

# Handhavingsbeleidsplan WWB, IOAW en IOAZ ISD Bollenstreek 2014 e.v.

## 1. Inleiding

Voor u ligt het Handhavingsbeleidsplan WWB, IOAW en IOAZ ISD Bollenstreek 2014. Dit plan beschrijft onze visie op handhaving en fraudebestrijding en de maatregelen die we daarvoor inzetten.

Waarom handhaven en een beleidsplan voor handhaving?

Verplichtingen, naleving en handhaving zijn de drie pijlers onder het sociale zekerheidsstelsel die nodig zijn voor de houdbaarheid en voor het behoud van solidariteit van de mensen die voor het stelsel betalen.

Sociale zekerheid heeft 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 uitkeringsgerechtigden en andere burgers 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. De ten onrechte verstrekte uitkeringen zorgen er bovendien voor dat de sociale zekerheid te duur wordt. Aandacht voor handhaving verkleint het risico dat gemeenschapsgeld ten onrechte wordt uitgegeven. En daarmee draagt het ook bij aan het betaalbaar blijven van die sociale zekerheid.

Handhaving is ook in het belang van de mensen die een uitkering ontvangen zelf. Wanneer fraude wordt voorkomen of in een vroeg stadium wordt ontdekt, worden mensen niet achteraf geconfronteerd met hoge vorderingen en boetes.

Handhaven is dan ook een essentieel onderdeel van de uitvoering van de:

- Wet werk en bijstand (WWB) c.q. de toekomstige Participatiewet (PW) en de aanverwante wetten;
- Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werknemers (IOAW) en
- Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) om uitkeringen en re-integratiemiddelen effectief in te kunnen zetten.

Het uiteindelijke doel van handhaving is het bevorderen van participatie van klanten in de samenleving, bij voorkeur (waar mogelijk) door re-integratie op de arbeidsmarkt. En het voorkomen dat regels niet worden nageleefd en ten onrechte een uitkering wordt ontvangen.

Per 1 januari 2013 is de wetgeving op het gebied van handhaving/fraudebestrijding aangescherpt. Daarom hebben we in 2013 het Debiteurenbeleidsplan aangepast en actualiseren we nu ook het handhavingsbeleidsplan. Daarbij zetten we wel het eerder ingezette handhavingsbeleid in grote lijnen voort. Dat wil zeggen dat we ons handhavingsbeleid blijven baseren op het concept Hoogwaardige handhaving. Dat concept gaat uit van handhaving in alle fasen van de dienstverlening en van een balans tussen preventieve en repressieve activiteiten. In hoofdstuk 3 wordt het concept 'Hoogwaardig handhaven' verder toegelicht.

## Leeswijzer

### *Deel I Algemeen*

Hoofdstuk 2: kaders en uitgangspunten voor dit handhavingsbeleidsplan	blz 4
Hoofdstuk 3: uitleg van het concept 'hoogwaardig handhaven'	blz 5
Hoofdstuk 4: actuele landelijke ontwikkelingen	blz 7

### *Deel II Handhaving door de ISD Bollenstreek*

Hoofdstuk 5: visie op handhaving van de ISD Bollenstreek	blz.10
Hoofdstuk 6: plaats van handhaving binnen de ISD Bollenstreek	blz 11
Hoofdstuk 7: beleidsdoelstelling handhaving van de ISD Bollenstreek en instrumenten	blz 12
Hoofdstuk 8: toekomstige ontwikkelingen	blz 19

## 2. Kaders en uitgangspunten voor het Handhavingsbeleidsplan

De inhoud van dit handhavingsbeleidsplan wordt bepaald door enerzijds de wettelijke kaders en anderzijds door de uitgangspunten die wij ons ten aanzien van handhaving hebben gesteld:

### Juridisch kader van het Handhavingsbeleidsplan:

In artikel 8a van de WWB staat dat de gemeenteraad bij verordening regels vaststelt voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van bijstand alsmede misbruik en oneigenlijk gebruik van de WWB. De gemeenteraden van de ISD Bollenstreekgemeenten hebben aan deze opdracht voldaan met het vaststellen van de 'Handhavingsverordening WWB en IOAW en IOAZ ISD Bollenstreek 2013'.

In artikel 2 van deze Handhavingsverordening krijgt het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek de opdracht om een handhavingsbeleidsplan te maken. In dit plan moeten in ieder geval de visie op handhaving en de in te zetten preventieve en repressieve maatregelen staan.

In dit Handhavingsbeleidsplan worden de termen WWB, uitkering en bijstandsuitkering gebruikt. Deze zijn van toepassing op verschillende vormen van inkomensondersteuning die de ISD Bollenstreek biedt. Het handhavingsbeleidsplan heeft daarmee betrekking op de volgende regelingen: de WWB, de IOAW en de IOAZ.

### Uitgangspunten van het Handhavingsbeleidsplan:

Al uit de naam Handhavingsverordening – in plaats van 'fraudeverordening' – blijkt dat we in ons beleid uitgaan van het concept 'hoogwaardig handhaven'. De opdracht aan het dagelijks bestuur in de Handhavingsverordening benadrukt dat het niet alleen gaat om de opsporing van fraude (repressief), maar dat het voorkomen van fraude net zo belangrijk is (preventief). In het volgende hoofdstuk wordt dit verder uitgelegd.

### 3. Uitleg van het concept 'Hoogwaardig handhaven'

Binnen de WWB en aanverwante regelingen staan twee verplichtingen centraal:

1. de verplichting om mee te werken aan re-integratie en het aanvaarden van werk;
2. de inlichtingenverplichting; de klant moet ons informeren over alle feiten en omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het recht of de hoogte van de uitkering.

Onze activiteiten om de naleving van deze verplichtingen door onze klanten te bevorderen, te controleren of af te dwingen en het risico op misbruik en het niet-naleven van verplichtingen door klanten zo laag mogelijk te houden, noemen we kortweg handhaving.

We willen dat klanten zich bewuster worden van de regels rond de uitkering en deze meer uit zich zelf naleven. De kans dat mensen zich spontaan aan wet en regels houden is namelijk groter als zij:

- goed en tijdig geïnformeerd zijn over rechten en plichten;
- de regels en de controles die daaruit voortvloeien accepteren;
- de pakkans bij overtreding als hoog ervaren;
- voldoende worden afgeschrikt door opgelegde en uitgevoerde straffen.

