

Beleidsplan Hoogwaardig Handhaven 2015-2018



Vastgesteld op 8 december 2014 door college van B&W

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Doelstellingen 2011 – 2014	4
3	Retrospect en evaluatie	6
4	Meerjarenvisie Hoogwaardig Handhaven (2015-2018)	9
5	Concreet beleid 2015-2018	10
5.1	Vroegtijdig informeren	10
5.2	Optimaliseren dienstverlening	12
5.3	Vroegtijdige detectie en afhandeling	14
5.4	Daadwerkelijke sanctionering	16

1 Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Hoogwaardig Handhaven 2015-2018 van de Werkplein regio Helmond.

Definitie

Handhaving is het doen naleven van wet- en regelgeving. Op deze wijze wordt bevorderd dat wetten en regelingen op de juiste wijze worden toegepast en benut overeenkomstig hun doel en strekking. Het gaat dan om alle bewust ondernomen activiteiten, die erop gericht zijn de spontane naleving van wet- en regelgeving te bevorderen. Het gaat daarbij om zowel repressieve als preventieve activiteiten.

Concept hoogwaardig handhaven

Het concept van hoogwaardige handhaving is in 2003 vanuit het ministerie van SZW gelanceerd. In de loop van 2004 en 2005 heeft Helmond hoogwaardige handhaving ingevoerd. In 2011-2014 is het Hoogwaardig Handhaven doorontwikkeld en in 2013/2014 is het project Intensieve Controle opgezet en uitgevoerd. Bij de uitvoering van hoogwaardige handhaving is er sprake van controle op maat, meer controle in situaties waar het nodig is en minder controle in situaties waar de kans op fraude gering is. Het Werkplein regio Helmond past de hoogwaardige handhaving toe in beleid en uitvoering voor gemeenten Asten, Deurne, Laarbeek, Gemert-Bakel, Geldrop-Mierlo en vanaf 2015 ook voor Someren. Doel ervan is dat klanten zich bewuster worden van de regels rond de uitkering en deze meer uit zichzelf naleven. Vertaald naar de uitvoeringspraktijk betekent dit dat we preventieve activiteiten in samenhang met repressieve activiteiten uitvoeren, die in dit beleidsplan op hoofdlijnen zijn uitgewerkt..

Beleidsplan 2015-2018

Het Werkplein regio Helmond wil leren van de ervaringen van de uitvoering Hoogwaardig Handhaven 2011-2014 en het project Intensieve Controle¹ en het Hoogwaardig Handhaven doorontwikkelen. Hiertoe zijn diverse evaluaties uitgevoerd, op basis waarvan nu een nieuw beleidsplan 2015-2018 is opgesteld. In dit beleidsplan wordt dan ook ingegaan op de vraag welke visie-elementen in 2015-2018 centraal zullen staan en welke concrete activiteiten in de komende jaren worden ondernomen om Hoogwaardig Handhaven nog verder door te ontwikkelen. Middels een plan van aanpak zal Hoogwaardig Handhaven ingebed en geborgd worden in de organisatie².

Leeswijzer en samenvatting

In hoofdstuk 2 worden de doelstellingen voor de periode 2011 – 2014 toegelicht. In hoofdstuk 3 gaan we nader in op de resultaten en de belangrijkste leerpunten uit de vorige periode en het project Intensieve Controle. Hoofdstuk 4 beschrijft de meerjarenvisie van het Werkplein regio Helmond op Hoogwaardig Handhaven op basis van deze leerpunten in de vorm van vier visie-elementen van Hoogwaardig Handhaven. In hoofdstuk 5 wordt de visie op Hoogwaardig Handhaven vertaald in concrete doelstellingen op de vier visie elementen. De concrete doelstellingen omvatten activiteiten voor 2015-2018 om het Werkplein voor te bereiden op een efficiënte en effectieve uitvoering van het Hoogwaardig Handhavingsbeleid.

¹ In de periode van 1 januari 2013 tot 1 juni 2014 is binnen de afdeling W&I het project “Intensieve Controle” uitgevoerd. Daarbij is onderzocht of klanten de uitkering terecht ontvangen en of de dienstverlening in het kader van hoogwaardig handhaven naar deze uitkeringsgerechtigden kan worden verbeterd, zodat zij minder kans lopen (on)bewust de fout in te gaan.

² Dit plan van aanpak wordt door het cluster Juridische Zaken van het team Integrale Ondersteuning uiterlijk in maart 2014 opgesteld en voorgelegd aan het management van het Werkplein Helmond.

