



Hoogwaardig handhaven: stand van zaken 2017

Hoogwaardig handhaven: stand van zaken 2017

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Nehemia Aipassa
Bob van Waveren

Amsterdam, juli 2017

© 2017 RegioPlan, in opdracht van VNG KCHN Advies

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RegioPlan. RegioPlan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
0 Samenvatting	1
0.1 Inleiding	1
0.2 Stand van zaken in 2017	1
0.3 Conclusie en aanbevelingen	4
1 Inleiding	1
1.1 Inleiding	1
1.2 Hoogwaardig handhaven in een veranderende omgeving	1
1.3 Doel, opdracht en onderzoeksvragen	3
1.4 Onderzoeksverantwoording	3
1.5 Leeswijzer	5
2 De beleids- en plancyclus	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Visie en beleid	8
2.3 Organisatie	9
2.4 Kwaliteit	15
2.5 Bevindingen	21
3 De vier visie-elementen van hoogwaardig handhaven	24
3.1 Inleiding	24
3.2 Ontwikkeling capaciteit en verhouding preventie/repressie	24
3.3 Informeren op maat	25
3.4 Optimaliseren van de dienstverlening	26
3.5 Controleren op maat	27
3.6 Daadwerkelijk sanctioneren	27
3.7 Bevindingen	28
4 Draagvlak voor handhaven	31
4.1 Draagvlak bij bestuur	31
4.2 Draagvlak bij management	32
4.3 Draagvlak in de uitvoering	32
4.4 Bevindingen	34
5 Samenwerken bij handhaven	36
5.1 Interne samenwerking	36
5.2 Samenwerking binnen sociaal domein	37
5.3 Samenwerking in de handhavingsketen	38
5.4 Samenwerking in de keten van werk en inkomen	39
5.5 Intergemeentelijke samenwerking	40
5.6 Bevindingen	40
Bijlage 1 Antwoorden quickscan	43
Bijlage 2 Webenquête uitvoerders	46
Bijlage 3 Webenquête beleidsmedewerkers	48

Voorwoord

In de afgelopen twee decennia heeft het gedachtegoed van het hoogwaardig handhaven in veel gemeenten zijn plaats gevonden. Om te zien hoe dit zich ontwikkelt in de loop der tijd wordt met een zekere regelmaat de stand van zaken opgemaakt. Ditmaal is dat gebeurd in opdracht van het Kenniscentrum Handhaving en Naleving van de VNG.

Medewerkers van een groot aantal gemeenten hebben een rol gespeeld bij de dataverzameling, wij danken hen voor hun bijdragen. Ook zijn we dank verschuldigd aan de mensen die voor de begeleiding van het onderzoek tekenden, te weten:

- Mw. K. Loonen (gemeente Zoetermeer)
- Dhr. A. van Mierlo (VNG KCHN)
- Dhr. W. Pelgrom (VNG KCHN)
- Dhr. P. Haas (Quaesta)
- Dhr. H. Brink (Divosa)

Het onderzoek is uitgevoerd door Nehemia Aipassa en ondergetekende, Merve Yilmaz heeft een belangrijke rol gehad in de dataverzameling en analyse.

Amsterdam, juli 2017

Bob van Waveren
projectleider

Samenvatting

0

0 Samenvatting

0.1 Inleiding

Aan het begin van deze eeuw is het gedachtegoed van het hoogwaardig handhaven ontwikkeld. De kern ervan is dat de spontane naleving van regels door bijstandsklanten kan worden gestimuleerd wanneer gemeenten een optimale mix van preventieve en repressieve maatregelen in hun uitvoeringspraktijk aanbrengen. Na een succesvolle proef in enkele pilotgemeenten heeft het hoogwaardig handhaven snel ingang gevonden bij gemeenten, daarbij aanvankelijk geholpen door een financiële stimuleringsregeling van het ministerie van SZW.

In opdracht van het Kenniscentrum Handhaving en Naleving van de VNG (verder: KCHN) wordt nu de stand van zaken weer opgenomen rond het gebruik van het hoogwaardig handhaven. Dat is al enkele malen eerder gebeurd, namelijk in 2005 (ministerie SZW, 2005)¹, in 2007 (De Levita en Oort, 2008)² en in 2010 (Brukman, Rosing en Van Waveren, 2010).³

Aan het concept van het hoogwaardig handhaven is sinds 2010 niet iets substantieels veranderd. Wat wel aandacht verdient, zijn de wijzigingen sindsdien in de context. De meest in het oog springende veranderingen hebben te maken met de introductie van de Fraudewet, de Wet maatregelen WWB en met de komst van de decentralisaties in het sociale domein.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek en het rapport zijn zodanig opgezet dat de bevindingen zo goed mogelijk vergelijkbaar zijn met de resultaten uit 2010. Net als destijds is er een webenquête uitgezet onder managers/senior beleidsmedewerkers. Daarnaast is er een webenquête (de quickscan) uitgezet onder uitvoerend medewerkers met klantcontact, zoals consultants, klantmanagers en/of fraudepreventiemedewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de Participatiewet (Pw). De webenquête is ingevuld door 24 respondenten en de quickscan door 224 respondenten. Daarnaast zijn er in dertien gemeenten interviews gevoerd met de wethouder, het management en een ervaren uitvoerder. De quickscan en de webenquête zijn erop gericht om de kwantitatieve kant van de materie in beeld te brengen. Het doel van de interviews is om op een kwalitatieve wijze de stand van zaken rond de borging en verankering van het hoogwaardig handhaven verder uit te diepen.

0.2 Stand van zaken in 2017

0.2.1 De beleids- en plancycclus

Visie en beleid

In vergelijking met 2010 geven zowel minder managers als minder uitvoerders aan dat er een duidelijke (gedeelde) visie is op handhaving. Ook vinden minder mensen dat het beleid duidelijk is. Hier staat tegenover dat er meer SMART-geformuleerde doelen zijn.

Capaciteit, tijd & systeem

Managers signaleren een toename van de handhavingscapaciteit (57 procent in 2017 ten opzichte van 21 procent in 2010). Ruim een kwart van de uitvoerders geeft aan dat er onvoldoende tijd is om te handhaven. Dat is een verbetering ten opzichte van 2010 (38%). Ook de managers geven aan dat er (veel) meer werk is bijgekomen en dat er niet altijd voldoende tijd is om te handhaven. De waardering voor het automatiseringssysteem is toegenomen.

¹ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2005). *Hoogwaardig Handhaven: Gemeenten uit de startblokken*. Den Haag: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

² Levita, B. & Oort, F. (2008). *'Doorgroeien' Onderzoek naar de borging en verankering van Handhaven in de WWB*. Amsterdam: Radar.

³ Brukman, M., Rosing, F.A. & Van Waveren, R.C. (2010). *Borging in Beweging: Stand van zaken Hoogwaardig Handhaven WWB 2010*. Amsterdam: RegioPlan.

Instrumenten

Het gebruik van instrumenten die aan het oorspronkelijke gedachtegoed van hoogwaardig handhaven zijn verbonden, is sterk afgenomen ten opzichte van 2010. Het gaat met name om het fraudekompas en de risicoscorekaart. Voor deze instrumenten zijn andere in de plaats gekomen.

Risicoprofielen en -signalen

Bijna de helft van de uitvoerders meldt in 2017 te kunnen beschikken over goede risicoprofielen of risicotaxatie-instrumenten, nauwelijks meer dan in 2010. In de interviews geven ook managers aan dat er te weinig vooruitgang is geboekt met de ontwikkeling van betere risicotaxatie-instrumenten. Uitvoerders zijn in 2017 wat positiever over de registratie van fraudesignalen dan in 2010.

Sturing & rapportage

Wat minder managers geven in 2017 aan dat er wordt gestuurd op handhaving. Zij wijzen in de interviews op de grootschalige veranderingen die zich sinds enkele jaren aan het voltrekken zijn in het gemeentelijke sociale domein. De komst van de Participatiewet is er daar een van en de aandacht die daarin is gaan zitten heeft men niet kunnen besteden aan andere zaken, zoals het sturen op handhavingsdoelen. Ook heeft er als gevolg van bezuinigingen schaalvergroting plaatsgevonden, met grotere teams als gevolg, waarin aansturing lastiger is.

Werving, selectie en opleiding

Kennis van en ervaring met handhaven is net als in 2010 in de meeste gevallen een functie-eis in de wervingsprocedure voor bepaalde functies (ongeveer 80% in 2010 en 2017). Medewerkers vinden zichzelf goed opgeleid, zijn een fractie minder positief over de 'kennis en kunde' van collega's en nog een fractie minder positief over hun managers. Deze beoordelingen in 2017 wijken nauwelijks af van 2010.

Monitoring & evaluatie

In 2010 werd er bij 85 procent van de onderzoeksgemeenten gemonitord en geëvalueerd, in 2017 gebeurde dit bij twee van de drie (67 procent).

Klanttevredenheid

Er wordt minder vaak klanttevredenheid gemeten dan in 2010.

0.2.2 De vier visie-elementen

In de interviews valt op dat de bekendheid van het concept 'hoogwaardig handhaven' minder is geworden dan in 2010. Ook de bekendheid met en het gebruik van specifiek aan het hoogwaardig handhaven verbonden instrumenten als de 'informatiemap' en het 'dienstverleningsgesprek' blijken te zijn afgenomen. Dat betekent niet dat gemeenten minder aandacht besteden aan handhaving; het is vooral de terminologie die is verdwenen.

Gemeenten geloven in de effectiviteit van een goede balans tussen preventie en repressie en zijn daar nadrukkelijk naar op zoek. In ongeveer de helft van de gemeenten is er momenteel sprake van een goede balans. Daar waar de balans er momenteel niet is, is men bezig deze te bereiken.

De aandacht voor preventie is hoog gebleven. Gemeenten kiezen ervoor om streng te zijn aan de poort, onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen' wordt de nieuwe instroom grondig gescreend. Zij doen dit niet alleen omwille van de rechtmatigheid, ook financiële argumenten spelen hier een rol. Met name vertegenwoordigers van gemeenten die niet uitkomen met het BUIG-budget⁴ benadrukken dit argument. Men vindt het van belang om regelmatig klantcontact te onderhouden met klanten wanneer ze eenmaal een uitkering ontvangen, maar dat lukt niet overal en in alle gevallen. De interviews maken duidelijk dat in enkele gemeenten vroeg in het proces een schifting wordt gemaakt tussen kansrijke en kansarme klanten. De eerste groep wordt intensief begeleid en gecontroleerd, met de tweede groep

⁴ Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten.

wordt het contact zeer extensief: het wordt aan de klant overgelaten om eventuele mutaties te melden, voor het overige is er weinig contact meer.

Bij het sanctioneren wordt door veel gemeenten rekening gehouden met aan re-integratie- of zorg gerelateerde belangen. Veel gemeenten geven aan moeite te hebben met het huidige maatregelenbeleid, waarbinnen zij te weinig handelingsruimte ervaren. Managers zien de aantallen opgelegde maatregelen teruglopen. Uitvoerders geven aan behoefte te hebben aan meer proportionele maatregelen, waarmee zij hun klant kunnen corrigeren.

Bij geconstateerde fraude stellen veel gemeenten het stopzetten van de uitkering voorop. Daarmee wordt op een relatief makkelijke manier verdere financiële schade voorkomen. Bij het besluit om terug te vorderen en/of boetes op te leggen wordt vaak een kosten-batenafweging gemaakt. De werkvoorraad is in de regel dusdanig groot, dat het per saldo vaak meer oplevert om de eerstvolgende zaak te onderzoeken en te beëindigen. Bij grote zaken daarentegen wordt wel alles ingezet: stopzetting, terugvordering en boeteoplegging.

0.2.3 Draagvlak

Bij de vorige meting in 2010 werd er geconstateerd dat er sprake was van een stabiel en breed draagvlak voor handhaven onder bestuurders en management. Voor de 2017-meting geldt dit niet; managers geven aan dat het bestuur veel minder betrokken is en uitvoerders geven aan dat managers veel minder betrokken zijn. De opstelling van wethouders wordt in nogal wat gemeenten als passief bestempeld voor zover het handhaving betreft. Respondenten brengen dat in verband met de ingrijpende veranderingen die de drie decentralisaties, waaronder de komst van de Participatiewet, hebben opgeleverd. De betrokkenheid van het bestuur hangt ook samen met de visie en daarmee vaak de politieke kleur van de wethouder. In sommige gemeenten is men huiverig om in te grijpen in de privacy van uitkeringsontvangers en daarmee het risico te lopen om zelfs maar in de buurt te komen van de grenzen die de wetgeving hieraan stelt. In andere gemeenten heeft men hiermee veel minder aarzeling en zoekt men de grens graag op. Het draagvlak onder de uitvoerend medewerkers is nauwelijks anders dan in 2010: ook toen gaf ruim de helft van de respondenten aan dat zij achter de handhavingsbeleidsdoelen staan en het belangrijk vinden dat deze behaald worden.

0.2.4 Samenwerking

Ten opzichte van 2010 hebben zich een aantal veranderingen voorgedaan bij de samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie, in de handhavingsketen, in de keten van werk en inkomen en in de intergemeentelijke sfeer. Daar komt bij dat er meer aandacht is gekomen voor samenwerking binnen het sociaal domein, zij het dat dit nog nauwelijks concreet is uitgewerkt.

Op het vlak van binnengemeentelijke, interne samenwerking (bijvoorbeeld met Basisregistratie Personen, BRP) is de samenwerking onveranderd goed. De samenwerking in het sociaal domein staat bij de meeste gemeenten nog in de kinderschoenen. Bij een enkele gemeente zijn er multidisciplinaire teams opgericht, waarin alle disciplines (zorg, leerplicht, uitkering, schuldhulpverlening, et cetera) vertegenwoordigd zijn. Bij de meeste gemeenten is er echter nog sprake van verschillende werelden, zeker op het gebied van handhaving van de Participatiewet enerzijds, en de Wmo en Jeugdwet anderzijds.

De mate van samenwerking in de handhavingsketen is aanzienlijk gestegen. In 2010 gaven ongeveer zes op de tien gemeenten aan dat er meer werd samengewerkt binnen de handhavingsketen; in 2017 was dit bij acht op de tien gemeenten zo. Ook als het gaat om de samenwerking in de keten van werk en inkomen melden uitvoerders dat er aanzienlijk meer wordt samengewerkt met UWV. Er heeft bijna een verdubbeling plaatsgevonden.

Er wordt ook steeds meer samengewerkt tussen gemeenten. Soms in de vorm van een fusie, soms door samen een organisatie op te richten die verantwoordelijk is voor onder meer de uitvoering en handha-

ving van de Participatiewet. Ook zijn er gemeenten die handhavingstaken voor andere gemeenten uitvoeren. Ook van belang is het GBI initiatief⁵, waarin een groep gemeenten gezamenlijk het werkproces inkomensverstrekking ontwikkelt (inclusief automatisering). Ook voor de handhaving kan dit voordelen gaan opleveren.

0.3 Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

Uit de bevindingen trekken wij de conclusie dat de bekendheid van het concept hoogwaardig handhaven minder is geworden dan in 2010. Met name de bekendheid met en het gebruik van specifieke, aan hoogwaardig handhaven verbonden instrumenten blijken te zijn afgenomen. Dat betekent niet dat gemeenten minder aandacht besteden aan handhaving, zowel de capaciteit als het werkaanbod blijken te zijn gestegen. De aandacht voor preventie is onverminderd groot. Op terrein van handhaving wordt intensief samengewerkt met vele partijen, maar binnen het sociale domein staat deze samenwerking in de meeste gemeenten nog in de kinderschoenen. Daarnaast leert het onderzoek dat de aandacht van bestuur en management voor handhaving in de afgelopen jaren is afgenomen. Het beeld dringt zich op dat de handhaving op dit moment met name wordt gedragen door de uitvoering.

Op basis van het onderzoek formuleren wij een aantal aanbevelingen.

Aanbeveling 1: hoogwaardig handhaven actualiseren

Uit het onderzoek blijkt dat hoogwaardig handhaven fors aan bekendheid heeft ingeboet. Dat heeft veel te maken met de leeftijd van het gedachtegoed, dat nu bijna twintig jaar oud is. Maar de kern van het hoogwaardig handhaven – een goede balans tussen preventie en repressie bevordert spontane regelgeving – wordt in het veld onverminderd breed gedragen. Veel respondenten leggen daarbij een verbinding tussen het kennen van de klant, het naleven van de regels en het bevorderen van de zelfredzaamheid. Het is verstandig de uitwerking van het hoogwaardig handhaven opnieuw te doordenken en aan te passen aan de omstandigheden van deze tijd.⁶

Aanbeveling 2: hoogwaardig handhaven toepassen in het sociale domein

Een van de hiervoor genoemde omstandigheden is de komst van het sociaal domein. Bij de verdere integratie van de uitvoering van de Jeugdwet, WMO en Participatiewet in het sociale domein ligt het zeer voor de hand om daar ook de handhaving bij te betrekken. Voorzieningen, tijdelijk inkomen en ondersteuning wordt immers onder voorwaarden verstrekt. Dat gebeurt op dit moment nog maar weinig en zonder al te veel coördinatie binnen en tussen gemeenten. Gemeenten staan hier voor een ingewikkelde uitdaging, maar de nieuwe situatie biedt ook nieuwe kansen. Wijkteams bieden bijvoorbeeld mogelijkheden tot hernieuwde intensivering van het klantcontact, daar waar dat in de afgelopen jaren is achtergebleven.