De activiteiten die we ondernemen om dit te bereiken zijn in het concept van 'Hoogwaardige handhaving' ondergebracht in vier pijlers. De eerste twee pijlers hebben een preventief karakter, de laatste twee zijn repressief:

#### 1<sup>e</sup> pijler: Vroegtijdig informeren & goed communiceren

Burgers zijn er zelf verantwoordelijk voor dat zij kennis nemen van de regels waar zij zich aan hebben te houden. Iedere burger zou in principe kunnen weten welke verplichtingen horen bij het ontvangen van een uitkering. In de praktijk zijn er echter klanten die zich onvoldoende bewust zijn van de regels. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals gemakzucht of laaggeletterdheid. Het gevolg is dat klanten bijv. hun verplichtingen niet of onvoldoende serieus nemen en een verhoogd risico op fraude. Hoe eerder, vaker en vollediger een gemeente de klant informeert over rechten en plichten, hoe kleiner de kans op het niet naleven van de verplichtingen of fraude. Als klanten goed geïnformeerd worden over wet- en regelgeving, als zij de achtergronden van bepaalde verplichtingen kennen en als zij begrijpen wat van hen verwacht wordt, neemt de bereidheid om regels na te leven meestal toe. Door helder uiteen te zetten wat de klant mag verwachten van de gemeente en omgekeerd, wordt voorkomen dat klanten zelf een eigen invulling aan regels gaan geven.

#### 2<sup>e</sup> pijler: Optimaliseren dienstverlening

Goed voorbeeld doet goed volgen. Gemeenten verlangen van klanten dat zij zich aan regels en afspraken houden. De kans dat zij dit zullen doen, wordt groter als de gemeente dit zelf ook doet. Een snelle service, heldere communicatie, efficiënte procedures en een correcte bejegening 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 zich eerder zal laten beïnvloeden en dus eerder geneigd zal zijn de regels na te leven.

#### 3<sup>e</sup> pijler: Controle op maat

Het is niet effectief om elke klant op dezelfde manier te controleren. Maatwerk is (ook hier) leidraad. Uit resultaten van onderzoeken blijkt dat fraude bij bepaalde groepen klanten, zoals bijvoorbeeld woningdelers, meer voorkomt dan bij andere groepen. Wij voeren daarom gerichte controles uit. 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 als voor de controle op de rechtmatigheid van lopende uitkeringen.

#### 4<sup>e</sup> pijler: Sanctioneren op maat

Fraude mag niet lonen. Als een gemeente ziet dat een klant ten onrechte bijstand ontvangt of heeft ontvangen, dan beëindigt of past die gemeente de uitkering aan. Daarnaast vordert de gemeente de ten onrechte ontvangen bijstand volledig terug en ontnemt de fraudeur daarmee het voordeel dat hij heeft genoten. Daarnaast krijgt de fraudeur een bestuurlijke boete ter hoogte van het gefraudeerde bedrag.

Bij zware fraudezaken (benadelingsbedrag van meer dan € 50.000) krijgt de fraudeur geen boete, maar maakt de sociaal rechercheur een proces-verbaal op waarna de fraudeur zich moet verantwoorden voor de strafrechter.

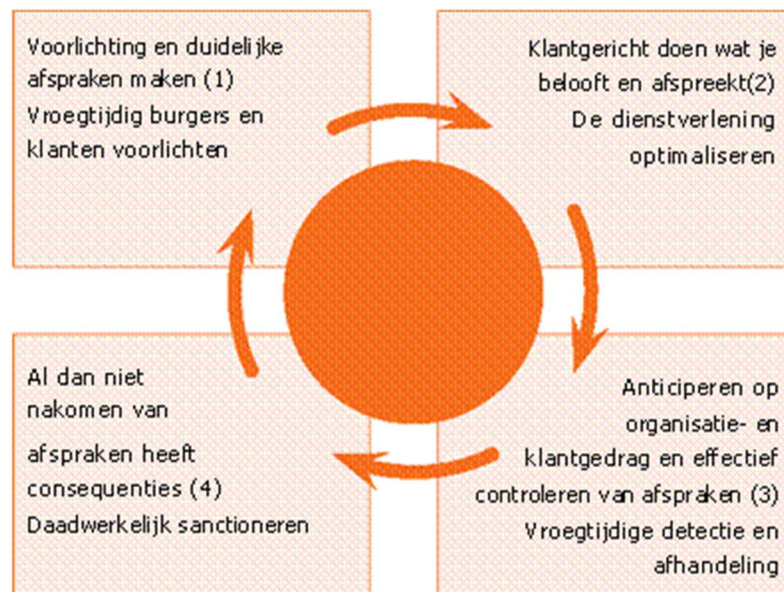
Ook als de klant niet of onvolledig meewerkt aan zijn arbeids- of re-integratieplicht, heeft dit gevolgen voor zijn uitkering. In de regel zal dit leiden tot een waarschuwing of een maatregel (een tijdelijke verlaging van de uitkering). Sinds 1 juli 2013 staat in de WWB dat in bepaalde gevallen ook opschorting van de uitkering, gevolgd door intrekking van de uitkering mogelijk is wanneer de klant zijn arbeids- of re-integratieplicht niet nakomt (zie § 4.4).

### **Integrale handhaving in alle fasen van dienstverlening**

Uit voorgaande blijkt dat handhaving veel meer is dan alleen het uitvoeren van fraudeonderzoeken. Handhaving staat dus 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 van werk en inkomen. Deze integrale verantwoordelijkheid voor handhaving door de hele organisatie heen maakt onderdeel uit van het concept 'Hoogwaardig handhaven'.

Handhaving gaat ook niet alleen over rechtmatigheid bij uitkeringsverstrekking (naleving van de inlichtingenplicht). Handhaving gaat juist ook over doelmatigheid (de naleving van de arbeids- en re-integratieplicht). In de werkwijzer 'Handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting'<sup>1</sup> stelt Divosa dat wie aan het werk is, minder gelegenheid heeft om te frauderen met de uitkering. Re-integratie is daarmee ook een belangrijk handhavingsinstrument.

Door handhaving integraal te verbinden aan re-integratie, ontstaat een sluitende aanpak, ook wel de cirkel van naleving genoemd:



De cirkel van handhaving gaat ervan uit dat handhaving een continu proces is en deze bestaat uit de bovengenoemde vier pijlers van hoogwaardig handhaven.

De kern is dat het effectiever is om klanten aan te zetten tot wenselijk gedrag (zoeken naar werk) dan fraude te bestraffen. De cirkel van naleving verbindt zo rechtmatigheid met doelmatigheid.

Alle elementen van de cirkel van naleving stimuleren klanten om de verplichtingen van de bijstand na te leven en dragen zo bij aan de doelmatigheid van re-integratie en participatie en de rechtmatigheid van de uitkering.

<sup>1</sup> Werkwijzer Handhaving rechtmatigheid en arbeidsverplichting van Divosa, maart 2013 (onderdeel van het Programma Effectiviteit en Vakmanschap).

