

Steller:	J. van Dijk	Datum:	14 september 2009
AB:	Datum:	21 september 2009	
Onderwerp:	Dienstverlenend Handhaven		
Consequenties voor P&O?	Nee	Paraaf P&O:	
Financiële consequenties?	Ja	Paraaf Fin. beleidsmedewerker/Controller:	
Advies P&O/Controller/Fin. Beleidsmedewerker:			
Afgestemd met:	Werkgroep dienstverlenend handhaven, beleidsmedewerkers en controllers GR-gemeenten, colleges		
Advies:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Overgaan tot vaststelling van het Beleidsplan 'dienstverlenend handhaven' ISD Midden-Langstraat. ▪ Kennis nemen van het controleplan ISD Midden-Langstraat. ▪ Het beleidsplan na vaststelling toezenden aan de colleges van de GR-gemeenten. 		
Besluit AB:			
Openbaar ?	Ja		

Aldus besloten op 21 september 2009

het Algemeen Bestuur van de ISD Midden-Langstraat

A.E.W van Limpt
secretaris

Mr. U. Santi
voorzitter

Onderwerp : 'Dienstverlenend Handhaven'

Toelichting:

Algemeen

In artikel 17 van de afstemmings- en handhavingsverordening 2007 is vastgelegd dat het dagelijks bestuur het algemeen bestuur een handhavingsplan aanbiedt met daarin het te voeren beleid op het gebied van handhaving, bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van de Wet werk en bijstand.

Op basis van deze bepaling heeft het algemeen bestuur op 18 december 2006 het Handhavingsplan 2007 vastgesteld. Hiermee werd een begin gemaakt met de invoering van het principe van 'Hoogwaardig Handhaven' in de bedrijfsvoering van de ISD. Fraudepreventie en het werken met risicoprofielen kregen hierdoor aandacht. Een verbetering en betere borging van dat beleid wordt nu beoogd.

Wat is de aanleiding?

Medio 2008 heeft de ISD Midden-Langstraat het RCF gevraagd om in de vorm van een Quickscan te inventariseren of en in welke mate het 'Hoogwaardig Handhaven' voldoende was geborgd in zijn organisatie. Als handhaven voldoende is geborgd en verankerd, is er namelijk een belangrijke basis gecreëerd waarop de organisatie kan terugvallen en waarop nieuwe mogelijkheden of verbeteringen op het gebied van handhaven kunnen worden gerealiseerd.

Het borgen en verankeren van handhaven bij de uitvoering van de WWB kan verdeeld worden in vier onderdelen:

1. de mate waarin handhaven een onderdeel is van de reguliere activiteiten van de beleids- en plancyclus met concrete en meetbare doelen;
2. de mate waarin er continue aandacht is voor de vier visie-elementen van hoogwaardig handhaven: vroegtijdig informeren, optimaliseren van de dienstverlening, controleren op maat, daadwerkelijk sanctioneren;
3. de mate waarin er draagvlak en aandacht voor handhaven is op alle niveaus (bestuur, management en medewerkers);
4. de mate van samenwerking rond handhaven met relevante samenwerkingspartners (intern, in de keten, intergemeentelijk).

Het RCF concludeerde dat Hoogwaardig Handhaven binnen onze organisatie op een aantal punten voor verbetering vatbaar was. Het onderzoek leverde een aantal aanbevelingen op. Met name op het gebied van aansturing, coaching, resultaatmeting, het meten van het effect op de inzet van preventieve maatregelen zijn verbeteringen mogelijk. Juist in een periode van verandering van klantmanagement zouden de aanbevelingen van RCF opgepakt kunnen worden. Bij het opstellen van de functieprofielen heeft handhaving daarom specifieke aandacht gekregen.

Het beleidsplan 'dienstverlenend handhaven'

Daarnaast is rond de jaarwisseling 2008/2009 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Daaruit bleek dat het dienstverlenend karakter verder verstevigd zou kunnen worden. De resultaten uit dat onderzoek zijn daarom ook betrokken bij het opstellen van een nieuw beleidsplan en een controleplan. Beiden treft u bijgevoegd aan. Een breed samengestelde werkgroep is bij de totstandkoming van dit plan betrokken geweest. Dit is ook bij de implementatiefase het geval. De beleidsvoornemens zijn gericht op een versterking van het dienstverlenend karakter en het effectiever en efficiënter laten verlopen van de rechtmatigheidsprocessen. Vertrekpunt voor het nieuwe beleidsplan blijven de vier visie-elementen waarop hoogwaardige handhaving is gebaseerd. Omdat versterking van de

dienstverlening nagestreeft wordt, is echter het begrip 'hoogwaardige handhaving' vervangen in 'dienstverlenend handhaven'. Een goede voorlichting en dienstverlening zijn namelijk wezenlijke elementen voor het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkering en komen in de benaming 'Hoogwaardig handheven' onvoldoende tot hun recht.

Het beleidsplan heeft een werkingsduur voor de periode van 2009 en 2011. Bij de uitvoering van dit plan kan gebruik worden gemaakt van de middelen die de GR-gemeenten van het Rijk hebben ontvangen om het borgen van het programmatisch handhaven te versterken. De colleges hebben besloten deze gelden voor de uitvoering van het beleidsplan te bestemmen. Voor meer informatie over de activiteiten en de kosten daarvan wordt verwezen naar hoofdstuk 7 van het plan.

Het AB is bevoegd het beleidsplan vast te stellen. Voorgesteld wordt dit te doen overeenkomstig het voorliggende concept.

Het controleplan ISD Midden-Langstraat

Naast een goede voorlichting en dienstverlening blijft controle in het kader van dienstverlenend handhaven noodzakelijk, evenals sanctioneren in die gevallen waar dat nodig is. De controlesystematiek is uitgewerkt in het controleplan, dat u bijgevoegd vindt. Het vaststellen van dit plan is een bevoegdheid voor u als dagelijks bestuur. Op 14 september 2009 heeft het dagelijks bestuur besloten tot vaststelling over te gaan.

Omwille van een flexibele uitvoering is er voor gekozen om de daadwerkelijke uitvoering van de controle jaarlijks vast te leggen in een uitvoeringsplan, gekoppeld aan een verificatieplan, waarin de controle van gegevens is uitgewerkt. Deze documenten zullen het dagelijks bestuur ultimo 2009 ter vaststelling worden aangeboden en hebben betrekking op het jaar 2010.

Voorstel:

- Overgaan tot vaststelling van het Beleidsplan 'dienstverlenend handhaven' ISD Midden-Langstraat
- Kennis nemen van het controleplan ISD Midden-Langstraat.
- Afschrift van het beleidsplan na vaststelling door het AB toezenden aan de colleges van de GR-gemeenten.

Beleidsplan
'Dienstverlenend
Handhaven'
ISD Midden-Langstraat

1. Inleiding.....	3
1.1 Een nieuw beleidsplan?	3
1.2 Leeswijzer en samenvatting	4
2. Visie op handhaven	5
2.1 Visie op handhaving.....	5
2.2 De 4 visie-elementen	6
2.3 Ambities	7
3. Van visie naar beleid.....	8
3.1 Vroegtijdig informeren.....	8
3.2 Dienstverlening: drempels weg voor de klant.....	9
3.3 Fraudesignalen: snelle detectie en afhandeling.	10
3.4. Daadwerkelijk sanctioneren.....	11
4. Doelstellingen en uitvoering	13
4.1. Vroegtijdig informeren.....	13
4.2. Optimaliseren dienstverlening	14
4.3. Vroegtijdige detectie en afhandeling.....	14
4.4. Daadwerkelijk sanctioneren.....	15
5. Handhaving Wet Inburgering.....	17
5.1 Algemeen.....	17
5.2 Strategisch doel:	17
5.3 Operationele doel:.....	17
6. Planning	18
7. Financiën.....	19
1. Verklarende woordenlijst / afkortingen.....	21

1. INLEIDING

In december 2006 heeft het bestuur het Handhavingsbeleidsplan 2007 vastgesteld. Daarmee werd een eerste basis gelegd voor het Hoogwaardig Handhaven door de ISD Midden-Langstraat. Handhaven is een belangrijk aspect in de WWB. Een correcte verstrekking van uitkeringsgelden bevordert namelijk het draagvlak dat nodig is voor de financiering en de uitvoering van deze wet. Ook het financieringsmodel van de WWB nodigt uit om handhaving goed in te bedden in de bedrijfsvoering.

1.1 Een nieuw beleidsplan?

Medio 2008 heeft de ISD Midden-Langstraat het RCF gevraagd om in de vorm van een Quickscan te inventariseren of en in welke mate het 'Hoogwaardig Handhaven' voldoende was geborgd in zijn organisatie. Borgen betekent letterlijk 'zo bevestigen dat ze niet loslaat'. Het gaat er dus om datgene wat je wilt borgen op een zodanige manier in te zetten, dat het een onlosmakelijk onderdeel wordt van het geheel. Als handhaven stevig is geborgd en verankerd, is een belangrijke basis gecreëerd waarop de organisatie kan terugvallen en waarop nieuwe mogelijkheden of verbeteringen op het gebied van handhaven kunnen worden gerealiseerd.

Het borgen en verankeren van handhaven bij de uitvoering van de WWB kan verdeeld worden in vier onderdelen:

1. de mate waarin handhaven een onderdeel is van de reguliere activiteiten van de beleids- en plancyclus met concrete en meetbare doelen;
2. de mate waarin er continue aandacht is voor de vier visie-elementen van hoogwaardig handhaven: vroegtijdig informeren, optimaliseren van de dienstverlening, controleren op maat, daadwerkelijk sanctioneren;
3. de mate waarin er draagvlak en aandacht voor handhaven is op alle niveaus (bestuur, management en medewerkers);
4. de mate van samenwerking rond handhaven met relevante samenwerkingspartners (intern, in de keten, intergemeentelijk).

Het RCF concludeerde dat Hoogwaardig Handhaven binnen onze organisatie op een aantal punten voor verbetering vatbaar was. Het onderzoek leverde een aantal aanbevelingen op. Met name op het gebied van aansturing, coaching, resultaatmeting, het meten van het effect op de inzet van preventieve maatregelen zijn verbeteringen mogelijk.

Inmiddels is gekozen voor een andere systematiek van klantmanagement. Het implementatieproces biedt mogelijkheden om de dienstverlening te versterken. Hierin past het aanscherpen van het handhavingsbeleid. Het project professionalisering klantmanagement is al benut om afbakening van werkzaamheden en bevoegdheden vast te leggen in de functieprofielen. Met de brede samenstelling van de werkgroep 'Dienstverlenend Handhaven' is geborgd dat er meer sprake is van interactieve beleidsvorming. Wat er leeft op de werkvloer is gebruikt als input voor het vertalen van heldere beleidsdoelen.

Er is behoefte het handhavingsbeleid aan te scherpen, waarbij versterking van de dienstverlening centraal staat. Dit uitgangspunt past binnen de in gang gezette professionalisering van het klantmanagement. De uitdaging is het dienstverlenend karakter van de ISD te verstevigen en de rechtmatigheidsprocessen effectiever en efficiënter te laten verlopen.