Aanbeveling 3: hoogwaardig handhaven bestuurlijk agenderen

Het onderzoek maakt duidelijk dat de bestuurlijke aandacht voor handhaving is achtergebleven ten opzichte van 2010. Dat heeft veel te maken met de grote veranderingen die zich in gemeenten voltrekken als gevolg van de drie decentralisaties en de prioriteit die bestuurders daaraan geven. Daardoor ontstaat een situatie waarin het handhavingsbeleid weinig prikkels krijgt vanuit het bestuur en min of meer gedragen wordt door de uitvoering. Dat draagt het risico in zich dat er kansen worden gemist. Er is dan ook alle reden voor om het belang van hoogwaardig handhaven steviger onder de aandacht te brengen bij bestuurders. Daarbij kan gewezen worden op de rol die hoogwaardig handhaven kan spelen bij het financieel zelfstandig maken (of houden) van burgers en op de financiële gevolgen daarvan voor gemeenten: het beperken van instroom, het bevorderen van uitstroom, het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik en daarmee het beperken van financiële problemen.

⁵ Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen.

⁶ Zie ook 'Toezicht en handhaving door gemeenten' (Pro Facto, 2016).

Aanbeveling 4: effecten van hoogwaardig handhaven zichtbaar maken

Veel respondenten menen dat hoogwaardig handhaven effectief is en wijzen voor de onderbouwing daarvan op zaken als de preventiequote, het aantal opsporingsonderzoeken of de afgedane zaken. Op zichzelf zijn dat belangrijke indicatoren, maar ze laten weinig zien van de manier waarop hoogwaardig handhaven de doeltreffendheid van het beleid bevordert, dat wil zeggen hoe dit het zittend bestand stimuleert om weer financieel zelfstandig te worden. Het lijkt raadzaam om dit mee te nemen bij de doorontwikkeling van hoogwaardig handhaven (zie aanbeveling 1) en daarbij te komen tot een beschrijving van de manier waarop hoogwaardig handhaven in de praktijk werkt. Hieruit kunnen criteria, doelen en prestatie-indicatoren worden afgeleid, die de basis kunnen vormen voor een meer gerichte beleidsvoering.

In dit verband valt op dat het onderzoeksprogramma 'Vakkundig aan het werk' (ZonMw) niet of nauwelijks aandacht heeft voor het thema handhaving. Dit programma richt zich op het benoemen van bewezen effectieve manieren om te bevorderen dat zo veel mogelijk mensen betaald werk vinden en/of houden. Er is alle aanleiding om hier ook een interventie als hoogwaardig handhaven bij te betrekken.

Aanbeveling 5: versterk lokaal de kennis over de ruimte die de privacywetgeving biedt

Sommige gemeenten blijken huiverig te zijn om in te grijpen in de privacy van uitkeringsontvangers en daarmee het risico te lopen om de grenzen die de wetgeving hieraan stelt te overtreden of daar zelfs maar bij in de buurt te komen. Andere gemeenten kennen weinig aarzeling en zoeken de grens op. Voor beide categorieën van gemeenten is het nuttig de kennis te versterken van de privacywetgeving, van de beperkingen en van de ruimte die deze biedt voor het verrichten van de dagelijkse werkzaamheden in het primair proces voornamelijk specifieke handhavingswerkzaamheden. Het ligt voor de hand daarbij de komst van de nieuwe Europese privacyverordening richtlijn te betrekken, die in mei 2018 van kracht wordt.

Aanbeveling 6: doe dit samen

Voor alle eerdergenoemde aanbevelingen geldt dat het verstandig is om te voorkomen dat iedere gemeente zelf het wiel gaat uitvinden. Coördinatie is, naast stimulatie, daarom van groot belang. Het is raadzaam een plan te ontwikkelen voor de manier waarop dit het beste kan gebeuren. Bij het versterken van samenwerking wordt bij voorkeur de focus gelegd op gemeenten, kennis- en ketenpartners.



Inleiding

1

1 Inleiding

1.1 Inleiding

Aan het begin van deze eeuw is het gedachtegoed van het hoogwaardig handhaven ontwikkeld. De kern ervan is dat de spontane naleving van regels door bijstandsklanten kan worden gestimuleerd wanneer gemeenten een optimale mix van preventieve en repressieve maatregelen in hun uitvoeringspraktijk aanbrengen (zie bijlage 1). Na evaluatie in pilotgemeenten Leeuwarden, Apeldoorn en Tilburg (Soethout en Van Waveren, 2003)⁷ heeft het hoogwaardig handhaven brede ingang gevonden bij gemeenten, daarbij geholpen door een financiële stimuleringsregeling van het ministerie van SZW.

In opdracht van het Kenniscentrum Handhaving en Naleving van de VNG (verder: KCHN) wordt nu de stand van zaken opgenomen rond het gebruik van het hoogwaardig handhaven. Dat is al enkele malen eerder gebeurd, namelijk in 2005 (ministerie SZW, 2005)⁸, in 2007 (De Levita en Oort, 2008)⁹ en in 2010 (Brukman, Rosing en Van Waveren, 2010).¹⁰

Het onderzoek en het rapport zijn zodanig opgezet dat de bevindingen zo goed mogelijk vergelijkbaar zijn met de resultaten uit 2010.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft in de jaren 90 samen met een aantal gemeenten en Gejo Duinkerken van adviesbureau Radar het gedachtegoed hoogwaardig handhaven ontwikkeld. Dit gedachtegoed gaat ervan uit dat wanneer sociale diensten zowel preventieve als repressieve aanpassingen in hun uitvoeringspraktijk doorvoeren, de spontane naleving van regels door bijstandsklanten toeneemt. De preventieve en repressieve maatregelen zijn te verdelen in vier zogenaamde 'visievelden', te weten:

1. Informeren op maat: de klant wordt gericht geïnformeerd over de regels waar hij zich aan moet houden. Dit betekent dat hij alleen die informatie krijgt die ook op zijn situatie van toepassing is.
2. Optimaliseren dienstverlening: de klant mag geen onnodige (administratieve) drempels in de dienstverlening tegenkomen: dit zorgt ervoor dat de klant zich gemakkelijk aan de regels kan houden en accepteert dat de regels er zijn.
3. Controle op maat: controles worden signaalgestuurd of risicogestuurd uitgevoerd: in plaats van periodieke heronderzoeken vinden de controles meer gericht plaats: als daar een aanleiding toe is of als een klant voldoet aan een bepaald risicoprofiel. Hierdoor zullen de klanten de pakkans na regelovertrading hoger achten.
4. Daadwerkelijk sanctioneren: na constatering van regelovertrading volgt daadwerkelijk een sanctie: lik-op-stukbeleid met passende sancties moet ertoe leiden dat potentiële fraudeurs zich bedenken, omdat ze de kans op een sanctie reëel en afschrikwekkend vinden.

Het gedachtegoed is gebaseerd op de veronderstelling dat aanpassingen op de vier visievelden ertoe leiden dat de klant eerder bereid zal zijn zich aan de regels te houden en deze bereidheid ook (uiteindelijk) vertaalt in feitelijk gedrag.

Om wijzigingen op de vier visievelden door te voeren, is het van belang dat gemeenten de beleidscyclus volgen: na het formuleren van een plan wordt het plan in de praktijk toegepast. Vervolgens wordt gemeten wat de resultaten van de nieuwe werkwijze zijn en wordt gekeken of het nodig is om het oorspronkelijke plan aan te passen.

1.2 Hoogwaardig handhaven in een veranderende omgeving

Het concept van hoogwaardig handhaven richt zich op het bevorderen van de naleving van zowel de arbeidsverplichting (art.9 Pw) als van de inlichtingenverplichting (art.17 Pw). Het concept is niet sub-

⁷ Soethout, J.E. & Van Waveren, R.C. (2003). *Eindmeting Evaluatie LAT-project –eindrapport*. Amsterdam: RegioPlan.

⁸ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2005). *Hoogwaardig Handhaven: Gemeenten uit de startblokken*. Den Haag: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

⁹ Levita, B. & Oort, F. (2008). *'Doorgroeien' Onderzoek naar de borging en verankering van Handhaven in de WWB*. Amsterdam: Radar.

¹⁰ Brukman, M., Rosing, F.A. & Van Waveren, R.C. (2010). *Borging in Beweging: Stand van zaken Hoogwaardig Handhaven WWB 2010*. Amsterdam: RegioPlan.

stantieel veranderd sinds 2010. De context is sindsdien wel veranderd. De meest in het oog springende veranderingen hebben te maken met de Fraudewet, met de Wet maatregelen WWB en met de decentralisaties in het sociale domein.

Met de decentralisaties in het sociale domein (2015) is een omgeving ontstaan die gemeenten uitnodigt om te komen tot een integrale visie op en uitvoering van handhaving van de drie wetten. De opmars van de sociale wijkteams, die een functie moeten krijgen als de nieuwe poort voor tijdelijke inkomen, ondersteuning en voorzieningen, past daarbij. Dit heeft geleid tot nieuwe verhoudingen tussen de backoffice en de frontoffice en daarmee de manier waarop er gehandhaafd wordt of nog moet gaan worden. De vraag is of dit in de praktijk gebeurt. Een peiling onder 239 gemeenten in het najaar van 2015 laat zien dat 'werk en inkomen' maar in beperkte mate is opgenomen in de sociale wijkteams (37% van de gemeenten), fors minder dan een jaar daarvoor (54%). Aandacht voor handhaving wordt daarbij niet expliciet genoemd als een taak.¹¹

Op 1 januari 2013 is de Fraudewet in werking getreden. De belangrijkste gedachte achter de Fraudewet is dat socialezekerheidswetten gebaseerd zijn op solidariteit in de samenleving, en dat het maatschappelijke draagvlak hiervoor afneemt wanneer er met uitkeringen gefraudeerd wordt. Uitkeringen zijn alleen bedoeld in situaties waarin dit strikt noodzakelijk is; fraude mag niet lonen. Om dit te bereiken, is in de Fraudewet het sanctieregime van de socialezekerheidswetten, waaronder de bijstandswet, aangescherpt.

Belangrijk is dat de Fraudewet getuigt van een heel andere visie op nalevingsgedrag dan het hoogwaardig handhaven. De onderliggende gedachte in de Fraudewet is immers dat preventie van regelovertreding effectief kan worden afgedwongen door vergroting van de pakkansen en verhoging van de sancties. Onderzoek van PWC in 2014 wees op forse uitvoeringsproblemen bij gemeenten.¹² Het regime van de Fraudewet is in 2016 onder invloed van de hoogste bestuursrechter aanzienlijk gematigd. Verwacht mag worden dat het gemeentelijk handhavingsbeleid is beïnvloed door deze andere, repressievere koers van het Rijk.

De Wet maatregelen WWB is op 1 januari 2015 in werking getreden. Deze wet brengt nieuwe verplichtingen voor bijstandsontvangers mee, waaronder de uniforme arbeidsverplichtingen. En net als bij de Fraudewet is ook hier het bijbehorende sanctieregime aanzienlijk verzwakt en is de discretionaire ruimte voor uitvoerders verminderd. Ook van deze wet kan dus verwacht worden dat deze zich in de gemeentelijke praktijk weerspiegelt. Verkennend onderzoek van de Inspectie SZW laat zien dat dit aan het einde van 2015 niet overal het geval is. Van de negentien onderzochte gemeenten hebben (nog) maar enkele hun beleid aangepast.¹³

Fenger en Maan (2014) wijzen nog op een heel andere contextuele verandering.¹⁴ Zij wijzen op een 'stille' revolutie in tal van sociaalwetenschappelijke disciplines: de 'behaviouristische' revolutie. 'Centraal daarin staan nieuwe inzichten over het gedrag van burgers en de beïnvloeding daarvan. Onder invloed van gezaghebbende auteurs als Kahneman (Political brain), Sunstein en Thaler (Nudging) en Ben-Ner en Putterman (Economics, Values, and Organization) wordt steeds duidelijker dat het simpele economische gedragsmodel, waarop veel beleid is gebaseerd, niet klopt. Burgers blijken in veel situaties niet rationeel te handelen, maar emotioneel. Burgers laten zich niet leiden door informatie, maar door indrukken. In diverse disciplines wordt nu getracht om adequaat te verklaren hoe mensen handelen, waarom ze dat op deze manier doen en op welke wijze dit gedrag dan te beïnvloeden is.' (Fenger en Maan 2014, pp.16-17). Het is voorstelbaar dat dit zich in gemeenten vertaalt in een andere manier van (denken over en uitvoeren van) handhaven.

¹¹ Movisie (2016). *Sociale wijkteams in beeld. Stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015)*.

¹² PWC (2014). *Onderzoek uitvoering Fraudewet*.

¹³ Inspectie SZW (2015). *Vinger aan de pols. Nota van bevindingen*. Den Haag.

¹⁴ Fenger en Maan (2014). *Hoogwaardig handhaven in de gemeentelijke praktijk*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

1.3 Doel, opdracht en onderzoeksvragen

Doelen

Met dit onderzoek wordt een volgende 'foto' gemaakt van de stand van zaken van het hoogwaardig handhaven. De kern van de opdracht is om het rapport 'Borging in beweging' (2010) te actualiseren. Om een betrouwbaar en gesystematiseerd beeld te krijgen van de voortgang met betrekking tot handhaving op verschillende onderdelen is het noodzakelijk dat het onderzoek vergelijkbaar is met de eerdere metingen.

Het doel van het onderzoek is om de stand van zaken in kaart te brengen met betrekking tot het hoogwaardig handhaven van de Participatiewet. Mocht blijken dat de aandacht bij gemeenten voor hoogwaardig handhaven onder druk heeft gestaan, bijvoorbeeld door de decentralisaties, dan is het van belang vast te stellen op welke wijze het gewenste niveau weer bereikt kan worden en welke ondersteuning daarvoor nodig is. Deze informatie moet helpen om te bepalen of het huidige ondersteuningsaanbod 'hoogwaardig handhaven' nog in een behoefte voorziet. Ook kan het bijdragen aan het ontwikkelen van draagvlak voor integrale handhaving.

Hoofdvragen

1. In welke mate en op welke wijze geven gemeenten uitvoering aan het hoogwaardig handhaven?
2. Welke hiaten zijn er op dat vlak en welke landelijke ondersteuningsvraag bestaat er diensgevolge?

Subvragen

3. Hoe groot is het risico dat de investeringen van afgelopen decennia in het hoogwaardig handhaven verloren gaan?
4. De decentralisaties vragen om een integrale dienstverlening. Leidt dit tot een behoefte aan integrale handhaving? Welke gevolgen heeft dit voor de opzet en de uitvoering van de handhaving?
5. Welke prioriteitstelling hanteren gemeenten bij de handhaving (beleid, werkprocessen en sturing, samenwerking en borging daarvan, investeringen in personeel)?

1.4 Onderzoeksverantwoording

1.4.1 Deelnemende gemeenten

Voor dit onderzoek is destijds een representatieve steekproef van 43 gemeenten getrokken, die is gestratificeerd naar gemeentegrootte en geografische spreiding. Deze 43 gemeenten hebben niet altijd allemaal meegedaan aan de voorgaande metingen, maar vormen het panel waaruit steeds weer wordt geput. Het panelkarakter komt de vergelijkbaarheid van de resultaten op de verschillende meetmomenten ten goede.

Ook ditmaal zijn deze gemeenten aangeschreven en hebben zich 25 gemeenten bereid getoond om mee te doen. Ondanks het feit dat er langdurig en aanhoudend is geworven, waarbij ook het KCHN zich heeft ingezet, is het aantal deelnemende gemeenten kleiner dan bij de laatste meting, toen 37 gemeenten aan een of meer onderdelen van het onderzoek meededen. Het bedanken voor de uitnodiging om mee te doen aan het onderzoek is door gemeenten in de meeste gevallen gemotiveerd met een verwijzing naar werkdruk en het stellen van prioriteiten. Bij enkele gemeenten heeft dat te maken met een reorganisatie en herverdeling van taken. Sommigen volstaan met een verwijzing naar het feit dat zij in 2010 ook niet hebben meegedaan. Daar staat tegenover dat er ditmaal dertien gemeenten – drie meer dan beoogd - bereid waren om mee te doen aan de interviewfase. In 2010 waren dit er tien.