## 4. Landelijke ontwikkelingen

Om draagvlak te houden voor onze sociale zekerheid en het betaalbaar te houden heeft het kabinet gekozen voor een strenge aanpak van uitkeringsfraude. Het kabinet heeft hiertoe afspraken gemaakt in het regeerakkoord. Deze afspraken zijn verder uitgewerkt in het SZW handhavingsprogramma 2011-2014. En dit SZW handhavingsprogramma heeft de afgelopen tijd zijn beslag gekregen in de volgende wetten, wetsvoorstellen en regelingen:

### 4.1 Wet aanscherping

Per 1 januari 2013 is de Wet aanscherping handhaving- en sanctiebeleid SZW-wetgeving (hierna: 'Wet aanscherping') in werking getreden. Deze wet heeft een aantal bepalingen in de WWB en IOAW/IOAZ gewijzigd. De Wet aanscherping regelt dat fraude met uitkeringen op het gebied van Sociale Zaken en Werkgelegenheid veel zwaarder worden bestraft. Het strengere sanctieregime bestaat uit drie onderdelen:

#### a) Herinvoering bestuurlijke boete

De bestuurlijke boete is opnieuw ingevoerd; schending van de inlichtingenplicht wordt zwaarder bestraft. De boete bedraagt 100% van het netto benadelingsbedrag. Als een fraudeur de ISD Bollenstreek benadeelt voor een bedrag van € 10.000 dan *moeten* wij een boete opleggen van € 10.000. Daarnaast *moeten* wij ook de ten onrechte ontvangen uitkering terugvorderen<sup>2</sup>.

De bestuurlijke boete wordt niet opgelegd als de fraudeur strafrechtelijk wordt vervolgd. Het Openbaar Ministerie gaat echter in principe pas over tot strafrechtelijke vervolging bij een benadelingsbedrag vanaf € 50.000 (zie paragraaf 4.2).

#### b) Terugvorderen fraudevorderingen verplicht

Vóór de Wet aanscherping werd geen onderscheid gemaakt tussen fraude- en niet-fraudevorderingen. (fraudevorderingen zijn vorderingen ontstaan wegens het niet behoorlijk voldoen aan de inlichtingenplicht). Voor beide soorten vorderingen gold dat gemeenten zelf konden bepalen of ze terugvorderden en of ze wel of niet af zagen van verdere terugvordering. De Wet aanscherping bepaalt dat gemeenten *verplicht* zijn fraudevorderingen terug te vorderen.

En gemeenten moeten in beginsel de volledige vordering terug- en invorderen. Volgens de wet zijn gemeenten uitsluitend *bevoegd* om af te zien van verdere terugvordering als voldaan is aan de in de Wet aanscherping omschreven voorwaarden<sup>3</sup>.

#### c) Recidive fraude

Bij recidive *moet* een boete worden opgelegd van 150% van het fraudebedrag.

Daarnaast *kan* bij recidive de boete volgens de Wet aanscherping gedurende een periode van maximaal 3 maanden verrekend worden met de volledige uitkering (de zogenaamde 'robuuste incasso'). De beslagvrije voet is in die periode tijdelijk buiten werking gesteld. De klant ontvangt in dat geval drie maanden geen bijstand omdat de bijstand wordt verrekend met de boetevordering. Het al dan niet (volledig of gedeeltelijk) buiten werking stellen van de beslagvrije voet bij recidive is een *bevoegdheid* van de gemeente/ISD Bollenstreek. De Wet aanscherping verplicht gemeenteraden om bij verordening nadere regels te stellen over het gebruik van deze bevoegdheid. Gemeenteraden hebben zo de ruimte gekregen om een afweging te maken van situaties en omstandigheden waarin het buiten werking stellen van de beslagvrije voet niet proportioneel wordt geacht. Onze gemeenteraden hebben in de 'Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive ISD Bollenstreek 2013' deze nadere regels gesteld<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Als sprake is van schending van de inlichtingenplicht zonder benadelingsbedrag (nulfraude), dan bedraagt de boete minimaal € 150. Bij nulfraude kan echter ook een waarschuwing worden opgelegd wanneer de klant in de twee jaar daaraan voorafgaand geen waarschuwing heeft gehad. Wij maken van deze mogelijkheid gebruik (Debiteurenbeleidsplan ISD Bollenstreek 2013: artikel 4 Beleidsregels boete WWB, IOAW en IOAZ).

<sup>3</sup> In ons 'Debiteurenbeleidsplan' staat dat in beginsel de volledige (fraude)vordering moet worden terugbetaald. Er kan alleen van verdere terugvordering van de fraudevordering worden afgezien als er 10 jaar geen betalingen zijn ontvangen en niet aannemelijk is dat deze nog zullen worden ontvangen.

<sup>4</sup> Hoofdwetregel is dat bij recidive de boete drie maanden wordt verrekend met de volledige uitkering.

## **4.2 Aanwijzing sociale zekerheidsfraude**

Het kabinet heeft in het SZW handavingsprogramma 2011-2014 een aantal speerpunten benoemd om te komen tot een steviger aanpak bij fraude. Een van deze speerpunten is het zogenaamde bestuursrechtelijk lik-op-stuk beleid.

Het ministerie van SZW vindt snelheid een doorslaggevende voorwaarde voor een effectief lik-op-stuk beleid. Bestuursrechtelijke fraudeonderzoeken kosten minder tijd dan strafrechtelijke fraudeonderzoeken. Daardoor kunnen er in totaal meer fraudeonderzoeken worden gedaan. Het bereik van het handavingsbeleid wordt hiermee groter en daarmee ook de veronderstelde pakkans. Op zijn beurt zal dit volgens het ministerie de bereidheid van klanten om regels na te leven bevorderen.

Naar aanleiding van de Wet aanscherping en (dit speerpunt van) het SWZ handavingsprogramma 2011-2013 heeft het College van Procureurs-generaal<sup>5</sup> van het Openbaar Ministerie de 'Aanwijzing sociale zekerheidsfraude'<sup>6</sup> gewijzigd. De aangiftegrens is verhoogd en bepaald op een benadelingsbedrag van € 50.000<sup>7</sup>. Bij fraudebedragen onder de aangiftegrens zal het Openbaar Ministerie in de regel geen strafvervolg ingezetten<sup>8</sup>.

## **4.3 Wet huisbezoeken**

Vanaf 1 januari 2013 is de 'Wet houdende een regeling in de sociale zekerheid van de rechtsgevolgen van het niet aantonen van de leefsituatie na het aanbod van een huisbezoek' in werking getreden. Kortweg de 'Wet huisbezoeken' genoemd.

Om oneigenlijk gebruik van uitkeringen tegen te gaan wordt het huisbezoek als middel gebruikt. Bij een vermoeden van fraude bestond al de mogelijkheid om een huisbezoek af te leggen en daaraan uitkeringsgevolgen te verbinden. Met de komst van de 'Wet huisbezoeken' zijn de bevoegdheden verruimd om de woon- en leefsituatie van klanten vast te stellen.

Een huisbezoek kan een grote inbreuk op de privacy hebben. Het huisbezoek mag dan ook alleen als de wet het toestaat en het doel gerechtvaardigd is. Gemeenten moeten een protocol opstellen met daarin regels die de rechten en plichten van belanghebbenden bij een huisbezoek omschrijven. Vorig jaar is daarom het 'Protocol huisbezoek ISD Bollenstreek 2013' vastgesteld.