De basis hiervoor vormt het voorliggende beleidsplan met een werkingsduur voor de periode van 2009 tot en met 2011 (synchroon aan het meerjarenbeleidsplan van de ISD).

1.2 Leeswijzer en samenvatting

Hoofdstuk 2 beschrijft de visie op handhaven. In hoofdstuk 3 wordt nader ingegaan op de visie-elementen die aan het concept hoogwaardig handhaven ten grondslag liggen. Daarin is tevens beschreven welke activiteiten op het terrein van handhaven zijn ondernomen. In hoofdstuk 4 worden de doelstellingen toegelicht en wordt verder ingegaan op de uitvoering per visie-element.

2. VISIE OP HANDHAVEN

Met het volledig implementeren van handhaven is langere tijd gemoeid. Via het project 'Dienstverlenend Handhaven' wil de ISD handhaven verder structureren, op een hoger plan krijgen en het onderwerp meer in samenhang brengen met de overige doelstellingen van de organisatie. In dit hoofdstuk wordt daarop verder ingegaan.

2.1 Visie op handhaving

De visie op handhaving hangt samen met opvattingen over klantbenadering en dienstverlening. De effectiviteit van de dienstverlening wordt bepaald door de relatie met de klant en op het terrein van werk en inkomen ook door de samenwerking met de ketenpartners.

In het Meerjarenbeleidsplan 2008-2011 staan met betrekking tot handhaving de volgende visie-elementen vermeld:

- **De klant centraal:** dit betekent dat wij één aanspreekpunt voor klanten organiseren. Er is weinig bureaucratie. Wij hanteren een afspraak=afspraakbeleid.
- **Integrale dienstverlening:** we werken aan de vorming van één loket voor werknemers, werkgevers en werkzoekenden.
- **Handhaving maakt integraal onderdeel uit van de werkwijze.** Het wordt optimaal als instrument ingezet om onze resultaten te halen.
- **Regie op klantniveau:** de werkcoach is de regisseur van het traject van de klant. Werkcoach en inkomensconsulent leveren maatwerk.
- **Regie op netwerkniveau:** om onze missie te vervullen is medewerking nodig van andere partijen.
- **Sturen op resultaten:** als regisseur sturen wij op resultaten. Voorwaarde hiervoor is het vaststellen van een doel- en taakstelling, op klant-, medewerker- en organisatieniveau.

In onze benadering van de klant gaan we uit van vertrouwen, oprechte aandacht voor de vraagstukken en het samen met de klant zoeken naar oplossingen door kansen te zien en belemmeringen weg te nemen. We nemen de klant serieus.

Klantcontacten zijn gericht op een zo effectief mogelijke dienstverlening. Daarbij gaan we uit van een participatieve samenleving, waarbij de dienstverlening gebaseerd is op het principe: 'voor wat hoort wat'¹.

Als klanten hun plichten of afspraken nakomen, moet dat leiden tot 'winst' in de vorm van werk, waardevolle participatie of een andere waardering (bijv. opleiding). Het bekrachtigen van naleving draagt aldus bij aan een betere binding met de samenleving.

Het niet nakomen van afspraken moet onaantrekkelijk blijven en ontmoedigd worden. Dit betekent dat wij er niet aan ontkomen om te toetsen of afspraken en verplichtingen worden nageleefd en ons vertrouwen al dan niet intact blijft. Daarbij moet onwetendheid anders behandeld worden dan onwil. Dit handhaven is een continu proces en zien we als een vanzelfsprekend onderdeel van ieder klantcontact in de dienstverlening van de ISD en in die van de keten. In dat geval zal er sprake van een rechtvaardige en rechtmatige dienstverlening.

'Handhaven is vanzelfsprekende zorg voor het nakomen van afspraken'.

¹ De wederkerigheid slaat ook op onze dienstverlening (betrouwbare overheid)

Uitgangspunt van handhaven is de spontane nalevingbereidheid van uitkeringsgerechtigden te bevorderen en te bewerkstelligen dat aan de juiste personen de juiste uitkeringen worden verstrekt. Handhaving staat dus voor alle bewust ondernomen activiteiten, die erop gericht zijn de spontane naleving van wet- en regelgeving te bevorderen. Hierbij is het de kunst om een juiste balans te vinden tussen preventie en repressieve activiteiten. De ISD heeft in dit kader al eerder gekozen voor het concept 'Hoogwaardig Handhaven'. Dit begrip werkt enigszins verwarrend, omdat bij deze omschrijving te vaak in eerste instantie naar de repressieve elementen wordt gekeken. De voorkeur gaat uit naar het benadrukken van preventie. Dit levert meer positieve aanknopingspunten op en stelt de kwaliteit van de dienstverlening meer voorop.

De ISD kiest voor 'dienstverlenend handhaven', waarin de 4 visie-elementen van hoogwaardig handhaven opgesloten zijn.

2.2 De 4 visie-elementen

Het handhavingsbeleidsplan 2007 is gebaseerd op het concept Hoogwaardig Handhaven en de daarbij behorende 4 visie-elementen.



Elementen gericht op voorkoming van fraude (preventie):

- Vroegtijdige voorlichting
- Optimaliseren dienstverlening

Elementen gericht op aanpak van fraude (repressie):

- Vroegtijdig constateren en afhandelen van fraudesignalen
- Daadwerkelijke sanctienering in geval van geconstateerde fraude

Via preventie kan draagvlak worden verkregen en geconsolideerd worden. Dit draagvlak is nodig om de repressieve elementen in te kunnen zetten. Uitkeringsgerechtigden worden bijvoorbeeld goed geïnformeerd over hun rechten en plichten (preventief: draagvlak opbouwen), maar worden ook intensief gecontroleerd op mogelijke risicogebieden (repressief: draagvlak benutten). Het gaat met name om het realiseren van de balans tussen preventie en repressie.

Zoals uit het volgende hoofdstuk zal blijken, is de afgelopen jaren al het nodige bereikt. De dynamiek van handhaven in de context van een veranderende organisatie vraagt echter nog extra aandacht.

2.3 Ambities

De iSD heeft een belangrijke maatschappelijke functie en verantwoordelijkheid in de uitvoering van de wettelijke sociale zekerheid die gefinancierd wordt uit collectieve publieke middelen. Grote waarde wordt gehecht aan het afleggen van verantwoording over zijn functioneren en de besteding van publieke middelen, mede gezien de financiële verantwoordelijkheid van de gemeenten.

Met betrekking tot handhaving gaan we uit van de volgende ambities.

Ambities

- *Rechtmatig uitkeren:*
Alleen mensen die er recht op hebben, ontvangen een uitkering.
- *Minder bijstandsfraude:*
Vermindering van sociale zekerheidsfraude is de tweede belangrijke doelstelling. Voor de samenleving is elke frauderende klant er een te veel. Daarnaast frustreren fraudeurs de uitstroom uit de bijstand en daarmee ook verlaging van de uitkeringslasten.
- *Spontane naleving van de wet:* klanten zouden spontaan de juiste en volledige gegevens aan de dienst moeten verstrekken, zodat deze kan bepalen of iemand ook echt recht heeft op een uitkering.
- *Geen 'onnodige' strafrechtzaken:* voorkomen moet worden dat klanten onnodig in een strafrechttraject terechtkomen. Onnodig wil zeggen: doordat de sector onvoldoende controleert.
- *Optimale handhaafbaarheid:* om misbruik effectief te voorkomen of te bestrijden, moet de wet- en regelgeving natuurlijk zo handhaafbaar mogelijk zijn. Dat betekent dat de uitvoering zodanig georganiseerd moet worden dat er optimaal grip ontstaat op de efficiëntie, de effectiviteit en de fraudebeheersing.
- *Bevorderen maatschappelijk draagvlak:* als de samenleving het idee krijgt dat iedereen die dat wil (dus ook de fraudeur) gemakkelijk een uitkering kan krijgen, dan brokkelt het draagvlak voor sociale zekerheid snel af. Dat zou betekenen dat degenen die wél recht hebben op een uitkering, moeten lijden onder de fraudeurs. Het is zaak deze omgekeerde wereld met kracht verre van ons te houden.
- *Visie over handhaven uitdragen.*
Onze visie over handhaven is bekend bij onze klanten en bij onze ketenpartners.

3. VAN VISIE NAAR BELEID

Nu de visie is vastgesteld, die beoogt de (spontane) nalevingsbereidheid van klanten te vergroten, is het zaak om deze visie om te zetten in een helder en werkbaar beleid. Dat begint met een vertaling van de visie-elementen in zogenaamde kritische succesfactoren voor de bedrijfsvoering. In dit hoofdstuk wordt daarom uiteengezet waaraan de uitvoeringsorganisatie per visie-element dient te voldoen. Tevens is gemeld welke activiteiten al ondernomen zijn en wat verbeterd kan worden.

3.1 Vroegtijdig informeren

Als klanten goed geïnformeerd zijn over wet- en regelgeving, de achtergronden van bepaalde verplichtingen kennen en begrijpen wat er van hen verwacht wordt, neemt de nalevingsbereidheid toe. In het andere geval, kan een verkeerd verwachtingspatroon worden opgebouwd.

Voorkomen moet worden dat mensen zelf een eigen invulling aan regels gaan geven, omdat regels niet duidelijk zijn of niet begrepen worden. Daarom is het belangrijk goede en duidelijke informatie te verschaffen aan zowel bestaande als nieuwe klanten. Ook voor deze laatste groep is het belangrijk te weten wat de ISD te bieden heeft, hoe deze met haar klanten omgaat en wat de gevolgen zijn indien men de regels overtreedt. Wet- en regelgeving worden beter nageleefd wanneer:

- klanten goed geïnformeerd zijn over de regelgeving;
- klanten de regelgeving en de daaruit volgende controlepraktijk in zijn aard accepteren;
- in geval van overtreding van de regels de gevoelsmatige pakkans voldoende hoog is;
- in geval van geconstateerde fraude de opgelegde en uitgevoerde straf proportioneel maar ook voldoende afschrikwekkend is.

Om een efficiënte voorlichting mogelijk te maken zal eerst een analyse moeten plaatsvinden of de verschillende klantgroepen voldoende geïnformeerd zijn over hun rechten en plichten. Wat weet de klant in de praktijk wel en wat niet? Het is belangrijk te monitoren hoe de klant dit beleeft.

Daarnaast moet steeds worden nagegaan in hoeverre het vroegtijdige informeren het beoogde effect heeft en waardering oogst bij de klant. Op basis daarvan worden de vormen en de inhoud van de informatievoorziening opnieuw uitgetest en zo nodig bijgesteld.

Preventie maakt onderdeel uit van het handhavingsbeleid. Vroegtijdig informeren is een belangrijk onderdeel hiervan. Voorkomen moet worden dat fraude door onwetendheid ontstaat. Mensen kunnen een verkeerd verwachtingspatroon opbouwen, doordat ze slecht geïnformeerd zijn.

Wat heeft de ISD gedaan?

- De informatiebrochure 'Afspraak is afspraak' is ingevoerd. Hierin wordt de klant geïnformeerd over zijn rechten en plichten, zodat hij vroegtijdig op de hoogte is van de mogelijke gevolgen van het niet naleven van de voorschriften.
- Het dienstverleningsgesprek is ingevoerd.²
- De informatie op de website is uitgebreid.
- Er is een nieuwsbrief voor klanten (ISD-Actueel) Daarnaast wordt foldermateriaal ander informatiemateriaal wordt ingezet om klanten te informeren over de dienstverlening.