Bij de samenstelling van de onderzoeksgroep van gemeenten is verder nog relevant dat twee gemeenten, Roosendaal en Rucphen, vanaf 2015 zijn gaan samenwerken in het Werkplein Hart van West-Brabant, een gemeenschappelijke regeling. Over deze twee onderzoeksgemeenten wordt in dit rapport onder één naam gerapporteerd.

De resulterende onderzoeksgroep van gemeenten is goed gespreid naar gemeentegrootteklasse en regio. Daardoor zijn de bevindingen goed te vergelijken met die van de voorgaande metingen.

Tabel 1.1 Deelnemende gemeenten 2017

Gemeente	E	Q	I
Alkmaar			
Alphen aan den Rijn	x	x	x
Amersfoort	x	x	x
Amstelveen			
Arnhem			
Assen			
Beek	x	x	
Brielle			
Brummen	x	x	
Capelle aan den IJssel			
Delfzijl			
Den Bosch	x	x	x
Den Helder			
Doetinchem	x	x	x
Dordrecht	x	x	x
Echt-Susteren	x	x	
Enschede	x	x	
Ermelo			
Franeckerde	x	x	
Gouda			
Goes			
Gooise Meren (Bussum)		x	
Groningen	x	x	x
Haarlem	x	x	
Heerenveen	x	x	
Helmond	x	x	
Huizen			
Leeuwarden	x	x	x
Leiden	x	x	x
Lelystad	x	x	
Purmerend			
Roermond	x	x	
Roosendaal	x	x	x
Rotterdam	x	x	x
Rucphen	x	x	x
Stichtse Vecht (Maarssen)			
Terneuzen			
Tilburg	x	x	
Veenendaal			
Vlaarding	x	x	x
Wassenaar			
Zoetermeer	x	x	x
Zutphen			
Totaal	24	25	13

E = webenquête, Q = quickscan en I = interviews.

1.4.2 Dataverzameling

Om zicht te krijgen op de stand van zaken zijn vragenlijsten uitgezet onder hoofden van dienst of senior beleidsmedewerkers (de webenquête) en onder uitvoerders (de quickscan). Daarnaast hebben telefonische interviews plaatsgevonden met de wethouder, het management en een ervaren uitvoerder (bijvoorbeeld een teamchef Klantmanagement).

Webenquête met diensthoofd of een senior beleidsmedewerker

Met behulp van de webenquête is data verzameld voor de beantwoording van met name hoofdonderzoeksvragen 1 en 2, en in beperktere zin ook van de drie subvragen. Daarvoor is de vragenlijst van de voorgaande meting aangepast aan de veranderde beleidscontext. Ook is de lijst wat ingekort om ervoor te zorgen dat het invullen niet al te veel tijd vraagt. Maar alle vraagitems waarover in 2010 is gerapporteerd, zijn ook nu weer uitgevraagd.

De webenquête is voorgelegd aan het management of een senior beleidsmedewerker met goede en brede kennis van het bijstandsbeleid, inclusief de handhaving. De webenquête is ingevuld door 24 respondenten (uitgezet onder 25 gemeenten).

Quickscan

De quickscan is voorgelegd aan uitvoerders, dat wil zeggen aan medewerkers met klantcontact zoals consulenten, klantmanagers en/of fraudepreventiemedewerkers van de afdeling Sociale Zaken. Ook de quickscan dient ter beantwoording van met name onderzoeksvraag 1. De quickscan is ongewijzigd overgenomen van de vorige meting, met uitzondering van kleine aanpassingen als gevolg van de wijzigingen in de beleidscontext. Het betreft een vragenlijst met 35 stellingen. De quickscan is uitgezet onder 25 gemeenten en is ingevuld door 224 respondenten.

Interviews

Net als in de vorige metingen zijn er interviews gevoerd met de wethouder, met het management en met een senior medewerker of chef uitvoering. De interviews zijn telefonisch afgenomen. Met behulp van de interviews is er informatie verzameld die relevant kan zijn voor de beantwoording van alle onderzoeksvragen. Er is gebruikgemaakt van de bestaande itemlijsten, die zijn aangepast aan de veranderde context (decentralisaties, Wet maatregelen WWB, Fraudewet). Er hebben in dertien gemeenten interviews plaatsgevonden.

1.4.3 Generaliseren van de bevindingen

De webenquête is in de onderzoeksgemeenten uitgezet onder managers. Van de 43 benaderde gemeenten gaven er 25 aan mee te willen doen; daarvan hebben vervolgens 24 gerepsondeerd. De webenquête is primair ingezet om ontwikkelingen binnen de groep van onderzoeksgemeenten in beeld te krijgen en de omvang van de respons is daarvoor voldoende.

De responsgroep van de quickscan is aanzienlijk groter dan van de webenquête. In totaal hebben 224 medewerkers met klantcontact, zoals consulenten, klantmanagers en/of fraudepreventiemedewerkers van de afdeling Sociale Zaken de quickscan ingevuld. Ook met deze gegevens kunnen ontwikkelingen in de onderzoeksgemeenten goed worden beschreven.

Ook van betekenis is dat in 2017 met meer gemeenten (namelijk dertien) interviews hebben plaatsgevonden dan bij vorige metingen (steeds tien).

1.5 Leeswijzer

De kern van de opdracht is om het voorgaande rapport 'Borging in beweging' (2010) te actualiseren. Er is daarom voor gekozen om het rapport dezelfde opbouw te geven als in 2010. Maar het rapport heeft ook nieuwe elementen, met name over de veranderende context rond het handavingsbeleid (decentralisaties, Wet maatregelen WWB, Fraudewet) die met name in hoofdstuk 5 aan de orde komen.

In hoofdstuk 2 staat de beleids- en plancyclus centraal. Dit hoofdstuk maakt inzichtelijk in hoeverre hoogwaardig handhaving deel uitmaakt van de dagelijkse werkwijze en het dagelijks handelen en welke veranderingen zijn te constateren ten opzichte van de vorige meting. In hoofdstuk 3 gaan we in op de vier visie-elementen en beschrijven we per visie-element wat gemeenten hebben gerealiseerd ten opzichte van de situatie in 2010. Hoofdstuk 4 bevat een inventarisatie van het draagvlak voor handhaven op de verschillende niveaus van de organisatie (bestuur, management en uitvoerders) en de ontwikkelingen daarin ten opzichte van de situatie in 2010. In hoofdstuk 5 wordt beschreven met welke partijen gemeenten samenwerken in het kader van het handhavingsbeleid. Hierbij gaat het niet alleen om interne handhaving (samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie), maar ook om samenwerking in de handhavingsketen, samenwerking in de keten van werk en inkomen en intergemeentelijke samenwerking.



De beleids- en plancycclus

2

2 De beleids- en plancyclus

2.1 Inleiding

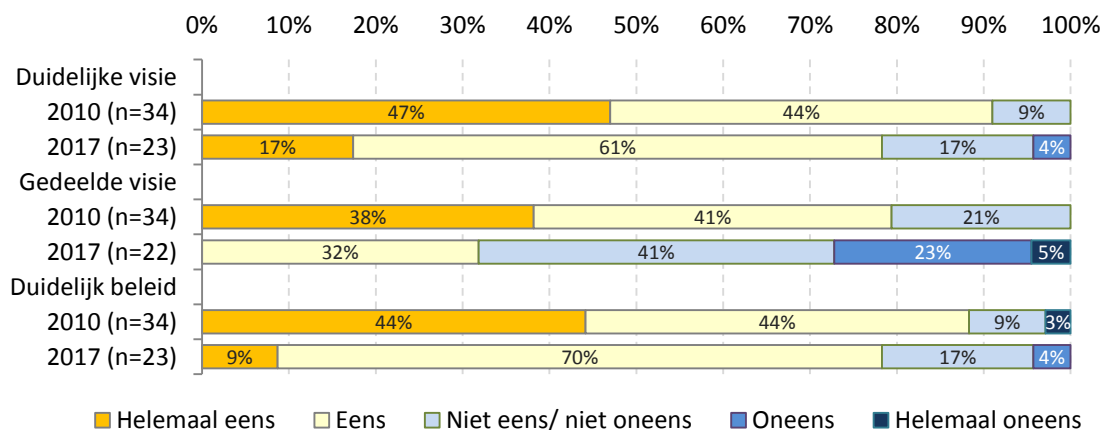
In dit hoofdstuk wordt in kaart gebracht in hoeverre hoogwaardig handhaving deel uitmaakt van de dagelijkse werkwijze en het dagelijks handelen van medewerkers, management en bestuur. Op basis van de informatie uit de webenquête onder het management en de quickscan onder uitvoerend medewerkers, aangevuld met informatie uit de verdiepende interviews, wordt beschreven wat anno 2017 de stand van zaken is en welke veranderingen er zijn te constateren ten opzichte van de meting uit 2010. Wij bespreken achtereenvolgens de thema's visie en beleid, organisatie en kwaliteit.

2.2 Visie en beleid

Visievorming is de eerste stap in de beleidsvorming. De visie op naleving en handhaving is het kader waarbinnen de gemeente haar beleid kan vormen, binnen de door het Rijk gestelde grenzen. Op basis van een duidelijke visie kan een vertaalslag worden gemaakt naar concrete afspraken en werkprocessen. Een succesfactor daarbij is de mate waarin de visie wordt gedeeld door de mensen die ermee werken.

Figuur 2.1 toont aan dat 78 procent van het management vindt dat hun gemeente een duidelijke visie heeft op handhaving. Dit is een flinke afname ten opzichte van 2010 toen ruim negentig procent dit vond. Ook over het delen van de visie neemt men een aanzienlijk minder positief standpunt in: in 2010 was 79 procent het (helemaal) eens met de stelling dat er een gedeelde visie was; in 2017 was dat 32 procent. De duidelijkheid van het handhavingsbeleid wordt ook lager beoordeeld dan in 2010.

Figuur 2.1 Management over (gedeelde) visie en beleid

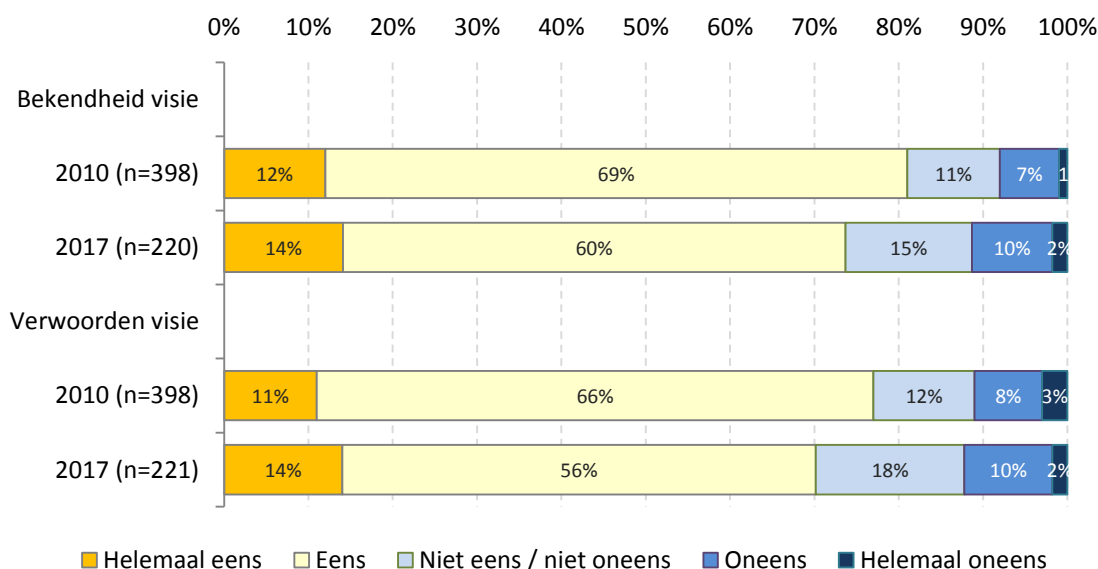


In de toelichting bij de vraag worden verschillende redenen aangegeven waarom men van mening is dat er geen gedeelde visie is. Er wordt onder meer aangegeven dat het bestuur/management in veel mindere mate wil handhaven dan medewerkers en dat bestuurders en raadsleden toch wel vaak een andere betekenis toekennen aan het begrip handhaven dan de medewerkers in de uitvoering.

Tijdens de interviews wordt onder meer gezegd dat er geen gemeentelijk handhavingsbeleid is dat is vastgesteld door het college, maar dat er met jaarplannen wordt gewerkt, "afgetikt door het MT". Andere gemeenten geven aan dat er een gemeentelijke verordening is voor de Participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet. Deze verordening fungeert als basis en er is voor gekozen niet met "allerlei beleidskaders" te werken. Ook deze gemeente werkt met jaarplannen, die ieder jaar worden geëvalueerd.

Figuur 2.2 laat zien dat 74 procent van de uitvoerders vindt dat er een duidelijke visie is. Dit komt overeen met de mening van het management (78 procent). Zeventig procent van de uitvoerders kan de visie verwoorden. Deze percentages komen overeen met de percentages uit 2010: toen gaf 81 procent van de uitvoerend medewerkers aan bekend te zijn met visie, en kon zeventig procent de visie verwoorden.

Figuur 2.2 Uitvoerders over visie op handhaving



Als er tijdens interviews over de gemeentelijke visie op het gebied van handhaving wordt gesproken, wordt deze door wethouders en managers onder meer op de volgende manier omschreven: “Handhaven met menselijke maat, maar rechtmatig”, “Dienstverlening als het kan, handhaven als het moet”, en “Goede handhaving begint met goede voorlichting”. Het algemene beeld dat heerst is, is dat fraude niet mag lonen. Echter, onbewuste fraude komt ook vaak voor. Bij dit soort fraude waarschuwen veel gemeenten eerst. Als de betreffende persoon nogmaals de fout in gaat, wordt er wel een maatregel of iets dergelijks opgelegd.

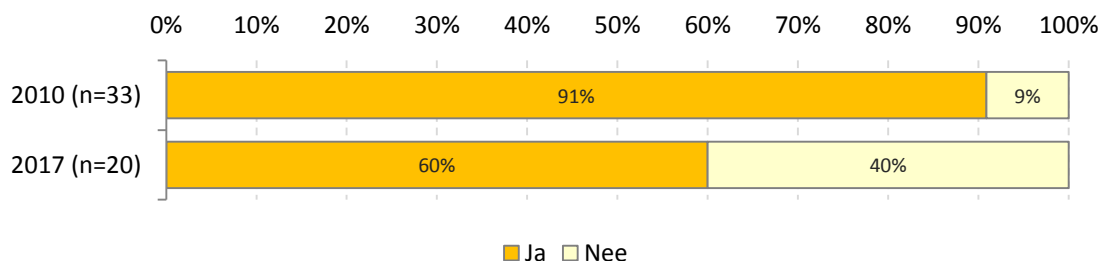
2.3 Organisatie

Goede sturing op naleving en handhaving draagt bij aan een doeltreffend en doelmatig beleid. Om goed te kunnen sturen, is het van belang dat vooraf de doelen zijn geformuleerd die men door inzet van bepaald beleid wil behalen. De doelen dienen vertaald te worden naar concrete werkprocessen, liefst SMART vormgegeven. Andere belangrijke factoren zijn de beschikbare handhavingscapaciteit en -instrumenten. Gemeenten zullen daarbij strategische keuzes moeten maken, zowel in de instrumentenkeuze als in de capaciteitsverdeling tussen de verschillende taken (handhavingstaken versus de andere taken) en tussen preventieve en repressieve handhaving. Al deze onderwerpen komen in deze paragraaf aan bod.

2.3.1 Beleidsdoelen

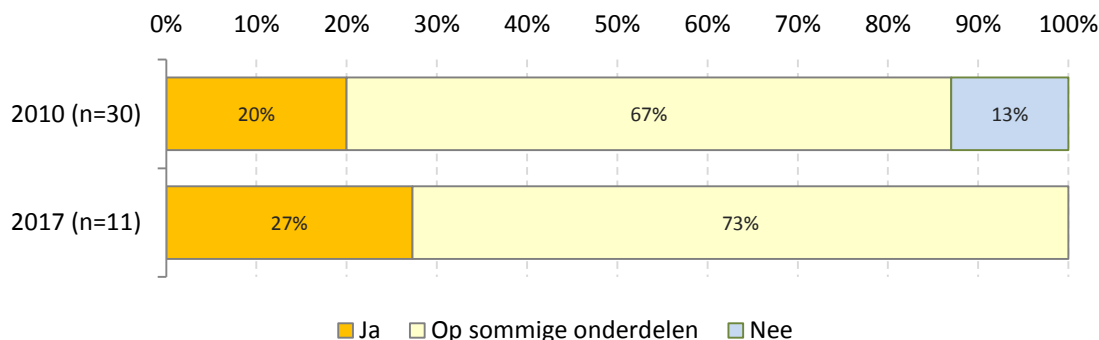
Van het management heeft zestig procent aangegeven dat hun gemeente handhavingsdoelen heeft geformuleerd rond de vier pijlers van hoogwaardig handhaven (figuur 2.3). Dit is een forse afname ten opzichte van de situatie in 2010 (91 procent).