## **4.4 Inlichtingen- en medewerkingsverplichting**

De WWB biedt gemeenten de mogelijkheid om een klant die niet voldoet aan de inlichtingenplicht een hersteltermijn te stellen. De klant moet de inlichtingen dan alsnog verstrekken binnen de hersteltermijn. Tijdens de hersteltermijn kan het recht op bijstand worden opgeschort. Als de klant de inlichtingen vervolgens niet binnen de geboden hersteltermijn verstrekt, dan kan dit leiden tot het intrekken van het recht op bijstand.

De hoogste bestuursrechter heeft uitgemaakt dat voorgaande niet mogelijk was wanneer een klant niet meewerkte aan een oproep om in verband met arbeidsinschakeling op een bepaalde plaats en tijd te verschijnen. Daarom is per 1 juli 2013 artikel 17 WWB aangepast<sup>9</sup>. Dit artikel gaat over de inlichtingen- en medewerkingsplicht. De aanpassing van dit artikel moet het mogelijk maken om het

---

Moet de klant voor zijn minderjarige kinderen zorgen, dan wordt de boete in beginsel één maand verrekend met de volledige uitkering en de volgende twee maanden wordt een lager bedrag verrekend. De klant blijft dan beschikken over 80% van de toepasselijke bijstandsnorm en het meerdere wordt verrekend met de boete. Als het gevaar bestaat dat verrekening leidt tot huisuitzetting van het gezin of andere dringende redenen, dan kan de beslagvrije voet worden toegepast.

<sup>5</sup> Het College van Procureurs-generaal vormt de dagelijkse leiding van het Openbaar Ministerie. Dit College bepaalt het landelijke opsporings- en vervolgingsbeleid.

<sup>6</sup> De 'aanwijzing sociale zekerheidsfraude' betreft het opsporings- en vervolgingsbeleid van het Openbaar Ministerie met betrekking tot fraude met uitkeringen. Deze benoemt ondermeer de aangiftegrens.

<sup>7</sup> De aangiftegrens bedroeg hiervoor € 10.000.

<sup>8</sup> In enkele gevallen kan wel strafvervolg ing plaatsvinden bij fraudebedragen onder de € 50.000.

<sup>9</sup> Via de Verzamelwet SZW 2013.

recht op bijstand op te schorten wanneer een klant niet verschijnt op een afspraak in het kader van zijn arbeidsinschakeling.

Geeft de klant geen gehoor aan een 1<sup>e</sup> oproep in het kader van zijn arbeidsinschakeling, dan is het onmogelijk om het recht op bijstand in relatie met de arbeidsverplichting vast te stellen. Als de klant op de 2<sup>e</sup> uitnodiging (met de hersteltermijn en opschorting van de uitkering) opnieuw niet verschijnt, dan kan het recht op bijstand worden ingetrokken. Verschijnt de klant op de 2<sup>e</sup> afspraak wel, dan is beoordeling van een maatregel op grond van de Maatregelenverordening aan de orde.

#### **4.5 Verhogen pakkans door verbeteren informatiepositie gemeenten (bestandskoppeling)**

Als gemeenten beschikken over betere informatie zijn zij beter in staat om fraude te ontdekken. Het ministerie wil de mogelijkheden op dit gebied vergroten. Het gaat dan om internationale informatie-uitwisseling, informatie-uitwisseling in het kader van de Wet SUWI, bestandskoppelingen, risico-profielen en internetonderzoek.

Per 1 oktober 2013 is de Wet Fraudeaanpak door bestandskoppelingen<sup>10</sup> in werking getreden. Deze wet scherpert de Wet SUWI aan; het is bedoeld om de SUWI-partners meer mogelijkheden te bieden voor het uitwisselen van bijstandsgegevens via bestandskoppelingen.

De wet vormt de basis voor het instrument 'Systeem Risico Inventarisatie' (SyRI). Met dat instrument kunnen bestanden van gemeenten, UWV, SVB, Inspectie SZW en Belastingdienst worden gekoppeld ten behoeve van de sociale zekerheid en de inkomensafhankelijke regelingen, de belasting- en premieheffing en de arbeidswetten. Zo kan op basis van risicoanalyses worden bepaald bij welke personen of bedrijven het grootste risico op regelovertreding aanwezig is.

Verder wordt met deze wet de wettelijke basis gelegd voor een aantal nieuwe bestandskoppelingen. Zo wordt bijvoorbeeld geregeld dat het ministerie van Buitenlandse Zaken gegevens over gedetineerden in het buitenland mag verstrekken aan uitvoerders in de sociale zekerheid. Daarnaast wordt geregeld dat informatie over gastouders gekoppeld kan worden aan bijstandsgegevens.

#### **4.6 Betere voorlichting klanten**

Via communicatie kunnen burgers worden geïnformeerd over de regels die bij een uitkering horen. Via communicatie kunnen zij ook worden verleid om zich aan deze regels te houden. Het ministerie gaat door met de landelijke voorlichtingscampagne 'Voorkom problemen, weet hoe het zit'.

#### **4.7 Wetsvoorstel 'Wet maatregelen WWB en enkele andere wetten'**

De Tweede Kamer heeft begin dit jaar ingestemd met het wetsvoorstel 'Wet maatregelen WWB en enkele andere wetten'. Doel van het wetsvoorstel is ondermeer om de naleving van de arbeids- en re-integratieverplichting te verbeteren. Daarom uniformeert het kabinet in dit wetsvoorstel diverse arbeidsverplichtingen en de bijbehorende maatregelen.

Zo kan bijvoorbeeld het niet nakomen van de verplichting om algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden en te behouden leiden tot een uniforme maatregel waarbij de uitkering 3 maanden met 100% verlaagd wordt. Die maatregel geldt ook als de klant het naar vermogen verkrijgen, aanvaarden of behouden van algemeen geaccepteerde arbeid belemmert door kleding of een gebrek aan persoonlijke verzorging of door zijn gedrag.

Daarnaast wordt in dit wetsvoorstel de kostendelersnorm ingevoerd. Dit betekent dat hoe meer meerderjarige personen in één huishouden, hoe lager de uitkering van die afzonderlijke personen. Als ook de Eerste Kamer instemt met dit wetsvoorstel dan zal dit per 1 januari 2015 in werking treden (gelijktijdig met de Participatiewet).

#### **4.8 Brede aanpak gericht op verbeteringen in de uitvoering**

Toepassing van activering die in de wet- en regelgeving is opgenomen, staat of valt met de uitvoering. De regering zet daarom in op een brede aanpak voor het realiseren van de verbeteringen in de uitvoering. Expliciete aandacht is er daarbij voor handhaving en naleving van verplichtingen met

---

<sup>10</sup> Voluit is de naam van deze wet: 'Wet tot wijziging van de Wet SUWI en enige andere wetten in verband met fraudeaanpak door gegevensuitwisselingen en het effectief gebruik van binnen de overheid bekend zijnde gegevens' (wetsvoorstel 33579).

betrekking tot arbeidsinschakeling. Door het Ministerie van SZW wordt onder de aandacht gebracht dat gemeenten een aanzienlijk financieel belang hebben bij het verminderen van bijstandsafhankelijkheid. Duidelijk gemeentelijk beleid is nodig, niet alleen aan de poort van de bijstand maar ook voor activering van het zittende bestand.