2 Doelstellingen 2011 – 2014

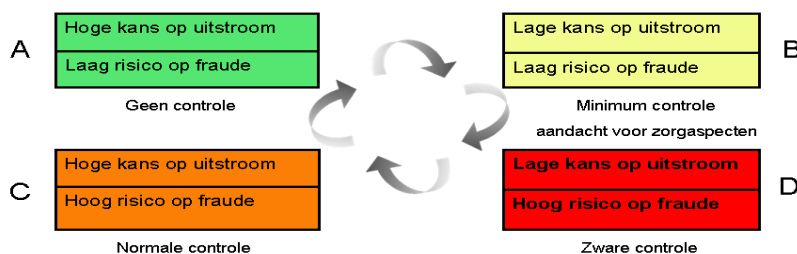
Instroombeperking

In het beleid van het Werkplein regio Helmond staan instroombeperking en uitstroomstimulering centraal. Bij instroombeperking gaat het om een nauwkeurige beoordeling van een uitkeringsaanvraag en een rechtmatige verstrekking van de uitkering. De cultuur van de dienst is zakelijk en men beoordeelt de aanvragen van een uitkering strikt door hen al bij de intake te wijzen op wanneer ze wel/geen recht hebben op een uitkering en wat de bijbehorende verplichtingen zijn. Waar mogelijk wordt ook direct ingezet op arbeidsbemiddeling. In 2010 is men begonnen met het ontwikkelen van nieuw beleid ten aanzien van de instroom. De intake wordt door het Werkplein zelf gedaan (i.p.v. UWV), waardoor er meer controle is op de volledigheid van documenten en rechtmatigheid en we meer regie kunnen voeren op de aanvraag. Verder is een telefonische intake ingevoerd. Dit heeft geleid tot minder onnodige aanvragen. Resultaat is dat slechts 30-40% van het aantal meldingen leidt tot een rechtmatige toekenning.

Beleid en uitvoering fraudebestrijding

Het Werkplein gaat gericht te werk aan de hand van zowel externe als interne signalen. Interne signalen komen bijvoorbeeld van klantbegeleiders aan de poort. Al bij de intake wordt een fraudescorekaart ingevuld. Voor een klantprofilering werkt Helmond met een diagnostool 'Poortwachter+'. Het gebruikte model gaat uit van hoge en lage risico's op fraude en hoge en lage kansen op uitstroom. Het gaat in totaal om niet meer dan 4 profielen waardoor het overzicht gewaarborgd blijft. De inzet van capaciteit wordt vooral bepaald door de profileringuitkomst. Het is een methode die inzicht geeft in de caseload voor wat betreft risico's op fraude (rechtmatigheid), kansen op uitstroom (doelmatigheid) maar ook duidelijk aandacht vraagt voor zorgaspecten. De klantbegeleider heeft hiermee gelijk een indicatie of er een verhoogde kans is op fraude en kan dit ook direct doorgeven aan team Handhaving. Het team Handhaving gaat indien nodig op huisbezoek bij de klant; er is een goede samenwerking aan de poort. Daarnaast gaan handhavingsmedewerkers in op interne en externe signalen. Interne signalen komen bijvoorbeeld van klantbegeleiders over het zittende bestand; (anonieme) externe signalen komen bijvoorbeeld van burgers en politie. Het Werkplein regio Helmond richt zich nadrukkelijk op informatie gestuurde handhaving (IGH), waarbij wordt gewerkt met themacontroles. De doelstelling om jaarlijks 2% van de uitstroom te realiseren door middel van beëindigingen van de uitkering op grond van handhaving is in 2012 bijgesteld naar 6%.

De profielen



Beleid en uitvoering invordering

Het Werkplein regio Helmond is al lange tijd goed in het opsporen van fraude. Men merkt echter dat de invordering verder kan worden verbeterd. In 2010 heeft het Werkplein het proces van invordering en verhaal verbeterd en de volgende maatregelen genomen:

- Taken zijn opgesplitst
- Op het zittende bestand wordt gecontroleerd
- Oudere zaken worden herbeoordeeld
- Incasso van terugvordering wordt toegepast tot aan de beslagvrije voet
- Administratie is efficiënter ingericht
- Het opleggen van alimentatieverplichtingen aan de poort is ingevoerd
- Telefonische incasso in de avonduren is ingevoerd

Door deze verbeteringen in de uitvoering is in 2011 en daaropvolgende jaren meer ingevorderd dan daarvoor. Deze ontwikkeling is zichtbaar gemaakt in onderstaande tabel:

	Hoogte invordering	Invoering maatregel
2010	X	Opsplitsing van taken
2011	€ 1.950.461	Invoering opleggen alimentatieverplichting aan de poort, herbeoordeling oudere zaken
2012	€ 1.594.716	Invoering telefonische incasso in de avonduren, controle zittende bestand, efficiëntere inrichting administratie.
2013	€ 1.728.604	Incasso invordering toepassen tot aan beslagvrije voet

Voor wat betreft de doelstelling nemen we hiervoor de incassoratio. In dat verband sluit Helmond aan bij het landelijk percentage ontvangsten terugvordering en verhaal ten opzichte van de uitgaven inkomensdeel (BUIG) wat gesteld is op 4%.

3 Retrospect en evaluatie

Instroombeperving

Het Werkplein regio Helmond beschouwt de maatregelen ten aanzien de poortwachtersfunctie als de belangrijkste maatregelen om het tekort op het I deel terug te dringen ('wat niet instroomt hoeft ook niet uit te stromen'). Dat wil zeggen dat de belangrijkste maatregelen erop gericht zijn om bij de poort een goede beoordeling te maken van het recht op bijstand en mensen niet onterecht en onrechtmatig in te laten stromen. Vertrekpunt hierbij is 2010 waar 58% van de meldingen niet hebben geleid tot een uitkering. Met 61% in 2011, 65% in 2012 en 66% in 2013 (een stijging van 8% ten opzichte van 2010) zijn er veel onrechtmatige uitkeringen bespaard. De verwachting is dan ook dat deze lijn zich zal voortzetten en op termijn 30% van alle meldingen leiden tot een toekenning van een bijstandsuitkering³.

