

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-BLD

**Onderwerp**

Handhavingsbeleid Sociale Recherche 2018 -2022

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-001160	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	25-09-2018
Datum	04-09-2018	<input checked="" type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
07 Inkomens-voorziening en arbeidsmarkt		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder Weth. Kolkman		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijsen	- Weth. Rorink
		- Weth. Verhaar	- Weth. Walder

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	25-09-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
programmamanager	05-09-2018	<input checked="" type="checkbox"/> adj.secr.	20-09-2018
regiemanager	05-09-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	06-09-2018
Wethouder	06-09-2018	BIS Openbaar	
		Status	Definitief2018-09-26

Bijlagen

1. Handhavingsplan "Dienstverlenend Handhaven 2018-2022"
2. Schriftelijke reactie van de Adviesraad Sociaal Domein op het Handhavingsplan
3. Reactie aan de Adviesraad Sociaal Domein

B & W d.d.: 25-09-2018

Besloten wordt:

- 1 Het handhavingsplan "Dienstverlenend Handhaven 2018-2022 " in concept vast te stellen en voor te leggen aan de raad;
- 2 het raadsvoorstel en het ontwerp-raadsbesluit vast te stellen;
- 3 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 4 in te stemmen met het voorstel: uitbreiding van 1 fte en dit mee te nemen in de begroting 2019;
- 5 kennis te nemen van het advies van de Adviesraad Sociaal Domein;
- 6 de reactie aan de Adviesraad vast te stellen;
- 7 de nota en het besluit openbaar te maken;

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Ja
Begrotingswijziging	Ja
Financiële gevolgen opvangen	
Voorgesteld wordt de financiële gevolgen mee te nemen in de begroting 2019.	

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...

[ ] Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:

[ ] De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

#### Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb

Ja

Bekendmaking conform Awb

Ja

#### ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Ja

Adviesraad/ Adviesraden

Adviesraad Sociaal Domein Deventer

## Toelichting

### Inleiding

In de programmabegroting 2018 is de activiteit opgenomen om een nieuw fraude beleidskader te implementeren. Bij de vangnetanalyse van de tekorten op de gebundelde uitkeringen (BUIG) die de gemeente ontvangt, is het thema Handhaving genoemd als een knop waar aan gedraaid kan worden. Uit de analyse kwam de vraag naar voren of er wel voldoende aandacht is voor handhaving. Dit tezamen heeft geleid tot de voorliggende beleidsnota dienstverlenend Handhaven.

### Beoogd resultaat

Met dit beleidsplan blijft de gemeente zich inzetten op preventie en (daarmee) dienstverlenend handhaven in de uitvoering. Door hier met hulp van extra structurele capaciteit sterk op in te zetten kan fraude voorkomen worden. Waar toch sprake is van fraude, moet dit zo snel mogelijk worden opgespoord, gesanctioneerd en de verstrekte bijstand worden teruggevorderd.

### Kader

- Het beleidskader Iedereen Actief 2015
- Uitvoeringsplan 2018
- Participatiewet
- "Fraudewet" SZW

### Argumenten voor en tegen

#### preventie en dienstverlenend handhaven

Met dit beleidsplan blijft de gemeente zich inzetten op preventie en dienstverlenend handhaven in de uitvoering.

In Deventer doet en telt iedereen mee. Alle Deventenaren met of zonder beperking moeten op een gezonde manier en actieve wijze naar vermogen kunnen meedoen in de Deventer samenleving. Op het moment dat de inwoner er zelf niet meer uitkomt en vraagt om een uitkering ziet de gemeente dit als een vraag om werk.

We richten ons daarbij op zowel preventie (voorkoming van fraude) als op controle en sanctioneren bij uitkeringsfraude. Preventie wordt, door duidelijke en begrijpelijke voorlichting (zowel mondeling als schriftelijk) gezien als een belangrijke handhavingstaak.

Door hier - met extra structurele capaciteit - sterk op in te zetten kan fraude voorkomen worden.

Waar toch sprake is van fraude, moet dit zo snel mogelijk worden opgespoord, gesanctioneerd en

de verstrekte bijstand worden teruggevorderd.

Bij het sanctioneren van bijstand dient altijd beoordeeld en meegewogen worden of er sprake is van verwijtbaarheid en de persoonlijke omstandigheden van persoon en/of gezin.

De visie van de gemeente op het handhavingsbeleid is gestoeld op vier visie-elementen van Hoogwaardig Handhaven:

- vroegtijdig informeren;
- optimaliseren van de dienstverlening;
- controle op maat;
- sanctioneren op maat.

Door effectief en preventief (o.a. vroegtijdig informeren) te handhaven wordt fraude en oneigenlijk misbruik voorkomen. De gemeente vindt het belangrijk dat uitkeringen rechtmatig verstrekt worden en dat klanten hun plichten nakomen. Dit zorgt ervoor dat er solidariteit blijft voor het verstrekken van bijstand.

Handhaving wordt vaak 1 op 1 genoemd met controle en sanctioneren. Wij beogen met dit dienstverlenend en preventief handhaven juist te komen tot de gewenste excellente dienstverlening waardoor fraude juist wordt voorkomen en de inwoners goed weten wat hun rechten en plichten zijn.

### **uitbreiding Sociale Recherche met structurele 0,5 fte**

De nieuwe manier van werken en de bestaande werkdruk is meegenomen in het voorliggende beleidsplan. In dit handhavingsplan is de nadruk gelegd op het uitvoeren van een consequent lik op stuk beleid. Om dit lik op stuk beleid te kunnen realiseren is er meer inzet benodigd vanuit de Sociale Recherche. Ook om de geloofwaardigheid van ons sociale vangnet te behouden. Voor 2018 is hiervoor incidenteel een budget ad € 44.000 beschikbaar gesteld (0,5fte obv oude rekenregels).

### **Extern draagvlak (partners)**

Het plan is tot stand gekomen samen met de uitvoering, zowel intern als het re-integratiebedrijf. Maar ook het Sociaal Team en de gezinscoaches.

Ook is de Adviesraad Sociaal Domein Deventer gehoord bij de totstandkoming van het plan.

Naar aanleiding van het handhavingsplan heeft de Adviesraad een reactie gegeven en is er een mondelinge reactie gegeven. De ASDD was kritisch ten aanzien van de gebruikte toon en had een aantal aanbevelingen, bv de feedbackmethode en meer gesprekken over de financiële situatie van de betrokkenen. Waar van toepassing is de nota hierop aangepast.

### **Financiële consequenties**

Structurele uitbreiding van de formatie van de Sociale Recherche (SR) vanaf 2019 met 1 fte komt neer op een bedrag van € 60.000,00. Voorgesteld wordt om dit mee te nemen in de

programmabegroting 2019.

Het inzetten op structurele uitbreiding bij de SR zorgt er voor dat signalen alerter kunnen worden opgepakt en hiermee wordt voorkomen dat er ten onrechte bijstand wordt verstrekt. Dit is een besparing op de bijstand. Daarnaast zorgt dit voor solidariteit onder de inwoners: alleen diegenen die recht hebben op bijstand, ontvangen bijstand.

#### **Aanpak/uitvoering**

Na de vaststelling van het Handhavingsplan zal er een projectplan worden opgesteld om uitvoering te geven aan de gestelde doelen in het plan.

## RAADSVOORSTEL

**Onderwerp** Handhavingsbeleid Sociale Recherche 2018 -2022

**Agendapunt**

**Voorstelnummer**

**Team**

2018-001160

DEV-BLD

**Portef.houder**

**BenW-besluit d.d.:**

Weth. Kolkman

25 september 2018

### Voorstel

In te stemmen met het handhavingsplan "Dienstverlening Handhaven 2018-2022".

### Kern van het raadsvoorstel

In de programmabegroting 2018 is de activiteit opgenomen om een nieuw fraude beleidskader te implementeren. Bij de vangnetanalyse van de tekorten op de gebundelde uitkeringen (BUIG) die de gemeente ontvangt, is het thema Handhaving genoemd als een knop waar aan gedraaid kan worden. Uit de analyse kwam de vraag naar voren of er wel voldoende aandacht is voor handhaving. Dit tezamen heeft geleid tot de voorliggende beleidsnota dienstverlenend Handhaven.

### Beoogd resultaat

Met dit beleidsplan blijft de gemeente zich inzetten op preventie en dienstverlenend handhaven in de uitvoering. Door hier sterk op in te zetten kan fraude voorkomen worden. Waar toch sprake is van fraude, moet dit zo snel mogelijk worden opgespoord, gesanctioneerd en de verstrekte bijstand worden teruggevorderd.

### Kader

- Het beleidskader Iedereen Actief 2015
- Uitvoeringsplan 2018
- Participatiewet
- "Fraudewet" SZW

### Argumenten ten behoeve van de raad

#### preventie en dienstverlenend handhaven

Met dit beleidsplan blijft de gemeente zich inzetten op preventie en dienstverlenend handhaven in de uitvoering.

In Deventer doet en telt iedereen mee. Alle Deventenaren met of zonder beperking moeten op een gezonde manier en actieve wijze naar vermogen kunnen meedoen in de Deventer samenleving. Op het moment dat de inwoner er zelf niet meer uitkomt en vraagt om een uitkering ziet de gemeente dit als een vraag om werk.

We richten ons daarbij op zowel preventie (voorkoming van fraude) als op controle en sanctioneren bij uitkeringsfraude. Preventie wordt, door duidelijke en begrijpelijke voorlichting (zowel mondeling als schriftelijk) gezien als een belangrijke handhavingstaak. Door hier - met extra structurele capaciteit - sterk op in te zetten kan fraude voorkomen worden.

Waar toch sprake is van fraude, moet dit zo snel mogelijk worden opgespoord, gesanctioneerd en de verstrekte bijstand worden teruggevorderd.

Bij het sanctioneren van bijstand dient altijd beoordeeld en meegewogen worden of er sprake is van verwijtbaarheid en de persoonlijke omstandigheden van persoon en/of gezin.