#### **4.9 Participatiewet 2015**

Tot slot nog een doorkijk naar de Participatiewet die waarschijnlijk per 1 januari 2015 inwerking treedt. Uitgangspunt van die wet is dat wie kan werken, niet afhankelijk hoort te zijn van een uitkering. Werk boven uitkering, handhaving aan de poort, ontschotting van budgetten, meer doen met minder middelen, samenwerking met werkgevers en integrale klantbenadering zijn thema's die hierbij hoog op de agenda staan. Dat vergt een andere manier van werken waarbij intensieve samenwerking tussen alle betrokken partijen in de keten centraal staat. Omdat de Participatiewet met grote bezuinigingen gepaard gaat, is het ook in dit opzicht van belang om handhaving in alle onderdelen van de werkprocessen goed aan te pakken.



## 5. Visie op handhaving ISD Bollenstreek

De visie op handhaving vormt de basis voor het handhavingsbeleid. Vanuit het concept 'hoogwaardig handhaven' heeft het Dagelijks Bestuur in het 'oude' Handhavingsbeleidsplan de volgende visie geformuleerd:

*Handhaving is een vertaling van formele rechten en plichten naar zowel de ISD als de klant, waarbij de ISD met maximale openheid en op een zakelijke en resultaatgerichte wijze zowel de dienstverlening aan de klanten als de rechtmatigheid van de bijstandsverstrekking garandeert. Alleen diegenen die daadwerkelijk recht op een uitkering hebben, kunnen deze ontvangen. Wij zullen ervoor zorgen dat zowel voor de klanten als voor de medewerkers van onze ISD duidelijk is welke verplichtingen tegenover welke rechten staan.*

*Fraude mag nooit lonend zijn en zal door ons met kracht worden bestreden.*

*Nadrukkelijk streven wij bij de invulling van vorenstaande naar een evenwicht tussen rechten en plichten voor de klanten.*

*In het kader van hoogwaardig handhaven zullen de te nemen preventieve en repressieve maatregelen met elkaar in balans zijn, zodat zij elkaar versterken.*

In deze 'oude' visie komt onvoldoende duidelijk naar voren dat ook de naleving van de arbeidsverplichtingen door de klant en de handhaving van die arbeidsverplichtingen door de ISD van groot belang is.

Voorstel is daarom om de visie in die zin te verduidelijken:

Met handhaving bedoelen we onze inspanningen om de naleving van de wetten/regels door de klanten te bevorderen, te controleren, te versterken of af te dwingen en het risico op misbruik en het niet-naleven van de verplichtingen door klanten zo laag mogelijk te houden.

Het uiteindelijke doel van handhaving in de WWB, IOAW en IOAZ is tweeledig:

- het bevorderen van participatie van klanten, bij voorkeur (waar mogelijk) door re-integratie op de arbeidsmarkt.
- het voorkomen dat regels niet worden nageleefd en ten onrechte een uitkering wordt ontvangen.

Onze handhaving is gebaseerd op het concept 'hoogwaardig handhaven' dat uitgaat van:

- handhaving in alle fasen van de dienstverlening in de keten werk en inkomen;
- een balans tussen preventieve activiteiten (informatie en dienstverlening op maat) en repressieve activiteiten (controle en sanctionering op maat).

Wij zullen ervoor zorgen dat voor onze klanten duidelijk is welke rechten en verplichtingen gelden.

Ook zorgen we voor een snelle, correcte en efficiënte dienstverlening aan onze klanten.

Het niet (behoorlijk) voldoen aan de arbeids- en re-integratieverplichting en de inlichtingenverplichting (fraude) mag nooit lonend zijn en zal door ons met kracht worden bestreden.

## **6. De plaats van handhaving binnen de ISD Bollenstreek**

Het ultieme resultaat van handhaving is dat iedereen naar vermogen meedoet en dat niemand ten onrechte een uitkering ontvangt. Hoe willen we hier naar toe werken?

Door handhaving goed te borgen in alle procesonderdelen: van de poort tot de uitgang. Door efficiënte en effectieve inzet van middelen. Door gebruik te maken van alle informatie die beschikbaar is. En door inzet van goede, gemotiveerde en fraude-alerte medewerkers die pragmatisch (samen-) werken volgens de pijlers van hoogwaardig handhaven. Voorwaarde voor een goede handhaving is dat we een goed beeld hebben van onze klanten.

Binnen de WWB staat de arbeidsverplichting (en re-integratieverplichting) oftewel het voorkomen of (als dat mogelijk is) beëindigen van bijstandsafhankelijkheid centraal. De dienstverlening van de ISD Bollenstreek is er daarom – direct bij de poort en daarachter – op gericht om klanten te begeleiden naar werk. Klanten krijgen onder voorwaarden ondersteuning bij re-integratie (naast hun uitkering). Klanten zijn verplicht om te solliciteren naar alle soorten werk (ongeacht salarisniveau of opleidingsniveau). Ook naar tijdelijk werk, deeltijdwerk en flexibel werk via een uitzendbureau. We maken gebruik van de 4 peilers van hoogwaardig handhaven en de cirkel van naleving (zoals in hoofdstuk 3 beschreven).

## 7. Beleidsdoelstellingen en de in te zetten maatregelen

In dit hoofdstuk geven we per peiler aan welke doelstellingen we op het terrein van handhaving willen realiseren en welke maatregelen/instrumenten we daarvoor inzetten.

### 7.1 Vroegtijdig informeren en goed communiceren

#### Doel:

We informeren klanten zo vroeg en zo volledig mogelijk over hun rechten en verplichtingen en gevolgen van het niet nakomen van rechten en verplichtingen. Bedoeling is om zo de nalevingsbereidheid van onze klanten te vergroten.

#### Hoe doen we dat?

##### 1 *Voorlichting/communicatie (extern)*

Doordachte en heldere communicatie over doelen van regels en voorschriften en over de handhaving daarvan, zowel intern als extern, 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.

We gebruiken verschillende schriftelijke algemene communicatiemiddelen, zoals de huis-aan-huisbladen (bijv. de tweewekelijkse *ISD*-rubriek), de website van de *ISD*, folders/brochures. Een belangrijke folder is het 'spelregelboekje' dat alle klanten aan het begin van hun uitkering van ons ontvangen. In dit boekje staan de rechten en plichten van klanten.

We maken beperkt gebruik van social media; nieuwsberichten die we op de website plaatsen, verspreiden we ook automatisch via Twitter.

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

Verder geven we gerichte informatie via brieven en besluiten gericht aan de klant zelf.