Fraudebestrijding

Het Werkplein regio Helmond heeft haar maatregelenbeleid aangescherpt. In 2011 is voor een bedrag van € 96.121,- aan maatregelen opgelegd; in 2012 voor een bedrag van € 144.319,-; in 2013 voor een bedrag van € 145.823,-⁴.

Verder is in 2011/2012 een aantal nieuwe maatregelen genomen om handhaving en fraudebestrijding te verbeteren. Dit zijn de volgende:

- Vanaf 2011 is handhaving en sociale recherche aan elkaar gekoppeld zodat er synergie ontstaat;
- Per 1 januari 2012 zijn we bij de Poort gaan werken met diagnosetool 'Poortwachter+' om snel inzicht te krijgen in de kans op fraude;
- Vanaf 1 juli 2013 zijn medewerkers preventie gepositioneerd binnen het Poortteam;
- In 2013 is een boeteambtenaar aangesteld voor het opleggen van bestuurlijke boetes.

Doelstelling is om voor 2011 2% van de uitstroom te realiseren door middel van beëindigingen van de uitkering op grond van handhaving. Op grond van het resultaat in 2011 (4,6%) is de doelstelling bijgesteld voor 2012 naar 6%. Het bereikte resultaat in 2012 is hoger dan de aangegeven doelstelling over 2012. Het resultaat is in 2012 namelijk 7,5% van de totale uitstroom op grond van handhaving. Het bereikte resultaat in 2013 is eveneens hoger dan de aangegeven doelstelling in 2012. Het resultaat is in 2013 namelijk 8,8% van de totale uitstroom op grond van handhaving. Deze resultaten leveren over de periode 2011-2013 een financieel effect op van € 1.326.257,-(gebaseerd op een verwachte besparing van de helft van de van toepassing zijnde gemiddelde jaaruitkering).

³ Dit is een aanname en dit zal sterk afhankelijk zijn van de situatie van de aanvrager: als men recht heeft wordt uitkering toegekend. Het is – in een tijd van recessie – waarneembaar dat er in theorie meer mensen recht kunnen hebben op een uitkering.

⁴ Dit bedrag is opgebouwd uit een bedrag voor de maatregelen (€ 100.493,-) en een bedrag voor de bestuurlijke boetes (€ 45.330,-), die vanaf 2013 is ingevoerd.

Terugvordering en verbaal

In de periode 2010 tot en met 2013 is het incassoratio toegenomen. Zowel de inkomsten als de uitgaven hebben invloed op deze incassoratio, zoals in onderstaande tabel is af te lezen:

Jaar	Uitgaven	Inkomsten	Incassoratio
2010	X	X	0,0%
2011 ⁵	€ 48.006.310	€ 1.950.461	4,1%
2012	€ 51.163.561	€ 1.594.716	3,1%
2013	€ 55.140.332	€ 1.728.604	3,1%
2014 ⁶	€ 48.108.242	€ 947.133	2,0%

Uit bovenstaande tabel valt af te leiden dat de incassoratio door zowel inkomsten als uitgaven wordt bepaald. De inzet is dan ook om de uitgaven zoveel mogelijk te beperken en de inkomsten zoveel mogelijk te verhogen.

Daarnaast heeft ook het aantal gemeenten dat zijn taken heeft overgedragen aan het Werkplein invloed op de totale incassoratio. De invloed hiervan op de incassoratio is niet in de tabel gediscussieerd. Volledigheidshalve wordt hieronder een overzichtje gegeven van het aantal aangesloten gemeenten per jaar:

2010: Helmond, Asten (2008), Laarbeek (2009) en Geldrop-Mierlo (2010)

2011: Helmond, Asten (2008), Laarbeek (2009), Geldrop-Mierlo (2010) en Deurne (2011-07)

2012: Helmond, Asten (2008), Laarbeek (2009), Geldrop-Mierlo (2010) en Deurne (2011-07)

2013: Helmond, Asten (2008), Laarbeek (2009), Geldrop-Mierlo (2010) en Deurne (2011-07)

2014: Helmond, Asten (2008), Laarbeek (2009), Geldrop-Mierlo (2010), Deurne (2011-07) en Gemert-Bakel (2014)

Effecten beleidsmaatregelen beleidsplan hoogwaardig handhaven 2011-2014

Zoals we in de vorige paragrafen hebben gezien bereikt het Werkplein regio Helmond over het algemeen goede resultaten in relatie tot de benoemde doelstellingen in het kader van instroombeperking, fraudebestrijding en terug- en invordering. Deze resultaten zeggen echter weinig over de totale kosten en totale baten van hoogwaardig handhaven en de effectiviteit van het beleid hoogwaardig handhaven.

Voor het optimaliseren van de dienstverlening aan klanten en het wegnemen van organisatorische drempels is tussen 2011 en 2014 een aantal maatregelen genomen, namelijk:

- Afschaffing statusformulieren en handhaven wijzigingsformulieren;
- Afschaffing heronderzoeken.