Figuur 2.3 Het management: zijn er handhavingsdoelen geformuleerd rond informeren, optimaliseren, dienstverlening, controleren en sanctioneren?¹⁵



Het aandeel gemeenten dat doelen SMART formuleert is in 2017 wat groter dan in 2010: 27 procent (in 2017) ten opzichte van 20 procent (in 2010) (figuur 2.4). Het percentage managers dat aangeeft dat de beleidsdoelen in het geheel *niet* SMART zijn geformuleerd is afgenomen van 13 procent (in 2010) naar nul procent (in 2017).

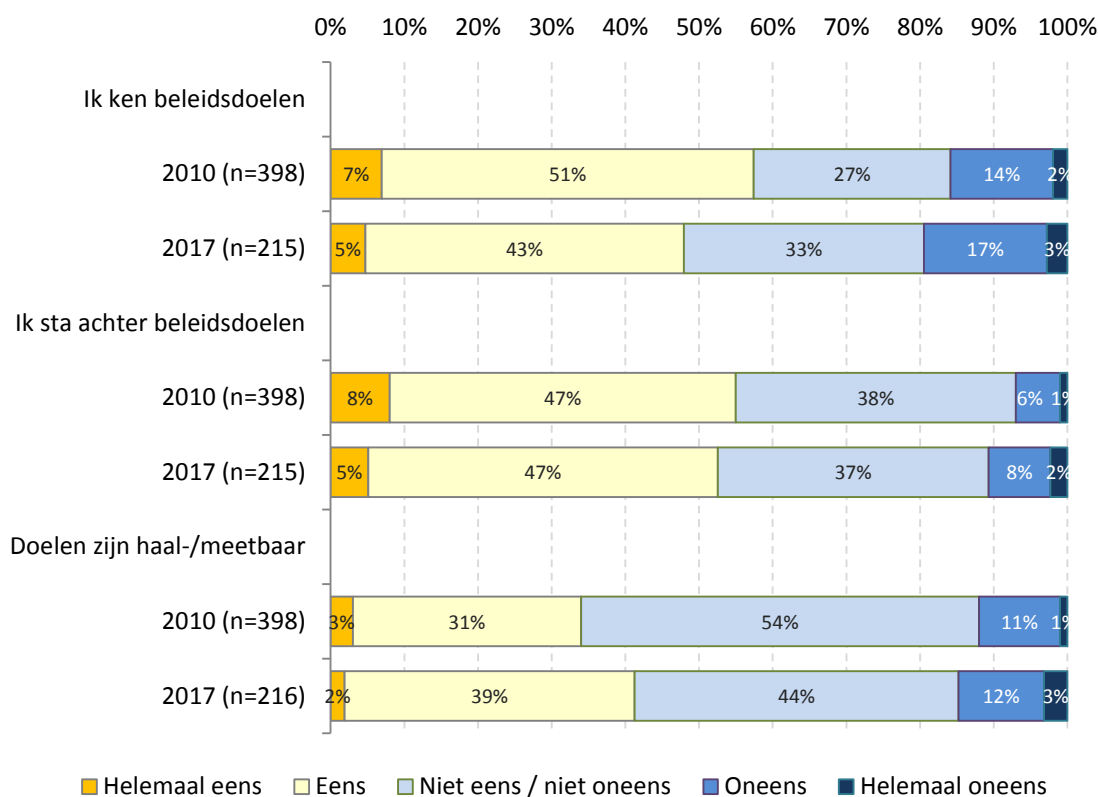
Figuur 2.4 Management: handhavingsdoelen SMART?



Waar zestig procent van het management (zie figuur 2.3) aangeeft dat er handhavingsdoelen zijn geformuleerd, ligt het percentage uitvoerend medewerkers dat aangeeft bekend te zijn met de beleidsdoelen in hun gemeente lager (48%, zie figuur 2.5). Ruim de helft van de uitvoerend medewerkers staat achter de beleidsdoelen van de gemeente en 41 procent van de uitvoerend medewerkers vindt dat de doelen haalbaar en meetbaar zijn. Ten opzichte van de resultaten uit 2010 verschillen de resultaten niet substantieel.

¹⁵ Eén medewerker gaf 'weet niet' aan op de vraag over handhavingsdoelen en sanctioneren; deze is niet opgenomen in bovenstaande figuur.

Figuur 2.5 Uitvoerders: beleidsdoelen



2.3.2 Werkprocessen

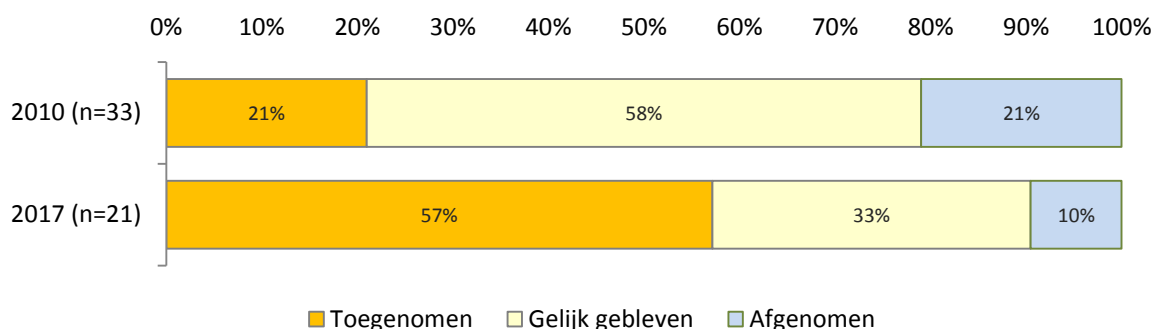
Uit de quickscan blijkt dat uitvoerders in 2017 de werkprocessen op het gebied van handhaving op een soortgelijke manier beoordelen als in 2010; de percentages zijn nagenoeg gelijk. Dit houdt in dat ruim de helft van de respondenten aangeeft dat de werkprocessen op orde zijn. Rond de vijftien procent geeft anno 2017 aan dat de werkprocessen niet op orde zijn (in 2010 was dit 16 procent).

2.3.3 Capaciteit, instrumenten, randvoorwaarden

Capaciteit

In veel gemeenten wordt handhaving zowel belegd bij gespecialiseerde medewerkers zoals fraudepreventiemedewerkers, medewerkers handhaving en sociaal rechercheurs, als bij medewerkers in het primaire proces. Alhoewel het voor gemeenten moeilijk is te kwantificeren hoeveel tijd er precies wordt besteed aan handhaven, melden zij een aanzienlijke toename: in 2017 gaf 57 procent aan dat er sprake was van een toename ten opzichte van 21 procent in 2010 (figuur 2.6). Het feit dat de capaciteit is toegenomen wil overigens niet zeggen dat de werkdruk is afgenomen; in tegendeel: uit de interviews blijkt dat er de laatste jaren ook (veel) meer werk is bijgekomen in het kader van de handhaving van de Participatiewet.

Figuur 2.6 Management over ontwikkeling capaciteit

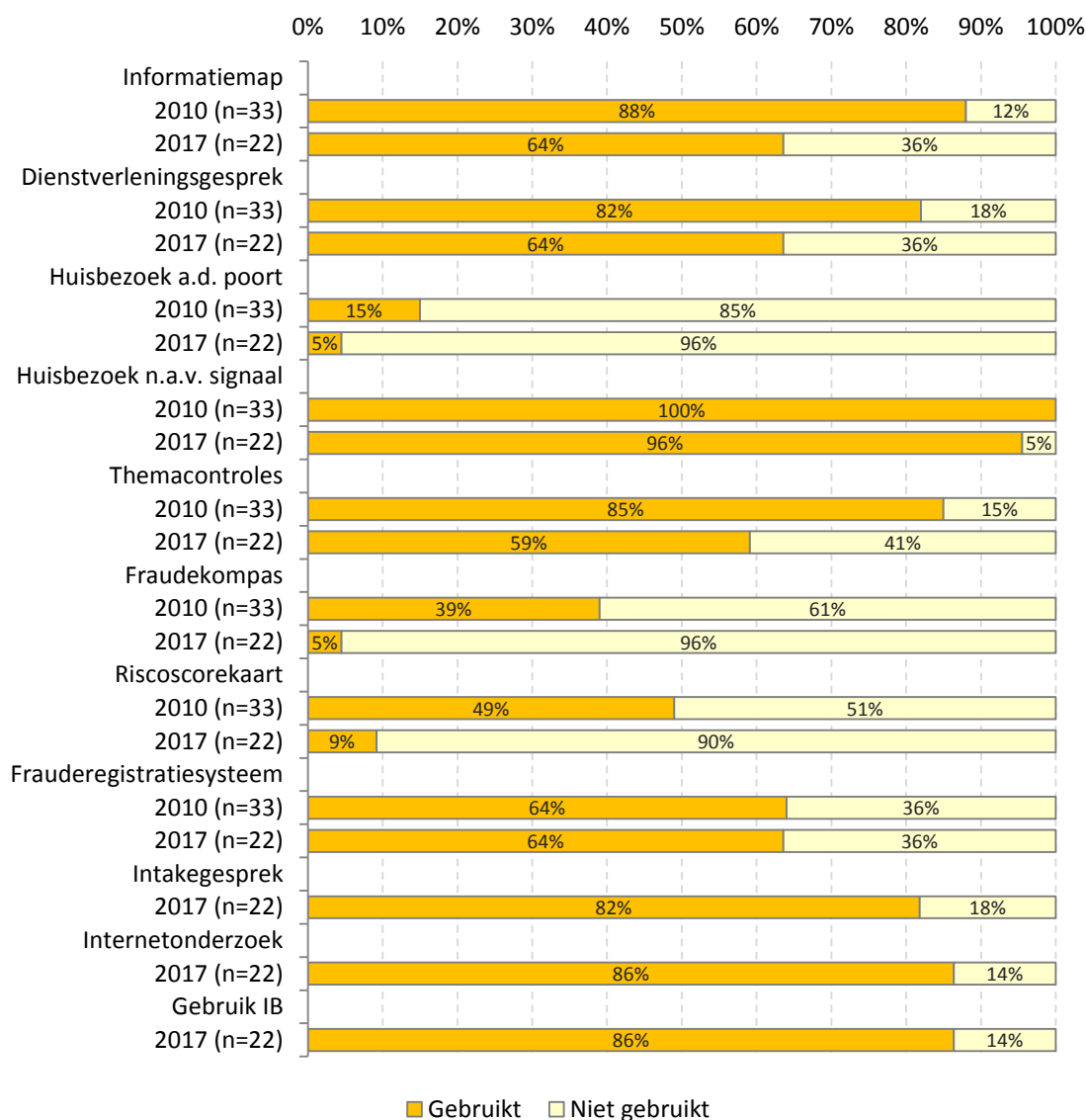


Instrumenten

Als we kijken naar het gebruik van de individuele instrumenten door de jaren heen (figuur 2.7), dan valt op dat managers aangeven dat het gebruik van instrumenten deels min of meer gelijk is gebleven (huisbezoek, frauderegistratiesysteem), deels licht is terug gelopen (informatiemap, dienstverleningsgesprek) en deels sterk is verminderd (fraudekompas en risicoscorekaart). Met name het internetonderzoek lijkt daarvoor in de plaats te zijn gekomen. In de interviews wordt erop gewezen dat de minder gebruikte instrumenten sterk verbonden zijn met het oorspronkelijke gedachtegoed van het hoogwaardig handhaven, en dat als gedachtegoed nu minder in de belangstelling staat dan in 2010.

Het gebruik van het intakegesprek, internetonderzoek en het raadplegen van het Inlichtingenbureau (in de enquête geformuleerd als 'gebruik IB') is niet eerder expliciet uitgevraagd, dus kan niet vergeleken worden met 2010. Alle drie worden in 2017 intensief gebruikt. In hoofdstuk 4 wordt nog verder ingegaan op het gebruik van diverse instrumenten.

Figuur 2.7 Management: gebruik van instrumenten¹⁶



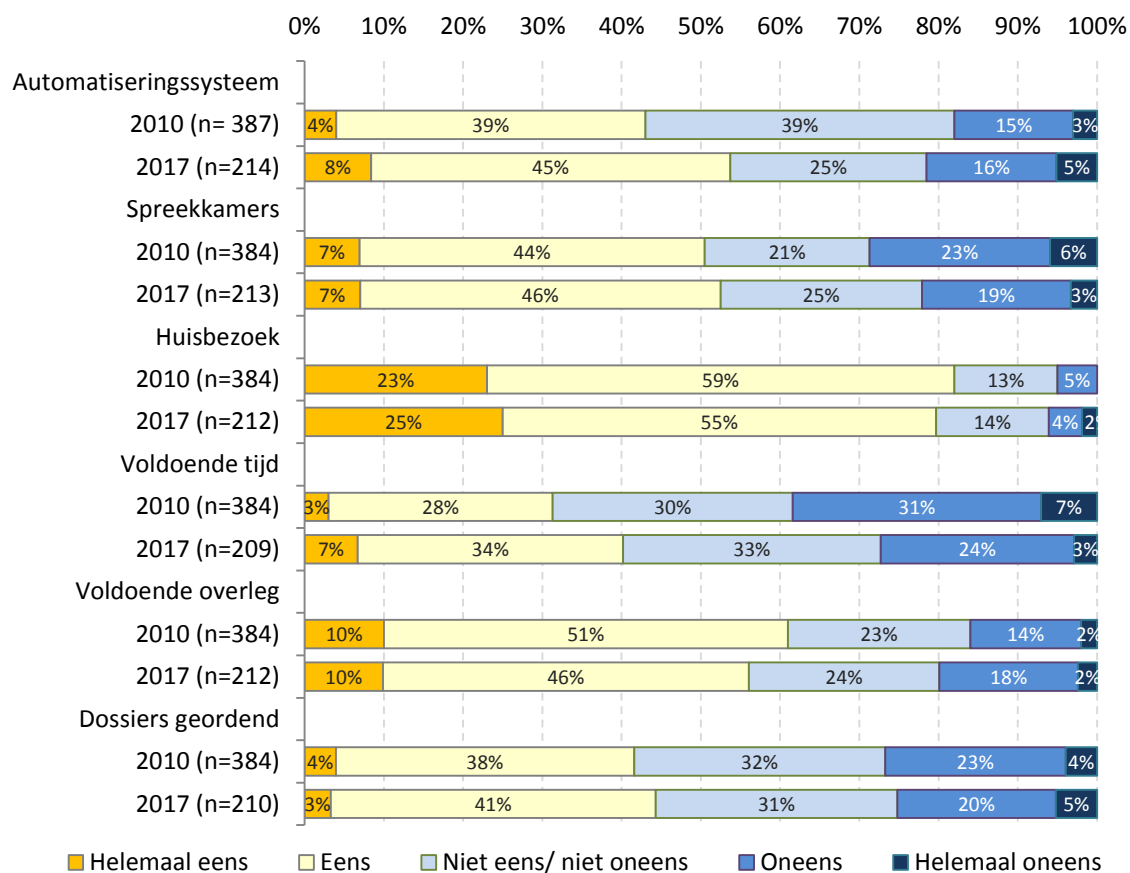
Randvoorwaarden

De quickscan levert inzichten in de randvoorwaarden voor handhaven (figuur 2.8). In 2010 vond 31 procent van de uitvoerend medewerkers dat er voldoende tijd was om te handhaven. In 2017 is dit toegenomen tot 41 procent. Tegelijk is er een substantiële groep die vindt dat er niet voldoende tijd is: in 2017 gaat het om 27 procent, in 2010 om 38 procent.

Ook is er sprake van een toename in het kader van de waardering voor het automatiseringssysteem. In 2017 vond 53 procent van de uitvoerend medewerkers dat het automatiseringssysteem ondersteunt bij het uitvoeren van handhaving (in 2010 was dit 43 procent). De veiligheid van de spreekkamers is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van de mening van 2010 (51% in 2017 en 53% in 2010).

¹⁶ In 2010 kwamen de antwoordmogelijkheden intakegesprek, gebruik IB en internetonderzoek niet voor.

