

<b>Steller:</b>	E. Kruythoff	<b>Datum:</b>	10 mei 2010
<b>Intern bereikbaar voor info:</b>	M. van Limpt		
<b>AB:</b>	<b>Datum:</b>	17 mei 2010	
<b>Onderwerp:</b>	Evaluatie Project Dienstverlenend Handhaven		
<b>Consequenties voor P&amp;O?</b>	Ja/Nee	Paraaf P&O:	
<b>Financiële consequenties?</b>	Ja/Nee	Paraaf Fin. beleidsmedewerker/Controller:	
<b>Advies P&amp;O/Controller/Fin. Beleidsmedewerker:</b>			
<b>Afgestemd met:</b>	MT, DB		
<b>Advies:</b>	Kennismening van de evaluatie van het Project Dienstverlenend Handhaven		
<b>Besluit AB:</b>			

Aldus besloten

het Dagelijks Bestuur van de ISD Midden-Langstraat

A.E.W van Limpt  
secretaris

voorzitter

## **Inleiding**

Het Projectplan Dienstverlenend Handhaven is gepresenteerd aan het dagelijks bestuur in de vergadering van maart 2009. In het projectplan is aangegeven dat versterking van de dienstverlening centraal staat en dat de ISD Midden-Langstraat vanuit dit perspectief het handhavingsbeleid gaat aanscherpen. Het concept 'Hoogwaardig Handhaven' is leidend in de uitwerking van het handhavingsbeleid maar omdat versterking van de dienstverlening centraal staat, is het begrip Hoogwaardige Handhaving vervangen door 'Dienstverlenend Handhaven'.

De kapstok van hoogwaardig handhaven wordt gevormd door vier visie-elementen. Deze elementen hebben betrekking op: het vroegtijdig informeren van klanten, het optimaliseren van dienstverlening, vroegtijdige detectie en op sanctioneren. Het projectplan is gebaseerd op deze kapstok. In de bijlage wordt per element aangegeven welke activiteiten in dit kader zijn gepland en wat per element de actuele stand van zaken is.

Voor de uitvoering van het projectplan is de projectgroep Dienstverlenend Handhaven samengesteld. Het betreft een interne projectgroep bestaande uit medewerkers van diverse functiegroepen. Eén van onze kwaliteitsmedewerkers is aangewezen als projectleider. De uitvoering van het project is gestart in februari 2009 en het project wordt met de oplevering van deze evaluatie afgesloten. Nagenoeg alle activiteiten die opgenomen staan in het projectplan zijn uitgevoerd.

De uitvoering van het projectplan Dienstverlenend Handhaven is één van de activiteiten in het kader van de in gang gezette professionalisering van het klantmanagement.

## **Aanleiding**

De totstandkoming van het projectplan Dienstverlenend Handhaven was een vervolg op de quickscan Programmatisch Handhaven. De quickscan is in 2008 uitgevoerd door het RCF. Met de quickscan is geïnventariseerd of en in welke mate het concept "Hoogwaardig Handhaven" geborgd was in onze organisatie. De conclusie was dat de handhaving in onze organisatie op een aantal punten voor verbetering vatbaar was.

## **Doelstelling**

Met de uitvoering van het projectplan wordt, op basis van de uitkomsten van de quickscan, het bestaande beleid herijkt, waar nodig aangepast en geborgd. Hiermee wordt het dienstverlenende karakter van de ISD Midden-Langstraat verstevigd en worden de rechtmatigheidsprocessen optimaal effectief en efficiënt. Onze klanten worden hierdoor beter geholpen.

Het project kent drie fases. Te weten: de beleidsvormende, de beleidsuitvoerende en de implementatiefase.

## **Evaluatie**

De laatste bijeenkomst van de projectgroep Dienstverlenend Handhaven is inmiddels geweest. Deze bijeenkomst heeft in het teken gestaan van de afronding van het project en van de evaluatie van de uitvoering. Hieronder schetsen we welke resultaten de projectgroep gehaald heeft.