In de plaats van de (voormalige) Rechtmatigheidsformulieren (ROF) en heronderzoeken zijn wijzigingsformulieren ingezet en wordt gewerkt met signaal- en risicosturing op basis van een digitaal profileringsysteem. Dit met het oog op vroegtijdige detectie en afhandeling. Aan de hand van de uitkomsten van de profilering (A, B, C, D) wordt wel/geen onderzoek ingesteld en wordt in meer of mindere mate intensief onderzoek verricht en controle uitgevoerd.

Klanten met profiel A en B worden geacht minder risicovol te zijn en uit zichzelf (eigen verantwoordelijkheid) wijzigingen door te geven middels het wijzigingsformulier. Hiervoor worden geen heronderzoeken ingepland en uitgevoerd. Bij klanten met profielen C en D gelden ook nog verschillende aspecten die onderzocht worden (volgens protocollen).

Daarnaast wordt jaarlijks een tweetal themaonderzoeken uitgevoerd. Bij themaonderzoeken worden selecties van groepen projectmatig gecontroleerd op een gemeenschappelijk thema.

⁵ Uitgaven Deurne vanaf 1 juli 2011

⁶ Uitgaven en inkomsten t/m september 2014

Hoewel de doelstelling om 2% van de uitstroom te realiseren door middel van beëindigingen van de uitkering op grond van handhaving ruimschoots is bereikt zijn in diverse thema-onderzoeken en het project Intensieve Controle veel fraudegevallen opgespoord. In totaal heeft het project Intensieve Controle in 2013 en 2014 79⁷ beëindigingen van uitkeringen opgeleverd en is er voor € 201.555,- teruggevorderd. In totaal is er in 2013 voor € 444.513,- aan terugvordering voor fraude opgeboekt en voor € 368.262,- aan fraude ingevorderd. Deze cijfers laten zien dat het bevorderen van de nalevingsbereidheid (gedurende de uitkeringsperiode) en het terugdringen van fraudegevallen (achteraf bij een themacontrole) blijvende aandacht nodig heeft.

Leerpunten project IC

Kenmerkend aan de werkwijze van het project IC is een integrale manier van werken. De generaliseerde beëindigingen en terugvorderingen (fraude en niet fraude) zijn veelal het resultaat van een samenspel tussen de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de uitkering. Niet het profileringsprogramma, maar de feitelijke situatie en bevindingen vanuit de eigen organisatie, die kunnen leiden tot een verhoogd risico, zijn in de controles meegenomen. Doordat de medewerkers van het project IC veel (juridische) kennis hebben van informatiegestuurd handhaven, in brede zin naar de klantsituatie kijken en intensief met de klant in gesprek gaan zijn relatief veel fraudegevallen opgespoord. Uitgebreide selecties van klanten zijn uitgenodigd voor gesprekken en aan hen zijn (herijkte) verplichtingen opgelegd, die vervolgens ook nauwlettend worden (op)gevolgd en gecontroleerd. De werkwijze binnen het project IC en de hoogte van de opgespoorde fraudegevallen laten zien dat het niet vanzelfsprekend is dat klanten uit zichzelf alle relevante wijzigingen doorgeven en uit zichzelf de regels van het Werkplein opvolgen. Mede op basis van de aanbevelingen uit de evaluatie van dit project zijn in dit beleidsplan enkele nieuwe activiteiten opgenomen en enkele bestaande activiteiten aangepast. Hierbij gaat het om deskundigheidsbevordering, verbetering van de informatievoorziening, het hanteren van een integrale benadering bij jaarlijkse onderzoeken en het invoeren van een jaarlijkse controle o.b.v. uitgebreide risicoselectie.

⁷ Ongeveer 60% hiervan is fraude gerelateerd. Dat wil zeggen dat er in totaal 48 uitkeringen in verband met fraude zijn beëindigd en dat er in totaal 120.933,- aan fraude is teruggevorderd binnen het project IC.

4 Meerjarenvisie Hoogwaardig Handhaven (2015-2018)

Het Werkplein regio Helmond heeft vanuit het concept Hoogwaardige handhaving vier groepen activiteiten benoemd, die er gezamenlijk zorg voor dragen dat mensen zich spontaan aan de wet- en regelgeving houden en dat juiste uitkeringen worden verstrekt. In de visie hoogwaardig handhaven passeren verschillende elementen de revue:

Elementen gericht op voorkomen van fraude (preventie)

1. Vroegtijdige voorlichting aan uitkeringsgerechtigden
2. Optimaliseren dienstverlening.

Elementen gericht op aanpak van fraude (repressie)

3. Vroegtijdig constateren en afhandelen van overtredingen/fraudesituaties
4. Daadwerkelijke sanctionering in geval van geconstateerde fraude.

De ambitie van het Werkplein regio Helmond blijft om samenhang te creëren tussen deze vier elementen door deze zo te positioneren en te implementeren dat onderlinge versterking plaatsvindt. Het Werkplein regio Helmond heeft dit eerder verwoord in haar Hoogwaardig handhavingsbeleid.

Wettelijke koers en toekomstige ontwikkelingen

Met ingang van 1 januari 2015 treden de Participatiewet en Wet maatregelen WWB in werking. Om de bijstand activerender te maken komt de regering o.a. met een meetlat in de vorm van een uniformering van diverse arbeidsverplichtingen om de naleving te verbeteren, tegelijkertijd ruimte latend aan de gemeenten voor maatwerk. Op het gebied van handhaving kent de Participatiewet in grote lijnen dezelfde polisvoorwaarden als de WWB.