De visie van de gemeente op het handhavingsbeleid is gestoeld op vier visie-elementen van Hoogwaardig Handhaven:

- vroegtijdig informeren;
- optimaliseren van de dienstverlening;
- controle op maat;
- sanctioneren op maat.

Door effectief en preventief (o.a. vroegtijdig informeren) te handhaven wordt fraude en oneigenlijk misbruik voorkomen. De gemeente vindt het belangrijk dat uitkeringen rechtmatig verstrekt worden en dat klanten hun plichten nakomen. Dit zorgt ervoor dat er solidariteit blijft voor het verstrekken van bijstand.

Handhaving wordt vaak 1 op 1 genoemd met controle en sanctioneren. Wij beogen met dit dienstverlenend en preventief handhaven juist te komen tot de gewenste excellente dienstverlening waardoor fraude juist wordt voorkomen en de inwoners goed weten wat hun rechten en plichten zijn.

#### **uitbreiding Sociale Recherche met structurele 0,5 fte**

De nieuwe manier van werken en de bestaande werkdruk is meegenomen in het voorliggende beleidsplan. In dit handhavingsplan is de nadruk gelegd op het uitvoeren van een consequent lik op stuk beleid. Om dit lik op stuk beleid te kunnen realiseren is er meer inzet benodigd vanuit de SR. Ook om de geloofwaardigheid van ons sociale vangnet te behouden. Voor 2018 is hiervoor incidenteel een budget ad € 44.000 beschikbaar gesteld (0,5fte obv oude rekenregels).

#### **Ketenpartners/ participatie**

Het plan is tot stand gekomen samen met de uitvoering, zowel intern als het re-integratiebedrijf. Maar ook het Sociaal Team en de gezinscoaches. Ook is de Adviesraad Sociaal Domein Deventer gehoord bij de totstandkoming van het plan. Naar aanleiding van het handhavingsplan heeft de Adviesraad een reactie gegeven en is er een mondelinge reactie gegeven. De ASDD was kritisch ten aanzien van de gebruikte toon en had een aantal aanbevelingen, bijvoorbeeld de feedbackmethode en meer gesprekken over de financiële situatie van de betrokkenen. Waar van toepassing is de nota hierop aangepast.

#### **Financiële consequenties**

Structurele uitbreiding van de formatie van de SR vanaf 2019 met 1 fte komt neer op een bedrag van € 60.000,00. Voorgesteld wordt om dit mee te nemen in de programmabegroting 2019.

Het inzetten op structurele uitbreiding bij de SR zorgt er voor dat signalen alerter kunnen worden opgepakt en hiermee wordt voorkomen dat er ten onrechte bijstand wordt verstrekt. Dit is een besparing op de bijstand. Daarnaast zorgt dit voor solidariteit onder de inwoners: alleen diegenen die recht hebben op bijstand, ontvangen bijstand.

#### **Betrokkenheid van de raad**

Met dit voorstel stelt de raad de kader van het nieuwe beleid "dienstverlenend handhaven" vast.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,  
de secretaris, de burgemeester,



M.A. Kossen



R.C. König

## **RAADSBESLUIT**

**Onderwerp** Handhavingsbeleid Sociale Recherche 2018 -2022  
**Voorstelnummer** 2018-001160  
**Raadstafel d.d.** --  
**Raadsvergadering**

De raad van de gemeente Deventer,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 25 september 2018,  
nummer 2018-001160.

### **BESLUIT**

1 In te stemmen met het handhavingsplan "Dienstverlening Handhaven 2018-2022".

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van

De raad voornoemd,  
de griffier,

de voorzitter,

R. Weernekens

R.C. König

**“Dienstverlenend Handhaven”**  
*Handhavingsbeleid 2018-2022*



## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
2.	Analyse.....	4
2.1.	Terugblik .....	4
2.2.	Kaders (landelijk, wettelijk en lokaal).....	5
2.3.	Samenvattend.....	8
<b>3.</b>	<b>Beleid .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Visie .....	9
3.2.	Beleids­effect 1. Vroegtijdig informeren.....	10
3.3.	Beleids­effect 2. Optimaliseren van de dienstverlening.....	11
3.4.	Beleids­effect 3. Controle op maat .....	13
3.5.	Beleids­effect 4. Sanctioneren op maat.....	14
<b>4</b>	<b>Uitvoering .....</b>	<b>16</b>
4.1.	Monitoring .....	16
4.2.	Rollen.....	16
<b>5.</b>	<b>Financiële paragraaf .....</b>	<b>18</b>

# 1. Inleiding

In dit plan: Dienstverlenend Handhaven is het beleid voor 2018-2022 opgenomen. Het draagt daarmee bij aan de uitvoering van de Participatiewet, IOAW, IOAZ en Bbz.

## *Aanleiding*

In de programmabegroting 2018 is de activiteit opgenomen om een nieuw fraude beleidskader te implementeren. Bij de analyse van de tekorten op de gebundelde uitkering (BUIG) die de gemeente ontvangt voor de uitkeringen is het thema Handhaving genoemd als een knop waar aan gedraaid kan worden. Dit heeft ertoe geleid dat in het Uitvoeringsplan Iedereen Actief 2018 is opgenomen dat er een nieuw Handhavingsplan wordt opgesteld. Dit plan vervangt een vorig beleidsplan uit 2004 en de uitwerking in het Beleidskader en Uitvoeringskader Iedereen Actief 2014.

## *Doel van het plan*

Met dit beleidsplan gaan we door op een ingeslagen weg en blijven we inzetten op preventie en dienstverlenend handhaven in de uitvoering.

In Deventer doet en telt iedereen mee. Alle Deventenaren met of zonder beperking moeten op een gezonde manier en actieve wijze naar vermogen kunnen meedoen in de Deventer samenleving. Op het moment dat de inwoner er zelf niet meer uitkomt en vraagt om een uitkering ziet de gemeente dit als **een vraag om werk**. Bij een gestelde vraag om werk hebben zowel de inwoner als overheid rechten en plichten. We gaan daarbij in het sociale vangnet uit van solidariteit. Deventenaren ontvangen een uitkering als ze zelf niet (meer) kunnen voorzien in hun inkomen en het nodig hebben. Om draagvlak voor dit vangnet te houden is het nodig dat inwoners die een uitkering ontvangen zich aan de regels houden. Een belastingbetalende inwoner wil namelijk niet betalen voor de kosten van iemand die zich niet aan de regels houdt of geen recht heeft op een uitkering. Naleving van de regels is dan ook van belang voor de geloofwaardigheid van ons sociale vangnet.

## **Begrippen** Naleving/Rechtmatigheid/Doelmatigheid/Inkomensondersteuning/Deventer Werktalent/Jongerenloket

Naleven is van groot belang om regels effectief te laten zijn. Rechtmatigheid is een juridische term die aangeeft dat een (voorgenomen) handelwijze in overeenstemming is met de geldende regels en besluiten. Met doelmatigheid wordt bedoeld: inspanningen en uitgaven dragen daadwerkelijk bij aan de totstandkoming van de beoogde doelen, terwijl de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Het begrip fraude is direct verbonden met de voorwaarden voor het recht op uitkering en de daarmee samenhangende inlichtingenplicht. Veel voorkomende vormen van fraude zijn het niet melden van betaald werk naast de uitkering, van verandering in de leefsituatie of van vermogen of bezittingen.

### **Deventer Werktalent**

Deventer Werktalent ondersteunt inwoners (vanaf 17 jaar) met een vraag om werk bij het vinden van werk. Deventer Werktalent koppelt de mensen aan werkgevers.



### **Inkomensondersteuning**

Wanneer de inwoner al een uitkering ontvangt en daar een vraag over heeft, kan hij of zij terecht bij het team Inkomensondersteuning van de gemeente.



### **Jongerenloket**

Een jongere tussen de 16 en 27 jaar kan terecht met vragen over opleiding en werk bij het Jongerenloket van de gemeente.



## **Leeswijzer**

In deze nota geven wij in hoofdstuk 2.1. een terugblik op de resultaten van de afgelopen jaren en de situatie in Deventer aan de hand van cijfers. Daarna gaan we in op de landelijke, wettelijke en lokale kaders voor het handhavingsbeleid. In hoofdstuk 3 geven wij onze visie aan. Dit werken we in de paragrafen 3.1. t/m 3.4. verder uit in beleidseffecten. Welke doelstellingen willen we nu bereiken en met welke acties. Door middel van indicatoren gaan we de resultaten tussentijds en aan het eind monitoren. In hoofdstuk 4 schetsen we de uitvoering; hoe gaan we al het voorgaande voor elkaar krijgen. De financiële paragraaf treft u aan in hoofdstuk 5.

## 2. Analyse

### 2.1. Terugblik

#### Handhavingsbeleid in de afgelopen jaren

De gemeente heeft eind 2017 een extern bureau ingeschakeld dat een analyse heeft uitgevoerd op het BUIG<sup>1</sup>-tekort 2017 heeft uitgevoerd. Daarin is ook gekeken naar het thema Handhaving. Door de vangnetanalyse, Divosa benchmarkgegevens, klanttevredenheidsonderzoek 2016 en de ervaringen uit de praktijk van de consulenten hebben we een goed beeld van wat er is gedaan en nog moet gebeuren op het gebied van handhaving. Hieronder geven we aan wat de meest opvallende zaken zijn van de afgelopen jaren. We gaan in op de situatie in Deventer aan de hand van cijfers over informatieverstrekking, dienstverlening, fraude en maatregelen (zie ook bijlage 1).

#### Schets van de situatie in Deventer aan de hand van cijfers

In 2016 is er onderzoek gedaan naar de tevredenheid van inwoners over Deventer Werk talent, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning. In 2014 heeft er een vergelijkbaar onderzoek plaatsgevonden, wat ook wel een zogenaamde nulmeting werd genoemd.<sup>2</sup>

- Opvallend is dat het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening uitkomt op een 7,6. Een verbetering van 0,5 ten opzichte van 2014;

#### *Informereren*

- Inwoners zijn over het algemeen positief over de informatie-uitwisseling;
- De inwoners zijn ten opzichte van 2014 minder positief over de begrijpbare en leesbare brieven en beschikkingen.
- Ook vinden de inwoners dat ze over het algemeen minder goed geïnformeerd worden dan in 2014.