## **Resultaten**

De drie fases van het projectplan zijn uitgevoerd. Dit heeft geleid tot een aantal documenten op basis waarvan de werkprocessen zijn ingeregeld en waarlangs de uitvoering geborgd wordt:

1) Beleidsplan Dienstverlenend Handhaven 2009 – 2011

Het algemeen bestuur stelde met dit beleidsplan de hoofdlijnen vast in september 2009.

2) Controleplan

Dit plan bevat een nadere uitwerking van de controle aan de poort, de controle van de verplichtingen van klanten en de gegevenscontrole. Dit plan is door het dagelijks bestuur vastgesteld in september 2009.

3) Uitvoeringsplan Dienstverlenend Handhaven

Voor de jaarlijkse uitvoering van de controle is het uitvoeringsplan vastgesteld door het dagelijks bestuur in december 2009. Hiermee is het Heronderzoeksplan komen te vervallen.

4) Verificatieplan

Afsluitend stelde het dagelijks bestuur in februari 2010 het verificatieplan vast met als laatste schakel de gegevensuitvraag en de manier waarop we de verificatie en validatie van bewijsstukken inrichten om het recht op uitkering te kunnen vast stellen. Daarbij is een balans gevonden tussen het verminderen van administratieve lasten, het verbeteren van de dienstverlening bij aanvraag bijstand en heronderzoeken en de verantwoording van de bijstand.

## **Eindconclusie**

Het project Dienstverlenend Handhaven is afgerond maar dat wil nog niet zeggen dat alle activiteiten van de implementatiefase zijn afgerond. De activiteiten die nog niet zijn afgerond zijn geborgd binnen de bestaande overlegstructuur.

## **Bijlage**

### ***Vier visie-elementen***

Het concept 'Dienstverlenend Handhaven' bestaat uit vier visie-elementen. Deze elementen vormen de kapstok van het Beleidsplan Dienstverlenend Handhaven (periode 2009 t/m 2011).

1. Vroegtijdig informeren van de klant.
2. Optimaliseren dienstverlening
3. Vroegtijdige detectie en afhandeling
4. Daadwerkelijk sanctioneren

Per visie-element is in het beleidsplan Dienstverlenend Handhaven beschreven wat de ISD Midden-Langstraat aan acties heeft ondernomen, wat de doelen zijn voor 2011 en welke acties gepland staan om deze doelen te halen. Een begroting voor de kosten van de uitvoering van de activiteiten is opgenomen in het Beleidsplan Dienstverlenend Handhaven. Deze kosten komen ten laste van het geormerkte 'borgingsbudget' Hoogwaardig Handhaven, dat de gemeenten hiervoor van het Rijk hebben ontvangen.

## Ad 1. Vroegtijdig informeren van de klant.

Als klanten goed geïnformeerd zijn over wet- en regelgeving en begrijpen wat er verwacht wordt neemt de nalevingsbereidheid toe. Voorts wordt voorkomen dat een verkeerd verwachtingspatroon wordt opgebouwd.

### Beleidsdoelstelling vroegtijdig informeren

In 2011 willen we dat 90% van onze klanten goed geïnformeerd is over hun rechten en plichten.

In 2011 waarderen de klanten de informatievoorziening met een 7,.

Om bovenstaand doel te bereiken is een aantal acties gepland. Hieronder treft u per actie de huidige stand van zaken:

<b>Actie</b>	<b>Huidige stand van zaken</b>
Screenen van de brochure afspraak = afspraak op volledigheid en actualiteit.	Screening is gereed en nieuwe versie is vanaf november 2009 in gebruik. De brochure wordt periodiek geactualiseerd (taak kwaliteitsteam).
Ontwikkelen format informatieverstrekking rechten en plichten door werkcoach en inkomensconsulent.	Er is een checklist gemaakt welke in het dienstverlenend gesprek door de inkomensconsulent wordt ingevuld en waarvan de klant een kopie meekrijgt. Dit zogenoemde protocol dienstverlenend handhaven is opgenomen in het verificatieplan.
Screening en optimalisering foldermateriaal.	Gereed. Is doorlopend proces en taak voor kwaliteitsteam. Om overzicht voor inkomensconsulenten en werkcoaches mbt beschikbaar materiaal te vergroten zijn folderkasten aangeschaft zodat het materiaal overzichtelijk beschikbaar is. Het aanvankelijke plan om de folders ook direct beschikbaar te stellen voor de klant in de wachtruimte is vooralsnog vervallen omdat deze ruimte beperkt is en zich hiervoor niet leent.
Verbeteren website.	Gereed. Downloadmogelijkheden aanwezig en functioneel. Het actueel houden is taak van kwaliteitsteam.
Aanschaf en implementatie <a href="http://www.berekenuwrecht.nl">www.berekenuwrecht.nl</a>	Aangeschaft in september 2009. Deels ingericht maar nog niet te raadplegen voor de klant. Oorzaak: het beleid bijzondere bijstand is in revisie. Zodra nieuw beleid er is zal inrichting en implementatie volgen.

### Stand van zaken ten opzichte van voorgenomen beleidsdoelstelling

Uit het recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het percentage klanten dat vindt voldoende geïnformeerd te zijn over hun rechten en plichten gestegen is van 84,5% in 2009 tot 91,7% in 2010. De informatievoorziening over de rechten en plichten werd zowel in 2009 als in 2010 gewaardeerd met een 7,2.

## Ad 2. Optimaliseren dienstverlening

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. Het wegnemen van onnodige irritaties vergroot de kans op spontane naleving van plichten.

### Beleidsdoelstelling optimale dienstverlening

In 2011 willen we een gemiddelde klanttevredenheid realiseren die hoger ligt dan in 2008

De gemiddelde klanttevredenheid ligt in 2011 op 7,4 (rapportcijfer), daarbij wordt op alle elementen minimaal 7,2 gescoord.

Om bovenstaand doel te bereiken is een aantal acties gepland. Hieronder treft u per actie de huidige stand van zaken:

Actie	Huidige stand van zaken
Optimaliseren bereikbaarheid per decttelefonie.	Inmiddels ingevoerd.
Optimaliseren fysieke bereikbaarheid.	Een informatie- en adviesbalie is aanwezig. Met behulp van een aanwezigheidsrooster wordt zorggedragen dat per direct een inkomensconsulent naar de beursvloer komt als een klant geïnformeerd moet worden en de baliemedewerker zelf de vraag niet kan beantwoorden. De inkomensconsulent gaat niet in discussie met de baliemedewerker maar gaat altijd naar de beursvloer om de klant te woord te staan als de baliemedewerker dit vraagt.
Werkprocessen volledige aanvragen levensonderhoud en bijzondere bijstand worden afgewerkt binnen 10 werkdagen. (een volledige aanvraag is een aanvraag inclusief alle benodigde documenten)	Momenteel nog niet zichtbaar in gws4all. Dus is ook niet meetbaar vanaf welke datum een aanvraag compleet is. De werkgroep kwaliteit + is bezig Gws4all dusdanig in te richten dat dit wel meetbaar is. Daarna kan hierop worden gestuurd door de teamleiders.
Vervangen ROF door ROF met beperktere gegevensuitvraag. In later stadium aan de hand van voorbedrukte gegevens.	ROF met beperktere gegevensuitvraag wordt al gebruikt. Versie met voorbedrukte gegevens wordt over enkele maanden ingevoerd als huidige ROFjes op zijn, dit ivm kostenbesparing.
Training klantgerichtheid.	Op dit moment volgen de werkcoaches een training "klantgericht werken voor de professional" waarbij individuele coaching (on the job) een belangrijk onderdeel is.
Uitvoering jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.	Is recent uitgevoerd.

### Stand van zaken ten opzichte van voorgenomen beleidsdoelstelling

Uit het recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de gemiddelde klanttevredenheid ten opzichte van 1 jaar geleden gedaald is met 0,05 punten, van 7,16 naar 7,11 (rapportcijfer). De verklaring van deze daling is voor een groot deel te vinden in de gevolgen van de recessie. Het voorgenomen rapportcijfer van 7,4 is vastgesteld voordat de recessie begon. De klanten worden daarentegen onder andere geconfronteerd met langere wachttijden en wisselende contactpersonen.