² Het werkproces dienstverleningsgesprek wordt niet meer gehanteerd. Zowel werkcoach als inkomensconsulent informeren de klant over rechten en plichten. Een format hiervoor is in ontwikkeling.

Wat zijn de ervaringen van de klanten?

- Klanten voelen zich niet voldoende goed geïnformeerd over hun rechten en plichten. Zij zijn hierover gematigd tevreden en geven hiervoor het cijfer 7,2. Wel zijn de meeste klanten (81,8%) op de hoogte van de verplichting om gevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is. Daar staat tegenover dat 13,8% van de klanten hiervan niet op de hoogte is.

Verbeteringen op dit visie-element zijn noodzakelijk om het gewenste effect te bereiken en de klanttevredenheid te verhogen.

Beleidsdoelstelling vroegtijdig informeren:

- In 2011 willen we dat 90% van onze klanten goed geïnformeerd is over hun rechten en plichten.
- In 2011 waarderen onze klanten de informatievoorziening met een 7,5.

In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op onze doelen en acties

3.2 Dienstverlening: drempels weg voor de klant

Het optimaliseren van de dienstverlening richt zich op het vergroten van het gemak voor de klant, het wegnemen van bureaucratische handelingen, het verbeteren van de service en het verlagen van drempels. Als de klant hinder ervaart, dan kan dat de spontane naleving in de weg (gaan) staan. Het wegnemen van onnodige irritaties, zoals het steeds weer vragen van informatie die bij de dienst al bekend is, vergroot de kans op spontane naleving.

Bij het verkrijgen van draagvlak voor de dienstverlening is het betrekken van de klant bij de uitvoeringsprocedures een belangrijke voorwaarde. Op deze wijze wordt begrip gekweekt voor de gang van zaken en het niveau van dienstverlening. De kans op spontane naleving wordt hierdoor vergroot. Werkwijzen die het gemak voor de klant kunnen bevorderen, krijgen in dit licht een hoge prioriteit. Voor wat dit betreft, kan aangesloten worden bij de slogan die de Belastingdienst hanteert: 'Leuker kunnen we het niet maken, maar wel gemakkelijker'.

Via een klanttevredenheidsonderzoek kan vastgesteld worden, welke eisen de klant stelt aan de wijze van dienstverlening.

Wat heeft de ISD gedaan?

- De tevredenheid van de klant gemeten. Vanaf 2008 wordt dit jaarlijks herhaald.
- Het dienstverleningsgesprek is ingevoerd. De opsplitsing van de functie van klantmanager in werkcoach en inkomensconsulent heeft wel gevolgen voor de informatieverstrekking over rechten en plichten door beide partijen.
- Het klantmanagement is vanaf februari 2009 heringericht en opgesplitst in een werkcoach (re-integratie en participatie) en een inkomensconsulent (inkomenswaarborg).
- Een groot aantal werkprocessen zijn vervolgens herschreven conform de Raschi-methodiek.
- Werkprocessen zijn eenduidig beschreven volgens de Raschi-methodiek.
- Digitaal Klantdossier is ingevoerd.
- Periodieke bijzondere bijstand is mogelijk zonder herhalingsaanvraag.
- Het recht op langdurigheidstoelage en de aanvraagprocedure wordt ambtshalve beoordeeld en opgestart.

- De gegevensuitvraag via het ROF is vereenvoudigd. Na 1 mei 2009 hoeven alleen nog niet eerder verstrekte en gewijzigde gegevens te worden gemeld. 'Er wordt niet meer gevraagd naar de bekende weg'.
- Het afleggen van huisbezoeken gebeurt aan de hand van een protocol, zodat zoveel mogelijk de privacy van een klant wordt gerespecteerd.

Bevindingen klanttevredenheidsonderzoek 2008

- Klanten zijn niet tevreden over de duidelijkheid van formulieren (6,8).
- Ook niet over de wijze van aanvragen van een uitkering (6,8).
- Klanten hebben een neutraal oordeel over de klachtenprocedure (6,4).
- Ontevreden zijn klanten over de wijze, de snelheid van de bezwaarprocedure en de uitkomst daarvan (5,8).
- Niet tevreden zijn klanten over de privacy in de wachtruimte (7).

Servicenormen zijn de afgelopen jaren niet gedefinieerd. Wel wordt intern gestuurd op afhandeling van aanvragen levensonderhoud binnen een periode van 4 weken. Dit wordt gemeten.

Specifieke deskundigheidsbevordering op het terrein van handhaving is de afgelopen jaren (nog) niet geconcretiseerd. Wel worden werkcoaches en inkomensconsulenten bij hun werk ondersteund door een fraudepreventiemedewerker. Op dit moment werkt de organisatie aan een opleidingsplan.

Onderkend wordt dat formulieren en onnodige gegevensuitvraag verbeterd kunnen worden. Een gericht actieplan is nog niet ontwikkeld.

Beleidsdoelstelling:

- In 2011 willen we een gemiddelde klanttevredenheid realiseren die hoger ligt dan in 2008.
- De gemiddelde klanttevredenheid ligt in 2011 op 7,4. Daarbij wordt op alle elementen minimaal 7,2 gescoord.

In hoofdstuk 4 leest u meer over onze doelen en acties.

3.3 Fraudesignalen: snelle detectie en afhandeling.

Het is belangrijk in een zo vroeg mogelijk stadium (mogelijke) fraude te onderkennen en de controlesystematiek daarop af te stemmen. Hierdoor wordt schadelast voor de organisatie voorkomen en voor de klant betekent dit dat een mogelijk een strafrechtelijk traject vermeden wordt.

Wat heeft de ISD gedaan?

- De fraudescorekaart is ingevoerd. Via een objectieve uitvraag van gegevens wordt het mogelijke risico op oneigenlijk gebruik/fraude vastgesteld. Dit levert een groen, oranje of rood signaal op. Dit signaal is bepalend voor de diepgang van een onderzoek en de frequentie van rechtmatigheidsonderzoeken.
- Een fraudepreventiemedewerker is aangesteld. Deze ondersteunt de werkcoach en inkomensconsulent, bewaakt een kwalitatieve opdrachtverstrekking aan de S.R. en is eerste contactpersoon voor anonieme meldingen en tips.
- De inkomensconsulent heeft de coördinatie van handhavingsaspecten.

- Huisbezoeken worden bij twijfels afgelegd (o.b.v. protocol huisbezoek).
- Thema-onderzoeken worden gedaan, ook in samenwerking met derden.
- Informatie van het Inlichtingenbureau wordt getoetst.
- Van re-integratiebedrijven wordt verlangd dat verzuimcontrole standaard in de trajectuitvoering is opgenomen.

Op organisatorisch niveau zijn de volgende onderwerpen van belang:

1. Verankering van fraudealertheid is noodzakelijk binnen de hele organisatie. Bij de beschrijving van de functies van werkcoach en inkomensconsulent is inmiddels vastgelegd dat de coördinatie van handhaving in handen ligt van de inkomensconsulent. Dit neemt niet weg dat ook de overige medewerkers van de organisatie alert moeten zijn op mogelijke fraude. Dit geldt ook voor medewerkers van onze ketenpartner het UWV WERKbedrijf. Een gezamenlijke formulering van uitgangspunten over handhaving ontbreekt nog.
2. De controle op fraude omvat een regulier en intensief traject. Daarmee wordt de controle georganiseerd naar het principe van controle op maat. Riskante gevallen gaan naar het intensieve traject, andere doorlopen het reguliere. Zo krijgt iedere klant de controle waar hij/zij recht op heeft. Goede trouw wordt bevestigd tenzij het tegendeel blijkt.
3. De ISD werkt op basis van risico- en signaalsturing. Risicosturing in de vorm van de fraudescorekaart. De score is bepalend voor de manier waarop het hercontroleproces is ingericht. Dit geldt zowel voor de diepgang van het onderzoek als de frequentie ervan. Het huidige systeem resulteert in een aanzienlijke werkdruk, waarvan het rendement onvoldoende duidelijk is. Herinrichting van de methodiek door een beperktere gegevensuitvraag (met name de bankafschriften) bij een beperkt frauderisico kan de werkdruk reduceren en bevorderen dat de klant de controle krijgt waarop hij recht heeft.

Beleidsdoelstelling:

→ In 2011 willen we een gemiddeld fraudebedrag van € 3.540 (20% lager dan in 2008).

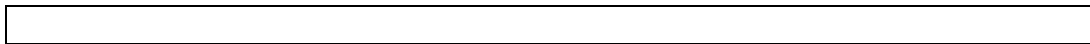
In hoofdstuk 4 gaan we verder in op dit visie-element.

3.4. Daadwerkelijk sanctioneren

Dit is het sluitstuk bij handhaving. Wie fraudeert wordt gestraft. Ten onrechte verstrekte uitkering wordt teruggevorderd en het schenden van de inlichtingenplicht of de verplichtingen wordt gestraft met het geven van een maatregel. Strafrechtelijke procedures kunnen ook aan de orde komen door het doen van aangifte in bepaalde gevallen. Landelijk zijn hierover afspraken gemaakt, die vastgelegd zijn in richtlijnen. Bij fraude boven € 10.000 is er in beginsel sprake van een strafrechtelijk traject.

Wat heeft de ISD gedaan?

- Er is beleid vastgelegd met betrekking tot terugvordering en verlaging van de uitkering (beleidsregels terugvordering, verhaal en incasso c.q. afstemmings- en handhavingsverordening).
- Bevoegdheden en verantwoordelijkheden met betrekking tot terugvordering, invordering en incasso en afstemming zijn beschreven en vastgelegd in functieprofielen.
- Fraudevorderingen worden altijd teruggevorderd. Zeer terughoudend wordt omgegaan met kwijtscheldingen.



Hoogwaardig handhaven	2006	2007	2008
Maatregelen			
▪ Schending inlichtingenplicht		77	71
▪ W.v. zonder gevolgen		52	51
bijstand			
▪ W.v. met gevolgen voor		25	20
verstrekte bijstand ³			65
▪ I.v.m. re-integratie		99	65
▪ Agressie		0	2
Aantal terugvorderingen		93	117
Bedrag fraudevorderingen		€ 410.886	€ 520.211
Aantal fictieve besparingen		p.m.	p.m.
Bedrag fictieve besparingen ⁴		p.m.	p.m.
Onderzoeken fraudepreventie		182	81
Onderzoeken sociale recherche		52	26
Uitgestroomde klanten		428	424
w.v. geen inlichtingen verstrekt		17%	12%
w.v. naar werk		43%	41%

Beleidsdoelstelling:

→ In 2011 willen we dat elke maatregel en terugvordering als gevolg van de schending van de inlichtingenplicht binnen 4 weken na constatering is opgelegd aan de klant.

Zie verder hoofdstuk 4.

³ In deze gevallen is de inlichtingenverplichting geschonden en heeft dit geleid tot ten onrechte verstrekte bijstand., wat geleid heeft tot verrekening of terugvordering.