#### *Optimale dienstverlening*

Aan de inwoners is gevraagd wat de gemeente kan doen om hen sneller of beter naar werk te helpen. De genoemde verbeterpunten gericht op dienstverlening gaan hoofdzakelijk over:

- minder wisselende vaste contactpersonen, coördinatie tussen verschillende instanties; maatwerk met aandacht voor persoonlijke situaties i.r.t. strikte algemene regels, pas positieve discriminatie toe, bereikbaarheid verbeteren; mindere lange doorlooptijd procedures; meer proactief begeleiden.
- 27% van de inwoners geeft aan dat er vaker dan één keer bij de aanvraag om een uitkering om dezelfde informatie is gevraagd.

<b>Boete</b>	<b>Deventer</b>	<b>Harderwijk</b>	<b>Apeldoorn</b>	<b>Almere</b>	<b>Zutphen</b>
Boetequote: het aantal opgelegde maatregelen ten opzichte van het volume BUIG	7,7%	9,9%	7,1%	9,8%	2,6%
<b>Maatregelen</b>	<b>Deventer</b>	<b>Harderwijk</b>	<b>Apeldoorn</b>	<b>Almere</b>	<b>Zutphen</b>
Maatregelenquote: het aantal opgelegde maatregelen ten opzichte van het volume BUIG	4,7%	0,5%	0,7%	4,9%	-
<b>Fraude</b>	<b>Deventer</b>	<b>Harderwijk</b>	<b>Apeldoorn</b>	<b>Almere</b>	<b>Zutphen</b>
Het aantal vorderingen wegens het overtreden van de inlichtingenplicht als % van de BUIG	0,99%	0,65%	0,63%	0,56%	0,46%

<sup>1</sup> Gemeenten ontvangen een gebundelde uitkering (BUIG) om daarmee de uitkeringen in het kader van de Participatiewet te financieren.

<sup>2</sup> Klanttevredenheidsonderzoek gemeente Deventer 2016, uitgevoerd door Team Kennis en Verkenning, verschenen mei 2017.

## **Ervaringen uit de uitvoeringspraktijk**

### *Informereren*

De inwoner kan zich beter informeren over zijn of haar rechten en plichten dan een jaar geleden. Er is meer informatie te vinden op sites als "Antwoord op" die de inwoner kunnen helpen. Dit zien de consulenten terug in de praktijk. Uiteraard geldt dit niet voor de hele doelgroep. Beschikkingen en brieven zijn in de afgelopen jaren aangepast naar Klare Taal. Het blijft een aandachtspunt voor de komende jaren om bij de inwoner aan te sluiten in begrijpelijke taal. We kunnen ook meer winst halen in het voorproces door nog meer de lokale boodschap te verkondigen: iedere vraag om een uitkering is een vraag om werk.

### *Aandacht voor de inwoner*

Bij een vraag om een uitkering, oftewel een vraag om werk, wordt alles met de inwoner in drie gesprekken doorgenomen. De inwoner wordt daarin goed geïnformeerd. In de praktijk merken de consulenten dat het veel is wat de inwoner te horen krijgt. Het niet goed weten wat zijn of haar rechten en plichten zijn, kost aan het eind van het traject veel tijd en zorgt voor onbegrip bij de inwoner. Leerpunt voor de komende jaren is dat we moeten investeren in het brengen van de boodschap om aan te sluiten bij de inwoner. Herhaling is de kracht van de boodschap. Maar we kunnen meer gebruik maken van andere middelen om de boodschap over te brengen die bijdraagt aan een positieve gedragsverandering.

### *Duidelijkheid en transparantie*

De inwoner meldt zich met een vraag om werk bij Deventer Werk talent. Er geldt een periode van vier weken voor de inwoner. Bij het intakeproces staat werk voorop en niet de uitkering. De ervaring is dat het intakeproces bij Deventer Werk talent goed is ingericht en dat het contact met Inkomensondersteuning daarin goed verloopt. Het proces na de intake gaat over meerdere schijven. Dit kan efficiënter in samenwerking, maar bovenal moet de inwoner daar geen last van ondervinden. We streven immers naar excellente dienstverlening en dat een inwoner gegevens maar één keer hoeft aan te leveren. Een verbeterpunt zit in de transparantie en duidelijkheid in het gedrag van consulenten richting de inwoner. Niet iedereen verkondigt dezelfde boodschap en niet iedereen benoemt fraudesignalen die wel benoemd moeten worden.

### *Handhaven bij verkeerd gedrag*

Er is de afgelopen jaren veel veranderd, handhaven bij verkeerd gedrag wordt steeds beter uitgevoerd. Dit zien we bijvoorbeeld terug in de cijfers van opgelegde maatregelen en boetes. In de praktijk zijn er momenteel wachttijden in de onderzoeken van boetes, maatregelen en bijzondere onderzoeken. Voor de komende jaren zullen we in moeten zetten op het gelijk voelen van de consequentie van verkeerd gedrag door vereenvoudiging en versnelling van processen. Ook is er winst te behalen in transparantie en duidelijkheid bij het opleggen van maatregelen door consulenten. De inwoner wordt op dezelfde manier behandeld. We hanteren hierbij een passend palet van maatregelen, waarbij we niet schuwen om de grens van de wet op te zoeken.

## **2.2. Kaders (landelijk, wettelijk en lokaal)**

### **Prioriteiten samengevat uit de landelijke en wettelijke kaders.**

#### *Voorlichting*

Aangezien de Participatiewet de laatste bestaansvoorziening is waarop een beroep kan worden gedaan, is het van groot belang dat iedereen zoveel mogelijk op de hoogte is van de mogelijkheden die deze wet biedt. Daarom is het nodig dat wij voorlichting geven over de verlening van bijstand, zowel wat de landelijke regels betreft als het lokale bijstandsbeleid (dit valt onder artikel 7 Participatiewet).

#### *Optimale Dienstverlening*

Door het wegnemen van drempels wordt de dienstverlening op maat geleverd en neemt de nabelevingsbereidheid toe. De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil dit ook. Met de Wet eenmalige gegevensvraag Werk en Inkomen zijn de administratieve lasten voor de inwoner gereduceerd, waarbij rekening moet worden gehouden met drempels vanuit privacywetgeving.

### *Signalering*

Ondanks goede voorlichting en een geoptimaliseerde dienstverlening hebben we de wettelijke opdracht om alert te zijn op fraude. Een belangrijk instrument kan daarbij zijn controle op maat. Dit kent twee onderzoeksmethoden: risicosturing en signaalsturing. Het verschil in beide methoden is dat bij risicosturing bepaalde inwonergroepen worden onderscheiden bij signaalsturing wordt uitgevoerd aan de hand van individuele situaties

### *Sanctionering*

Het sluitstuk van een samenhangend handhavingsbeleid is het daadwerkelijk reageren op en sanctioneren van fraude. De geconstateerde fraude kan op verschillende manieren gevolgen hebben voor het recht op uitkering van de inwoner. Het niet voldoen aan de verplichtingen (art. 4:5 AWB). Als er teveel aan uitkering is verstrekt, kan dit worden teruggevorderd (art 58 Participatiewet). Bij het daadwerkelijk sanctioneren is het debiteurenbeleid ook van belang. Als er na enige jaren alsnog kwijtschelding van een schuld plaatsvindt die door fraude is ontstaan, kan niet van een consequent fraudebeleid worden gesproken (art 58, 60 Participatiewet).

### **Fraudewet**

Op 1 januari 2017 is een gewijzigde Fraudewet in werking getreden. Dit betekent dat gemeenten, UWV en SVB de hoogte van de boete voor mensen met een uitkering afstemmen op de ernst van de overtreding, de mate waarin deze verwijtbaar is en de omstandigheden van betrokkene. De Fraudewet is gewijzigd naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad voor Beroep (CRvB). Onlangs bleek nog dat gemeenten onderzoek mogen blijven doen naar het vermogen van bijstandsgerechtigden in het buitenland, maar ze moeten dat wel doen binnen de kaders van wet- en regelgeving. Dit heeft staatssecretaris Van Ark laten weten aan de Tweede Kamer. Daar waren vragen gesteld naar aanleiding een uitspraak van de CRvB.

### **Handhavingskoers 2018-2021 Ministerie van SZW**

Op 10 april 2018 heeft het Ministerie SZW de handhavingskoers voor periode van 2018-2021 uiteengezet in een Kamerbrief langs vier hoofdlijnen:

1. Data-gestuurd handhaven: om misbruik van sociale voorzieningen tegen te gaan, onderstreept de regering het belang om effectief gebruik te maken van de mogelijkheden tot het delen, koppelen en analyseren van data. Binnen de grenzen van de wetgeving, o.a. de AVG. Data-analyse kan bijvoorbeeld worden ingezet bij het risicogericht werken (zie verder paragraaf 3.4.)
2. Grensoverschrijdend handhaven: de regering zet in op het maken van Europese samenwerkingsafspraken om grensoverschrijdende fraude beter aan te kunnen pakken.
3. Effectiever handhaven: de regering ziet het WRR-rapport: "Weten is nog geen doen" als een aanmoediging om gedragswetenschappelijke inzichten toe te passen in handhaving. De regering wil dit door ontwikkelen en heeft gelden beschikbaar gesteld voor experimenten. (zie verder paragraaf 3.3.)
4. Versterken en verbinden van de handhavingsketen: complexe gevallen van fraude beperken zich niet tot het domein van werk en inkomen. Dat vraagt om een krachtige, integrale en multidisciplinaire aanpak. Daarom blijft de regering de interventieteams waarin afspraken zijn gemaakt met verschillende instanties, SVB, Belastingdienst, UWV etc. ondersteunen. (zie verder paragraaf 3.3)

### **Verbindend Kader Transformatie en Actieplan Transformatie**

In de Deventer samenleving willen we dat iedereen naar vermogen meedoet. Mensen versterken zichzelf, doen iets voor een ander of voor de stad. Iedereen doet ertoe! Want alleen op die manier is en blijft Deventer een leefbare en vitale gemeente: mee doen is mee bepalen. We willen een sociale, inclusieve samenleving zijn waarin mensen zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid nemen voor de inrichting van hun eigen leven: een samenleving waar iedereen tot zijn recht komt. Bewoners met een hulp of ondersteuningsvraag krijgen toegang en ondersteuning dicht bij huis. Voor bewoners zitten er geen schotten tussen werk, zorg of opvoeden. Professionals geven samen met de bewoners de ondersteuning vorm, waarbij de professional vanuit zijn deskundigheid een afweging maakt over de inzet van middelen en zich daar medeverantwoordelijk voor voelt. De eigen regie van bewoners en het gebruik maken van het netwerk en mogelijkheden van bewoners is daarbij uitgangspunt.