Meerjarenplan 2015-2018

Het Werkplein regio Helmond wil door middel van een doorontwikkeling op Hoogwaardig Handhaven de uitvoering van handhaving op een hoger plan krijgen en het onderwerp in samenhang brengen met de overige doelstellingen van de organisatie. Dit wordt vastgelegd in een plan over meerdere jaren waarin diverse activiteiten worden uitgezet.

Doelstellingen 2015 – 2018

De activiteiten uit dit meerjarenplan moeten leiden tot resultaten. Hiervoor hebben we onderstaande doelstellingen benoemd:

Instroombeperking:

Doel is om alleen mensen, die daadwerkelijk recht hebben op een uitkering en zich aan de verplichtingen houden, toe te laten tot de uitkering. Op basis van de resultaten en cijfers van vorige jaren geldt als vooronderstelling hierbij dat tenminste 50% van de meldingen niet leidt tot instroom in de uitkering (fluctuerend van 40% tot 65%).

Fraudebestrijding:

Doelstelling is om jaarlijks 7% van de uitstroom te realiseren door middel van beëindigingen van de uitkering op grond van handhaving.

Incassoquote:

Voor wat betreft de doelstelling nemen we hiervoor de incassoquote, omdat dit een betere weergave geeft van de resultaten bij invordering dan de incassoratio⁸. Hierbij sluiten we aan bij het landelijk gemiddelde van 17%.

⁸ In tegenstelling tot bij de incassoratio worden bij de incassoquote de inkomsten afgezet tegen de openstaande vorderingen in plaats van de uitgaven. Vanaf 2013 wordt de incassoratio overigens ook niet meer in benchmarks gehanteerd. De landelijke gemiddelde incassoquote is 17%.

5 Concreet beleid 2015-2018

Het Werkplein regio Helmond kan diverse onderdelen nog verbeteren als het gaat om handhaving. Deze verbeteringen worden vertaald in vier visie-elementen met concrete activiteiten per visie-element die ingezet gaan worden voor de jaren 2015-2018. Resumerend gaat het hierbij om de volgende visie-elementen:

- Vroegtijdige voorlichting aan uitkeringsgerechtigden
- Optimaliseren dienstverlening.
- Vroegtijdig constateren en afhandelen van overtredingen/fraudesituaties
- Daadwerkelijke sanctionering in geval van geconstateerde fraude.

5.1 Vroegtijdig informeren

Het vroegtijdig informeren van doel- of risicogroepen is het eerste preventieve visie-element. Als klanten weten wat hun rechten en plichten zijn, kunnen zij deze ook makkelijker naleven. Het resultaat dat bereikt moet worden is dat de klanten geïnformeerd zijn over hun rechten en plichten en over de wijze van controle en dat de medewerkers van het Werkplein regio Helmond op een eenduidige wijze de cliënten informeren, begeleiden en controleren. Om dit tot stand te brengen heeft het Werkplein regio Helmond de volgende activiteiten geformuleerd:

Project einde in zicht

In samenwerking met het UWV geven we het Project “Einde max WW in zicht” vorm. WW'ers die in de laatste fase van een WW-periode (6 maanden voor max WW) zitten en mogelijk na de WW-periode in aanmerking kunnen komen voor de WWB, IOAW of IOAZ worden door het UWV en het Werkplein regio Helmond gezamenlijk opgepakt om instroom vanuit de WW naar WWB zoveel mogelijk te beperken en de WW'ers naar de arbeidsmarkt toe te leiden, waardoor uitstroom uit de WW wordt bereikt. Middels eenduidige communicatie worden de verplichtingen met betrekking tot het ontvangen van een WWB-uitkering uiteengezet. Tevens worden aan deze werkzoekenden een intensieve 4 weken durende dienstverlening aangeboden, zodat ze zelfstandig worden in hun sollicitatieactiviteiten. Dit betekent het opbouwen van een sollicitatieritme, het leren accepteren dat ze naar werk op lager niveau moeten solliciteren en daar ook enthousiast over zijn en werkzoekenden de skills leren om te leren denken in mogelijkheden in plaats van belemmeringen. Ervaringen in andere gemeenten leert dat hoe meer er contact is met de werkzoekenden gedurende deze 6 maanden, hoe groter het succes is op uitstroom naar de arbeidsmarkt en dus geen beroep doen op de WWB.

Vormgeven van een in- en extern communicatieplan

In het vorige beleidsplan hoogwaardige handhaving (2011-2014) wordt het noodzakelijk geacht om een communicatieplan te hebben voor het vroegtijdig informeren van doel- of risicogroepen in het kader van Hoogwaardig Handhaven. Daarbij is het van belang om informatiestromen goed te structureren en te coördineren.

Duidelijk is dat er op dit moment al veel is aan informatiemateriaal en dat er ook met en tussen veel groepen kennisoverdracht plaatsvindt. Het ontbreekt echter aan een totaaloverzicht en aan een meer optimale structurering. Dit is in 2014 nog steeds het geval. Er is in de vorige periode wel een communicatieplan opgesteld, maar hierin is geen planning en zijn geen beheersmaatregelen opgenomen.