Van de 13 onderdelen waarop gescoord wordt is de verdeling als volgt: 1 element een 6,8, 2 elementen een 7,0, 6 elementen een 7,4, 2 een 7,6 en 1 een 7,8. Op 3 onderwerpen na wordt inmiddels op alle elementen een 7,2 gescoord. De laagste score, nl de 6,8 wordt gegeven voor de privacy in de wachtruimte. Deze score is op dit moment niet te beïnvloeden.

### Ad 3. Vroegtijdige detectie en afhandeling

Het is belangrijk in een zo vroeg mogelijk stadium fraude te onderkennen en de controlesystematiek daarop af te stemmen. Hierdoor wordt schadelast voorkomen of beperkt. Voor de klant betekent dit mogelijk dat een strafrechtelijk traject wordt voorkomen

#### Beleidsdoelstelling vroegtijdige detectie en afhandeling

In 2011 willen we een gemiddeld fraudebedrag van € 3540,00 ( 20% lager dan in 2008).

Een gemiddeld lager bedrag betekent dat de fraude eerder is opgespoord.

Om bovenstaand doel te bereiken is een aantal acties gepland. Hieronder treft u per actie de huidige stand van zaken:

<b>Actie</b>	<b>Huidige stand van zaken</b>
Controleplan	Gereed en in werking.
Uitvoeringsplan en verificatieplan.	Gereed en in werking
Herbeoordelen werkprocessen toegangscontrole WWB.	Continu proces. Momenteel wordt de rol van de fraudepreventiemedewerker aangescherpt.
Training fraudealertheid voor medewerkers en management.	Planning: begin 2011, 1 dagdeel training voor alle medewerkers en 3 dagdelen training voor uitvoerende medewerkers in vaste dienst met telefonische en/of fysieke klantcontacten, kwaliteitsmedewerkers, teamleiders.

#### Stand van zaken ten opzichte van voorgenomen beleidsdoelstelling

Het gemiddelde fraudebedrag over het jaar 2009 is: € 3.131,00. Dit is 29% lager dan het gemiddelde fraudebedrag in 2008.

#### Ad 4. Daadwerkelijk sanctioneren

Dit is het sluitstuk bij handhaving. Wie fraudeert wordt gestraft

##### Beleidsdoelstelling daadwerkelijk sanctioneren

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

Om bovenstaand doel te bereiken is een aantal acties gepland. Hieronder treft u per actie de huidige stand van zaken:

<b>Actie</b>	<b>Huidige stand van zaken</b>
Aanpassen werkprocessen ogv lik-op-stuk principe.	Een voorstel met sturingsinformatie is naar MT verzonden. Staat op agenda van overleg kwaliteitsteam in mei 2010. Na implementatie wordt gestuurd op doorlooptijden.
Onderzoeken of aanvullende opleiding gewenst en/of noodzakelijk is.	Tengevolge van groot aantal inhuurkrachten en vele mutaties is/was behoefte wisselend. Kwaliteitsteam is bezig met ontwikkeling van kwaliteitstesteam waarin bevindingen van steekproeven kunnen worden vastgesteld en waaruit behoefte aan/noodzaak tot opleiding op medewerkerniveau kan worden gemeten.
Verhogen kwaliteit handhaving door opleiding/coaching.	Kwaliteitsteam is bezig met ontwikkeling van kwaliteitstesteam waarin bevindingen van steekproeven kunnen worden vastgesteld en waaruit behoefte aan/noodzaak tot opleiding op medewerkerniveau kan worden gemeten.  Fraudepreventiemedewerker gaat tweemaandelijks instructiebijeenkomsten verzorgen over (op dat moment) actuele thema's.

##### Stand van zaken ten opzichte van voorgenomen beleidsdoelstelling:

De meting of binnen 4 weken na constatering van fraude de maatregel wordt opgelegd wordt in de 2<sup>e</sup> helft van dit jaar toegepast (zie informatie huidige stand van zaken van bovengenoemde 1<sup>e</sup> actie) .