We bezien de ontwikkelingen in het sociale domein in samenhang, de vraagstukken benaderen we vanuit 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur en ontwikkelen ze in samenspraak met inwoners en partners.

Onze doelstellingen:

- A. Maximale participatie van Deventer inwoners: mensen werken, versterken zichzelf, doen iets voor een ander, of voor de stad. Iedereen doet ertoe!
- B. Het bieden van een vangnet voor inwoners die (tijdelijk) niet volledig kunnen meedoen in de Deventer samenleving.

### **Beleidskader Iedereen Actief**

Het Beleidskader Iedereen Actief (2015) geeft richting aan de uitvoering van de Participatiewet. Onder de pijler Actief Handhaven zet Deventer vooral in op handhaven door een excellente dienstverlening te bieden aan uitkeringsgerechtigden. Het is namelijk de overtuiging van de gemeente dat door een excellente dienstverlening uitkeringsgerechtigden eerder geneigd zijn om de regels na te leven. De gemeente kiest daarom voor een integrale werkwijze voor de inwoners voor het sociaal domein, zodat ze maar één keer informatie hoeven te verstrekken om daarna op alle leefgebieden integraal informatie te ontvangen. In het najaar van 2018 wordt dit beleidskader geëvalueerd en worden er aanbevelingen gegeven voor het nieuw op te stellen Beleidskader. Daarin worden de Handhavingpunten uit dit beleidsplan meegenomen.

### **Trends gemeente Deventer 2018 – Staat van Deventer**

Vakgroep Kennis & Verkenning van Team Services (gemeente Deventer) heeft dit rapport met trends opgesteld. We zetten hier de trends op een rij die een rol spelen in het Handhavingbeleid:

1. Deventer gaat **vergrijzen**, het aantal en aandeel ouderen blijft groeien. Rond 2020 een historisch omkeerpunt, het aantal ouderen (>65) is dan groter dan het aantal jongeren (<20).
2. In Deventer zien we een **toename van vestigers**, maar het % inwoners met migratie achtergrond is al jaren stabiel op 21%.
3. Deventer volgt de landelijke trend dat er een sterke wijziging plaatsvindt van de **huishoudsamenstelling** met vooral een toename in (oudere) eenpersoonshuishoudens.
4. De **technologische trend** van toenemende kruisbestuiving van data, netwerken en hardware ook een plek.
5. In de leefomgeving is de **urbanisatie** oftewel de trek naar de stad een trend. De verschillen in de stad nemen toe: aandeel inwoners met hoogbetaalde baan stijgt in centrumstad en stijging in groeikernen/buitenwijken van inwoners met laagbetaalde baan.
6. In Deventer is door middel van de herstructureringsopgave aandacht voor **kwetsbare wijken**. De kansen voor beleid liggen in samenwerking tussen het sociale en fysieke domein.
7. In Deventer krijgen we steeds meer zicht op **ondermijning**. Dit zien we terug in fraude, arbeidsuitbuiting door slechte werkomstandigheden in relatie tot illegaal kamerverhuur.
8. Ook in Deventer vinden er grote veranderingen plaats in de **economische structuur**, o.a. in de sectoren waar mensen in werkzaam zijn.
9. De **groei van banen** in Deventer ligt rond gemiddelde van de G32. De positie van de laagopgeleide werkzame beroepsbevolking is in Deventer het minst gunstig: het werkloosheidspercentage onder hen ligt hoger dan het landelijk gemiddelde.
10. In Deventer is er ruimte voor **innovatie** in het Sociale Domein. Een voorbeeld is het experiment om anders om te gaan met regels in de bijstand. Handhaving maakt daar onderdeel van uit.
11. Uit de Sentimentenmonitor (2017) blijkt dat inwoners in Deventer in bepaalde mate **tegenstellingen tussen groepen** ervaren. Tegenstellingen lijken waarneembaar tussen mensen met een westerse en niet westerse migratieachtergrond en is sociaaleconomische ongelijkheid te zien wat betreft inkomensverschillen.

De trends in Bestuur & Organisatie komen aan de orde in hoofdstuk 4.2.

## 2.3. Samenvattend

Op basis van de terugblik en de landelijke en lokale kaders hebben we een goed beeld van waar we nu staan, waar de kansen liggen en welke verbeterpunten er opgepakt kunnen worden in de komende jaren. De uitvoering van de afgelopen jaren zorgt voor een prima basis om de ingeslagen route van Hoogwaardig Handhaven met deze handhavingsthema's te continueren / verder uit te bouwen / waar nodig te verbeteren in de komende jaren.

<i>Waar staan we?</i>	<i>Waar liggen kansen?</i>	<i>Wat kan beter in de praktijk?</i>
<p><u>Vroegtijdig informeren:</u></p> <p>We hebben de afgelopen jaren ingezet op het noodzakelijke wat moet gebeuren in het vroegtijdig informeren van inwoners.</p>	<p>Gebruik van gedragswetenschappelijke inzichten in de informatievoorziening</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meer aandacht voor de inwoner gericht op positieve gedragsverandering</li> <li>- Lokale boodschap beter verkondigen</li> </ul>
<p><u>Optimaliseren van de dienstverlening</u></p> <p>De inwoners geven gemiddeld een goede waardering over de dienstverlening. Het doel van excellente dienstverlening is echter nog niet bereikt en vergt investering in de komende jaren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integraal en ontschot samenwerken binnen het sociaal domein</li> <li>- Digitalisering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duidelijkheid en transparantie over de dienstverlening</li> </ul>
<p><u>Controle op maat</u></p> <p>In de uitvoering bij werk en inkomen is controle op maat een automatisch gegeven en wordt consequent toegepast. De inwoner komt echter op verschillende plekken met de dienstverlening van de gemeente in aanraking en daar is veelal handhaving niet een integraal onderdeel van het proces.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Versterken en verbinden van de handhavingketen (bijv ondermijning)</li> <li>- Gebruik van data gestuurd handhaven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbeteren van fraudesignalering bij de verschillende loketten;</li> <li>- Duidelijk en transparant omgaan met fraudesignalen.</li> </ul>
<p><u>Sanctioneren op maat</u></p> <p>In de afgelopen jaren merkt de inwoner beter dat verkeerd gedrag niet loont. Op het gelijk voelen van de consequentie van verkeerd gedrag is winst te behalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maatwerk in het opleggen maatregelen Waarin we de grenzen van de wet opzoeken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terugdringen van de no show;</li> <li>- Duidelijk en transparant zijn in het opleggen van maatregelen;</li> <li>- Verkorten wachttijden</li> </ul>

Op basis van het beleidskader Iedereen Actief en de landelijke en lokale prioriteiten wordt het volgende nagestreefd:

1. Bevorderen van spontane nalevingsbereidheid van (potentiële) uitkeringsgerechtigden;
2. Streven naar een excellente dienstverlening die dienstverlenend handhavend is;
3. Cultuurverandering in de uitvoering wat leidt tot duidelijkheid en transparantie richting de inwoner;
4. Bevorderen van samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties;
5. Terugdringen van bijstandsfraude;
6. Handhaving als integraal onderdeel in het gehele proces van dienstverlening;

### 3. Beleid

In dit hoofdstuk staat de uitwerking van de visie van de gemeente op het handhavingsbeleid centraal binnen de landelijke en het lokale beleidskader Iedereen Actief. Dit is uitgewerkt langs vier visie-elementen van Hoogwaardig Handhaven: vroegtijdig informeren, optimaliseren van de dienstverlening, controle op maat en sanctioneren op maat.

#### 3.1. Visie

Voor inwoners van de gemeente Deventer is het beleid erop gericht dat iedereen die kan werken ook werkt. De inwoner staat hierin zelf centraal. De gemeente en andere maatschappelijke partners spelen daarom heen een vraaggerichte en/of coördinerende rol. Handhaving is ondersteunend en dienstbaar aan de participatiedoelstelling voor de gemeente.

##### *Hoogwaardig Handhaven*

Het doel van hoogwaardig handhaven is dat uitkeringsgerechtigden zich bewust zijn van de regels rondom het krijgen van een uitkering en deze regels uit zichzelf naleven. De kans dat mensen zich spontaan aan wet- en regelgeving houden wordt groter als ze goed zijn geïnformeerd over de regels, regels en controles die daaruit voortvloeien accepteren, pakkans bij overtreding als hoog ervaren en voldoende worden afgeschrikt door opgelegde en uitgevoerde maatregelen/boetes. Het gaat om een goede balans tussen preventieve en repressieve activiteiten. Dit zien we terug in de afbeelding hieronder.