Een communicatieplan is bedoeld voor een gestructureerde, consequente en transparante communicatie over doel, werkwijze en resultaten van hoogwaardig handhaven. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen interne en externe communicatie. Inmiddels is in 2014 wel een communicatieplan opgesteld voor meerdere jaren, waarbij ieder jaar een geactualiseerde planning wordt gemaakt. Dit plan maakt onderdeel uit van dit beleidsplan en wordt als bijlage bijgevoegd. In dit plan en de jaarlijkse planning (communicatiekalender) wordt beschreven wie de doelgroepen zijn en met welke communicatiemiddelen deze op welke manier worden bereikt. In dit plan wordt ook ingegaan op de manier waarop wordt omgegaan met de informatiemap voor klanten en informatiebijeenkomsten voor nieuwe en bestaande klanten. Bijzondere aandacht gaat uit naar manieren om klanten pro-actief te informeren (gerichte handhavingscommunicatie).

5.2 Optimaliseren dienstverlening

Het wegnemen van organisatorische drempels en het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening zijn de twee speerpunten van het tweede preventieve visie-element. Het betreft ook de integriteit van de uitvoeringsorganisatie. Met een optimale dienstverlening kan afglijden voorkomen worden. Het resultaat dat bereikt moet worden is dat de nalevingsbereidheid van de klanten vergroot wordt door de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en door het wegnemen van onnodige drempels. Het Werkplein regio Helmond heeft op dit onderdeel de volgende activiteiten benoemd:

Dienstverleningsconcept (Participatiewet)

Het handhaven van regelgeving en verplichtingen en het bieden van een goede en klantgerichte dienstverlening zijn twee kanten van dezelfde medaille. Daarbij wordt opgemerkt dat de Participatiewet vanaf 2015 regionaal zal worden uitgevoerd. Bij de toegang tot de dienstverlening kiezen we voor een model waarbij klanten direct toegang hebben tot de regionale uitvoeringsorganisatie. Er vindt vanuit de Participatiewet ook afstemming met andere voorzieningen binnen het sociaal domein (WMO en jeugdzorg) plaats. Hierover worden afspraken gemaakt zodat op lokaal niveau de doorverwijsfunctie naar de regionale uitvoeringsorganisatie aanwezig is (informatie- en verwijsfunctie). Daarnaast wordt nog uitgewerkt hoe de organisatie zo lean en mean mogelijk kan worden ingericht, zodat medewerkers achter de schermen goed samenwerken en klanten goed worden geholpen. Deze uitwerking vindt plaats door de projectleider Participatiewet binnen het gelijknamige project Participatiewet.

Faciliteiten en organisatie dienstverlening (Participatiewet)

Voor het bieden van een goede dienstverlening aan klanten is het voor medewerkers van het Werkplein regio Helmond nodig om te beschikken over een actueel en gebruikersvriendelijk systeem, documenten, formulieren, rapportages en beschikkingen en goede beheerafspraken. In het kader van de Participatiewet dienen al deze documenten en systeemtechnische aspecten te worden herijkt. Dit wordt als onderdeel van het project Participatiewet door de werkgroep aanscherping WWB verder opgepakt en uitgewerkt.

Doorlopende gerichte handhavingscommunicatie

Ter optimale nakoming van verplichtingen verdient het aanbeveling om de informatievoorziening naar belanghebbende te optimaliseren. Door al gedurende het intakegesprek belanghebbende uitvoerig, gericht en pro-actief te informeren over de noodzaak van bijvoorbeeld het eisen van alimentatie of het aanvragen van bepaalde heffingskortingen of het zich melden bij schulddienstverlening. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van de campagne “Weet hoe het zit”. In het communicatieplan wordt nader invulling gegeven aan het optimaliseren van de informatievoorziening.

Deskundigheidsbevordering klantbegeleiders

In het verder vormgeven van klantbegeleiding en bevorderen van vakmanschap in het Werkplein regio Helmond neemt deskundigheidsbevordering een belangrijke plaats in. Vanuit de evaluaties van Hoogwaardig Handhaven en het project Intensieve Controle is voor deskundigheidsbevordering bij met name klantbegeleiders een aantal aandachtspunten en onderwerpen benoemd. De belangrijkste zijn:

- Informatie gestuurd werken/handhaven;
- Meer aandacht voor opleggen van maatregelen en opbouw rapportage;
- Integraal werken⁹.

Deskundigheidsbevordering zal een belangrijke rol spelen bij de interne communicatie, maar staat los van het communicatieplan. Het doel hiervan is om klantbegeleiders dusdanig te trainen dat door hun toedoen gedurende de uitkeringsperiode:

- De nalevingsbereid van regels door klanten substantieel wordt verhoogd;
- De dienstverlening aan klanten wordt verbeterd;
- Verreweg de meeste fraudegevallen zijn opgespoord en aangepakt.

De manier waarop invulling wordt gegeven aan deskundigheidsbevordering zal separaat worden uitgewerkt in samenspraak met de Helmond Academie. Daarin wordt bezien op welke manier eigen deskundige medewerkers kunnen worden ingezet om andere collega's op specifieke onderdelen te trainen.

