onderzoek naar wenselijkheid van een meldpunt fraudesignalen 'sociaal domein ISD Bollenstreek' (PW – Wmo-maatwerkvoorzieningen – Wgs). Dus uitbreiding van het bestaande meldpunt fraudesignalen PW.
9. Onderzoek of het 'toezichthouderschap' kan worden verbreed door het huidige Wmo-calamiteiten-toezicht te verbreden naar (preventief/pro-actief) kwaliteitstoezicht. Dus van een beperkt re-actief naar een breed meer proactief (preventief) optreden.
10. Debiteurenbeleidsplan PW (IOAW/IOAZ) actualiseren en onderzoeken of we het Debiteurenbeleidsplan kunnen verbreden met uitvoeringsbeleidsregels Wmo en Wgs.
11. Onderzoeken hoe we handhaving nog beter kunnen inbedden in het proces van inkoop en aanbesteding.
12. Concrete aanpak uitwerken en invoeren betreffende fraude-alertheid Wmo in alle fasen van dienstverlening (preventief en repressief), zowel jegens klanten als jegens zorgaanbieders.
13. Onderzoeken of contacten met de functionarissen uit het sociaal domein en andere domeinen van de ISD gemeenten verstevigd kunnen worden, zodat misstanden kunnen worden gedeeld.
14. Indien en nadat het wetsvoorstel betreffende gegevensuitwisseling en privacy in het sociaal domein wordt aangenomen, overwegen om een ISD-protocol gegevensuitwisseling sociaal domein op te stellen.
15. Onderzoeken of we kunnen aansluiten bij het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ).
16. Instellen van een projectgroep voor de uitwerking van voornoemde aanbevelingen/actiepunten.

¹⁹ Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld een medewerker kwaliteit (PW, Wmo, Wgs), consultant sociale recherche, sociaal rechercheur en beleidsmedewerker (PW en Wmo).

BIJLAGE 1

Lijst met afkortingen

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BRP	Basis Registratie Persoonsgegevens
CAK	Centraal Administratie Kantoor Deze organisatie stelt de eigen bijdrage op grond van de Wmo [en de Wet langdurige zorg] vast voor de gemeenten en int deze.
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg Deze organisatie indiceert of, en zo ja, welke zorg in het kader van de Wet langdurige zorg nodig is en geeft hiertoe een indicatiebesluit.
CCV	Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Fouten	onrechtmatigheden waarbij regels als gevolg van onduidelijkheid, vergissingen of onoplettendheid onbedoeld worden overtreden [conform definitie in het 'Programmaplan rechtmatige zorg 2018-2021' van SZW]
Fraude	onrechtmatigheden waarbij opzettelijk en doelbewust in strijd met de regels wordt gehandeld met het oog op eigen of andermans (financieel) gewin [conform definitie in het 'Programmaplan rechtmatige zorg 2018-2021' van SZW]
IKZ	Informatie Knooppunt Zorgfraude
IOAW	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
IOAZ	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
KvK	Kamer van Koophandel
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams [Netwerk bestaande uit de Inspectie van Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid, de Rijksbelastingdienst, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekering (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (Immigratie en Naturalisatiedienst), het Openbaar Ministerie, politie en gemeenten. Dit netwerk maakt misstanden en onregelmatigheden op het terrein van sociale zekerheid, gemeentelijke handhaving, arbeidsmarktfraude en fiscaliteit zichtbaar en pakt deze multidisciplinair aan].
Pgb	persoonsgebonden budget
PW	Participatiewet
RDOG	Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
SPW	Servicepunt Werk

SUWI	Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Suwinet	Via Suwinet kunnen onder andere gemeentelijke sociale diensten, SVB en UWV gegevens van burgers en bedrijven digitaal bij elkaar opvragen en naar elkaar sturen. Door gegevens binnen de overheid te delen kunnen burgers sneller en beter worden geholpen en hoeven zij geen gegevens te verstrekken die de overheid al heeft.
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SyRI	Systeem Risico Indicatie (om via gegevenskoppeling en risicoprofielen fraude op te sporen).
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TIZ	Taskforce Integriteit Zorgfraude [Een samenwerkingsverband van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA), de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), Zorgverzekeraars Nederland (ZN), het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), de Belastingdienst (BD), de Inspectie SZW (ISZW), de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD), het Openbaar Ministerie (OM), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Dit samenwerkingsverband heeft een sturende rol in het bestrijden van fouten en fraude in de zorgsector.]
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

BIJLAGE 2

Uit:

Handhavingsverordening PW, IOAW, IOAZ, Wmo en Wgs ISD Bollenstreek 2019

2. Handhaving

Artikel 2.1 Wat is handhaving

(PW, IOAW, IOAZ, Wmo, Wgs)

Handhaving gaat over de manier waarop de ISD Bollenstreek en de inwoner met elkaar omgaan. Het gaat over de manier waarop de ISD Bollenstreek zich moet gedragen en wat er van de inwoner wordt verwacht. Als de inwoner rechten heeft dan staan daar vaak plichten tegenover. Houdt de inwoner daar onvoldoende rekening mee dan kan de ISD Bollenstreek de uitkering, de dienstverlening of voorziening beëindigen, terugvorderen en/of verlagen en in sommige gevallen een bestuurlijke boete opleggen.