*Het motto is 'Dienstverlenend Handhaven'.*

Bij een inwoner die langskomt voor een uitkering gaan we uit van vertrouwen, oprechte aandacht en zoeken we samen naar oplossingen in het zien van kansen en het weghalen van belemmeringen. Tegelijk zijn we duidelijk over de afspraken en voorwaarden waaronder de diensten worden verleend. Er wordt daarom getoetst of het vertrouwen richting de inwoner in tact blijft. We beseffen namelijk dat er verleidingen zijn om risico's te nemen. We geven daarom duidelijkheid aan de inwoner over de gevolgen als deze persoon zich niet aan de afspraken houdt. Onze dienstverlening is gebaseerd op wederkerigheid. Hetzelfde geldt dus ook voor de overheid. Zij moet zich ook aan haar afspraken houden. Het sanctioneren bij handhaving is dus alleen aan de orde als er sprake is van verwijtbaarheid. **De consulent zal altijd eerst de vraag beantwoorden: is de gedraging verwijtbaar. Als blijkt dat de gedraging de inwoner niet aangerekend kan worden, dan is er**



**geen sprake van verwijtbaarheid en kan er niet overgegaan worden tot het sanctioneren. Bij een goed handhavingsbeleid is maatwerk van essentieel belang.**

De prioriteiten uit de analyse in hoofdstuk 2 zijn ondergebracht in vier beleidseffecten voor handhaving die zich richten op de onderdelen vroegtijdig informeren (1), optimaliseren van de dienstverlening (2), controle op maat (3) en sanctioneren op maat (4). Aan de beleidseffecten worden hierna doelen en resultaten gekoppeld. De koppeling van indicatoren geeft een aanwijzing over het bereiken van beoogde effecten.

### **3.2. Beleidseffect 1. Vroegtijdig informeren**

#### *Preventieve werking van voorlichting*

De gemeente Deventer biedt voor iedere inwoner die aanspraak maakt of informatie inwint voor het aanvragen van een uitkering en/of voorziening de mogelijkheid om te weten hoe het zit. De inwoner wordt (pro-)actief gewezen op de verplichtingen die het aanvragen van een voorziening met zich mee brengen. We houden in de voorlichting rekening met doelgroepen.

#### **Weten is nog geen doen**

De wetenschappelijke raad heeft in 2017 onderzoek gedaan naar de hoge eisen van de participatiesamenleving en een overheid die steeds vaker verwacht dat inwoners zelfredzaam zijn op het gebied van persoonlijke financiën, arbeidsmarkt en gezondheid. In het rapport "Een realistische perspectief op redzaamheid" vragen zij ook aandacht voor het belang voor het doen- vermogen: een doel stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleiding en tegenslag. Vanuit de gedragswetenschappen is aangetoond dat het vermogen van mensen om informatie te wegen en rationele keuzes te maken begrensd is. De groep voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot de groep kwetsbaren (zoals mensen met een laag IQ). Ook mensen met een goede opleiding en hoge maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken dat er een beroep wordt gedaan op allerlei andere vermogen. De raad geeft aan dit realistisch perspectief mee voor het opstellen van beleid: weten is nog geen doen.

#### *Poortwachtersfunctie – integraliteit*

Met de poortwachtersfunctie wordt bedoeld het bewaken van de toegang tot de bijstand en controle op het recht op bijstand. De uitvoering van het onderdeel Werk ligt bij Deventer Werk talent en Jongerenloket en Inkomensondersteuning wordt door de gemeente zelf uitgevoerd. De Sociale Teams, Gezinscoaches, Bureau (Schuldhelpverlening) spreken of zien de inwoners ook. Het is daarom belangrijk dat ook zij in de wijk / in het gesprek op een zelfde manier de boodschap verkondigen als DWT en Inkomensondersteuning. Dit sluit aan bij activiteit uit het Actieplan Transformatie: strengere toegang vooral controles op toewijzing organiseren.

#### **Pilot – Nudge voor alleenstaande ouders**

Nudging is het beïnvloeden van (keuze) gedrag door een zetje in de goede richting te geven. De landelijk overheid probeert met talloze campagnes het gedrag van de inwoner in een gewenste richting te krijgen, in de hoop dat zij zich verstandiger gaan gedragen. Dit kan ook op een andere effectievere manier, met een ogenschijnlijke simpele aanpassing in de context. Een nudge beïnvloedt ons gedrag op een onbewuste manier. Een voorbeeld zijn de verkeersborden in de gemeente met de slak en de haas. Gedragseconomen hebben aangetoond dat de mens lang niet altijd rationeel keuzes maakt, maar juist op automatisme en intuïtie. De gemeente Deventer participeert in een project van de VNG en ministerie SZW met een aantal andere gemeenten naar het inzetten van een nudge bij alleenstaande ouders gericht op nakomen van de inlichtingenplicht. Het is nog onduidelijk of project VNG gaat starten. Zo niet, dan zal onderzocht worden of de gemeente deze pilot alleen start.

<b>Doelen</b>	<b>Bereiken door...</b>	<b>Relatie met../Planning</b>
Spontaan naleven bevorderen	- De kernboodschap van Deventer "Iedere vraag om een uitkering is een vraag om werk" uit te dragen op website en in foldervorm – Inwoners wijzen op sites als "Antwoord op"	Communicatie / 2019 Werk, Inkomen / 2018

	<p>waarin zowel landelijke als lokale regelgeving staat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoeren van de pilot 'Nudge voor alleenstaande ouders'</li> <li>- Regelmatig communiceren over de fraudeonderzoeken uitgevoerd door de Sociale Recherche</li> </ul>	<p>Inkomen / 2019</p> <p>Inkomen / 2018</p>
Inzetten op duidelijkheid en transparantie in de poortwachtersfunctie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkafspraken maken tussen BAD, Sociale Teams, Gezinscoaches, Deventer Werk talent, Jongerenloket en Inkomensondersteuning</li> <li>- Kennis van de uitvoering van de Participatiewet overbrengen op andere uitvoeringsloketten (Sociale Teams, Gezinscoaches, BAD).</li> </ul>	<p>Wmo, Schuldhulp, Jeugd, Werk en Inkomen / 2020</p> <p>Wmo, Schuldhulp, Jeugd, Werk, Inkomen / 2019</p>
Meer aansluiten bij de inwoner in het brengen van de boodschap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor de mensen met een taalachterstand worden passende voorlichtingsinstrumenten ingezet.</li> <li>- Brieven en beschikking in begrijpelijke taal voor alle doelgroepen en aanpassen met gedragswetenschappelijke inzichten.</li> <li>- Vroegtijdig en persoonlijk contact met inwoners zoeken bij onregelmatigheden om zo onderscheid te kunnen maken tussen niet willers en die niet kunnen, om bij te kunnen sturen op een moment dat mensen de mentale ruimte nog hebben.</li> <li>- Feedbackmethode.</li> <li>- Regelmatig gesprekken met de uitkeringsgerechtigden over rechten en plichten</li> </ul>	<p>Communicatie /</p> <p>Communicatie / 2018</p> <p>Werk, Inkomen / 2019</p> <p>Werk, Inkomen/2019</p> <p>Werk, Inkomen 2019</p>

Indicatoren	Bron	Meest actuele kengetal	Streefwaarde 2022
% Klanten van DWT, Jongerenloket en IO is positief over begrijpbare en leesbare beschikkingen en brieven	Klantervarings onderzoek	82% (2016)	86%
% Klanten van DWT, Jongerenloket en IO geven een positief rapportcijfer over de dienstverlening van de teams	Klantervarings onderzoek	7,6 (2016)	7,6
% Klanten van DWT, Jongerenloket en IO zijn over het algemeen goed geïnformeerd	Klantervarings onderzoek	78% (2016)	82%

### 3.3. Beleidseffect 2. Optimaliseren van de dienstverlening

Voor de gemeente is er sprake van optimale dienstverlening als onnodige drempels zijn weggenomen en dienstverlening op maat wordt geleverd. Het is namelijk de overtuiging van de gemeente dat door een excellente dienstverlening uitkeringsgerechtigden eerder geneigd zijn om de regels na te leven.

#### Pilot Triple A

Deze pilot is gericht op een intensievere samenwerking tussen het Budget Adviesbureau Deventer, Inkomensondersteuning, Sociale Wijkteams en Deventer Werk talent om te onderzoeken of het voordeel oplevert voor zowel de cliënt als de organisaties. Dit voordeel wordt gemeten aan de hand van de volgende pijlers:

- gezamenlijke intake (advies en informatie op maat)
- eenmalig uitvragen van stukken
- onderling overleg gedurende traject (snel kunnen inspringen op onverwachte veranderingen/gebeurtenissen waardoor uitval beperkt wordt).

*Het motto is: "dienstverlenend handhaven".*

Bij een inwoner die langskomt voor een uitkering gaan we uit van vertrouwen, oprechte aandacht en ondersteunen we waar nodig bij oplossingen in het zien van kansen en het weghalen van belemmeringen. Tegelijk zijn we duidelijk over de afspraken en voorwaarden waaronder de diensten worden verleend.

Er wordt daarom getoetst of het vertrouwen richting de inwoner in tact blijft.

We beseffen namelijk dat er verleidingen zijn om risico's te nemen.

We geven daarom duidelijkheid aan de inwoner over de gevolgen als deze persoon zich niet aan de afspraken houdt.

Onze dienstverlening is gebaseerd op wederkerigheid. Hetzelfde geldt dus ook voor de gemeente.

Ook wij moeten ons aan de afspraken houden.

### Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)

Vanaf 25 mei 2018 is de AVG van toepassing. Vanaf deze datum geldt in de hele Europese Unie dezelfde privacywetgeving. De AVG heeft ook invloed op de uitvoering van Handhaving door de gemeente. In de wet is een artikel opgenomen over toestemming en voorwaarden waaraan een gemeente moet voldoen om geldige toestemming te krijgen van mensen om hun persoonsgegevens te verwerken. Gemeentes moeten kunnen bewijzen dat zij geldige toestemming hebben verkregen, ook moet het voor mensen makkelijker worden om hun toestemming in te trekken als om die te geven. Vaak zullen persoonlijke gegevens gebruikt worden op basis van de publieke taak van de gemeente. Dan is toestemming niet nodig. Inwoners kunnen nu al aan de gemeente vragen om persoonsgegevens te verwijderen. Ze kunnen op basis van de AVG ook eisen dat de gemeente de verwijdering doorgeeft aan alle organisaties die deze gegevens van de gemeente heeft ontvangen.