Daarnaast is natuurlijk sprake van mondelinge individuele contacten 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.

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

##### 2 *Voorlichting/communicatie (intern)*

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

Communicatie met onze consulenten en medewerkers is voortdurend een 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. 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.

## 7.2 Optimaliseren dienstverlening

### Doel:

Wij realiseren ons dat de klant behoefte heeft aan een overheid die klantvriendelijk en betrouwbaar is. Onnodige procedurele belemmeringen roepen bij de klant irritaties op en ze verminderen de bereidheid van de klant om de wet- en regelgeving na te leven.

De afgelopen jaren hebben we verschillende maatregelen genomen om onze dienstverlening, waar mogelijk, te verbeteren. Het lijkt erop dat klanten onze inspanningen waarderen; in 2013 is de klanttevredenheid net als 2012 een 7,8. Desalniettemin blijft de kwaliteit van dienstverlening aan onze klanten een voortdurend punt van aandacht.

### Hoe doen we dat?

#### 1 *Splitsing taken inkomensconsulent en re-integratieconsulent*

Om de dienstverlening aan de klant te verbeteren, hebben we controle van rechtmatigheid van de uitkering enerzijds en controle van doelmatigheid (arbeids- en re-integratieplicht) gescheiden. De consulenten/medewerkers kunnen zich hierdoor specialiseren. Wel werken zij in koppels samen (zie § 7.3 onder 1). Voordeel voor de klant is dat hij snel en deskundig kan worden geholpen. Doordat alle contacten met de klant worden geregistreerd, weten consulenten onderling ook wat er speelt rond de klant en welke afspraken er zijn gemaakt. Dit voorkomt bovendien dat een klant tegen verschillende consulenten opnieuw zijn verhaal moet doen.

#### 2 *E-dienstverlening*

Via het digitaal loket kunnen klanten met DigiD gebruik maken van een aantal digitale formulieren. Wat betreft de WWB, IOAW en IOAZ gaat het om het indienen van een bezwaar- of klachtschrift, mutatieformulier (zie hierna, punt 4) en het vakantieformulier.

Daarnaast zijn de meeste aanvraagformulieren op onze website als pdf te downloaden. Klanten die hiervoor toestemming hebben gegeven, ontvangen informatie en beschikkingen per e-mail. De e-dienstverlening zal in de toekomst verder worden uitgebreid.

#### 3 *Verificatie/validatie; gegevensuitwisseling binnen de keten: Suwinet<sup>11</sup>*

Voor verificatie en validatie van gegevens maken we optimaal gebruik van het Inlichtingenbureau (zie hierna), Suwinet, de GBA en het dossier.

In Suwinet staan klantgegevens van de verschillende ketenpartners, persoonsgegevens uit de GBA en gegevens van de KvK en de RDW. Door deze informatie kunnen we bij uitkeringsaanvragen en andere klantcontacten een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening bieden. Het gebruik van Suwinet, GBA 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 Gegevensuitvraag 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.

#### 4 *Gebruik van status- en mutatieformulieren*

We maken gebruik van status- en mutatieformulieren. Alleen onze klanten die inkomsten uit (part-time) arbeid ontvangen moeten iedere maand een inkomstenverklaring inleveren.

De klanten die geen inkomsten uit (part-time) arbeid ontvangen, moeten in beginsel alleen bij wijziging van hun omstandigheden een mutatieformulier inleveren. Gedachte achter de voor deze groep klanten minder belastende procedure is dat dit de medewerking van de klant verbetert en diens bereidheid vergroot om de regels na te leven. Voor ons werkt deze procedure bovendien efficiënter.

---

<sup>11</sup> De inrichting van Suwinet en de functie van het Inlichtingenbureau zijn vastgelegd in de Wet SUWI. Daarnaast staat in de WWB dat het opvragen en verstrekken van informatie bij andere instanties via het Inlichtingenbureau moet plaatsvinden (art. 64 WWB). De instanties zijn wettelijk verplicht om zorgvuldig om te gaan met informatie die via het Inlichtingenbureau worden uitgewisseld.

Voor alle klanten geldt dat zij ieder half jaar een statusformulier moeten invullen. Daar staan de gegevens op van de klant die bij ons bekend zijn. Het is de bedoeling dat de klant deze gegevens op juistheid controleert, ondertekent en naar ons terugstuurt.

#### *5 Bereikbaarheid*

Heeft een klant vragen over bijvoorbeeld zijn uitkering, dan kan hij terecht bij het lokaal loket in de eigen gemeente, waarin ook de ISD Bollenstreek vertegenwoordigd is.

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 consulent of medewerker.

#### *6 Voortvarende besluitvorming*

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

#### *7 Premediation*

Onze consulenten 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 consulent/medewerker de klant eerst op om het besluit mondeling over te brengen en uit te leggen aan de klant.

#### *8 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 juridische afdeling of het geschilpunt via een gesprek (mediation) minnelijk kan worden opgelost. In dat geval hoeft de formele bezwaar- of klachtprocedure niet meer te worden doorlopen.

De juridische afdeling registreert de bezwaren/klachten en de afhandeling daarvan. Signaleert de juridische afdeling en/of de commissie bezwaarschriften onvolkomenheden in ons beleid of uitvoeringsproces dan bekijken we hoe we deze kunnen verbeteren/oplossen.

#### *9 De afdeling kwaliteit*

De medewerkers van de afdeling kwaliteit leiden nieuwe medewerkers op en dienen als vraagbaak voor de ervaren maar ook nog de in opleiding zijnde consulenten 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 zo efficiënt en snel mogelijk en juridisch juist worden afgehandeld.

### **7.3 Controle op maat**

#### Doel:

We werken voortdurend aan verbetering van de handhavingspraktijk in de keten Werk en Inkomen. Een belangrijk middel bij handhaving is de controle op maat. Controle op maat wil zeggen: hoe meer risico hoe intensiever de controle.

Een effectieve en gerichte controle is nodig om het risico op misbruik en het niet-naleven van de (arbeids-/re-integratie- en inlichtingen)verplichtingen 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?

##### *1 Poortwachterfunctie en handhaving in de keten*

Een kwalitatief goed uitgeruste fraudealerte poortwachter is onmisbaar bij het voorkomen van oneigenlijk gebruik en misbruik van bijstandsgelden. Binnen de ISD hebben we de functies van re-integratieconsulent en inkomensconsulent gescheiden. De inkomensconsulent legt zich uitsluitend toe op het beoordelen van rechtmatigheid van uitkeringsaanvragen en heeft de rol van poortwachter

wanneer een klant bijstand wil aanvragen. De re-integratieconsulent is verantwoordelijk voor (handhaving van) de arbeids- en re-integratieverplichting van de klant.