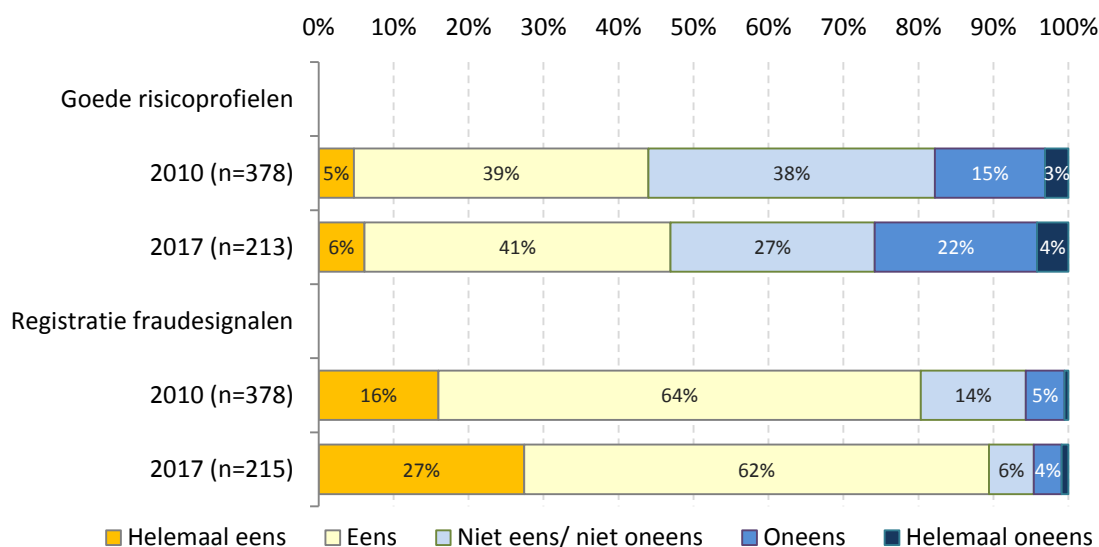
Figuur 2.8 Uitvoerders over randvoorwaarden



In de interviews wordt aangegeven dat er enerzijds voldoende tijd is om te handhaven, maar dat er anderzijds – als er meer tijd en mankracht was – “er nog meer kan worden gedaan”. Er komen bij de meeste gemeenten steeds meer uitkeringsontvangers bij, en dit is niet altijd in verhouding met het aantal beschikbare medewerkers.

Verder blijkt uit de resultaten van de quickscan (figuur 2.9) dat ongeveer de helft van de uitvoerders vindt dat er goede profielen worden gebruikt; een fractie meer dan in 2010. In 2017 geeft 89 procent van de uitvoerend medewerkers aan dat fraudesignalen worden geregistreerd; ook dit is een fractie meer dan in 2010. De groep respondenten die het hier helemaal mee eens is, is toegenomen van zestien procent (in 2010) naar 27 procent (in 2017).

Figuur 2.9 Uitvoerders over risicoprofielen en registratie fraudesignalen



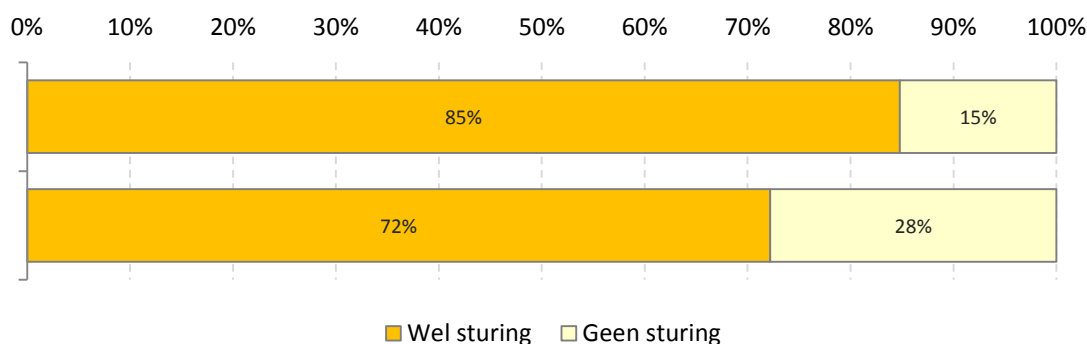
2.4 Kwaliteit

In deze paragraaf besteden we aandacht aan de wijze waarop gemeenten de organisatie van de informatievoorziening rondom het handhavingsbeleid vormgeven (het sturings- en verantwoordingsproces; de competenties van de medewerkers en aan het meten en evalueren van de kwaliteit van de dienstverlening in termen van effectiviteit en klantbeleving).

2.4.1 Proces

Driekwart van de managers geeft aan dat in hun gemeente gestuurd wordt op handhaving en dat is iets minder dan in 2010 (85 procent). In een interview geeft een respondent aan dat er minder wordt gestuurd, omdat de grootte van de teams sterk is toegenomen. Hierdoor is één teamleider bijvoorbeeld verantwoordelijk voor tientallen medewerkers. Men ziet inmiddels in dat dit niet goed werkt en gaat vanaf 2018 de werkwijze aanpassen, wat inhoudt dat de teams kleiner gaan worden. Andere respondenten wijzen in de interviews op de grootschalige veranderingen die zich sinds enkele jaren aan het voltrekken zijn in het gemeentelijke sociale domein. De komst van de Participatiewet is er daar een van en de aandacht die daarin is gaan zitten, heeft men niet kunnen besteden aan andere zaken, zoals het sturen op handhavingsdoelen.

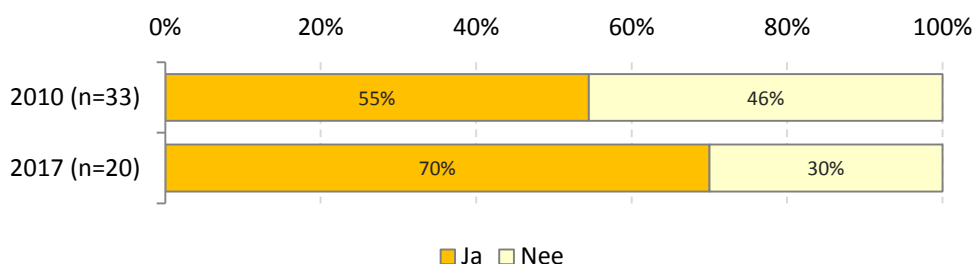
Figuur 2.10 Management over sturen op handhaven¹⁷



De gemeenten geven aan dat deze sturing onder meer plaatsvindt door middel van beleidsplannen, team(werk)plannen, jaarplannen, werkafspraken, managementinformatie, prestatie-indicatoren, jaarrekeningen, (casus)besprekingen, en/of (periodieke) overleggen.

Uit de resultaten van de webenquête onder het management is gebleken dat in zeventig procent van de onderzoeksgemeenten de stand van zaken of de voortgang op het gebied van handhaving wordt beschreven in maand- of kwartaalrapportages (figuur 2.11). Dit is een fractie meer dan in 2010 (55 procent).

Figuur 2.11 Management over handhaving in rapportages¹⁸



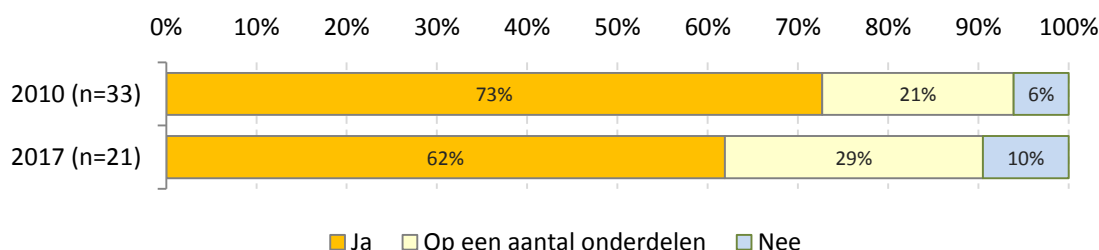
Verder is uit de webenquête gebleken dat, ondanks de grote verschillen in de mate van detaillering van de gerapporteerde informatie, de volgende resultaatindicatoren in bijna alle MARAPS voorkomen: aantallen controles/onderzoeken, resultaten en kosten-baten.

Figuur 2.12 toont de opvattingen van managers over de informatievoorziening over sancties en terugvordering. Het blijkt dat wat minder managers in 2017 aangeven hierin een goed cijfermatig beeld te hebben: een daling van 73 naar 62 procent.

¹⁷ Vier medewerkers gaven 'weet niet' als antwoord op de vraag over sturing op handhaven; deze zijn niet in de figuur opgenomen.

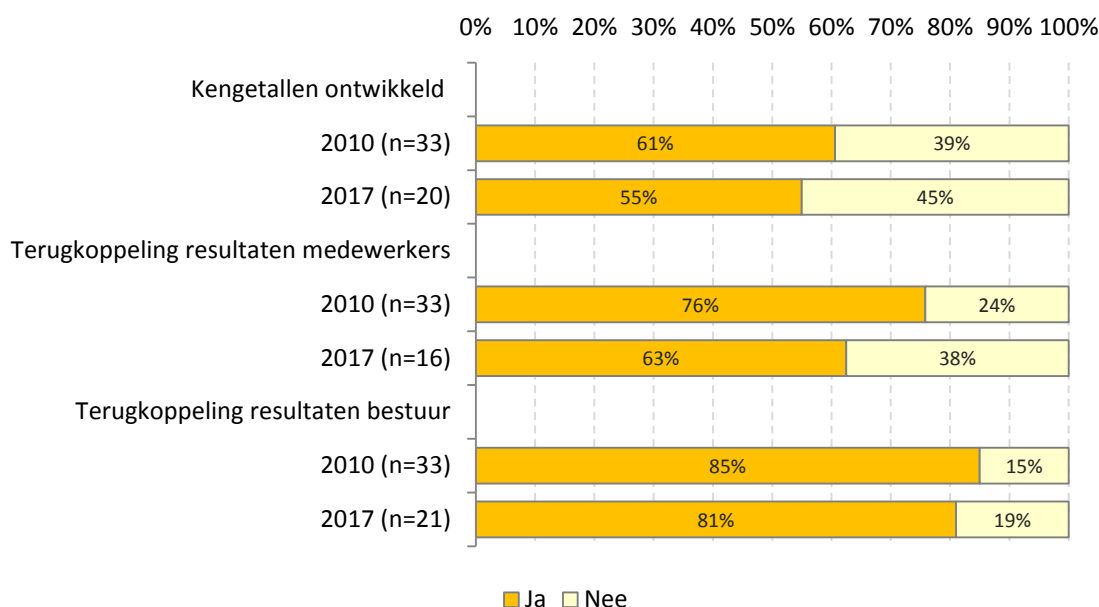
¹⁸ Twee medewerkers gaven 'weet niet' aan bij de vraag over de handhaving in rapportages; deze zijn niet opgenomen in bovenstaande figuur.

Figuur 2.12 Management over cijfermatig inzicht



Figuur 2.13 laat zien dat er tussen 2010 en 2017 sprake is van een afname wat betreft de terugkoppeling van het management van de behaalde resultaten naar de medewerkers (55 procent in 2017 ten opzichte van 61 procent in 2010). De terugkoppeling naar het bestuur ligt op een vergelijkbaar niveau als in 2010 (81 procent in 2017 ten opzichte van 85 procent in 2010). Ook in de beschikbaarheid van kengetallen hebben zich geen grote veranderingen voorgedaan.

Figuur 2.13 Management over terugkoppeling^{19 20}



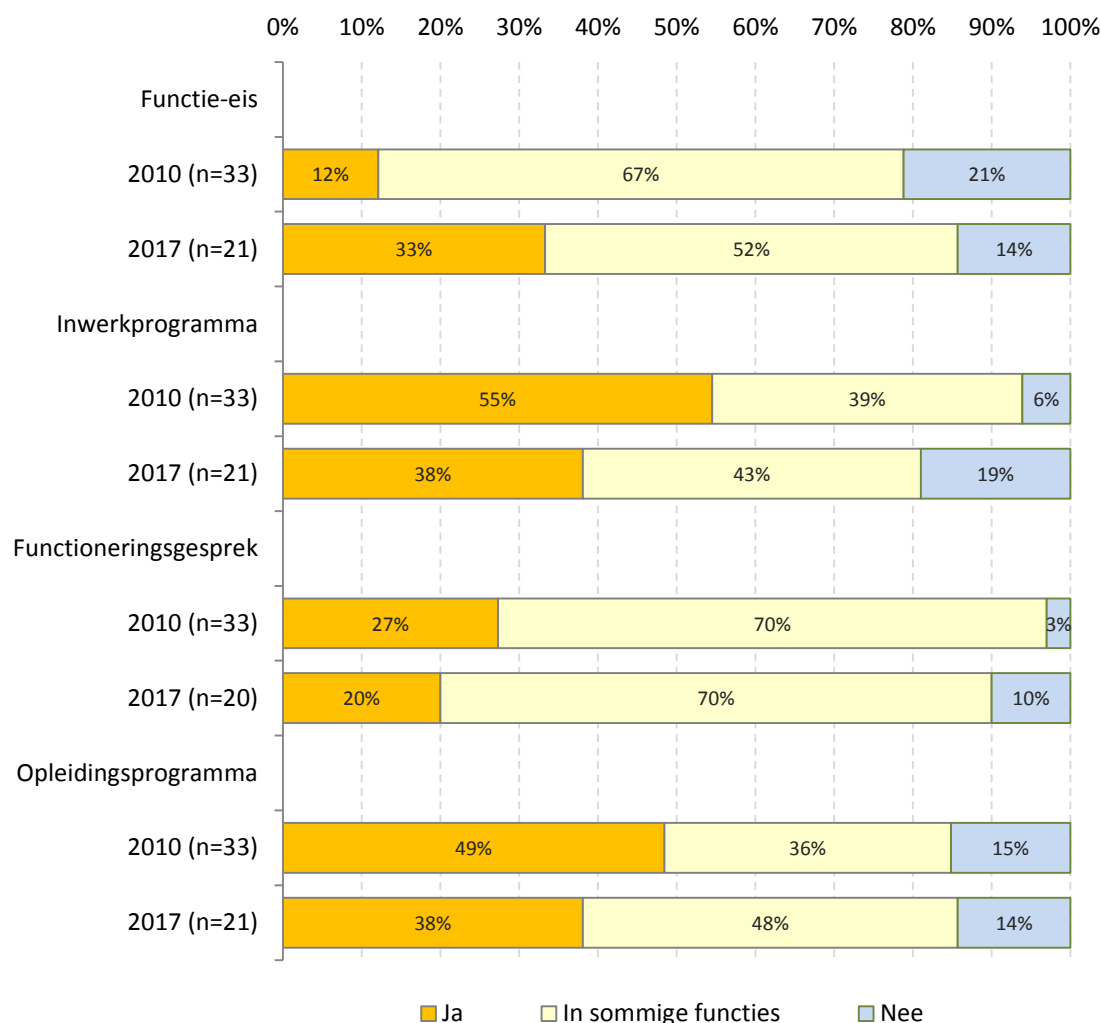
2.4.2 Competenties

De kennis en vaardigheden van de gemeentelijke medewerkers hebben invloed op de kwaliteit van de dienstverlening. Uit figuur 2.14 blijkt dat, net zoals in 2010, bij ongeveer tachtig procent van de onderzoeksgemeenten kennis van en ervaring met handhaven voor sommige functies een functie-eis is in de wervingsprocedure. Uit de ingevulde vragenlijsten blijken verschillende redenen waarom dit als functie-eis wordt gesteld. Onder meer wordt aangegeven dat fraudealertheid essentieel is om de functie goed te kunnen uitvoeren. Derhalve wordt het vermogen om dit te kunnen signaleren, getoetst in de procedure. Als tegenargument om een dergelijke eis niet op te nemen wordt gegeven dat je soms ook net afgestudeerden een kans moet geven om ervaring op te doen. In het verlengde van dit antwoord wordt wel opgemerkt dat bij medewerkers fraudeonderzoek altijd kennis en ervaring gevraagd wordt.

¹⁹ Zes medewerkers gaven 'weet niet' aan bij de vraag over terugkoppeling resultaten medewerkers; deze zijn niet opgenomen in de figuur.