Doelen	Bereiken door....	Relatie met../Planning
<p> Eenmalig verstrekken van gegevens door inwoners</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Checklist op de website bij vragen om een uitkering is een vraag om werk.</li> <li>– Inzetten op ontwikkelen van een (basis)online platform werkend systeem voor inwoners voor gepersonaliseerde en persoonlijke online dienstverlening Sociaal Domein breed: I4Sociaal.</li> <li>– Daar waar de inwoner zijn gegevens doorgeeft, wordt het ook gemeld en geregistreerd en indien nodig doorgegeven aan de andere uitvoeringsinstantie binnen kaders van wetgeving.</li> </ul>	<p>Communicatie / 2019</p> <p>Dienstverlening en Actieplan Transformatie/ 2019</p> <p>Werk, Inkomen / 2018</p>
<p>Consulenten zijn richting de inwoner duidelijk en transparant over de dienstverlening.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Werkafspraken maken tussen uitvoeringsonderdelen: Inkomensondersteuning, Deventer Werk talent, BAD, Sociale Teams, Jongerenloket en Gezinscoaches als het gaat om omgaan met (nieuwe) regels van privacy en informatiedeling.</li> <li>– Uitvoeren van de pilot Triple A</li> <li>– Evalueren van de pilot op voordelen organisatie en inwoner.</li> <li>– In de samenwerking tussen de verschillende toegangen kan verkend worden of we voldoende zicht hebben op dubbelingen in toegang/zorg, op multiproblem gezinnen en 1 regisseur</li> <li>– Terugkoppeling vanuit Bezwaar en Beroep richting de consulenten</li> </ul>	<p>Werk, Inkomen, Wmo, Schuldhulp, Jeugd / 2019</p> <p>Werk, Inkomen, Schuldhulp / 2019</p> <p>Werk, Inkomen, Schuldhulp / 2019</p> <p>Actieplan Transformatie</p> <p>Werk, Inkomen / 2018</p>
<p>Inzetten op digitale dienstverlening</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inwoners ontvangen een digitale melding voor de afspraak die is gemaakt bij de consulent Werk, Inkomensondersteuning en het Jongerenloket (net als gebruikelijk bij de tandarts of het ziekenhuis).</li> <li>– Onderzoeken waar in het proces communicatie naar de inwoner zoveel mogelijk digitaal kan worden verstuurd.</li> </ul>	<p>Werk, Inkomen / 2019</p> <p>Werk, Inkomen / 2019</p>

Indicatoren	Bron	Meest actuele kengetal	Streefwaarde 2022
Percentage inwoners dat aangeeft dat er vaker dan één keer bij de aanvraag om een uitkering om dezelfde informatie is gevraagd.	Klanttevredenheidsonderzoek	27%	20%
Opkomstpercentage na het versturen van digitale meldingen bij Deventer Werk talent, Inkomensondersteuning en Jongerenloket	Monitor	Niet beschikbaar	90%
Gebruik van de checklist op de website	Gemeente	Niet beschikbaar	125 x

### 3.4. Beleidseffect 3. Controle op maat

Bij de controle wordt rekening gehouden met de leefsituatie van de mensen. Daarmee wordt voorkomen dat zij worden geconfronteerd met sanctionering. Onnodige sanctionering kan immers de re-integratie en participatie belemmeren. Het is de uitdaging om binnen de kaders van de wet na te gaan hoe de inwoner kan worden ondersteund bij zijn zelfredzaamheid. Het gaat om vroegtijdige signalering en afhandeling.

#### Aanpak Ondernijning en Weerbaarheid

Dit project biedt een plan van aanpak om ondernijnde criminaliteit te voorkomen en te bestrijden. Het doel van de aanpak is om de gemeentelijke organisatie en de Deventer gemeenschap weerbaar te maken. Eén van de belangrijke fenomenen die in Deventer is waargenomen: arbeidsuitbuiting. Slechte werkomstandigheden in relatie tot illegale kamerverhuur: woninghuur wordt ingehouden op werklloon, slechte huisvesting, hoge huren en overbewoning

#### Pilot Data Analyse

Data-analyse gestuurd werken (data gedreven werken) is nieuw voor de organisatie. Om effecten van data-analyse gestuurd werken te onderzoeken wordt er een pilot uitgevoerd. De uitkomsten zijn voor een deel onzeker, maar deze vernieuwende manier van werken kan alleen in de praktijk worden onderzocht. Landelijk zijn er ervaringen met data-analyse gestuurd werken op het gebied van bijstandsgerechtigden. Verschillende gemeenten experimenteren ermee of ontwikkelen deze manier van werken. Inkomensondersteuning gaat deze pilot uitvoeren. Op basis van gegevens van bijstandsgerechtigden worden kansberekeningen op fraude gemaakt. In geval van hoge kans op fraude wordt een dossieronderzoek door de sociale recherche uitgevoerd. Met de pilot wil Inkomensondersteuning onderzoeken of het werken met data-analyse tot meer effectiviteit leidt.

Doelen	Bereiken door....	Relatie met./Planning
Verbeteren van fraudesignalering	- Kennisoverdracht vanuit Sociale Recherche naar consulenten Werk, Inkomensondersteuning en Jongerenloket in de vorm van interne scholing.	Werk, Inkomen / 2019
	- Verbinding leggen met de lijnen uit het Plan van Aanpak Ondernijning en Weerbaarheid: het meldpunt om signalen neer te leggen en ambtelijke bewustwording.	Veiligheid, Werk, Inkomen / 2019
	- Werkafspraken maken met Sociale Teams, BAD, Gezinscoaches over dit thema.	Wmo, Jeugd, Schuldhulp / 2019
Duidelijk en	- Standaard/Protocol die in ieder gesprek met	Werk, Inkomen / 2019

transparant omgaan met signalen van fraude.	een inwoner door een consulent van Werk, Inkomensondersteuning en Jongerenloket wordt benut om een fraude risicoschatting te kunnen maken.	
	– Gezamenlijke scholing voor consulenten Werk, Inkomensondersteuning en Jongerenloket	Werk, Inkomen / 2019
	– Intervisie op casusniveau tussen de consulenten Werk, Inkomensondersteuning en Jongerenloket.	Werk, Inkomen / 2018
	– Er wordt teruggekoppeld aan de consulent wat er met een melding is gedaan.	Werk, Inkomen / 2018
Inzetten op risicosignalering door data-analyse gestuurd te werken	– Uitvoeren van de Pilot Data-analyse.	Inkomen, Dienstverlening / 2019
	– Bij positieve resultaten uit dit experiment wordt het gebruik van data-analyse gestuurd werken verder geïmplementeerd.	Inkomen, Dienstverlening / 2020

Indicatoren	Bron	Meest actuele kengetal	Streefwaarde 2022
Het aantal gemelde fraudesignalen vanuit de Sociale Teams, Schuldhulpverlening en Gezinscoaches	Gemeente	Niet beschikbaar	15
Aantal meldingen bij het Meldpunt Ondernijning & Weerbaarheid vanuit consulenten Werk, Inkomensondersteuning & Jongerenloket.	Gemeente	Niet beschikbaar	10

### 3.5. Beleidseffect 4. Sanctioneren op maat

Dit is het sluitstuk voor Hoogwaardig Handhaven. Wanneer de inwoner, ondanks de inzet van de voorgaande beleidseffecten, toch in de fout gaat, legt de gemeente een passende sanctie op waarbij rekening wordt gehouden met zijn/haar omstandigheden. De gemeente laat dan zien dat zij toeziet op een rechtmatige inzet van collectieve middelen en dat fraude niet loont.

#### Experiment

In juli 2017 hebben we als gemeente toestemming gekregen voor de Experimenten met de Participatiewet. Ons onderzoek "Wat werkt op weg naar werk" dat wordt uitgevoerd in samenwerking met Hogeschool Saxion en Deventer Werk talent is formeel begonnen op 1 oktober en heeft een looptijd tot en met 30 september 2019. Het onderzoek richt o.a. op de vraag of gezondheid en welzijn, werkzoekgedrag, participatie en het verkrijgen van betaald werk toe naarmate er een intensivering van zowel begeleiding als van verplichtingen worden toegepast. Uit de eerste tussenrapportage richting het Ministerie van SZW is er een eerste verkenning gedaan onder de consulenten. Hieruit blijkt dat er positieve ervaringen zijn met de inzet van 8ing (een online app waar gebruik van wordt gemaakt). Opvallend is ook de hoge no show binnen het experiment.