⁴ Fictieve besparingen kunnen zich zowel voordoen bij de poort (nieuwe aanvragen als op het zittende bestand). Een niet toegekende of een beëindigde uitkering kunnen op geld worden gewaardeerd. De ISD heeft hiervoor geen normen genoemd. Registratie aan de poort pas vindt vanaf 2009 plaats, zodat over 2007 en 2008 geen betrouwbare gegevens beschikbaar zijn.

4. DOELSTELLINGEN EN UITVOERING

Wat moet er geïmplementeerd worden om in de uitvoeringsorganisatie het hoogwaardig handhaven te kunnen realiseren? In een aantal interviews en bijeenkomsten met medewerkers is vastgesteld welke activiteiten nodig zijn om de visie in de bedrijfsvoering te kunnen vertalen. In dit hoofdstuk wordt de ambitie per visie-element uitgewerkt en zo concreet mogelijk vertaald naar doelstellingen en acties.

4.1. Vroegtijdig informeren

Strategisch doel:

De nalevingsbereidheid bevorderen.

Operationele doelen:

- Heldere voorlichting aan de klant over rechten en plichten (folders, website, format dienstverleningsgesprek werkcoach en inkomensconsulent, brieven en beschikkingen).
- Bevorderen van duidelijkheid tussen klant en de ISD (bijv. door de ontwikkeling van een modelovereenkomst).
- Deskundigheidsbevordering medewerkers.

Effect:

Het uiteindelijke effect dat bereikt moet worden is dat klanten duidelijker geïnformeerd zijn over hun arbeidsverplichtingen, hun rechten en plichten en over de wijze van controle en daardoor meer spontaan regels gaan naleven.

De bekendheid met rechten en plichten loopt op van 81,8% in 2008 tot 90% in 2011.

Meetpunt:

- Uitkomst jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek
- Aantal maatregelen.
- Aantal terugvorderingen
- Aantal fraudemeldingen

Actie:

- Screening 'brochure 'Afspraak is afspraak op volledigheid en actualiteit. Hierin wordt o.a. opgenomen dat een (volledige) aanvraag binnen 10 dagen wordt afgewerkt. Ook wordt daarin geaccentueerd dat de ISD op basis van bestandsuitwisselingen en themacontroles oneigenlijk gebruik van uitkering vaststelt.
- Format informatieverstrekking over rechten en plichten ontwikkelen. Daarin opnemen dat gegevens worden gecontroleerd en welke instrumenten daarvoor gebruikt (kunnen) worden (Suwinet-inkijk, GBA, Kadaster, Inlichtingenbureau, huisbezoek).
- Screenen en optimaliseren foldermateriaal.
- Verbeteren website en downloadmogelijkheid creëren op website (aanvraagformulieren en folders).
- Aanschaf en implementatie van www.berekenuwrecht.nl (webapplicatie StimulanSZ).
- Scholing klantgericht communiceren.
- Syntaxion aanpassen op meetpunten.

4.2. Optimaliseren dienstverlening

Strategisch doel:

Op klantvriendelijke wijze organisatorische belemmeringen wegnemen ter vergroting van de spontane nalevingbereidheid.

Operationele doelen:

- De klant verstrekt maar éénmaal de benodigde gegevens aan de dienst.
- Afhandelingstermijn van volledige aanvragen in alle gevallen binnen 10 werkdagen.
- Formulieren zijn zo eenvoudig mogelijk.
- Korte procedures (beperken overdrachten).
- Eén contactpersoon gedurende de uitkeringsperiode.

Effect:

Het uiteindelijk effect dat bereikt moet worden, is dat klanten tevreden zijn over de dienstverlening van de iSD. Gestreefd wordt naar een hoger percentage van tevredenheid. De tevredenheid over de dienstverlening neemt toe van 7,16 naar 7,4% in 2011. Daarbij wordt op alle elementen minimaal 7,2 gescoord.

Meetpunt:

Verhoging klanttevredenheid

Actie:

- Optimaliseren bereikbaarheid
 - Telefonisch (decttelefonie)
 - Fysieke bereikbaarheid op werkplein.
- (Volledige) aanvragen levensonderhoud en bijzondere bijstand worden afgewerkt binnen 10 werkdagen.
- Huidige ROF wordt vervangen door een ROF met beperktere gegevensuitvraag (alleen rechtmatigheid). Hierop behoeven alleen wijzigingen te worden vermeld. In een later stadium een ROF met voorbedrukte gegevens gebruiken.
- In de samenwerking met ketenpartners wordt het principe gehanteerd dat niet de klant, maar de vraag van de klant wordt doorgestuurd.
- Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.
- Synaxion aanpassen op meetpunten.

4.3. Vroegtijdige detectie en afhandeling

Strategisch doel:

Het zo vroeg mogelijk onderkennen van fraudesignalen waarna adequate maatregelen worden genomen.

Operationele doelen:

- Versterken van de toegangscontrole tot de WWB
- Gestructureerd vastleggen van signalen
- Verankeren van controleplan in werkprocessen
- Bevorderen van fraudealertheid

Effect:

Effectieve en efficiënte controle. Dat betekent dat zoveel mogelijk fraude zo vroeg mogelijk wordt gedetecteerd met een zo efficiënt mogelijke inzet van middelen. Het

uiteindelijk effect moet zijn dat op langere termijn het gemiddelde fraudebedrag afneemt. Het gemiddelde fraudebedrag is in 2011 met 20% afgenomen.

Meetpunt:

- Op langere termijn afname van aantallen signalen
- Aantal maatregelen
- Totaal fraudebedrag / totaal vorderingen, incassobedrag
- Gemiddeld fraudebedrag
- Aantal overtredingen
- Aantal geregistreeerde fraude-aanmeldingen (fraude-onderzoeken en onderzoeken sociale recherche).

Actie:

- Opstellen controleplan, waarin uitwerking signaal- en risicosturing en gebruik protocollen en instrumenten, zoals IB en SuwiNet.
- Aanpassen van de huidige systematiek van tijdsafhankelijke heronderzoeken met als uitgangspunten:
 - terugdringen onnodige werklast
 - vereenvoudigde afdoening
 - zo beperkt mogelijke gegevensuitvraag (altijd: bankafschriften)
 - gestandaardiseerde controle van gegevens, vastgelegd in andere systemen (zoals Suwinet, RDW, Kadaster, Inlichtingenbureau, GBA) door een administratief vooronderzoek (AO)
 - uniform rapportageformat (checklist te controleren gegevens)
- Jaarlijks uitwerken van controleplan in een uitvoeringsplan (wijze waarop heronderzoeken / themaonderzoeken en frequentie van onderzoeken in dat jaar worden gedaan (aanvang 1 juni 2009).
- Herbeoordelen werkprocessen toegangscontrole WWB, eventueel aanpassen en opnieuw beschrijven.
- Training fraude-alertheid voor medewerkers en management.
- Syntaxion aanpassen op meetpunten.

4.4. Daadwerkelijk sanctioneren

Strategisch doel:

Feitelijke sanctioneren van misbruik door de klant.

Operationele doelen:

- We hanteren een 'lik-op-stuk-principe', waarbij:
 - Een maatregel binnen 4 weken na vaststelling van de verwijtbare gedraging is opgelegd c.q. gedaan.
 - Verzoek tot het doen van aangifte van fraude binnen 4 weken na ontvangst van het besluit door Sociale Recherche.
 - Een terugvordering binnen 4 weken na vaststelling van de terugvorderingsgrond is geëffectueerd.

Effect:

Het uiteindelijk effect is dat klanten spontaan de regels gaan naleven en dat fraudeurs worden gestraft door het opleggen van een maatregel, het gefraudeerde bedrag wordt teruggevorderd en andere klanten zijn gewaarschuwd om niet te frauderen.

Meetpunt:

- Aantal opgelegde maatregelen

- Aantal terugvorderingen n.a.v. fraude
- Aantal afgeschreven fraudevorderingen
- Totaal bedrag jaarlijks opgeboekte vorderingen wegens fraude
- Totaal bedrag jaarlijks geïncasseerde vorderingen wegens fraude

Actie:

- Aanpassen werkprocessen
- Sturingsmodel lik-op-stukbeleid ontwikkelen
- Verhogen kwaliteit handhavingswerkzaamheden werkcoaches en consultants door opleiding / coaching en bespreking werkproces maatregelen (afspraken hierover maken en deze uitvoeren).
- Onderzoeken of aanvullende opleiding gewenst en/of noodzakelijk is
- Synaxion aanpassen op meetpunten.

5. HANDHAVING WET INBURGERING

Met ingang van 1 januari 2007 is de Wet Inburgering in werking getreden. Op basis van deze wet zijn alle vreemdelingen (zowel nieuwkomers als oudkomers) van 16 tot 65 jaar die duurzaam in Nederland verblijven inburgeringsplichtig. De ISD voert deze inburgeringsopdracht op basis van een dienstverleningsovereenkomst uit voor Heusden, Loon op Zand en Waalwijk.

5.1 Algemeen

De uitvoering van deze wet kent vele overeenkomsten met de uitvoering van de regelingen die aan de ISD zijn gedelegeerd. Belangrijk facet bij de uitvoering van de Wet Inburgering is dat de inburgeraars niet alleen een inspanningsverplichting, maar ook een resultaatverplichting kennen. Er moet binnen een bepaalde periode een examen worden behaald. Hiermee is naast het vanzelfsprekende belang voor de inburgeraar een maatschappelijk belang gediend. Verder is er voor de gemeenten ook sprake van een financieel belang. De financieringssystematiek houdt namelijk rekening met het aantal behaalde examens. De kwaliteit van het traject tot en met het inburgeringsexamen is dus van groot belang. De vier visie-elementen van dienstverlenend handhaven kunnen die kwaliteit ondersteunen. Daarbij speelt een rol dat een groot deel van de personen met een inburgeringstraject tevens WWB-gerechtigd is.

De uitvoering van de WI gebeurt in 2009 nog op basis van een pilot. Bedoeling is dat inburgering daarna een regulier onderdeel van de bedrijfsvoering van de ISD is. Dit biedt mogelijkheden om in 2010 de visie-elementen verder uit te werken.

5.2 Strategisch doel:

Feitelijk sanctioneren van misbruik door de klant.

5.3 Operationele doel:

- Vanaf 2010 hanteren we in beginsel de principes voor dienstverlenend handhaven ook bij de uitvoering van de Wet Inburgering.
- In 2009 komen we tot het formuleren van nadere actiepunten.

Effect:

- Het uiteindelijk effect is dat de werkprocessen van de ISD dezelfde uitgangspunten van dienstverlening en handhaving kennen. Naast de kwantiteit van trajecten zal de kwaliteit van het inburgeringsbeleid worden bevorderd.

Actie:

- Eind 2009 te formuleren voor de jaren 2010 en 2011.
- Uitwerking als bijlage onderdeel laten zijn van dit beleidsplan.