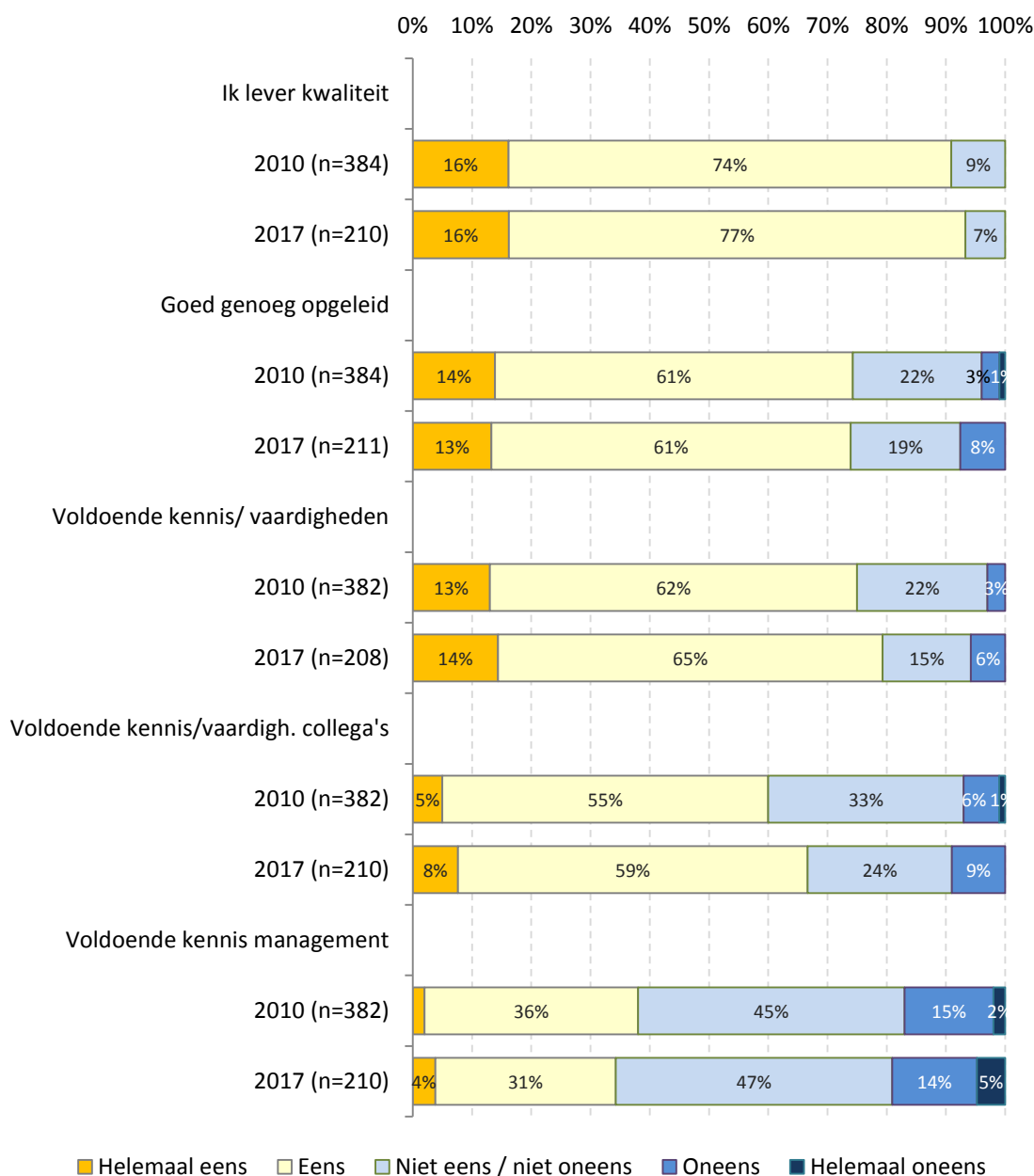
²⁰ Eén medewerker gaf 'weet niet' aan bij de vraag over terugkoppeling aan het bestuur; deze is niet opgenomen in de figuur.

Figuur 2.14 Management: is handhaving onderdeel van



Figuur 2.15 laat zien hoe uitvoerders hun kennis en vaardigheden beoordelen. Ongeveer driekwart van de uitvoerend medewerkers vindt dat ze goed genoeg zijn opgeleid en voldoende kennis en vaardigheden hebben om hun werk te kunnen doen. In 2010 was dit vrijwel gelijk. Negen van de tien uitvoerders vinden dat zij 'kwaliteit leveren', ofwel: dat zij hun werk goed doen. Ook dit aandeel is onveranderd sinds 2010. Over de kennis en vaardigheden van collega's is men iets minder positief dan over zichzelf en dat geldt nog wat sterker voor de beoordeling van de kwaliteiten van het management. Ook hier zijn er geen wijzigingen ten opzichte van 2010.

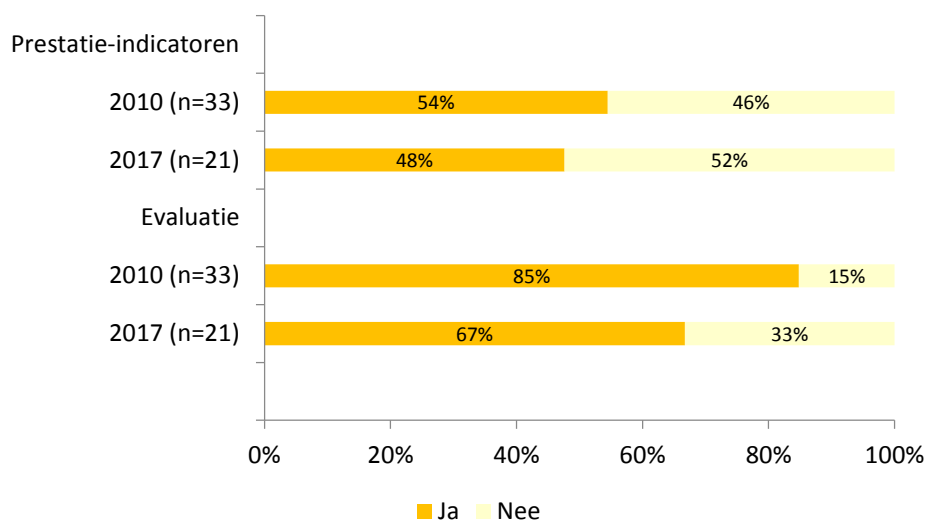
Figuur 2.15 Uitvoerders: aanwezigheid van kennis en vaardigheden



2.4.3 Meten, evalueren, klanttevredenheid

Monitoring biedt de mogelijkheid om 'tijdens de rit' te zien of men op koers ligt om het gestelde doel te behalen en om desgewenst bij te sturen. In 2010 gebeurde dit nog bij 85 procent van de onderzoeksge-
meenten; in 2017 gebeurde dit bij twee van de drie (67 procent). Over het algemeen wordt er ieder jaar
geëvalueerd. In sommige gemeenten gebeurt dit per kwartaal, en bij andere per tertiaal. Om de effecti-
viteit van het handhavingsbeleid te kunnen meten, worden in 55 procent van de gemeenten prestatie-
indicatoren gehanteerd. Dit is een afname van zeven procent ten opzichte van 2010.

Figuur 2.16 Management over evaluatie en prestatie-indicatoren²¹



Gebruikte prestatie-indicatoren zijn:

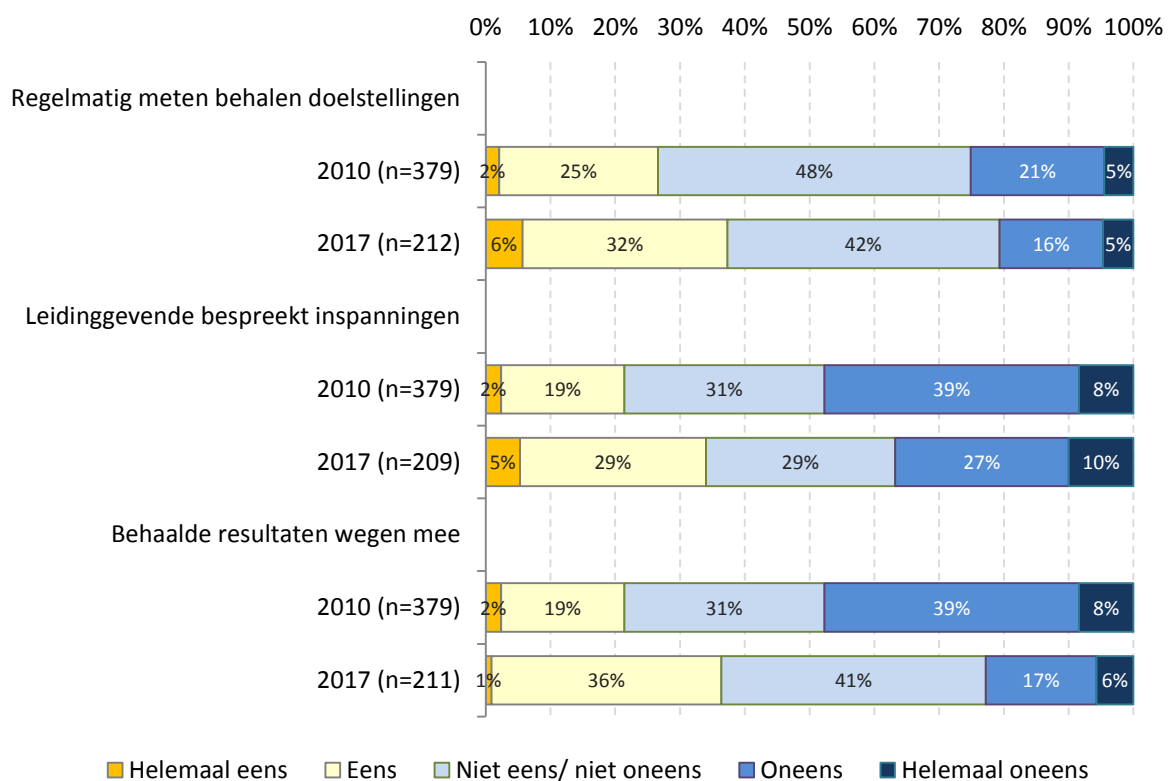
- aantal beëindigde uitkeringen;
- aantal fraudeonderzoeken;
- poortdossiers en beheerdossiers;
- toekenningspercentages;
- fraudebedragen;
- terugvorderingen;
- geïnde vorderingen;
- kwaliteitseisen.

Figuur 2.17 laat zien hoe uitvoerend medewerkers denken over evaluatie. In alle opzichten is er sprake van een verbetering in vergelijking met 2010:

- In 2017 vindt 38 procent dat er regelmatig wordt gemeten in hoeverre de geformuleerde (handhavings-)doelstellingen zijn behaald (in 2010 was dit 27 procent).
- In 2017 vindt 34 procent dat zijn/haar leidinggevende regelmatig de inspanningen op het gebied van handhaving met hem/haar bespreekt (in 2010 was dit 21 procent).
- In 2017 vindt 37 procent dat behaalde resultaten in het ene jaar meewegen in het formuleren van plannen voor het volgende jaar (in 2010 was dit 21 procent).

²¹ Eén respondent gaf 'weet niet' aan op de vraag over de vraag over handhaving prestatie-indicatoren. Deze is niet opgenomen in de figuur.

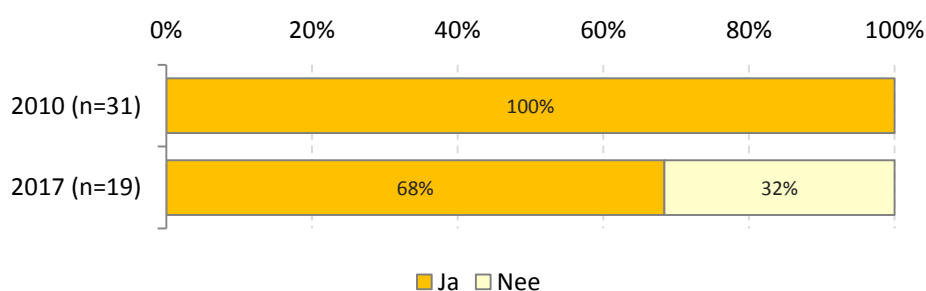
Figuur 2.17 Uitvoerders over evalueren



Klanttevredenheid

In 2017 gaf twee derde van de managers aan klanttevredenheid te meten. Dat is lager dan in 2010, toen alle gemeenten aangaven dit te doen.

Figuur 2.18 Management over meten klanttevredenheid²²



2.5 Bevindingen

Wanneer we de belangrijkste ontwikkelingen vanaf 2010 samenvatten, komen we tot het volgende overzicht:

- **Visie en beleid:** In vergelijking met 2010 geven zowel minder managers als minder uitvoerders aan dat er een duidelijke (gedeelde) visie is op handhaving. Ook vinden minder mensen dat het beleid duidelijk is. Hier staat tegenover dat er meer SMART-geformuleerde doelen zijn.
- **Capaciteit:** managers signaleren een toename van de handhavingcapaciteit (57 procent in 2017 ten opzichte van 21 procent in 2010).

²² Drie personen geven 'weet niet' aan op de vraag over het meten van klanttevredenheid. Deze zijn niet opgenomen in de figuur.

- Instrumenten: het gebruik van instrumenten die aan het oorspronkelijke gedachtegoed van hoogwaardig handhaven zijn verbonden, is sterk afgenomen ten opzichte van 2010. Het gaat met name om het fraudekompas en de risicoscorekaart. Voor deze instrumenten zijn andere in de plaats gekomen.
- Tijd en systeem: ruim een kwart van de uitvoerders geeft aan dat er onvoldoende tijd is om te handhaven. Dat is een verbetering ten opzichte van 2010 (38%). Ook de managers geven aan dat er (veel) meer werk is bijgekomen en dat er niet altijd voldoende tijd is om te handhaven. De waardering voor het automatiseringssysteem is toegenomen.
- Risicoprofielen en -signalen: bijna de helft van de uitvoerders meldt in 2017 te kunnen beschikken over goede risicoprofielen of risicotaxatie-instrumenten, nauwelijks meer dan in 2010. In de interviews geven ook managers aan dat er te weinig vooruitgang is geboekt met de ontwikkeling van betere risicotaxatie-instrumenten. Uitvoerders zijn in 2017 wat positiever over de registratie van fraudesignalen dan in 2010.
- Sturing en rapportage: wat minder managers geven in 2017 aan dat er wordt gestuurd op handhaving. Zij wijzen in de interviews op de grootschalige veranderingen die zich sinds enkele jaren aan het voltrekken zijn in het gemeentelijke sociale domein. De komst van de Participatiewet is er daar een van en de aandacht die daarin is gaan zitten heeft men niet kunnen besteden aan andere zaken, zoals het sturen op handhavingsdoelen. Ook heeft er als gevolg van bezuinigingen schaalvergroting plaatsgevonden, met grotere teams als gevolg, waarin aansturing lastiger is.
- Werving, selectie en opleiding: kennis van en ervaring met handhaven is net als in 2010 in de meeste gevallen een functie-eis is in de wervingsprocedure voor bepaalde functies (ongeveer 80% in 2010 en 2017). Medewerkers vinden zichzelf goed opgeleid, zijn een fractie minder positief over de 'kennis en kunde' van collega's en nog een fractie minder positief over hun managers. Deze beoordelingen in 2017 wijken nauwelijks af van die van 2010.
- Monitoring en evaluatie: in 2010 werd er bij 85 procent van de onderzoeksgemeenten gemonitord en geëvalueerd, in 2017 gebeurde dit bij twee van de drie (67 procent).
- Klanttevredenheid: er wordt minder vaak klanttevredenheid gemeten dan in 2010.



De vier visie- elementen van hoogwaardig handhaven

3

3 De vier visie-elementen van hoogwaardig handhaven

3.1 Inleiding

Het hoogwaardig handhaven gaat ervan uit dat gemeenten door de inrichting van hun uitvoeringspraktijk spontane naleving van regels door (het grootste deel van) hun bijstandsklanten kunnen beïnvloeden. Het gaat om een combinatie van preventieve en repressieve maatregelen, te weten:

- Informeren op maat: de klant gericht en doeltreffend informeren over de regels waar hij zich aan moet houden.
- Optimaliseren dienstverlening: de klant mag geen onnodige (administratieve) drempels in de dienstverlening tegenkomen: dit zorgt ervoor dat de klant zich gemakkelijk aan de regels kan houden en accepteert dat de regels er zijn.
- Controle op maat: slimme controles die signaalgestuurd of risicogestuurd uitgevoerd worden. Dus niet iedereen met dezelfde frequentie aan dezelfde controles onderwerpen, maar afstemmen op (percepties) van de risico's. Hierdoor zullen de klanten de pakkans van regelovertreding hoger achten.
- Daadwerkelijk sanctioneren: na constatering van regelovertreding daadwerkelijk sanctioneren: lik-op-stukbeleid met passende sancties moet ertoe leiden dat potentiële fraudeurs zich bedenken, omdat ze de kans op een sanctie reëel en afschrikwekkend vinden.