Doelen	Bereiken door....	Relatie met../Planning
Palet van maatregelen uitbreiden die ingezet kunnen worden voor inwoners die over de schreef gaan.	In de praktijk een jaar lang experimenteren met uitbreiding van het palet maatregelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pilot om strikter de maatregelen op te leggen aan de voorkant (start €50 bij eerste keer niet verschijnen) en onderzoeken om gematigder te zijn aan de achterkant van het proces. Daarin worden effecten gemeten op de no show, daling in volume en efficiency in het proces.</li> </ul>	Werk, Inkomen, Schuldhulp / 2019-2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Toepassen van een 'uitgestelde' maatregel</li> <li>– De inkeerregeling vaker toepassen.</li> <li>– Het kunnen inzetten van een uitstroompremie onder voorwaarden.</li> <li>– Afboeken van vorderingen beneden de €1000,- bij duurzame uitstroom van minimaal 9 maanden.</li> </ul> <p>Na dit jaar worden de afstemmingsverordening en nadere regelgeving aangepast.</p>	
Consulenten Werk en Inkomensondersteuning zijn duidelijk en transparant bij het opleggen van boetes en maatregelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organiseren van casuïstiek besprekingen tussen consulenten Werk en Inkomensondersteuning;</li> <li>– Feedback geven onderling in de teams en tussen consulenten Werk en Inkomensondersteuning.</li> <li>– Inwoners worden op een zelfde manier uitgevraagd.</li> <li>– Aandacht vergroten voor en sturen op registratie van boete en maatregelenproces door consulenten Werk en Inkomensondersteuning.</li> </ul>	<p>Werk, Inkomen / 2018</p> <p>Werk, Inkomen / 2019</p> <p>Werk, Inkomen / 2019-2020</p> <p>Werk, Inkomen / 2018</p>
Vereenvoudigen van het boete en maatregelenproces	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Samen met consulenten Werk en Inkomen het huidige boete en maatregelen proces verbeteren en overbodige stappen eruit te halen.</li> <li>– Bij het uitbreiden van het palet maatregelen wordt een maatregel alleen toegevoegd met een eenvoudig werkproces.</li> </ul>	<p>Werk, Inkomen / 2018</p> <p>Werk, Inkomen / 2019-2020</p>
Uitvoeren van een consequent fraudebeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Voortzetten van de inzet op nadere onderzoeken in het kader van adresfraude.</li> <li>– Onderzoeken worden aangekondigd themagericht gedaan.</li> <li>– Verkorten van de wachttijden van de onderzoeken.</li> <li>– Opstellen van een nieuw debiteurenbeleid.</li> <li>– Bij terugvordering en verhaal wordt er aan de voorkant gelijk contact gezocht met de inwoner.</li> <li>– Blijven inzetten op onorthodoxe wijze om geld te innen.<sup>3</sup></li> </ul>	<p>Werk, Inkomen / 2019 - 2022</p> <p>Werk, Inkomen / 2018-2022</p> <p>Werk, Inkomen / 2019</p> <p>Inkomen / 2018</p> <p>Inkomen / 2018 – 2022</p> <p>Inkomen / 2018 - 2022</p>

Indicatoren	Bron	Meest actuele kengetal	Streefwaarde 2022
<b>Boetequote:</b> het aantal opgelegde maatregelen ten opzichte van het volume BUIG	Divosa Monitor	7,7%	8,5%
<b>Maatregelenquote:</b> het aantal opgelegde maatregelen ten opzichte van het volume BUIG	Divosa Monitor	4,7%	5,1%
<b>Fraude:</b> Het aantal vorderingen wegens het overtreden van de inlichtingenplicht als % van de BUIG	Divosa monitor	0,99%	0,99%

<sup>3</sup> Bijvoorbeeld: bij grote vorderingen waarvan zeker is dat de vordering op korte termijn terugbetaald kan worden via maandelijkse terugbetaling. Dan samen met de inwoner onderzoeken wat er mogelijk is om ineens terug te betalen, zodat inwoner van de vordering af is en de gemeente af is van langdurig bezig zijn met invordering kleine bedragen.

## **4 Uitvoering**

### **4.1. Monitoring**

Na het vaststellen van de nota vindt vanzelfsprekend de uitvoering plaats. In het kader van de uitvoering zijn twee zaken van belang: de uitvoering en monitoring.

#### Uitvoering

Op basis van de nota wordt de uitvoering gevolgd door de projectgroep samengesteld uit consultants van Werk en Inkomensondersteuning en beleidsmedewerkers Werk en Inkomen. De uitvoering van dit plan wordt gedaan door de gemeente in samenwerking en samenspraak met organisaties. In het jaarlijkse uitvoeringsplan Iedereen Actief wordt het programma zoals dit hier is aangegeven en de activiteiten verder aangevuld of waar nodig uitgebreider geformuleerd. Dit jaarlijkse uitvoeringsplan wordt door het college vastgesteld.

#### Monitoring

Het volgen en nagaan of de gewenste resultaten worden gehaald, is van groot belang. Er zijn verschillende bestaande instrumenten beschikbaar om hier inhoud aan te geven. Bijvoorbeeld de gemeentelijke beleids- en begrotingscyclus waarin beleid en resultaten een plek krijgen. Daarnaast hebben diverse uitvoeringsonderdelen zelf veel informatie beschikbaar. Ook is de gemeente lid van Divosa en neemt deel aan de Divosa Benchmark. Tot slot worden er tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken verzorgd door Vakgroep Kennis & Verkenning, Team Services van de gemeente Deventer. Deze bronnen van informatie zijn samen prima instrumenten voor het volgen, evalueren en bijstellen van beleid. Bij de monitoring worden de indicatoren meegenomen die in dit kader opgenomen zijn, maar ook de uitvoering wordt gevolgd en geëvalueerd in de maandelijkse gemeentelijke monitor. De uitvoering wordt dan ook tussentijds gevolgd op planning en resultaten.

### **4.2. Rollen**

Hier worden kort de uitgangspunten voor wat betreft de rolverdeling tussen gemeente, partners en inwoners neergezet.

#### **Gemeente**

We zien in het Trendrapport van Deventer dat de sturingsvormen van de gemeente zich ontwikkelen van een rechtmatige en presterende overheid meer naar een samenwerkende en responsieve overheid.

De vertaling van deze trend is terug te vinden in de doorontwikkeling van de eigen gemeentelijke organisatie naar de organisatie van de Toekomst en in het Actieplan Transformatie. De gemeente transformeert, herpositioneert, gaat open en regelt. De hoofdfocus voor de gemeente ligt vooral in het verbinden op effect. De taak van de gemeente is om heldere kaders te scheppen binnen Handhaving. De kern hiervan is dat er beleidsgestuurd en vraaggericht gewerkt wordt. Vooraf worden de doelen bepaald en te behalen resultaten en effecten beschreven. We werken lokaal met onze partners in de stad samen, experimenteren, geven ruimte aan professionals en sturen op resultaat.

#### **Partners**

Activiteiten/taken worden zoveel mogelijk uitgevoerd door organisaties met professionals of vrijwilligers. De rollen van deze organisaties kunnen verschillen. Het kan gaan om een "aanjagersrol" (aanjagen en stimuleren van initiatieven) of een "uitvoerdersrol" (uitvoeren van een bepaalde activiteit/taak). Combinaties van deze rollen zijn mogelijk. De organisaties moeten ruimte krijgen om deze rollen zo goed mogelijk invulling te kunnen geven. De samenwerking tussen organisaties is erg belangrijk voor een goede rolverdeling tussen uitvoerende organisaties. Vanuit de regierol zorgt de gemeente voor overzicht en afstemming tussen partijen.

## **Inwoners**

Binnen de transitie en transformatie in het sociaal domein is de focus gelegd op de participatiesamenleving. Mensen worden aangesproken op hun mogelijkheden, niet op hun beperkingen. In deze samenleving doen mensen minder snel een beroep op de overheid en heeft de gemeente een andere rol: de gemeente geeft alleen daar regie en ondersteuning waar die echt nodig is. In deze samenleving zijn de inwoners zelf verantwoordelijk voor het oplossen van hun problemen. Het heft in eigen handen maakt zelfredzamer, sterker, meer zelfvertrouwen en gelukkiger. Op eigen kracht waar mogelijk, al dan niet met een beroep op de directe omgeving, eventueel de inzet van algemene voorzieningen in wijken dorpen en alleen inzet van professionele ondersteuning als dat echt nodig is: "Wie zorg nodig heeft, kan op ons rekenen".<sup>4</sup>

In het Trendrapport zien we terug dat de reactie daarop van velen is om meer de focus te leggen op voorwaarden waaronder mensen hun eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen. De participatiesamenleving kan leiden tot een grotere ongelijkheid, omdat niet iedereen zelfredzaam is. In het Trendrapport wordt aangegeven dat het beleid kan veranderen door meer de focus te leggen op beperkingen van het denk- en doenvermogen van mensen. Dit wordt onderstreept in de Handhavingskoers van het ministerie van SZW voor de jaren 2018-2021 (zie paragraaf 2.2.) Beleid is dan minder gericht op regels, maar meer op persoonlijke omstandigheden van inwoners.

---

<sup>4</sup> Actieplan Transformatie gemeente Deventer



## 5. Financiële paragraaf

Voor de komende jaren is, op basis van de huidige Programmabegroting, jaarlijks 331.000 euro beschikbaar voor Handhaving. Dit komt hoofdzakelijk tot uitdrukking in formatie Sociale Recherche. Bij de consulenten Inkomensondersteuning en Deventer Werk talent is handhaving verweven in de reguliere werkprocessen. Daarom is dit voor het financiële overzicht buiten beschouwing gelaten. De formatie en bedragen zijn weergegeven uit het jaar 2018.

	Formatie in FTE		Loonsom	
	structureel	incidenteel	structureel	incidenteel
Sociaal rechercheur A	1		78.655	
Sociaal rechercheur B	5	0,48	388.366	47.000
<b>Totaal sociaal rechercheur</b>	<b>6,48</b>		<b>514.021</b>	
Uitvoering voor derden	-1,8		-139.812	
Uitvoering programma 2 en 8	-1,2		-93.208	
<b>Totaal inzet buiten programma 7</b>	<b>-3</b>		<b>-233.020</b>	
<b>Beschikbare formatie sociaal rechercheur werk &amp; Inkomen</b>	<b>3,48</b>		<b>281.001</b>	
Adm. mdw. sociale recherche	1,61		87.935	
<b>Totale formatie sociale recherche</b>	<b>5,09</b>		<b>368.936</b>	

- De incidentele formatie betreft 2018 en is momenteel in de bezetting nog niet ingevuld. Bij de begroting 2019 wordt opnieuw bezien of deze formatieruimte wordt toegekend.

- De uitvoering voor derden betreft de werkzaamheden voor 'het plein' Zutphen, de gemeente Raalte en de gemeente Olst Wijhe. Hier staan opbrengsten tegenover van circa €215.000,-. Deze opbrengsten staan als dekking op programma 7.

- De uitvoering programma 2 betreft 0,2 fte woonoverlast en programma 8 betreft 0,5 fte BZT, 0,5 fte WMO en Beschermd wonen. Deze formatie wordt gedekt ten laste van de genoemde programma's.