6. PLANNING

Visie-element	Actie	Verantwoordelijk	Gereed
Vroegtijdig informeren	1.1 Screenen 'afspraak is afspraak' op volledigheid en actualiteit incl. WIJ	MT (kwaliteitsteam en communicatiemedewerker)	1-10-09
	1.2 Ontwikkelen format informatie-verstrekking rechten en plichten door werkcoach en inkomensconsulent	Manager Uitvoering (teamleiders)	1-12-09
	1.3 Screenen en optimaliseren foldermateriaal	MT (kwaliteitsteam en communicatiemedewerker)	1-12-09
	1.4 .Verbeteren website	MT (kwaliteitsteam en communicatiemedewerker)	1-7-09
	Downloadmogelijkheid creëren (aanvraagformulieren en folders)		1-1-10
	1.5 Aanschaf en implementeren www.berekenuwrecht.nl	MT (kwaliteitsteam)	1-12-09
	1.6 Scholing klantgericht communiceren	MT (manager Uitvoering)	1-12-09
Optimaliseren dienstverlening	2.1 Optimaliseren bereikbaarheid per dectelefonie	MT (manager Bedrijfsvoering)	1-10-09
	2.2 Optimaliseren fysieke bereikbaarheid (fysieke balie)	MT (manager Uitvoering)	1-11-09
	2.3 Werkprocessen volledige aanvragen levensonderhoud en bijzondere bijstand worden afgewerkt binnen 10 werkdagen	MT (manager Uitvoering)	1-12-09
	2.4 Vervangen ROF door ROF met beperktere gegevensuitvraag (wijzigingen op rechtmatigheid); In een later stadium aan de hand van voorbedrukte gegevens	MT (kwaliteitsteam)	1-5-09
			1-1-10
	2.5 Uitvoeren jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek	MT (manager Uitvoering)	Jaarlijks op 1-11
Vroegtijdige detectie en afhandeling	3.1 Controleplan, waarin uitwerking signaal- en risicosturing en gebruik protocollen en instrumenten, zoals IB en SuwiNet	MT (beleidsadviseur)	1-11-09
	3.2 Jaarlijkse uitwerking controleplan in uitvoeringsplan (her- en themaonderzoeken) en verificatieplan	MT (beleidsadviseur)	Jaarlijks op 1-11
	3.3 Herbeoordelen werkprocessen toegangscontrole WWB, eventueel aanpassen en opnieuw beschrijven.	MT (manager Uitvoering)	1-12-09
	3.4 Training fraudealertheid voor medewerkers en management	MT (manager Uitvoering)	1-4-10
Daadwerkelijk sanctioneren	4.1 Aanpassen werkprocessen o.g.v. de lik-op-stuk-principes	MT (managers Uitvoering en Bedrijfsvoering)	1-12-09
	4.2 Onderzoeken of aanvullende opleiding gewenst en/of noodzakelijk is	MT (manager Uitvoering)	1-7-10
	4.3 Verhogen kwaliteit handhaving door opleiding/coaching/bespreking werkproces maatregelen (afspraken maken en uitvoeren)	MT (manager Uitvoering)	continu
Algemeen	5. 1 Sturingsinformatie realiseren via Synaxion	MT, (manager Bedrijfsvoering)	1-1-10
	5.2 Abonnement Handboek Hoogwaardig Handhaven Stimulansz	MT	1-1-09

7. FINANCIËN

Nr	Activiteit	Interne uren	Bedrag	Externe kosten
0	Personele capaciteit - projectleider - projectleden - procesbegeleider	150 250	€ 6.000 € 10.000	€ 15.000
1.1	Screenen 'afspraak is afspraak' op volledigheid en actualiteit	16	€ 640	
1.2	Ontwikkelen format informatieverstrekking rechten en plichten door werkcoach en inkomensconsulent	16	€ 640	
1.3	Screenen en optimaliseren foldermateriaal	32	€ 1.280	€ 10.000
1.4	Verbeteren website en downloadmogelijkheid creëren (aanvraagformulieren en folders)	40	€ 1.600	€ 4.600
1.5	Aanschaf en implementeren www.berekenuwrecht.nl voor de jaren 2009 en 2010.			€ 11.000
1.6	Scholing klantgericht communiceren			€ 10.000
2.1	Optimaliseren bereikbaarheid per decttelefonie	20	€ 800	
2.2	Optimaliseren fysieke bereikbaarheid (fysieke balie)	40	€ 1.600	
2.3	Werkprocessen volledige aanvragen levensonderhoud en bijzondere bijstand worden afgewerkt binnen 10 werkdagen	50	€ 2.000	
2.4	Vervangen ROF door ROF met beperktere gegevensuitvraag (wijzigingen op rechtmatigheid); in een later stadium aan de hand van voorbedrukte gegevens	8	€ 320	
2.5	Uitvoeren jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek over de jaren 2008 tot en met 2010			€ 32.163
3.1	Controleplan, waarin uitwerking signaal- en risicosturing en gebruik protocollen en instrumenten, zoals IB en SuwiNet	24	€ 960	
3.2	O.b.v. controleplan opstellen jaarlijks uitvoeringsplan (her- en themaonderzoeken)	16	€ 640	
3.3	Herbeoordelen werkprocessen toegangscontrole WWB, eventueel aanpassen en opnieuw beschrijven.	32	€ 1.280	
3.4	Training fraudealertheid voor medewerkers en management			€ 30.000 ⁵
4.1	Aanpassen werkprocessen o.g.v. de lik-op-stuk-principes	32	€ 1.280	
4.2	Onderzoeken of aanvullende opleiding gewenst en/of noodzakelijk is	16	€ 640	
4.3	Verhogen kwaliteit handhaving door opleiding/coaching/bespreking werkproces maatregelen (afspraken maken en uitvoeren)	p.m.		
5.1	Sturingsinformatie realiseren via Synaxion	40	€ 1.600	
5.2	Abonnement Handboek Hoogwaardig Handhaven Stimulansz (periode 2008 tot en met 2010)			€ 9.265
	Subtotalen(aantal uren/bedrag)	782	€ 31.280	€ 122.028
	Totaal			€ 153.308

Dekkingsmiddelen:

Borgingsgelden hoogwaardig handhaven Rijk. Deze zijn voor de periode 2008 tot en met 2010 beschikbaar gesteld en door de gemeenten gereserveerd op basis van

⁵ Betreft leergang handhaven in de keten van de Divosa-academie

collegebesluiten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk. De uitvoering van de in dit plan opgenomen activiteiten hebben met name betrekking op de periode 2009 tot en met 2011. Dit komt overeen met de periode van het meerjarenbeleidsplan 'Tijd om onze plaats te bepalen'.

Beschikbare budgetten:

Gemeente Heusden:	€ 46.588,83	(2009 en 2010)
Gemeente Loon op Zand:	€ 49.965	(2008,2009 en 2010)
Gemeente Waalwijk:	€ 71.584	(2008, 2009 en 2010)

Kosten te versleutelen op basis van de verdeelsleutel gemeenschappelijke regeling.

Gemeente Heusden:	37,38% van € 153.308	€ 57.307
Gemeente Loon op Zand:	17,30% van € 153.308	€ 26.522
Gemeente Waalwijk:	45,32% van € 153.308	€ 69.479

1. Verklarende woordenlijst / afkortingen

AB	Algemeen bestuur ISD Midden-Langstraat, geformeerd uit één collegelid en twee raadsleden uit elke gemeente.
Awb	Algemene wet bestuursrecht.
Bbz 2004	Bijstandsbesluit zelfstandigen. Inkomens- en kredietvoorziening voor zelfstandigen.
College	Het college van burgemeester en wethouders.
DB	Dagelijks bestuur ISD Midden-Langstraat, geformeerd uit één collegelid uit elke gemeente
DKD	Digitaal klantendossier
IOAW	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers. Een voorziening op minimumniveau voor oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers die geen recht meer hebben op een WW-uitkering.
IOAZ	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen. Een voorziening op minimumniveau voor oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze gewezen zelfstandigen.
ISD	Intergemeentelijke Sociale Dienst Midden-Langstraat. Openbaar lichaam belast met de uitvoering van de gemeentelijke taken op het terrein van werk en inkomen.
RAU	Regeling administratieve uitvoeringsvoorschriften IOAW, IOAZ en Bbz 2004.
RCF	Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding. Ondersteunt en legt verbindingen tussen gemeenten en andere partners op het terrein van handhaving. Doel delen van kennis en expertise.
RIB	(Privaatrechtelijk) re-integratiebedrijf.
ROF	Rechtmatigheidsonderzoeksformulier. Een inlichtingenstaat die maandelijks door de klant wordt ingevuld voorafgaand aan de betaling van zijn uitkering.
SVB	Sociale Verzekeringsbank. Uitvoeringsinstelling van de Akw, Anw en de Aow.
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
UWV WERKbedrijf	Uitvoeringsinstituut Werknemersvoorzieningen. Belast met de uitvoering van WW, WAO, WIA, Wamil, Wajong en WAZ en de dienstverlening van het voormalige CWI.
WI	Wet inburgering. In werking getreden op 1 januari 2007. Vervangt de Wet inburgering nieuwkomers.
Wk	Wet kinderopvang.
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. Verzekering tegen de geldelijke gevolgen van arbeidsongeschiktheid, in werking getreden op 1 januari 2006.
Wwik	Wetwerk en inkomen kunstenaars. Tijdelijke inkomensvoorziening voor kunstenaars.
WW	Werkloosheidswet. Verzekering tegen de geldelijke gevolgen van werkloosheid.
WWB	Wet werk en bijstand. Inkomensvoorziening op minimumniveau t.b.v. personen die geen beroep kunnen doen op een andere inkomensvoorziening.

Controleplan

ISD Midden-Langstraat

concept DB 14 september 2009

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Kader	3
1.2	Leeswijzer.....	3
2	Ambitie.....	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Korte risicoanalyse	4
2.3	Signaal- en risicosturing	4
2.4	Rechtmatigheid	5
3	Controle aan de poort	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Het poortgesprek met de werkcoach.....	7
3.3	Nieuwe wijze van controleren	7
3.4	Compleet maken dossier en uitnodiging klanten.....	7
3.5	Eerste gesprek inkomensconsulent, aanvraagafhandeling en mogelijk huisbezoek.....	7
4	Gegevenscontrole lopende bestand en beëindiging	9
4.1	Inleiding	9
4.2	Nieuwe wijze van controle.....	9
4.3	Bestandsvergelijkingen.....	9
4.4	Het rechtmatigheidsonderzoeksformulier (ROF).....	9
4.5	Signaalonderzoek	10
4.6	Intensieve controle.....	10
4.7	Themaonderzoek	10
4.8	Periodiek rechtmatigheidsonderzoeken voor de IOAW en IOAZ.....	11
4.9	Beëindigingonderzoek	11
5	Controle van de verplichtingen	12
6	Verklarende woordenlijst / afkortingen	13

1 Inleiding

Voor u ligt het controleplan. In het controleplan wordt vastgelegd hoe de ISD Midden-Langstraat met controle aan de poort, de controle van de verplichtingen van klant en de gegevenscontrole omgaat. Het doel van controle is het vaststellen van de rechtmatigheid van de uitkering. De controle begint aan de poort. Alleen diegene die recht heeft op een uitkering mag een uitkering krijgen. Vervolgens moet tijdens de uitkering vastgesteld worden dat de situatie van de klant niet is veranderd en moet de klant zich aan verplichtingen houden.