Artikel 2.2 Doel van de handhaving

(PW, IOAW, IOAZ, Wmo, Wgs)

1. Voor de inwoner is het uiteindelijke doel van handhaving dat hij tijdig weet wat er van hem verwacht wordt, welke dienstverlening de ISD Bollenstreek hem verleent en dat hij bereid is om zijn verplichtingen spontaan en uit zichzelf na te leven.
2. Voor de ISD Bollenstreek is het doel van handhaving om te bevorderen dat de inwoner de regels naleeft waardoor wordt voorkomen dat de inwoner ten onrechte een uitkering of voorziening ontvangt. Daarnaast is het doel van handhaving om te controleren of de inwoner terecht een uitkering of voorziening ontvangt en zo vroeg mogelijk te signaleren als daarvan geen sprake is. In dat geval betekent handhaving ook dat de ISD Bollenstreek de uitkering of voorziening van de inwoner beëindigt, terugvordert en/of verlaagt en in sommige gevallen een bestuurlijke boete oplegt aan de inwoner.

Artikel 2.3 Kernwaarden bij de handhaving

(PW, IOAW, IOAZ, Wmo, Wgs)

Bij het toepassen van de regels uit deze verordening houdt de ISD Bollenstreek rekening met de doelen van de genoemde wetten. De ISD Bollenstreek zorgt ervoor dat het effect van een besluit past bij die doelen. De ISD Bollenstreek gaat daarbij uit van de volgende kernwaarden:

- We zien inwoners als volwaardige partners met eigen verantwoordelijkheid.
- We vinden preventie heel belangrijk.
- We passen maatwerk toe.
- Fraude mag niet lonen.

De begrippen die in deze verordening worden gebruikt, worden toegelicht in hoofdstuk 8.

Artikel 2.4 Uitgangspunten bij handhaving

(PW, IOAW, IOAZ, Wmo, Wgs, Awb)

Om de doelen van de wetten te bereiken, is het belangrijk dat de inwoner zijn verplichtingen nakomt. De ISD Bollenstreek ziet de inwoner als volwaardige partner. De inwoner is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk om de in artikel 1.1 beschreven doelen te realiseren en geeft de informatie die nodig is. De ISD Bollenstreek helpt daarbij en doet dit:

1. door professionele dienstverlening aan de inwoner;
2. door begrijpelijke informatie aan de inwoner te geven over rechten en plichten;
3. door duidelijke afspraken te maken met de inwoner;
4. door formulieren en procedures zo in te richten dat de kans op fraude wordt beperkt;
5. door afspraken met de inwoner effectief te controleren;
6. door inwoners die hun verplichtingen niet nakomen op een passende manier te sanctioneren;
7. door het bieden van maatwerk uitgaande van de inwoner met respect voor de wettelijke regels, waarbij we kijken naar de doelen van de wetgever.

3. Hoe gaan we met elkaar om?

Artikel 3.1 De rol van de ISD Bollenstreek

(PW, IOAW, IOAZ, Wmo, Wgs, Gemeentewet, Awb)

1. De ISD Bollenstreek zoekt samen met de inwoner naar een oplossing voor zijn probleem. De ISD Bollenstreek en de inwoner gaan daarbij op een respectvolle manier met elkaar om. De ISD Bollenstreek zorgt voor het volgende:

- a. Voor de inwoner is het duidelijk wie er namens de ISD Bollenstreek contact met hem onderhoudt. De ISD Bollenstreek houdt het aantal contactpersonen zo beperkt mogelijk.
 - b. De inwoner heeft, om zijn probleem te bespreken, altijd recht op een gesprek bij de ISD Bollenstreek/zorgloket/sociaal wijkteam of bij de inwoner thuis.
 - c. De ISD Bollenstreek helpt de inwoner om zijn probleem bij een andere organisatie te bespreken, als het bieden van hulp bij dit probleem een taak is voor die organisatie.
 - d. De website van de ISD Bollenstreek voldoet aan erkende kwaliteitseisen.
 - e. Er zijn eenvoudige (digitale) aanvraagformulieren beschikbaar voor de inwoner die een uitkering of voorziening of dienstverlening nodig heeft en die wil aanvragen. Het is voor de inwoner duidelijk waar die aanvraagformulieren verkrijgbaar zijn.
 - f. De ISD Bollenstreek informeert de inwoner op een passende manier over procedures die worden gevolgd en zorgt ervoor dat deze procedures zo eenvoudig mogelijk zijn.
 - g. De ISD Bollenstreek respecteert de privacy van de inwoner.
 - h. De ISD Bollenstreek maakt binnen de wettelijke mogelijkheden gebruik van gegevens die al binnen de ISD Bollenstreek aanwezig zijn en vraagt alleen gegevens die nodig zijn voor het beoordelen van de hulpvraag.
 - i. De ISD Bollenstreek wijst de inwoner op beschikbare deskundige hulp.
2. De ISD Bollenstreek reageert op een professionele manier op gedrag van de inwoner dat niet door de beugel kan. De ISD Bollenstreek zorgt voor het volgende:
- a. De inwoner wordt op tijd geïnformeerd over:
 - zijn rechten en plichten;
 - wat er van hem wordt verwacht;
 - welk gedrag niet deugt;
 - wat de reactie van de ISD Bollenstreek is op gedrag dat niet deugt; en
 - waarom de ISD Bollenstreek tegen het gedrag optreedt.
 - b. De ISD Bollenstreek geeft de inwoner de kans om zijn mening te geven vóórdat de ISD Bollenstreek beslist om op het gedrag van de inwoner te reageren.
 - c. De reactie van de ISD Bollenstreek op ontoelaatbaar gedrag past bij:
 - de ernst van het gedrag;
 - de mate waarin dat de inwoner verweten kan worden; en
 - de persoonlijke situatie van de inwoner.
 - d. De ISD Bollenstreek stuurt de inwoner een brief met daarin duidelijk vermeld wat de ISD Bollenstreek gaat doen als reactie op het gedrag, wat dit precies betekent voor de inwoner en wat de inwoner daartegen kan doen. De ISD Bollenstreek maakt de inwoner ook duidelijk op welke manier hij het gedrag kan aanpassen, zodat de relatie hersteld wordt en de ISD Bollenstreek gemeente de dienstverlening zal voortzetten (als die is stopgezet).

Artikel 6.3 Handhavingsbeleidsplan

(PW, IOAW, IOAZ Wmo, Wgs)

1. De ISD Bollenstreek legt in een handhavingsbeleidsplan vast hoe de ISD Bollenstreek fraudebestrijding aanpakt en ervoor zorgt dat inwoners zich zo goed mogelijk aan de regels houden (handhaving).
2. In het handhavingsbeleidsplan staat in ieder geval:
 - a. wat de ISD Bollenstreek doet om fraude te voorkomen (preventie);
 - b. wanneer en hoe de ISD Bollenstreek inwoners informeert over rechten en plichten;
 - c. welke onderzoeksmethoden wanneer kunnen worden ingezet; en
 - d. hoe de ISD Bollenstreek samenwerkt met andere organisaties om fraude tegen te gaan.

BIJLAGE 3



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

10 punten pgb-vaardigheid

- 1** U overziet uw eigen situatie.


- 2** U bent op de hoogte van de regels en verplichtingen die horen bij het pgb.


- 3** U bent in staat om een pgb-administratie bij te houden.


- 4** U moet uit uzelf en zelfverzekerd kunnen communiceren met andere partijen.


- 5** U bent in staat om zelfstandig te handelen en voor een zorgverlener te kiezen.


- 6** U bent in staat om afspraken te maken en vast te leggen.


- 7** U kunt beoordelen of de geleverde zorg kwalitatief goed is.


- 8** U kunt de inzet van zorgverleners coördineren.


- 9** U bent in staat om als werk- of opdrachtgever de zorgverleners aan te sturen.
- 10** U heeft voldoende juridische kennis over het werk- of opdrachtgeverschap of weet deze kennis te vinden.

Bijlage 2: Advies cliëntenraad**ADVIES**

Aan: Het bestuur van de ISD Bollenstreek
Van: Cliëntenraad ISD Bollenstreek
Betreft: Advies Handhavingsbeleidsplan sociaal domein ISD Bollenstreek 2020-2023
Datum: 08 april 2020

Geacht bestuur,

Hierbij delen wij u mede dat de Cliëntenraad van de ISD Bollenstreek uw bovenvermelde adviesaanvraag d.d. 26 februari 2020 in haar vergadering op 6 april 2020 heeft besproken.

De bevoegdheid van de Cliëntenraad beperkt zich tot onderwerpen op het gebied van de Participatiewet, IOAW en IOAZ. Zaken verwant aan de WMO zijn de bevoegdheid van de Adviesraden Sociaal Domein van de verschillende gemeenten.

Met inachtneming van deze beperking heeft de Cliëntenraad besloten akkoord te gaan met de inhoud van het voorgestelde Handhavingsbeleidsplan sociaal domein ISD Bollenstreek 2020-2023.

Wel verzoekt de Cliëntenraad u om bij het uitvoeren van fraudeonderzoeken u te beperken tot opsporingsmethoden die niet tegen de wet indruisen dan wel door de rechter zijn verboden; denk hierbij aan methoden zoals bijvoorbeeld "SyRi".

Namens de Cliëntenraad ISD Bollenstreek,

B. Muller,
Secretaris.