Overzicht 2018	Beschikbaar in 2018	Structureel	Incidenteel
Formatie Sociale Recherche	47.000		X
	321.936	X	
Communicatie en Scholing	9.000	X	

### Programmabegroting 2019

We zien dat voor 2018 voor 0,48fte incidenteel budget beschikbaar is. Dit wordt bij de programmabegroting 2019 opnieuw bekeken. In dit plan wordt voor de komende jaren de nadruk gelegd op het uitvoeren van een consequent lik op stuk beleid. Dit heeft tot gevolg dat er meer moet worden opgelost in de strafrechtelijke sfeer en meer inzet benodigd is vanuit de Sociale Recherche.

#### 1 fte oftewel €60.000 extra nodig voor uitvoering Sociale Recherche.

De VNG hanteert op dit moment geen formele lijn of advies voor de formatie voor Sociale Recherche. Een aantal jaren geleden was de lijn één sociaal rechercheur op 750 cliënten. Dit is losgelaten, mede door de komst van toezichthouders die veel taken van de sociaal rechercheurs hebben overgenomen. In Deventer hebben toezichthouders geen taken overgenomen van sociaal rechercheurs. Als we de 'oude' lijn volgen met 3000 uitkeringen (mrt 2018) is 4 fte nodig voor Deventer. Structureel is er voor Deventer 3fte beschikbaar. We kunnen concluderen dat we 1 fte onder die norm zitten (€60.000). In vergelijking met bijvoorbeeld gemeenten Zwolle en Apeldoorn zit Deventer krap in formatie. Zwolle zet meer fte in dan de norm: 7 (consulenten handhaving en sociaal rechercheurs) op een uitkeringsbestand van 3800.



Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Deventer  
Postbus 5000  
7400 GC Deventer

Deventer, 3 september 2018

Onderwerp:           Reactie op de Nota “Dienstverlenend Handhaven”  
Handhavingsbeleid 2018 - 2022

Behandeld door:     Dhr. H. Loderus, Cluster Cliëntenraad

Geacht College,

Wij zijn als Adviesraad Sociaal Domein (ASDD) uitgenodigd om mee te denken bij het opstellen van bovengenoemde nota. In het ambtelijk voorgesprek hebben wij als ASDD duidelijk aangegeven dat er sprake moet zijn van “maatwerk”. Niet iedere uitkeringsgerechtigde mag bij voorbaat al gezien worden als een potentiële fraudeur. Wij moeten vaststellen dat onze inbreng niet in deze nota is meegenomen, waarover wij bijzonder teleurgesteld zijn. Sommige passages in de nota zijn qua toonzetting ronduit stuitend te noemen.

## **Inhoudelijke reactie**

### **1. Inleiding**

Wij zijn het er mee eens dat een aanvraag voor een uitkering ook een aanvraag voor werk is. Bij de aanvraag voor werk zijn er regelmatig gesprekken met de werkcoach om toetreding tot de arbeidsmarkt te verbeteren. Wij zouden het een goede zaak vinden als er ook regelmatig gesprekken zijn met de inkomensconsulent om te kijken naar de situatie van de desbetreffende uitkeringsgerechtigde. In deze gesprekken kan de consulent mogelijke wijzigingen in inkomen, leefsituatie en/of bezittingen bespreken. Op deze wijze kan mogelijke fraude worden voorkomen, dan wel vroegtijdig worden gesignaleerd. Zeker gezien de complexiteit van de participatiewet, lijkt ons dit zeer wenselijk.

## 2. Ervaringen uit de uitvoeringspraktijk (blz.5)

Onder “handhaven bij verkeerd gedrag” staat aangegeven dat *het spel* bij verkeerd gedrag steeds beter wordt uitgevoerd. Laten we dit geen “spel” noemen, het is een bijzondere serieus probleem met soms grote gevolgen. Wat wordt bedoeld met “waarbij we niet schuwen om de grens van de wet op te zoeken”?

## 3. Hoofdstuk 3 Beleid

Wij onderschrijven dat mensen zich beter aan de regels houden als ze goed zijn geïnformeerd. Wij zijn van mening, zoals eerder aangegeven, dat informatie gegeven moet worden, maar dat niet verwacht mag worden dat iedereen deze regels begrijpt en de consequenties bij niet nakomen volledig kan overzien.

Vandaar dat wij voorstellen om regelmatig gesprekken te hebben met de uitkeringsgerechtigden waarin gekeken wordt naar de situatie op dat moment. Wij verzoeken u om dit voorstel in het beleid op te nemen.

## 4. Inzetten op digitale dienstverlening (blz.12)

Wij vragen u om er rekening mee te houden dat niet iedereen digitaal bereikbaar is. Wat voor vervangende melding wordt voor deze groep ingezet?

## 5. Beleidseffect 4 - Sanctioneren op maat (blz.14)

Wij stellen voor om in de eerste zin het gedeelte “toch over de schreef gaat” te vervangen door “toch in de fout gaat”.

Onder aan deze pagina wordt aangegeven een pilot te starten om maatregelen op te leggen bij de eerste keer niet verschijnen, te weten een “boete” van € 50,--. Wij kunnen ons niet voorstellen dat dit een serieus plan is. Dit voorstel is kennelijk ingegeven door iemand die zelf een aanmerkelijk hoger inkomen geniet en zich niet kan voorstellen dat voor een bijstandsgerechtigde een bedrag van € 50,-- gelijk staat aan één week boodschappen. Wij stellen voor om iemand een waarschuwing te geven en dit ook vast te leggen. Bij herhaling kan evt. alsnog een boete opgelegd worden. Opvallend vonden wij de op pagina 15 genoemde indicatoren. Het streven is om in 2022 *meer* boetes en maatregelen op te leggen. Het effect van beleid zou o.i. juist moeten zijn dat er *minder* boetes en maatregelen nodig zijn door goede informatie en begeleiding.

## Conclusie en aanbevelingen

1. Wij stellen u voor om de toonzetting van de nota te wijzigen. Er wordt naar onze mening teveel van uitgegaan dat iedere uitkeringsgerechtigde een potentiële fraudeur is. Dan kan en mag geen uitgangspunt zijn.
2. Om te mogen handhaven moet de uitkeringsgerechtigde goed geïnformeerd zijn. Wij adviseren u om te kijken naar de informatie die verstrekt wordt en die, waar nodig, aan te passen. Wij verzoeken u eveneens te kijken naar het taalgebruik; de informatie dient in klare taal te worden gegeven. Daarnaast adviseren wij u om de feedback-methode toe te passen. De uitkeringsgerechtigde dient dan te herhalen wat hij begrepen heeft van de

verstreckte informatie. Bij onvoldoende inzicht dient de informatieverstreckking te worden herhaald.

3. Voer regelmatig voortgangsgesprekken met de uitkeringsgerechtigde zodat tijdig kan worden ingegrepen bij veranderingen die van invloed zijn op de hoogte van de uitkering.
4. Wij onderschrijven dat handhaving noodzakelijk is, maar dan alleen daar waar sprake is van opzettelijke fraude. Overtredingen als gevolg van onvoldoende kennis zal naar ons idee sterk afnemen als onze adviezen worden opgevolgd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Dhr. Th. Oorthuis,  
secretaris ASDD

Adviesraad Sociaal Domein

Gemeente Deventer  
Postbus 5000  
7400 GC Deventer

14 0570  
telefoon

06-10365981  
direct telefoonnummer

Kh.pinkster@deventer.nl  
e-mail

26 september 2018  
Datum

K.H. Pinkster  
contactpersoon

Nota Dienstverlening Handhaven  
onderwerp

Geachte heer Oorthuis,

Naar aanleiding van uw concept reactie op de nota "Dienstverlenend Handhaven 2018 – 2022, heeft er op 3 september een gesprek plaatsgevonden met de Adviesraad, mevrouw Engels en mevrouw Pinkster van de gemeente Deventer. Ik wil u bedanken voor het advies.

Zowel in uw reactie als tijdens het gesprek bleek dat de Adviesraad teleurgesteld is over de toonzetting van de nota. De toon geeft het gevoel dat elke uitkeringsgerechtigde door de gemeente gezien wordt als een potentiële fraudeur. Ook mist u het begrip "maatwerk" in de nota.

De gemeente vindt het jammer dat u de toonzetting als negatief heeft ervaren, aangezien dit totaal niet het uitgangspunt is bij de totstandkoming van het handhavingsplan. Zoals in de nota is aangegeven bestaat handhaving niet alleen uit controle en sanctioneren, maar in de eerste plaats uit excellente dienstverlening, waaronder goede voorlichting aan uitkeringsgerechtigden. De gemeente heeft namelijk de overtuiging dat bij excellente dienstverlening er een grote bereidheid is om de regels na te leven en hiermee fraude kan worden voorkomen.

Bij handhaving spelen twee essentiële onderwerpen: namelijk zorgen dat de uitkeringsgerechtigde goed is geïnformeerd en kijken welke informatie de inwoner nodig heeft.

Het is belangrijk om te weten of de inwoner de informatie begrijpt. De heer Oorthuis gaf aan dat hij in het plan de feedbackmethode mist. De gemeente is blij met dit idee en heeft dit opgenomen in het handhavingsplan. Dit zal samen met het team Werk&Inkomen, opgepakt en uitgevoerd worden.

De feedbackmethode wordt ook meegenomen bij het verbeteren van de brieven en besluiten.

Ook gaf u als advies dat het goed zou zijn als er regelmatig gesprekken zijn met uitkeringsgerechtigden om de situatie te bekijken en klant te informeren over zijn/haar rechten en plichten. De gemeente neemt dit advies over.

Zoals ook tijdens het gesprek is aangegeven is het sanctioneren bij handhaving alleen aan de orde als er sprake is van verwijtbaarheid. De consulent zal altijd als eerste de vraag moeten beantwoorden: is de gedraging verwijtbaar. Als blijkt dat de gedraging de inwoner niet aangerekend kan worden, dan is er geen sprake van verwijtbaarheid en kan er niet overgegaan worden tot het sanctioneren. Bij een goed handhavingsbeleid is maatwerk van essentieel belang.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,  
de secretaris, de burgemeester,



M.A. Kossen



R.C. König