De Regeling administratieve uitvoeringsvoorschriften (RAU) is per 1 januari 2004 vervallen voor de Abw-klanten (WWB) en daarmee de verplichting om reguliere heronderzoeken uit te voeren. De RAU blijft van kracht voor de IOAW/IOAZ/Bbbz en Wwik. Dus voor deze groepen zullen de periodieke rechtmatigheidsonderzoeken en de beëindigingsonderzoeken zoals die nu in het Heronderzoeksplan gelden, gehandhaafd worden.

Het vervallen van de verplichting tot heronderzoeken doelmatigheid en rechtmatigheid neemt niet weg, dat wel degelijk ieder jaar aan het bestuur en aan het ministerie van Sociale Zaken verantwoording moet worden afgelegd over onder andere de rechtmatigheid van de uitvoering van de WWB. Deze verantwoording wordt afgelegd door middel van het digitaal verantwoordingsstelsel (DVS) en een financiële jaaropgave. Daarbij dient een verklaring van een accountant te worden overgelegd, waarin deze aangeeft of de ISD al dan niet correct de rechtmatigheid van de verstrekte uitkeringen heeft vastgesteld. Verder kost iedere onterecht toegekende uitkering de ISD en dus de gemeente 14.000 euro per jaar. Het simpelweg niet meer houden van rechtmatigheidsonderzoeken is dus geen optie.

1.1 Kader

Handhaving staat voor het nastreven van volledigheid en juistheid van uitvoering van wetgeving. Dit wordt bereikt door:

- Goede voorlichting over rechten, plichten en handhaving aan alle uitkeringsgerechtigden en in gesprekken met de klant voorlichting op maat.
- Optimale dienstverlening waardoor repressieve maatregelen eerder worden geaccepteerd.
- Controle op maat.
- Daadwerkelijke sanctionering.

Een evenwichtig handhavingsbeleid besteedt aan al deze vier elementen aandacht. In dit plan gaan wordt ingegaan op het derde element controle op maat.

Met de invoering van de WWB zijn voor controle op maat voor ons de volgende documenten van belang:

1. Afstemmings- en handhavingsverordening
2. Beleidsplan Handhaving
3. Controleplan
4. Uitvoeringsplan
5. Verificatieplan

Het handhavingsbeleidsplan is een van de verplichte onderdelen in het kader van de WWB. In het handhavingsbeleidsplan komt de controle in grote lijnen aan bod. Dit wordt vervolgens verder uitgewerkt in het controleplan. In dit controleplan krijgt de ambitie handen en voeten en dit plan wordt vervolgens uitgewerkt in instructies voor de medewerkers in een uitvoerings- en een verificatieplan.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we kort in op de ambitie van de ISD Midden-Langstraat. Hoofdstuk 3 behandelt de controle op maat aan de poort. De controle van de klanten die reeds een uitkering hebben komt in hoofdstuk 4 aan bod. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 kort ingegaan op de controle van de verplichtingen.

2 Ambitie

2.1 Inleiding

Het bestuur van de ISD Midden-Langstraat hecht een groot belang aan rechtmatige verstrekking van de uitkering en de naleving van verplichtingen. De RAU beperkte de mogelijkheden van een slimme aanpak van de controle van de rechtmatigheid. In 2007 zijn een Handhavingsbeleidsplan, Heronderzoeksplan en Verificatieplan vastgesteld. Allen volgens de inzichten van destijds en al inspelend op signaal- en risicosturing. Als ISD willen we gebruik maken van de nieuwere mogelijkheden door verdere verfijning van signaal- en risicosturing tegen de achtergrond van dienstverlenend handhaven. Dit heeft invloed op de controle van de rechtmatigheid. ISD Midden-Langstraat wil de rechtmatigheid minimaal op het huidige peil houden.

2.2 Korte risicoanalyse

Elke wet – hoe goeddoordacht ook – draagt een aantal risico's van fraude in zich. De risico's in de WWB komen voort uit het feit dat de woon- en leefomstandigheden van de klant mede bepalend zijn voor het recht op een uitkering en op de hoogte ervan. Deze omstandigheden zijn niet direct vast te stellen buiten de klant om. Dit geldt ook voor zwart werk of voor verzwegen vermogen. Administratieve controle is onvoldoende. Je hebt er altijd de klant (en zijn verhaal) voor nodig. Dit betekent dat de klant invloed kan uitoefenen op de informatie die de dienst krijgt.

Administratieve controle (bureauonderzoek, gegevensvergelijking met andere bronnen) helpt de ISD een eind op weg. Maar lang niet alle vormen van fraude zijn administratief detecteerbaar. De medewerkers zullen voor feitelijke waarnemingen (bijvoorbeeld: huisbezoek, telefonische raadplegen mogelijke werkgevers, verhuurders, etc.) op pad moeten gaan om de controlerisico's voldoende te kunnen beheersen. Het op pad gaan is echter een dure wijze van controleren. Het vergt veel tijd van de medewerkers.

Klanten in de bijstand kunnen vier *fraudestrategieën* hanteren die lastig administratief te detecteren zijn (in de praktijk mixt de klant van een of meer vormen z'n eigen 'fraudecocktail'):

- Documentfraude; voorbeelden zijn: een vervalst paspoort en bankafschriften waarmee gesjoemeld is;
- Procedurefraude; de klant is goed ingevoerd in de wijze waarop de dienst de wet uitvoert, en maakt van deze kennis soms handig misbruik.
- Verzwijgfraude; de klant verzwijgt informatie die noodzakelijk is voor de vaststelling van (de hoogte van) zijn uitkering.
- Constructiefraude; de klant creëert met voorbedachten rade een 'papieren werkelijkheid' die zeer moeilijk te ontrafelen is.

De kunst is de controle zo in te richten dat de risico's voor de sociale dienst worden geminimaliseerd zonder dat er een groot duur controleapparaat ontstaat.

2.3 Signaal- en risicosturing

De ISD heeft al ervaring met signaal- en risicosturing maar wil de huidige controle verfijnen en inpassen in het totaalconcept van optimalisering van de dienstverlening. Het reguliere controletraject bevat controles zoals gegevens van het aanvraagonderzoek, schriftelijke controles, gesprekken rond re-integratie, gesprekken rond zorg, gegevens van externe partijen (UWV WERKbedrijf, Rib, GBA, IB, SUWI-inkijk of tips) etc. (fase groen). Al deze controles kunnen signalen opleveren. De kleuren groen-geel-oranje-rood markeren de fase waarin het onderzoek zich bevindt. Het uiteindelijke resultaat van de onderzoeksfase wordt vastgelegd in een score op de fraudescorekaart (groen-oranje-rood = stoplichtmodel). De kleuren komen in die zin overeen dat zij de intensiteit van het risico aangeven.

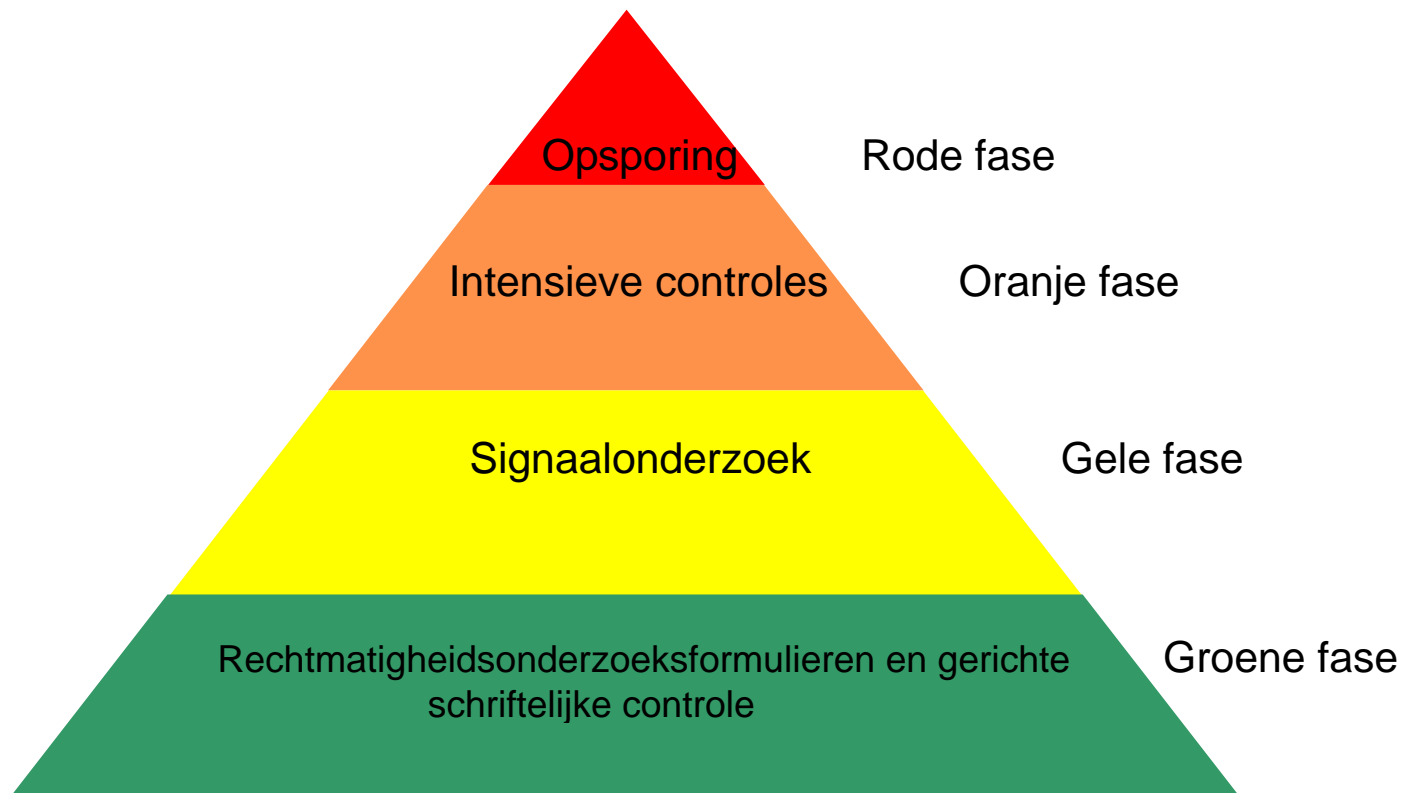
Als er een signaal is dat vragen oproept, moet de klant het signaal weerleggen door gegevens en argumenten aan te leveren (fase geel). Wordt het signaal weerlegd dan volgt decharge. Op de fraudescorekaart geeft dit dan een groen signaal. Is er toch nog twijfel, dan volgt nader onderzoek. De fase gaat dan van geel naar oranje. In het onderzoek (fase oranje) worden andere bronnen geraadpleegd en wordt vaak een huisbezoek gedaan. Op de fraudescorekaart geeft dit een oranje signaal. Is de zaak te complex of komt het fraudebedrag boven de norm, (10.000 euro) dan wordt de sociale recherche ingezet (rood traject). Dit geheel wordt signaalsturing genoemd.