De re-integratieconsulent en de inkomensconsulent/poortwachter werken in een koppel samen. Zij wisselen de informatie over de klant uit en de werkintake volgt daarbij snel op de uitkeringsintake. Wanneer de klant niet of onvoldoende meewerkt aan zijn arbeids- en re-integratieplicht, dan geeft de re-integratieconsulent dit door aan de inkomensconsulent.

De inkomensconsulent bepaalt vervolgens of er reden is om een maatregel op te leggen en stelt de hoogte en duur van deze maatregel vast en legt deze via een beschikking op aan de klant.

De re-integratieconsulent en de inkomensconsulent zijn beide verantwoordelijk voor controle op naleving van de arbeids- en inlichtingenverplichtingen en de handhaving daarvan. Zowel bij aanvang van de uitkering als daarna. Zij moeten in dat kader in ieder geval beschikken over de volgende vaardigheden:

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

## 2 *Consulent Handhaving en Sociale Recherche*

In de periode van juni 2012 tot 2014 hebben we de pilot handhaving gedaan. Doel van deze pilot was om de poortwachterfunctie te versterken en bij lopende uitkeringen meer en betere controle toe te passen. De consulent Handhaving had als taken:

- nieuwe aanvragen te beoordelen op fraudegevoeligheid,
- huisbezoeken afleggen om leefsituatie (woonsituatie en leefvorm) te controleren,
- fraudegevoelige zaken te signaleren (en te noteren op een lijst),
- meldpunt zijn voor bijstandsfraude,

Gedurende de looptijd is de consulent Handhaving betrokken geweest bij het afwijzen/buiten behandeling stellen/intrekken of beëindigen van 36 aanvragen of lopende uitkeringen. Geconcludeerd is dat de pilot is geslaagd en een vervolg krijgt.

Bij een vermoeden van fraude (schending van de inlichtingenplicht) waarbij nader onderzoek nodig is, schakelen we de sociaal rechercheur in. De sociaal rechercheurs werken sinds januari 2014 weer in dienst van en voor de ISD<sup>12</sup>. Dit bevordert onder andere de toegankelijkheid van de sociale recherche en inzichtelijkheid in de werkzaamheden (door gebruik van hetzelfde registratiesysteem). De sociaal rechercheurs handelen fraudemeldingen af en onderzoeken bepaalde fraudesignalen.

## 3 *Richtlijn verificatie/validatie*

Bij aanvang van en tijdens de uitkering wordt gecontroleerd 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 gegevens maken we optimaal gebruik van het Inlichtingenbureau, Suwinet, de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) en het dossier. De klant moet eventueel benodigde aanvullende gegevens/bewijsstukken op grond van artikel 53a eerste lid WWB zelf inleveren. Vervolgens controleert de ISD de juistheid en de volledigheid van die gegevens.

De ISD streeft een doelmatige en uniforme werkwijze na. Daarom hebben we een richtlijn ontwikkeld voor verificatie en validatie<sup>13</sup> 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.

---

<sup>12</sup> Sinds 1 januari 2014 is het samenwerkingsverband sociale recherche tussen de ISD (namens de Duin- en Bollenstreekgemeenten) en de sociale recherche van Leiden en Alphen aan den Rijn opgeheven. Twee sociaal rechercheurs zijn in dienst gekomen van de ISD Bollenstreek. De gemeente Katwijk maakt ook gebruik van deze sociaal rechercheurs.

<sup>13</sup> Verificatie is het checken van de door de klant aangeleverde documenten op volledigheid, consistentie en echtheid. Validatie is het controleren van de door de klant aangeleverde documenten op echtheid en juistheid door middel van het raadplegen van en koppelen met bestanden van derden.

#### 4 *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, is het controleplan 'Controle op maat' vastgesteld. Volgens het controleplan vindt periodiek een rechtmatigheidsonderzoek plaats. Aan de hand van het frauderisico (de fraudescorekaart – zie hierna onder 9) en het al dan niet deelnemen aan een re-integratietraject wordt de heronderzoeksfrequentie bepaald.

#### 5 *Gegevensuitwisseling / bestandsvergelijking*

De mogelijkheid tot uitwisseling van bestanden en bestandskoppeling wordt steeds groter. Zoals hiervoor al vermeld, maken we op dit moment gebruik van het Inlichtingenbureau, de Gemeentelijke basisadministraties (GBA) en het 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 het 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 GBA en gegevens van de KvK en de RDW.

#### 6 *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 extra inzet op activering (via de re-integratieconsulent) en/of tot nog intensievere controle op rechtmatigheid. Gebeurtenissen die aanleiding kunnen zijn voor een onderzoek, kunnen naar voren komen uit bijvoorbeeld de statusformulieren, mutatieformulieren en rechtmatigheidsonderzoekformulieren (rof); bestandsvergelijking; signalen van het Inlichtingenbureau; signalen van derden; eigen waarnemingen of het periodiek heronderzoek.

#### 7 *Meldpunt fraude*

Wij hebben ook een meldpunt waar mensen vermoedens van uitkeringsfraude kunnen melden. Bij een vermoeden dat iemand fraudeert met een bijstandsuitkering kan dit telefonisch, per brief of per mail worden gemeld. Melden mag anoniem. We onderzoeken een melding wanneer deze concrete informatie bevat. Om de zichtbaarheid van het meldpunt uitkeringsfraude te vergroten, is de link naar dit meldpunt op de homepage geplaatst.

#### 8 *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.

Inmiddels is uit verschillende uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) gebleken dat internet een geaccepteerde bron is om aanvullend bewijs te verzamelen c.q. nader onderzoek te doen. In een aantal uitspraken heeft de CRvB aangegeven dat als je (als klant) openbaar iets op internet plaatst, je het risico loopt dat dit tegen je gebruikt wordt.

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

#### 9 *Fraudescorekaart (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. Aan de hand van het frauderisico wordt ook de heronderzoeksfrequentie bepaald.

#### *10 Huisbezoek afleggen*

Voor het vaststellen van het recht op bijstand kan het 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.

De 'Wet Huisbezoeken' (zie § 4.3) maakt het inmiddels 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 is. In het kader van deze wet is vorig jaar het Protocol huisbezoek ISD Bollenstreek 2013 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.

#### *11 Interne controle*

Interne controle wordt als middel door ons ingezet 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.

#### *12 Kwaliteitscontrole*

De kwaliteitscontrole zetten we in als middel om de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de uitkering 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.

#### *13 Themacontrole*

Aan de hand van een thema kunnen we projectmatig ons klantenbestand controleren. Voorbeeld van een themacontrole is bijvoorbeeld de controle van bepaalde woonsituaties of controle van de klanten die herhaaldelijk niet meewerken aan hun re-integratietraject. 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 laten beëindigen.

### **7.4 Sanctioneren op maat**

#### Doel:

Als de klant ondanks vroegtijdige voorlichting, een goede dienstverlening en controle op maat toch de fout in gaat, willen we een "lik op stuk" beleid volgen. Het sluitstuk van het handhavingsbeleid is de feitelijke sanctionering (via boete- en maatregeloplegging) en de terugvordering en invordering van bijstandsgelden.