⁹ Het begrip integraal werken staat in dit verband in relatie tot handhaving. Hiermee wordt bedoeld dat klantdossiers breed worden aangevlogen, met aandacht voor zowel rechtmatigheid, doelmatigheid als handhaving. Concreet betekent dit dat bij elk klantdossier wordt gecontroleerd in hoeverre de uitkering rechtmatig wordt verstrekt in termen van harde inkomensnormen en verplichtingen, maar ook in hoeverre betreffende klanten een passend re-integratietraject volgen en of zij hun arbeidsverplichtingen nakomen. Tot slot wordt ook beoordeeld in hoeverre de dienstverlening aan deze klanten kan worden geoptimaliseerd en in hoeverre er sprake is van zogenaamde fraude. Deze zaken worden in onderlinge samenhang bekeken en beoordeeld.

5.3 Vroegtijdige detectie en afhandeling

Het vroegtijdig detecteren van fraudesignalen en het afhandelen ervan is het eerste repressieve visie-element. Hierbij gaat het om het besef dat het Werkplein meer aandacht moet hebben voor de specifieke eisen die handhaving aan de processen stelt. Kernelementen hierin zijn signaal- & risicosturing en fraudealertheid. Door vroegtijdige detectie en afhandeling blijft de schade beperkt en ook wordt voorkomen dat cliënten in een strafrechttraject kunnen terechtkomen. Helmond wil bereiken dat de controle effectief en efficiënt is. Dit betekent dat er zoveel mogelijk fraude, op een zo vroeg mogelijk tijdstip fraude wordt gedetecteerd met een zo efficiënt mogelijke inzet van mensen en middelen. Het resultaat dat bereikt moet worden is een fraudealerte medewerker en organisatie. Het Werkplein regio Helmond heeft op dit onderdeel de volgende activiteiten geformuleerd:

Handhaven signaalsturing

Het reguliere traject bevat verschillende activiteiten als aanvraag, doelmatigheidsonderzoek, mutatie en beëindiging. Deze activiteiten worden uitgevoerd door de klantbegeleiders. Tijdens dit traject kunnen (fraude) signalen worden gedetecteerd. De klantbegeleider heeft de taak dit signaal te onderzoeken binnen zijn/haar reguliere takenpakket. Als gedurende het reguliere traject blijkt dat het onderzoeken van het signaal een intensievere controle vraagt dan is er sprake van een bijzonder rechtmatigheidsonderzoek. Hierbij speelt de consult functie van het Cluster Handhaving een belangrijke rol. Deze werkwijze is binnen het Werkplein geprotocolleerd middels werkprocessen.

Protocol huisbezoeken

Huisbezoek kan een effectief middel zijn om de woon- en leefsituatie van een cliënt te onderzoeken. Een voorwaarde is wel dat het huisbezoek op een juiste wijze wordt uitgevoerd. Het huisbezoek is toepasbaar in het kader van de poortwachterfunctie en bij onderzoeken naar de woon- en leefsituatie van cliënten met een lopende uitkering. In Helmond is hiervoor een protocol ontwikkeld. Dit protocol is bedoeld om de medewerkers van W&I duidelijkheid te geven omtrent de wetgeving die relevant is bij het afleggen van een huisbezoek. Daarnaast geeft dit protocol handvatten om een huisbezoek zo effectief mogelijk uit te kunnen voeren.

Gebruik van observatie instrumenten

Voor de uitvoering van het rechtmatigheidsonderzoek kunnen verschillende bronnen en onderzoeksmethoden worden gebruikt. Dit protocol ziet specifiek op de inzet van een camera of een peilbaken bij heimelijke observatie als methode van onderzoek. Het verzamelen van informatie en persoonlijke gegevens in het kader van rechtmatigheidsonderzoek raakt de persoonlijke levenssfeer van de belanghebbende die het betreft. Heimelijke observatie van een belanghebbende, helemaal als daar een camera of peilbaken bij wordt ingezet, vormt een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de belanghebbende. Een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer is alleen toegestaan indien deze is voorzien bij wet en noodzakelijk is voor een legitiem doel. In 2014 is een voorstel uitgewerkt over hoe diverse observatie-instrumenten legitiem kunnen worden ingezet voor rechtmatigheidsonderzoeken. Het daarbij gegeven advies is om wel gebruik te maken van deze middelen, waarbij als voorwaarde geldt dat er wordt gewerkt conform het protocol, dus een wettelijke basis aanwezig, subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel worden goed gehanteerd, transparante verslaglegging.

Bestandskoppeling Inlichtingenbureau

Het Inlichtingenbureau is een elementair instrument om in een vroegtijdig stadium witte fraude, vermogen of detentie te ontdekken. Door maandelijks op geautomatiseerde wijze de bestanden te vergelijken en dit op te nemen in het reguliere werkproces kan er direct op samenloopsignalen worden gereageerd. De signalen worden dan afgehandeld in een intensief controletraject. Deze werkwijze wordt ingevoerd middels het plan van aanpak in 2015.