Gebeurtenissen (signalen) die aanleiding kunnen zijn voor verdergaand onderzoek kunnen bijvoorbeeld naar voren komen uit:

1. signalen uit ROFjes
2. signalen uit fraudetips
3. signalen van het Inlichtingenbureau
4. signalen uit eigen constatering
5. signalen vanuit de re-integratie-activiteiten
6. signalen uit het geautomatiseerd systemen
7. signalen uit de fraudescorekaart

Signaalsturing is onder te verdelen in externe signalen (1, 2 en 3) en interne signalen (4, 5, 6 en 7).

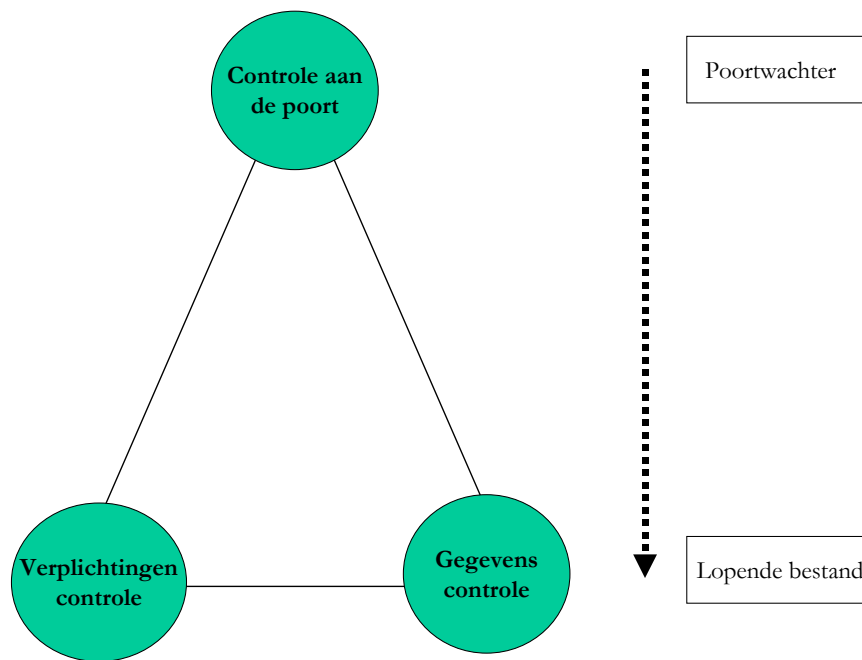
Schematisch ziet het er als volgt uit



Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van risicosturing. De ISD Midden-Langstraat benoemt al op basis van risicoanalyses risicogroepen (profielen). Nieuw is dat over de risicogroepen informatie wordt verzameld uit de systemen. Op basis daarvan wordt bepaald of klanten een periodieke verklaring krijgen, welke gerichte schriftelijke controle iemand krijgt en bij wie een themacontrole plaats vindt.

2.4 *Rechtmatigheid*

Het doel van controle is het vaststellen van de rechtmatigheid van de uitkering. De controle begint aan de poort. Alleen diegene die recht heeft op een uitkering mag een uitkering krijgen. Vervolgens moet tijdens de uitkering vastgesteld worden dat de situatie van de klant niet is veranderd en moet de klant zich aan verplichtingen houden. Dit is weergegeven in het onderstaande schema.



Bij alle drie de aspecten moet worden gecontroleerd. Door de controle wordt de objectieve en de subjectieve pakkans vergroot. De subjectieve pakkans wordt vergroot door op het juiste ogenblik zichtbaar extra te controleren. De ISD laat zien dat zij fraudealert reageert op een signaal dat zij opmerkt. Dit doet zij door extra door te vragen, extra gegevens bij de klant uit te vragen, maar ook door direct te reageren.

Bij de objectieve pakkans gaat het om het aantal geconstateerde fraudegevallen of het aantal klanten waarvan geconstateerd is dat zij geen recht hebben op bijstand.

3 Controle aan de poort

3.1 Inleiding

De poortwachterfunctie van de ISD Midden-Langstraat is intussen, samen met de ketenpartners, anders ingericht. De klant wordt eerst snel begeleid richting werk. De boodschap is dat de uitkering tijdelijk is en dat de klant er alles aan moet doen om zelf in zijn bestaan te voorzien. Daarnaast is er echter een groot financieel en maatschappelijk belang om alleen diegene een uitkering te geven die daar recht op heeft. Om de rechtmatigheid vast te stellen zijn de volgende zaken van belang:

- het is niet mogelijk het recht op uitkering volledig administratief vast te stellen;
- het dossier moet goed op orde zijn en gescreend zijn op signalen;
- het eerste gesprek met de klant moet signalen kunnen opleveren en dus voor een deel over rechtmatigheid gaan;
- de inkomensconsulenten en werkcoaches moeten in staat zijn te signaleren over rechtmatigheid en voorlichting over rechten, plichten en controle te geven.

3.2 Het poortgesprek met de werkcoach

De werkcoach zet vanaf het eerste contact meteen re-integratie-instrumenten in zoals accountmanagement en Work first, die tevens een belangrijke rol vervullen bij de invulling van de poortwachterfunctie. Een snelle re-integratie is immers het beste handhavinginstrument. Werk, een keuze maken wel of geen arbeidsplicht, de inzet van een passende voorziening, zijn onderwerp van gesprek met de werkcoach. De werkcoach kan een coach van de ISD of van UWV zijn. De werkcoach is alert op signalen en communiceert hierover met de inkomensconsulent. De inkomensconsulent voert de regie over dienstverlenend handhaven.

3.3 Nieuwe wijze van controleren

Om de rechtmatigheid bij de poort vast te stellen zet de ISD Midden-Langstraat de volgende instrumenten in:

1. Compleet maken dossier en uitnodiging klanten
2. Eerste gesprek inkomensconsulent en mogelijk huisbezoek
3. Administratief aanvraagonderzoek en mogelijk huisbezoeken

De instrumenten worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

3.4 Compleet maken dossier en uitnodiging klanten

Het dossier blijft een belangrijke basis voor de beoordeling van de rechtmatigheid. Na de overdracht van de aanvraaggegevens aan de inkomensconsulent, wordt vastgesteld of het dossier volledig is. Is dit niet het geval dan wordt de klant schriftelijk verzocht om de benodigde informatie. Dit geschiedt onder oplegging van een aanvultermijn. Daarnaast ontvangt elke klant een oproep om op kantoor te verschijnen. In bepaalde, nog nader te bepalen, situaties wordt een huisbezoek afgelegd. In alle gevallen vindt dus direct klantcontact plaats.

Er wordt een checklist opgesteld voor de volledigheid en de juistheid van de documenten. Via de checklist wordt ingespeeld op mogelijke documentfraude.

3.5 Eerste gesprek inkomensconsulent, aanvraagafhandeling en mogelijk huisbezoek

In het eerste gesprek moet de inkomensconsulent voorlichting geven over de rechten en plichten die aan de uitkering zijn verbonden. In het gesprek moet de inkomensconsulent ook reageren op signalen. De inkomensconsulent voert de regie over dienstverlenend handhaven.

Het aanvraagonderzoek wordt administratief voorbereid. In het administratieve onderzoek worden de gegevens geverifieerd door het vaststellen van de geldigheid van de documenten en door checks in andere bestanden (GBA, RDW, SUWI-inkijk etc). Samen met de verzamelde gegevens uit het eerste gesprek worden de alle gegevens inhoudelijk afgewogen en gevalideerd. In het verificatieplan staat op welke wijze dat gebeurt.

Het verificatieplan is opgebouwd aan de hand van de vier toetsgebieden van de wet:

- Identiteit met verblijfstatus en detentie
- Inkomen/ Werk
- Vermogen
- Woonsituatie.

In het onderzoek wordt door de inkomensconsulent het risico van fraude door de klant beoordeeld. Dat gebeurt door gebruik te maken van de fraudescorekaart. Als op basis hiervan wordt ingeschat dat er een hoog risico op fraude is dan volgt een huisbezoek. De inkomensconsulent gaat, samen met de fraudepreventiemedewerker of, in uitzonderingsgevallen, met een sociaal rechercheur, op huisbezoek. Bij huisbezoeken gelden de spelregels zoals die in het protocol huisbezoek zijn aangegeven. Door de onaangekondigde huisbezoeken wordt ingespeeld op verzwijgfraude, procedurefraude en constructiefraude.

Het aanvraagonderzoek wordt afgerond met een beschikking.

4 Gegevenscontrole lopende bestand en beëindiging

4.1 Inleiding

Naast een goede poortwachter is de controle van het lopende bestand van groot belang. De situatie van de klant kan veranderen.

Conform het huidige Heronderzoeksplan kregen alle klanten volgens een bepaalde risico-inschatting periodiek een rechtmatigheidsheronderzoek. Daarnaast wordt maandelijks een Rechtmatigheidsonderzoekformulier (ROF) ingeleverd. Verder is de ISD Midden-Langstraat aangesloten op het IB. De sociale recherche is regionaal vanuit Tilburg ingekocht. De ISD Midden-Langstraat heeft al enige ervaring met risicoprofielen. Daarbij werd een mix van rechtmatigheids- en uitstroomrisico gehanteerd, hetgeen een bepaalde frequentie van toesturen van een heronderzoekformulier opleverde: het tijdsafhankelijke heronderzoek.

4.2 Nieuwe wijze van controle

De controle wordt op een andere manier ingericht. Signaal- en risicosturing wordt aangescherpt en komt in de plaats van de tijdsafhankelijke heronderzoeken. De ROF's blijven vooralsnog gehandhaafd. De capaciteit moet efficiënt en effectief ingezet worden.

1. Bestandsvergelijkingen waaronder het reageren op de maandelijks beschikbaar komende informatie van het Inlichtingenbureau en het GBA. Het IB wordt nu al enige tijd gebruikt en heeft inmiddels het nodige profijt opgeleverd.
2. Het **ROF** in vereenvoudigde vorm blijft gehandhaafd. De inrichting is aangepast aan de verplichtingencontrole en de uitvraag beperkt zich tot de onderwerpen die te maken hebben met de rechtmatigheid. Doelmatigheidsaspecten zijn onderdeel van de contacten tussen de klant en zijn werkcoach.
3. Het **signaalonderzoek**, waarbij een gericht beperkt onderzoek wordt gedaan over een onderwerp waarover een signaal is binnengekomen.
4. **Intensieve controle** als het signaalonderzoek onvoldoende duidelijkheid verschaft of als een cliënt aan een risicoprofiel voldoet.
5. **Themaonderzoek** naar risicogroepen. Met behulp van de fraudescorekaart kan zo'n risicogroep gelokaliseerd worden maar het initiatief kan ook via een ander signaal binnenkomen.

De wijze van controle levert een aantal nieuwe instrumenten op. Deze worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

4.3 Bestandsvergelijkingen

Het bestand van de dienst wordt maandelijks vergeleken met het IB en met het GBA. Mogelijk wordt dit in de toekomst uitgebreid. De wijze van onderzoek naar signalen uit bestandsvergelijking is beschreven. Door de bestandsvergelijking wordt ingespeeld op verzwijgfraude en wordt constructiefraude moeilijker gemaakt.