#### Hoe doen we dat?

##### *1 Maatregel / afstemming bijstand*

In artikel 18 van de WWB 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 Maatregelenverordening WWB ISD Bollenstreek 2013 en de Maatregelenverordening IOAW en IOAZ ISD Bollenstreek 2013 hebben de ISD gemeenten vastgelegd hoe hoog de maatregel moet zijn en gedurende welke periode de maatregel moet worden opgelegd.



## *2 Bestuurlijke boete / strafrechtelijke aangifte*

Voldoet de klant niet aan de informatieplicht, dan moeten we sinds 1 januari 2013 een boete opleggen (in plaats van een maatregel). Is sprake van een herhaalde schending van de informatieplicht (recidive), dan is de hoofdregel dat we bij de verrekening van de boete met de uitkering *in beginsel* gedurende 3 maanden geen rekening houden met de beslagvrije voet. Dit is geregeld in de 'Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive ISD Bollenstreek 2013'.

In het 'Debiteurenbeleidsplan ISD Bollenstreek 2013' staan (ondermeer) de beleidsregels betreffende het opleggen en verrekenen/invorderen van de bestuurlijke boete. Overigens is de beleidsvrijheid bij het opleggen van een boete heel beperkt; de boete is grotendeels via de wet geregeld.

Is sprake van een inlichtingenfraude en een benadelingsbedrag van € 50.000 of hoger, dan doen we in beginsel aangifte bij het Openbaar Ministerie (zie deel I - § 4.2).

## *3 De WWB, IOAW en IOAZ: verplichting tot terugvordering*

Het terugvorderen van ten onrechte verleende bijstand doordat de klant zijn inlichtingenplicht heeft geschonden, is sinds 1 januari 2013 weer een wettelijke verplichting van gemeenten.

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.

## *4 Terug- en invordering; Debiteurenbeleidsplan ISD Bollenstreek 2013*

Vorig jaar heeft het dagelijks bestuur het 'Debiteurenbeleidsplan ISD Bollenstreek 2013' vastgesteld. Daarin geldt ondermeer als uitgangspunt dat een (ex-) klant teveel/ten onrechte verstrekte bijstand (net als de bestuurlijke boete) in beginsel volledig moet terugbetalen.

We voeren streng fraudebeleid; voor een klant met een fraudevordering gelden strengere betalings-/aflossingsnormen dan voor een klant met een niet-fraudevorderingen en de mogelijkheid om af te zien van (verdere) terugvordering van een fraudevordering is beperkt tot oninbare vorderingen (vorderingen waarop tenminste 10 jaar geen betalingen zijn ontvangen en niet aannemelijk is dat deze nog zullen worden ontvangen).

We houden bij invordering wel rekening met het belang van activering naar werk (werken lonend maken). Een (beslag op het inkomens wegens een) vordering moet uitstroom niet belemmeren. Om te voorkomen dat een vordering een belemmering vormt om uit te stromen uit de bijstand, wordt daarom na uitstroom uit de uitkering naar werk in beginsel niet de volledige beslagvrije ruimte benut voor aflossing van de vordering.

## *5 Frauderegistratie systeem*

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. Verder is in deze registratie opgenomen de aard van de gedraging, de periode waarin deze heeft plaatsgevonden en de hoogte van het benadelingsbedrag.

## 8. Toekomstige ontwikkelingen

Per 1 januari 2015 zal de Participatiewet waarschijnlijk in werking treden. De Participatiewet heeft een grotere doelgroep. Niet alleen de personen die nu een algemene bijstandsuitkering op grond van de WWB ontvangen behoren tot de doelgroep, maar ook personen met (enig) arbeidsvermogen die nu nog in de WSW zouden instromen of in de Wajong.

Gemeenten worden tegelijkertijd geconfronteerd met bezuinigingen door de Rijksoverheid op de beschikbare budgetten. De noodzaak van controle op een doelmatige en rechtmatige besteding van die budgetten wordt daardoor nog groter dan nu.

Handhaving zal daarom ook in het kader van de Participatiewet een belangrijk thema (moeten) zijn. Binnen onze (sub)regio vindt op dit moment een discussie plaats over de splitsing van uitvoering van het onderdeel 'Werk' en het onderdeel 'Inkomen'. Belangrijk is om – voor welke uitvoeringswijze ook wordt gekozen – een effectieve en samenhangende handhaving te waarborgen bij zowel 'Werk' als 'Inkomen'. Het gaat om de handhaving van zowel de inlichtingenplicht als de handhaving van de arbeids- en re-integratieverplichting. In dat kader is het noodzakelijk dat er een goede afstemming behouden blijft tussen 'Werk' en 'Inkomen'.

Constateert het onderdeel 'Werk' dat de arbeids- en/of inlichtingenverplichtingen niet worden nageleefd, dan zal dit direct moeten worden doorgegeven aan het onderdeel 'Inkomen' die vervolgens de uitkering kan opschorten/intrekken, dan wel een maatregel of boete kan opleggen. Uiteraard geldt andersom ook dat het onderdeel 'Inkomen' het door moet geven wanneer de uitkering wordt ingetrokken/beëindigd omdat dit gevolg heeft voor het re-integratietraject.

De afgelopen jaren hebben ons geleerd dat het concept hoogwaardige handhaving werkt. Handhaving aan het begin van het uitvoeringsproces (dus bij de toegang) goed is voor burgers en voor de gemeenten. Het gelijk centraal stellen van de arbeidsverplichting en controle van de naleving van de arbeidsverplichting en re-integratieverplichting om op die manier bijstandsafhankelijkheid te voorkomen (of (zo mogelijk) te beëindigen), is een vorm van handhaving. Het instrument Work First draagt bij aan het voorkomen van instroom c.q. snellere uitstroom uit de uitkering. En door vroegtijdige signalering kunnen we voorkomen dat bij oneigenlijk gebruik van de wet schade ontstaat en/of oploopt. Het inzetten van kostbare instrumenten als Strafrecht, terugvordering en schuldsanering kunnen we daarmee ook voorkomen.

Hoewel de effecten van deze preventieve aanpak van naleving moeilijker zijn te kwantificeren dan handhaving achteraf, is het maatschappelijk rendement daarvan voor de burger en voor de gemeente groot. Ook de repressieve aanpak blijft in de toekomst onmisbaar. Een adequate controle en 'lik op stuk' aanpak als sprake is van het niet nakomen van de opgelegde verplichtingen (door het opleggen van een maatregel of boete en terugvordering van ten onrechte ontvangen bijstand) is en blijft ook in de toekomst erg belangrijk voor 'Werk' en 'Inkomen'.

Bij de vormgeving van de uitvoering van 'Werk' en 'Inkomen' onder de Participatiewet per 1 januari 2015 is het noodzakelijk dat een goede handhaving door fraude alerte medewerkers/consulenten die contact hebben met de klanten is gewaarborgd.