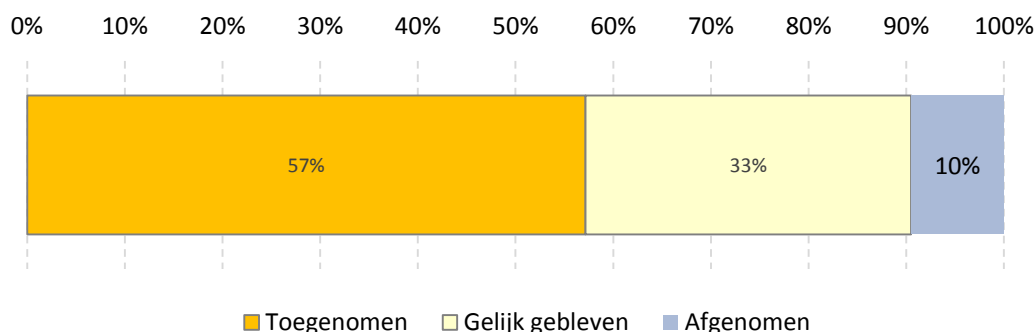
In dit hoofdstuk staan deze vier elementen van hoogwaardig handhaven centraal. Op basis van de informatie uit de webenquête, de quickscan en de interviews wordt per element beschreven welke veranderingen er hebben plaatsgevonden ten opzichte van 2010.

3.2 Ontwikkeling capaciteit en verhouding preventie/repressie

Capaciteit

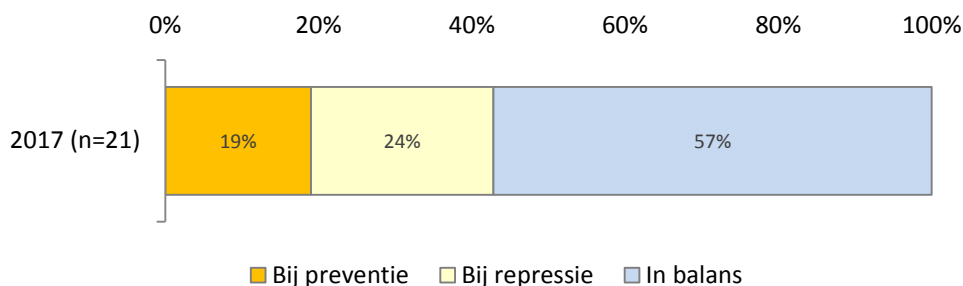
Desgevraagd geeft 57 procent van de managers aan dat de capaciteit voor handhaving is toegenomen sinds 2010 (figuur 3.1).

Figuur 3.1 **Ontwikkeling capaciteit handhaving (n=21)**



Als het gaat om de balans tussen preventie en repressie dan geven meer dan de helft van managers aan dat deze in balans zijn, terwijl 24 procent aangeeft dat er meer aan repressieve handhaving wordt gedaan (figuur 3.2).

Figuur 3.2 Focus: preventie/repressie/in balans



In de interviews keert het thema van het zoeken naar ‘de balans’ voortdurend terug. Vrijwel iedereen benadrukt het belang van een goede controle aan de poort, om te voorkomen dat mensen instromen zonder dat dit echt nodig is. Voor een doeltreffende begeleiding van het zittend bestand (de burgers die reeds een uitkering ontvangen), is het belangrijk preventie en repressie goed te ‘doseren’. Daarvoor is het nodig om de klant goed te kennen en daar schort het in een aantal gemeenten wel aan. Waar de balans precies moet liggen, en welke kant het lokale beleid op stuurt, is sterk afhankelijk van de situatie ter plaatse. Zo geeft een organisatie die voor meerdere gemeenten voor de handhaving van de Participatiewet verantwoordelijk is aan, dat de focus nu nog op repressieve handhaving ligt, maar dat het wenselijk is dat er in de toekomst meer preventief wordt gehandhaafd. Als reden hiervoor wordt gegeven dat ze als jonge, pas opgerichte organisatie nu nog primair bezig zijn met de interne organisatie en dat de focus derhalve op repressie ligt “om de zaak draaiende te houden”. Andere gemeenten geven juist het tegenovergestelde aan. Zij hebben bijvoorbeeld de laatste jaren ingezet op preventie, onder meer door klant-in-beeldgesprekken om (weer) contact te krijgen met klanten “die van de radar waren verdwenen”. Nu dit grotendeels is gelukt, kan de focus verschuiven naar repressie, zodat preventie en repressie meer in balans komen.

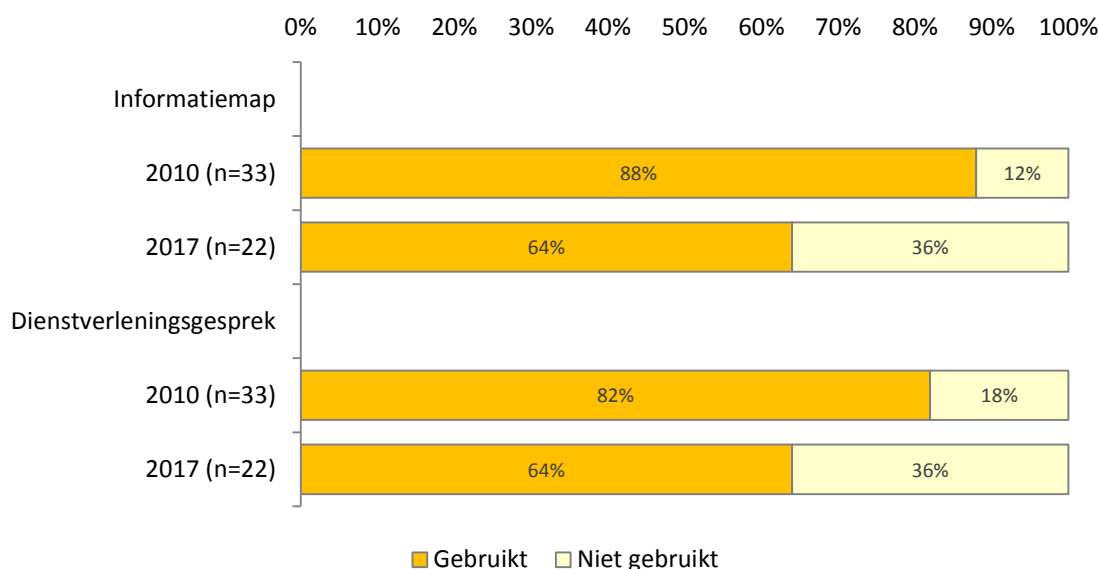
‘Het is de visie van de gemeente dat met preventie draagvlak verkregen en geconsolideerd wordt. Het hiermee verkregen draagvlak is nodig om de repressieve elementen in te kunnen zetten.’

(Nota Handhavingsbeleid; aangehaald tijdens interview met manager; 100.000-150.000 inwoners)

3.3 Informeren op maat

Vroegtijdig informeren houdt in dat de klant tijdig en juist wordt voorgelicht over zijn of haar rechten en plichten. In 2010 waren de belangrijkste instrumenten die werden ingezet: de informatiemap en het dienstverleningsgesprek. Het gebruik van beide instrumenten is in 2017 afgenomen: de informatiemap wordt nog in 64 procent van de gemeenten gebruikt (ten opzichte van 88 procent in 2010). Wellicht heeft dit te maken met de komst van meer differentiatie en doelgroepen en een toename van de complexiteit van de problematieken; één informatiemap volstaat dan niet. Het dienstverleningsgesprek wordt ook door 64 procent gebruikt (ten opzichte hetzelfde percentage, van 64 procent, in 2010) (figuur 3.3).

Figuur 3.3 Gebruik preventieve instrumenten



Uit de interviews blijkt dat alle gemeenten goed inzetten op vroegtijdig informeren: er worden onder meer (verplichte) informatiebijeenkomsten georganiseerd; websites zijn actueel; er zijn folders beschikbaar; en er worden brieven verstuurd. Een van de respondenten geeft aan dat als gevolg van vroegtijdig informeren ongeveer twintig procent afvalt van de personen die een uitkering aanvragen. Er wordt ook aangegeven dat de voorlichting “soms strakker kan”: burgers kunnen de voorlichting als dreigend ervaren doordat de focus tijdens het informeren nog wel eens kan liggen op de plichten die iemand heeft, en de (nadelige) gevolgen die het niet naleven van deze plichten met zich mee kan brengen

3.4 Optimaliseren van de dienstverlening

Het optimaliseren van dienstverlening heeft als doel het vergemakkelijken van de regelnaleving van de klant, bijvoorbeeld door het wegnemen van bureaucratische handelingen, het verbeteren van de service en het verlagen van drempels.

Er zijn gemeenten die tijdens de interviews aangeven maatwerk te willen leveren aan klanten. Om dit te kunnen doen, moeten ze eerst alle klanten kennen. Eén van deze gemeenten heeft daarom haar gehele klantenbestand verdeeld onder de klantmanagers, en een ieder de opdracht gegeven contact te leggen met de uitkeringsontvanger en meerdere malen per jaar een gesprek met hem of haar te hebben. Andere gemeenten laten blijken dat zij hun dienstverlening aanpassen aan de actuele (politieke) situatie, bijvoorbeeld door de komst van nieuwe stromen statushouders, die niet allemaal de Nederlandse taal machtig zijn. De gemeente in kwestie heeft de uitkeringsgerelateerde rechten en plichten in diverse andere talen beschikbaar gesteld, zodat het duidelijk is wat er wordt verwacht.

De interviews maken ook duidelijk dat in diverse gemeenten vrij vroeg in het proces een schifting wordt gemaakt tussen kansrijke en kansarme klanten. De eerste groep wordt intensief begeleid en gecontroleerd, met de tweede groep wordt het contact zeer extensief. Het wordt in dit laatste geval aan de klant overgelaten om eventuele mutaties te melden, voor het overige is er dan niet of nauwelijks meer contact. Het gaat daarbij om aanzienlijke delen van het klantenbestand. Een deel van deze gemeenten is inmiddels op deze koers teruggekomen en is regelmatig contact met de klant weer als waardevol gaan beschouwen met oog op activering, maar ook ter voorkoming van regelovertreding. Deze gemeenten hebben vaak te kampen met tekorten op het BUIG-budget en een slechte arbeidsmarkt.

“De BIA-quota (buiten behandeling, intrekking, afwijzing) is gedaald van 31 procent naar 20 procent. Jaarlijks zijn er 2.800 aanvragen levensonderhoud, reken maar uit wat dit aan kosten oplevert ($280 * 25.000 = 7$ miljoen). En dat in een gemeente met een groot tekort op het BUIG-budget”. (manager, 100.000-150.000 inwoners)

3.5 Controleren op maat

Controle op maat wordt in belangrijke mate vormgegeven door te controleren naar aanleiding van risicosturing en signaalsturing. Bij risicosturing worden bepaalde *groepen* onderscheiden op grond van een verhoogd frauderisico. Signaalsturing richt zich op het onderkennen van *individuele* situaties met een verhoogd frauderisico. Een derde variant is de themacontrole, waarin specifieke thema's worden gebruikt als startpunt voor de controles.

In hoofdstuk 2 is reeds aan bod gekomen welke instrumenten er worden gebruikt in het kader van de handhaving van de Participatiewet (zie figuur 2.7). Hieruit blijkt dat wat betreft de instrumenten die ook in 2010 werden genoemd, alle instrumenten in gebruik zijn afgenomen. Het gebruik van het fraudekompas en de risicoscorekaart zijn het meest afgenomen. Het fraudekompas is van 39 procent (in 2010) naar vijf procent (in 2017) gegaan, en de risicoscorekaart is van 49 procent (in 2010) naar negen procent (in 2017) gegaan. Er zijn ook nieuwe repressieve instrumenten bijgekomen, zoals bijvoorbeeld het internet-onderzoek. Over dit instrument en het gebruik van IB wordt door 86 procent van de respondenten gezegd dat ze gebruikt worden. Huisbezoeken naar aanleiding van een signaal worden, net als in 2010, het vaakst genoemd: 96 procent van de respondenten geeft in 2017 aan dat zij hier gebruik van maken (ten opzichte van 100% in 2010). Huisbezoeken aan de poort werden in 2010 al niet vaak genoemd (15%) en zijn in 2017 nog verder afgenomen: vijf procent.

Uit de interviews blijkt dat er tijdens handavingsgerelateerde huisbezoeken door medewerkers Werk & Inkomen steeds vaker door gemeenten “breder wordt gekeken”. Er zijn gemeenten waarbij de handhavers die een bezoek afleggen, ook in de gaten houden of er bijvoorbeeld op het gebied van zorg iets speelt. Als zij dergelijke signalen constateren, geven zij dit door aan de verantwoordelijke persoon of instantie. De gemeente in kwestie beschouwt het feit dat zij ‘breder kijken dan alleen fraude’ als een van haar sterke punten. Bij de meeste gemeenten staat deze ontwikkeling echter nog in de kinderschoenen (meer hierover in hoofdstuk 5 waar onder meer de samenwerking binnen het sociaal domein aan bod komt).

In het kader van ‘controleren op maat’ zijn er ook gemeenten die bovenop hun reguliere caseload jaarlijks een zeker aantal extra rechtmatigheidsonderzoeken uitvoeren; het gaat hierbij om onderzoeken op basis van risicoprofielen. De gemeente in kwestie is zeker niet de enige gemeente die gebruikmaakt van risicoprofielen. Een andere interviewgemeente geeft aan dat men sinds enkele jaren met dergelijke profielen werkt. Als voorbeeld worden kamerbewoners genoemd: het komt regelmatig voor dat iemand zich bijvoorbeeld inschrijft bij een familielid.

Tijdens de meeste interviews wordt gesproken over de onderwerpen gegevensdeling, cameratoezicht en/of privacy. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat het wenselijk is dat organisaties meer gegevens met elkaar delen. Ook wordt door enkele interviewgemeenten betreurd dat cameratoezicht (als gevolg van ontwikkelingen op juridisch vlak) niet meer mogen. “Er is niks effectiever dan cameratoezicht”, geeft een manager aan. Privacygerelateerde regels worden nog wel eens als een obstakel gezien; gemeenten respecteren deze regels wel, maar laten soms wel doorschemeren dat als deze regels wat soepeler zouden zijn, dit ten goede zou komen aan controleren en sanctioneren.

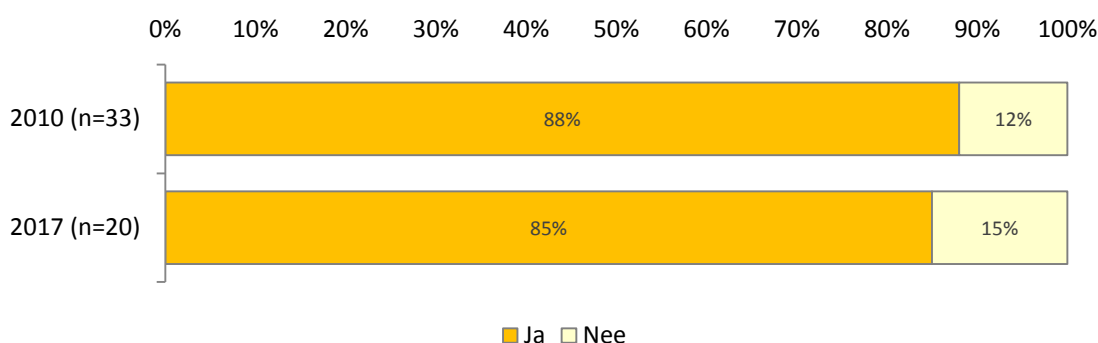
3.6 Daadwerkelijk sanctioneren

Als fraude niet wordt bestraft, verliest het handavingsbeleid aan geloofwaardigheid. Sterker nog: het zou voor twijfelaars een aanmoediging kunnen zijn om over de schreef te gaan. Wie fraudeert, moet daarom worden gestraft. Het sanctioneren bestaat uit het toepassen van een maatregel of sanctie op de

uitkering bij verwijtbaar gedrag, het terug- en invorderen van onterecht verstrekte uitkering en (bij fraude boven een bepaald bedrag) het doen van aangifte bij het Openbaar Ministerie.

Uit de door managers ingevulde vragenlijst blijkt (figuur 3.4) dat 85 procent van mening is dat het sanctiebeleid helder en overzichtelijk belegd is binnen de gemeentelijke organisatie. Daarnaast geeft 55 procent van de managers geeft aan dat er kengetallen/indicatoren voor maatregelen, boetes en terugvorderingen van de uitkering zijn ontwikkeld.

Figuur 3.4 Management beleid rond boeten, maatregelen en terugvordering helder belegd?