4.4 Het rechtmatigheidsonderzoekformulier (ROF)

Het ROF dat iedere bijstandsgerechtigde maandelijks ontvangt wordt als primaire signaleringsbron gebruikt. Het ROF heeft als het ware de functie van een mini-heronderzoek. Op het ROF worden zoveel mogelijk reeds bekende gegevens voorgedrukt en het is dan aan de klant om mutaties hierop door te geven. Als er uit het ROF géén reden blijkt om tot wijziging van de uitkering en of de daaraan verbonden verplichtingen over te gaan, dan hoeft er geen nader onderzoek te worden ingesteld. Een en ander ervan uitgaand dat uit validatie van IB, GBA etc. geen aanvullende signalen volgen. Alle relevante wijzigingen zullen dan in beginsel met behulp van het ROF kunnen worden verwerkt.

Het voordeel van het gebruik van het ROF als mini-heronderzoek is dat elke klant periodiek 'in beeld' is. Dit heeft ook een preventieve werking: de klant is zich bewust dat de rechtmatigheid van de uitkering periodiek wordt gecontroleerd. Daarnaast wordt de eigen verantwoordelijkheid van de klant voor een juiste informatieverstrekking in stand gehouden. Tevens kan op deze manier veel sneller worden ingespeeld op aanpassingen in het recht op de uitkering. Herstel van achteraf geconstateerde

onrechtmatigheden vergt veel meer tijd. Een administratieve kracht verstuurt en verwerkt de formulieren. De wijze van beoordeling wordt opgenomen in het verificatieplan. Indien nodig wordt de klant om extra informatie gevraagd. Als er iets nader te onderzoeken uit komt, gaat er een signaal naar de inkomensconsulent. Als daar aanleiding toe is, vindt een gesprek plaats, gevoerd door de inkomensconsulent eventueel samen met de preventiemedewerker. Bij blijvende onduidelijkheid vindt een huisbezoek plaats door de inkomensconsulent, eventueel samen met de preventiemedewerker.

4.5 Signaalonderzoek

Een signaalonderzoek is een gericht beperkt onderzoek over een onderwerp waarover een signaal is binnengekomen. Er zijn verschillende type signaalonderzoeken: tips, medewerkers (controles, waarnemingen etc). Het signaalonderzoek wordt een van de zichtbare producten (een beoordeling van een fraudesignaal) van de ISD. De administratieve medewerkers, de inkomensconsulenten, de fraudepreventiemedewerker en de SR krijgen een duidelijke taak en houvast bij signaleren en beoordelen van fraudesignalen. In een werkafpraak wordt vastgelegd hoe om te gaan met tips. De afwerking van tips wordt gecoördineerd door de inkomensconsulent. De signalen van medewerkers en de acties die uitgevoerd moeten worden, worden beschreven in een uitvoeringsplan. Signalen die voor de medewerker relevant zijn worden opgenomen in de verificatiehandleiding. Door signaalonderzoek wordt ingespeeld op verzwijgfraude, procedurefraude en constructiefraude.

4.6 Intensieve controle

Een intensieve controle is een onderzoek (oranje traject) om de klant heen aan de hand van protocollen. In een intensieve controle worden andere bronnen geraadpleegd. Denk aan RDW, energiebedrijven, woningcorporaties etc. Onderdeel van een intensieve controle is een huisbezoek of een confronterend gesprek of het nadrukkelijk volgen van de klant door inkomensconsulenten en/of sociaal rechercheurs. Intensieve controles vinden plaats:

- Bij onopgehelderde signalen
- Bij themaonderzoeken

Door intensieve controles wordt ingespeeld op verzwijgfraude, procedurefraude en constructiefraude.

4.7 Themaonderzoek

Op basis van risicoprofielen worden themaonderzoeken uitgevoerd. Per thema wordt de omvang van het risico bepaald. Hierop wordt dan de frequentie en de intensiteit van het heronderzoek bepaald. De thema's en uitwerking worden vastgelegd in het jaarlijks vast te stellen uitvoeringsplan. Het systeem van tijdsafhankelijke onderzoeken zoals nu in het heronderzoeksplan is vastgelegd, vervalt hiermee. Door deze als thema te benoemen, gekoppeld aan het fraudescorekaart en andere risicosignalen ontstaat een systeem van risicogestuurde heronderzoeken en is het mogelijk sneller op signalen te reageren.

Een ander initiatief om themacontroles te verrichten ligt bij het Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding (RCF). Het RCF genereert onder gemeentelijke verantwoordelijkheid projectideeën voor de interventieteams vanuit de regio, waarborgt bestaande regionale contacten en wisselt expertise uit tussen de verschillende organisaties. De regie van het RCF wordt gevormd door een groot aantal gemeenten.

Bij themacontroles kan gedacht worden aan geautomatiseerde uitwisseling met:

- "groene" of "oranje" groepen uit de fraudescorekaart;
- de kentekenregistratie van de RDW;
- de bestanden van de Kamer van Koophandel;
- woningbouwverenigingen, water- en energiebedrijven;
- verzekeringsbestanden van ziektekostenverzekeraars;
- de gegevens in de GBA;
- etc.

De voorbereiding gebeurt in principe schriftelijk door een administratief medewerker. De wijze van beoordeling wordt opgenomen in het verificatieplan. Indien nodig wordt de klant om extra informatie gevraagd. Als daar aanleiding toe is, vindt een gesprek plaats, gevoerd door de inkomensconsulent eventueel samen met de preventiemedewerker. Bij blijvende onduidelijkheid vindt een huisbezoek plaats door de inkomensconsulent, eventueel samen met de preventiemedewerker. Door de gerichte schriftelijke controles wordt ingespeeld op procedurefraude, verzwijgfraude en documentfraude.

4.8 Periodiek rechtmatigheidsonderzoeken voor de IOAW en IOAZ

Klanten met een IOAW en IOAZ uitkering krijgen conform de RAU eens per 18 maanden een periodiek rechtmatigheidsonderzoek. De onderzoeken worden schriftelijk afgedaan. Het uitgangspunt vormt het rechtmatigheidsheronderzoeksformulier dat aan de klant wordt gestuurd. Na ontvangst worden de gegevens van het formulier vergeleken met verificatiebronnen. Indien uit deze vergelijking blijkt dat er een verschil bestaat, vindt een gesprek met de klant plaats. Naar aanleiding van het gesprek wordt een rapport opgesteld. Op basis van het rapport wordt besloten of de uitkering wordt voortgezet. Als er geen gesprek plaatsvindt, wordt het rechtmatigheidsonderzoek administratief afgehandeld.

4.9 Beëindigingonderzoek

Bij beëindiging van de uitkering wordt in een laatste onderzoek de rechten en plichten van wederzijdse partijen vast gesteld.

5 Controle van de verplichtingen

Naast controle op de gegevens moet ook gecontroleerd worden of de uitkeringsgerechtigde zich aan zijn verplichtingen houdt. Er wordt verwacht dat:

- De uitkeringsgerechtigde mee werkt. De uitkeringsgerechtigde moet de gevraagde informatie op tijd leveren, verschijnen bij een oproep, zich legitimeren etc.
- De uitkeringsgerechtigde zich niet misdraagt ten opzichte van de ISD cq het UWV Werkbedrijf. Agressief gedrag (verbaal en non-verbaal) en bedreigingen worden niet getolereerd.
- De uitkeringsgerechtigde actief moet werken aan zijn/haar re-integratie. Zij moet actief zoekgedrag hebben, gebruik maken van de voorzieningen en algemeen geaccepteerde arbeid accepteren.

In de afstemming- en handhavingsverordening worden de sancties en de wijze waarop zij worden opgelegd vastgelegd. Daarin wordt tevens de sanctie voor het frauderen met een fraudebedrag onder de 10.000 euro geregeld.

Deze verplichtingen worden opgelegd. De ISD moet controleren of de uitkeringsgerechtigden zich ook aan de verplichtingen houden. De werkcoach heeft hierbij de regie over de doelmatigheid en past indien nodig de afstemmings- en handhavingsverordening toe.

In het werkproces is vastgelegd hoe te handelen bij de constatering van het niet meewerken of het agressief gedragen. Hiervoor zijn geen speciale controles nodig. Voor re-integratie is dit anders. De re-integratie-inspanningen moeten worden gecontroleerd.

De ketenpartners hebben een belangrijke rol bij het signaleren en constateren van overtredingen. Bij signalen dient men bijvoorbeeld te denken aan het onregelmatig verschijnen op scholingstrajecten. Met de ketenpartners en re-integratiebedrijven zijn afspraken gemaakt over deze rol.

6 Verklarende woordenlijst / afkortingen

Bbz	Bijstandsbesluit zelfstandigen. Inkomens- en kredietvoorziening voor zelfstandigen.
DVS	Digitaal verantwoordingssysteem t.b.v. verantwoording aan het Rijk.
GBA	Gemeentelijke basisadministratie. Persoonsregistratie van in de gemeente woonachtige personen.
IOAW	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers. Een voorziening op minimumniveau voor oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers die geen recht meer hebben op een WW-uitkering.
IOAZ	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen. Een voorziening op minimumniveau voor oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze gewezen zelfstandigen.
IB	Inlichtingenbureau. Het Inlichtingenbureau vergelijkt gegevens van bijstandsgerechtigden met de informatie van het UWV (Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen), de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep (IBG) en de organisaties die de WW- en WAO premies innen en de bijbehorende uitkeringen verstrekken.
ISD	Intergemeentelijke Sociale Dienst Midden-Langstraat. Openbaar lichaam belast met de uitvoering van de gemeentelijke taken op het terrein van werk en inkomen.
RAU	Regeling administratieve uitvoeringsvoorschriften IOAW, IOAZ en Bbz 2004.
RCF	Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding. Ondersteunt en legt verbindingen tussen gemeenten en andere partners op het terrein van handhaving. Doel delen van kennis en expertise.
RDW	Rijksdienst voor het wegverkeer. Eigenaarsregistratie van voertuigen.
RIB	(Privaatrechtelijk) re-integratiebedrijf.
ROF	Rechtmatigheidsonderzoeksformulier. Een inlichtingenstaat die maandelijks door de klant wordt ingevuld voorafgaand aan de betaling van zijn uitkering.
SR	Sociale recherche. Recherche belast met het opsporen van bijstandsfraude.
SUWI-inkijk	Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen. In deze wet zijn afspraken gemaakt over samenwerking binnen de keten van werk en inkomen. Inkijk is het geautomatiseerde systeem voor gegevensuitwisseling.
UWV WERKbedrijf	Uitvoeringsinstituut Werknemersvoorzieningen. Belast met de uitvoering van WW, WAO, WIA, Wamil, Wajong en WAZ en de dienstverlening van het voormalige CWI.
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. Verzekering tegen de geldelijke gevolgen van arbeidsongeschiktheid, in werking getreden op 1 januari 2006.
Wwik	Wetwerk en inkomen kunstenaars. Tijdelijke inkomensvoorziening voor kunstenaars.
WW	Werkloosheidswet. Verzekering tegen de geldelijke gevolgen van werkloosheid.
WWB	Wet werk en bijstand. Inkomensvoorziening op minimumniveau t.b.v. personen die geen beroep kunnen doen op een andere inkomensvoorziening.