Optimaliseren profileringsysteem

In de huidige opzet van de uitvoering van de heronderzoeken wordt gebruik gemaakt van een standaardlijst (met 23 punten). Aan de hand van deze lijst dient het onderzoek te worden uitgevoerd. Een heronderzoek bij een C profiel is minder intensief dan een heronderzoek bij een D profiel. Door het zittende bestand enkel aan deze onderzoeksmethodiek te onderwerpen bestaat het risico dat de te volgen systematiek leidend wordt en niet de feitelijke situatie c.q. uitkeringsituatie van de belanghebbende. Er wordt immers een standaardgegevensset uitgevraagd. Het risico hierbij is dat in de selectie van het profileringsysteem bepaalde signalen en/of risicovolle dossiers niet worden genomen. Onderzocht wordt in hoeverre het profileringsysteem kan worden geoptimaliseerd, waarbij bepaalde selecties en signalen aanvullend worden meegenomen in de profilering.

Hanteren Integrale benadering / jaarlijkse administratief onderzoek

Met het vervallen van heronderzoeken en de invoering van risicosturing hebben klantbegeleiders een nieuw instrument gekregen. Door middel van dit instrument kunnen klantbegeleiders gericht onderzoek doen naar bepaalde klantgroepen. Omdat we voor een deel afhankelijk zijn van dit systeem wordt bezien in hoeverre dit systeem kan worden geoptimaliseerd (vorige activiteit). In plaats van een onderverdeling van klanten in vier profielen met bij elk profiel een afzonderlijke focus willen we nu naar een systeem dat alleen onderscheid maakt in hoog en laag risico. Vervolgens is het hierbij van belang dat klantbegeleiders hun klanten onderzoeken en controleren op basis van feitelijke situatie en eigen bevindingen en zich niet alleen laten leiden door het systeem en bijbehorend protocol.

Jaarlijkse controle o.b.v. uitgebreide risicoselectie

Naar aanleiding van de goede ervaringen/resultaten met het project Intensieve Controle wordt vanaf 2015 gekozen voor een uitgebreide risicoselectie die jaarlijks op een deel van het bestand wordt toegepast, waarna de geselecteerde dossiers projectmatig op een integrale wijze worden afgehandeld. De criteria van deze risicoselectie kunnen periodiek worden bijgesteld. Deze jaarlijkse controle o.b.v. uitgebreide risicoselectie treedt in de plaats van de tweejaarlijkse themaonderzoeken. Er is voor gekozen een jaarlijkse controle uit te laten voeren, die aanvullend is op de reguliere werkzaamheden van de klantbegeleiders. Aan deze keuze ligt ten grondslag de complexiteit van bepaalde thema's en dossiers, de benodigde tijd om deze integraal en pro-actief op te pakken, en het gegeven dat niet alles kan worden ondervangen binnen de risicoprofilering.

5.4 Daadwerkelijke sanctienering

Het daadwerkelijk sanctioneren is het tweede repressieve visie-element. Wie fraudeert wordt daadwerkelijk gestraft. Fraude wordt altijd aangepakt, moet daarbij het credo zijn. Het Werkplein regio Helmond wil bereiken dat door middel van lik-op-stuk beleid en het terugbetalen van het gefraudeerde bedrag recidive wordt voorkomen en andere klanten worden gewaarschuwd niet te frauderen. Het Werkplein regio Helmond heeft op dit onderdeel de volgende activiteiten geformuleerd:

Werkwijze boeteambtenaar continueren

De aanstelling van een boeteambtenaar in 2013 heeft ervoor gezorgd dat meer klanten worden gesanctioneerd bij schending van de inlichtingenplicht. De klantbegeleider stelt in zijn rapportage vast of er sprake is van een schending van de inlichtingenplicht en boekt een boeteproces op. Vervolgens beoordeelt de boeteambtenaar zelfstandig of er een boete moet worden opgelegd. In dit proces is de taakverdeling tussen klantbegeleider en boeteambtenaar duidelijk afgebakend en zijn er geen organisatorische drempels om een boete op te leggen.

Consequente en eenduidige werkwijze sancties arbeidsverplichtingen

Het verdient aandacht dat wanneer klanten hun arbeidsverplichtingen niet of onvoldoende nakomen dit consequent wordt gesanctioneerd. Dit lijkt vooral te maken te hebben met de houding van de betreffende klantbegeleider en de aanwezige kennis en kunde om een maatregel in dergelijke gevallen op te leggen. Risico hierbij is dat er geen gedragsverandering bij een belanghebbende plaatsvindt en dat er onterecht een te hoog bedrag aan bijstand wordt verstrekt. Er wordt immers maatregelwaardig gedrag vertoont wat geen gevolgen heeft voor belanghebbende. Het bevorderen van een consequente en uniforme werkwijze met betrekking tot het toepassen van sancties in het kader van arbeidsverplichtingen wordt meegenomen in de beschreven deskundigheidsbevordering van klantbegeleiders.

Verhogen incassoquote

Onder incassoquote wordt verstaan: Deel van het bedrag aan openstaande vorderingen dat is teruggevorderd en geïncasseerd. Om te voorkomen dat het totale vorderingenbestand verder oploopt, waardoor ook de incassoquote verslechtert, wordt ingezet op het zoveel mogelijk voorkomen van fraude en het voorkomen van grote terugvorderingen. Daarnaast wordt in dit verband onderzocht of een effectievere en efficiëntere uitvoering van de incasso in verband met terugvordering en verhaal van bijstand mogelijk is. Dat draagt immers ook bij aan een groter rendement van incassoactiviteiten (kosten-baten).