Uit de interviews blijkt dat wat betreft terugvorderingen door gemeenten vaak een afweging wordt gemaakt: hoeveel tijd en energie moeten we erin stoppen om te bewijzen dat persoon X sinds datum Y aan het frauderen is? Deze argumenten moeten bovendien stand houden in bezwaar en beroep. En welk bedrag kan er dan terug worden gevorderd? Ook wordt er vaak rekening gehouden met het belang van re-integratie en uitstroom; hoe beïnvloedt het opleggen van een maatregel de relatie met de klant en wat doet dat met zijn uitstroomkansen? Ook belangrijk zijn de zorggerelateerde aspecten: als we iemand nu een boete opleggen, en zijn uitkering stopzetten, dan heeft hij of zij (nog meer) schulden, en moet er wellicht een schuldhulpverleningstraject worden opgezet. Rekening houdend met dit alles wordt een afweging gemaakt. Dan blijkt bijvoorbeeld dat de kosten niet tegen de baten opwegen en wordt besloten “netjes van elkaar afscheid te nemen” en de uitkering stop te zetten. Ook kan het zijn dat men daarbij, om precies dezelfde reden, afziet van terugvordering.

Gemeenten geven aan moeite te hebben met het huidige door het Rijk voorgeschreven maatregelenbeleid. Vooral de uniforme arbeidsverplichting en de sancties op overtreding daarvan vindt men een probleem. Managers zien de aantallen opgelegde maatregelen teruglopen, uitvoerders geven aan daar ‘omheen’ te werken, omdat ze de hoogte van de sanctie disproportioneel vinden ten opzichte van de overtreding. Uitvoerders geven aan behoefte te hebben aan een meer proportionele maatregel, waarmee zij hun klant kunnen corrigeren.

Maar anders is het als er sprake is van ‘harde fraude’, bijvoorbeeld in het geval dat een uitkeringsontvanger thuis een hennepkwekerij heeft. Dan gaan gemeenten wel over tot het opleggen van boetes en terugvorderingen. Door onder meer samen te werken met woningcorporaties en energiebedrijven, kan in kaart worden gebracht vanaf welk moment de betreffende persoon illegaal energie aan het aftappen is om de hennepkwekerij van stroom te kunnen voorzien. Deze datum wordt dan gehanteerd als begin-datum dat iemand geen recht meer heeft op een uitkering, omdat hij sindsdien (illegale) inkomsten heeft, en deze niet door heeft gegeven aan de gemeente. Het is vervolgens aan de rechterlijke macht om te oordelen of deze argumenten stand houden.

3.7 Bevindingen

Ten opzichte van de meting in 2010 is de capaciteit voor handhaving bijna bij alle gemeenten toegenomen of gelijk gebleven. Gemeenten zijn nadrukkelijk op zoek naar een goede balans tussen preventie en repressie; bij ongeveer de helft van de gemeenten is dat momenteel het geval, bij ongeveer een op de vijf gemeenten ligt de focus op preventie en bij iets minder dan een kwart ligt de focus op repressie. Daar waar de balans er momenteel niet is, is men bezig deze te bereiken.

Gemeenten kiezen er in de eerste plaats voor om streng te zijn aan de poort; onder het motto ‘voorkomen is beter dan genezen’ wordt de nieuwe instroom grondig gescreend. Zij doen dit niet alleen omwille van de rechtmatigheid: ook financiële argumenten spelen hier een rol. Met name vertegenwoordigers van gemeenten die niet uitkomen met het BUIG-budget benadrukken dit argument. Men vindt het van belang om regelmatig klantcontact te onderhouden met klanten wanneer ze eenmaal een uitkering ontvangen, maar dat lukt niet overal en in alle gevallen. De interviews maken duidelijk dat in enkele gemeenten vroeg in het proces een schifting wordt gemaakt tussen kansrijke en kansarme klanten. De eerste groep wordt intensief begeleid en gecontroleerd, met de tweede groep wordt het contact zeer extensief: het wordt aan de klant overgelaten om eventuele mutaties te melden, voor het overige is er weinig contact meer.

In de interviews valt op dat de bekendheid van het begrip ‘hoogwaardig handhaven’ minder is geworden dan in 2010. Ook de bekendheid met en het gebruik van specifiek aan het hoogwaardig handhaven verbonden instrumenten als de ‘informatiemap’ en het ‘dienstverleningsgesprek’ blijken te zijn afgenomen. Wel worden er soortgelijke activiteiten verricht: zo wordt er door gemeenten stevig ingezet op vroegtijdig informeren. Men gebruikt combinaties van persoonlijk informeren op bijeenkomsten, digitale informatie op websites en papieren informatie (folders, brieven). En hoewel diverse gemeenten extra rechtmatigheidsonderzoeken uitvoeren op basis van risicoprofielen, gebeurt dat niet meer met instrumenten als het ‘fraudekompas’ en de ‘risicoscorekaart’. Ook het daarmee verbonden ‘stoplichtenmodel’ voor differentiatie van de reguliere controles lijkt uit beeld te zijn verdwenen.

In het kader van sanctioneren wordt door veel gemeenten rekening gehouden met re-integratie- of zorggerelateerde belangen; er wordt minder “in hokjes gedacht” en meer “over schotten heen gekeken”. Veel gemeenten geven aan moeite te hebben met het huidige maatregelenbeleid, waarbinnen zij te weinig handelingsruimte ervaren. Vooral de uniforme arbeidsverplichting en de sancties op overtreding daarvan vindt men een probleem. Managers zien de aantallen opgelegde maatregelen teruglopen, uitvoerders geven aan daar ‘omheen’ te werken, omdat ze de hoogte van de sanctie disproportioneel vinden ten opzichte van de overtreding. Uitvoerders geven aan behoefte te hebben aan meer proportionele maatregelen, waarmee zij hun klant kunnen corrigeren.

Bij geconstateerde fraude stellen veel gemeenten het stopzetten van de uitkering centraal. Bij het besluit om terug te vorderen en/of boetes op te leggen, wordt vaak een kosten-batenafweging gemaakt. Bij ‘harde fraude’ daarentegen wordt wel alles ingezet, omdat “fraude niet mag lonen”. Dergelijke individuen kunnen stopzetting, terugvordering en boeteoplegging verwachten.



Draagvlak voor handhaven

4

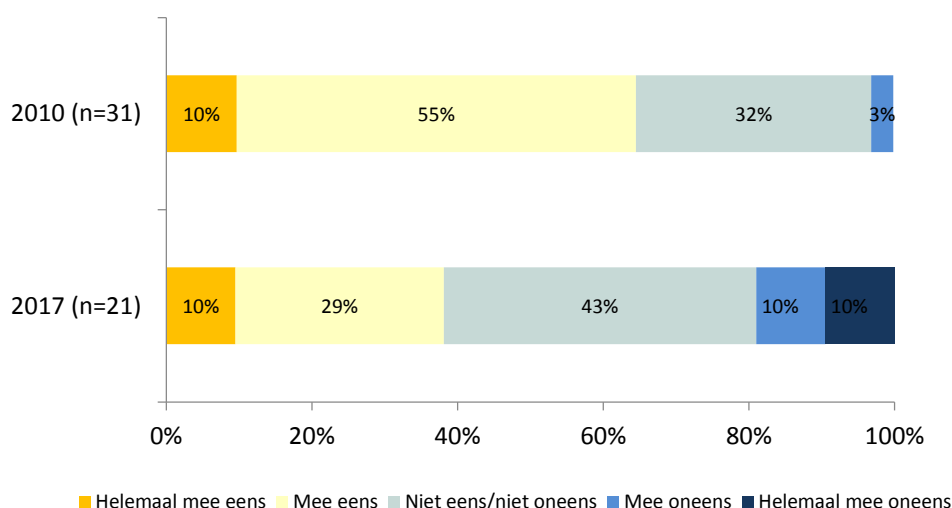
4 Draagvlak voor handhaven

Voor een goede realisatie van de handhavingsdoelen is een breed draagvlak binnen de organisatie nodig. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het draagvlak voor handhaven op de verschillende niveaus van de gemeentelijke organisatie: bij het bestuur, het management en in de uitvoering.

4.1 Draagvlak bij bestuur

Uit de resultaten van de webenquête onder managers is gebleken dat de betrokkenheid van het bestuur bij de handhavingsaanpak van de gemeente sterk afgenomen is ten opzichte van zeven jaar geleden: van 65 procent (in 2010) naar 39 procent (in 2017) (figuur 4.1). Door de managers worden verschillende redenen gegeven om deze afname te verklaren. Zo wordt er opgemerkt dat er steeds meer aandacht is voor kwetsbare groepen burgers; het bestuur is bang voor het beeld van strenge overheid, en lijkt daarom minder vaak en minder hard op te treden. Respondenten zijn van mening dat bestuurders niet altijd evenveel belang hechten aan handhaving; sommigen vinden bijvoorbeeld dat onaangekondigde huisbezoeken de privacy van burgers teveel aantasten. Een ander argument heeft te maken met de grote veranderingen die zich in het gemeentelijke sociale domein hebben voltrokken met de komst van de drie decentralisaties in het algemeen en de Participatiewet in het bijzonder.

Figuur 4.1 Management: ons bestuur is zeer betrokken bij handhaving

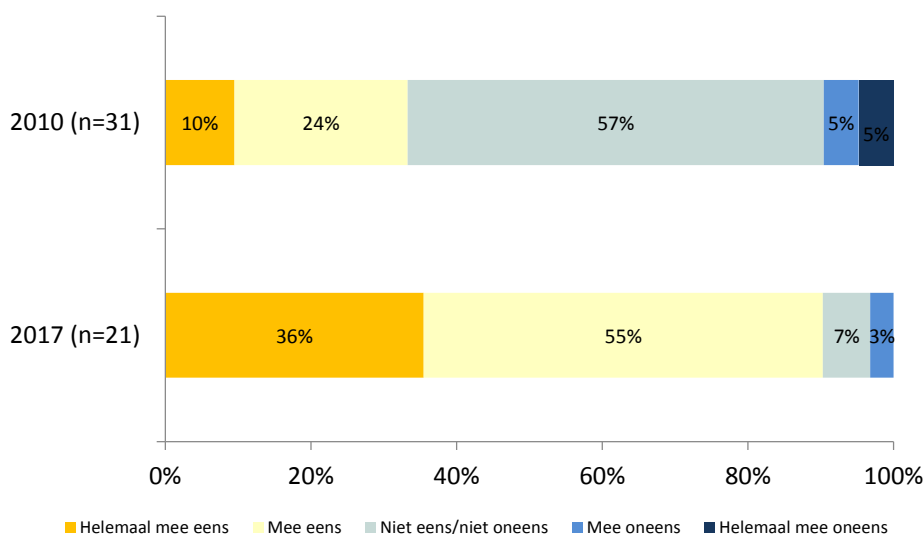


In de interviews wordt het beeld van de soms wat passieve wethouder en/of raad op het gebied van handhaving bevestigd. Aangegeven wordt dat het ook een rol speelt bij welke politieke partij een wethouder hoort: wethouders en raadsleden die politiek gezien meer links georiënteerd zijn, kijken vaak op een andere manier tegen handhaven aan dan wethouders en raadsleden die politiek gezien meer rechts georiënteerd zijn. Bij links georiënteerde besturen wil handhaven soms nog wel eens "een vies woord zijn" en ligt de focus veel meer op de zorg- en re-integratiekant van het verhaal. Bij meer rechtser besturen wordt er vaak in mindere mate voor geschroomd om repressief op te treden.

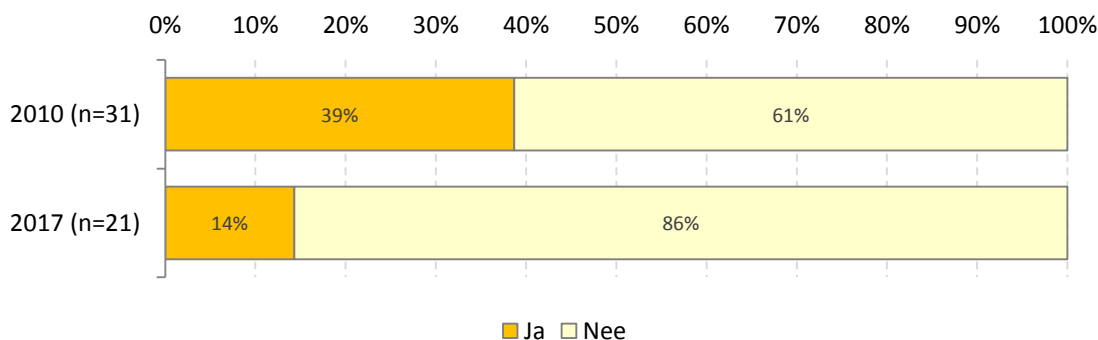
4.2 Draagvlak bij management

Figuur 4.2 toont aan dat de betrokkenheid van het management ten opzichte van de meting in 2010 enorm is veranderd: in 2010 vond 91 procent dat het management betrokken is bij handhaving. In 2017 is dit afgenomen tot 34 procent (figuur 4.2). Ook is handhaving steeds minder een vast onderdeel geworden van de agenda van het managementteamoverleg; er is sprake van een afname van 39 procent (in 2010) naar 14 procent (in 2017) (figuur 4.3).

Figuur 4.2 Management: management is betrokken bij handhaving



Figuur 4.3 Management: is handhaving een vast onderdeel van de agenda van het managementteamoverleg?

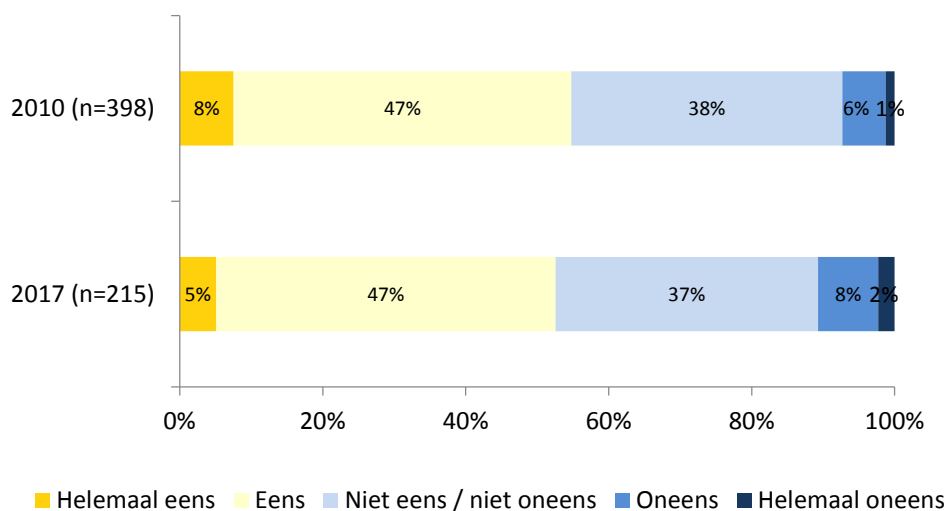


De interviews bevestigen het beeld dat handhaving niet vaak een vast onderdeel is van de agenda van het managementoverleg. Er wordt onder meer gezegd dat handhaving buiten het Team Handhaving geen vaste plek heeft op een agenda. Uit de quickscan blijkt dat 34 procent van de uitvoerend medewerkers vindt dat het management voldoende kennis heeft van handhaving (zie bijlage 1).

4.3 Draagvlak in de uitvoering

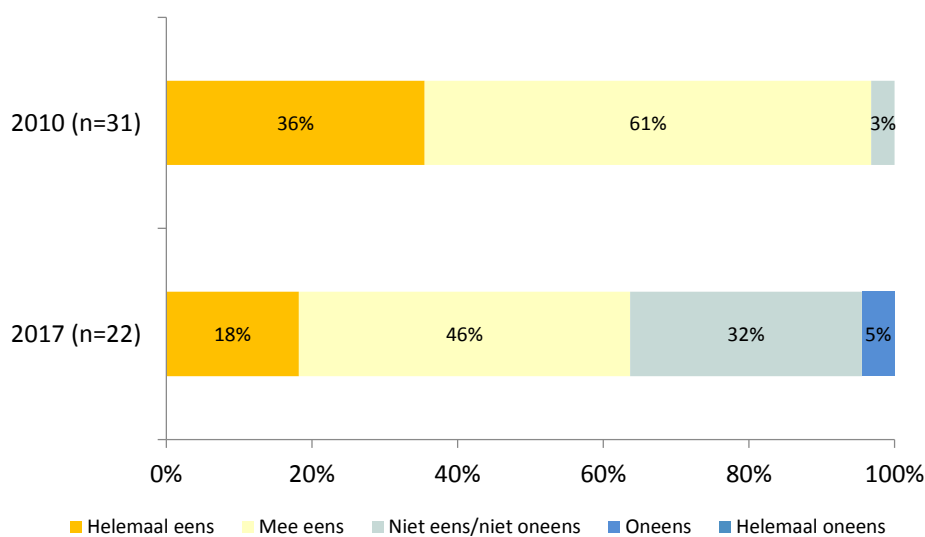
Over het draagvlak onder de uitvoerend medewerkers lijken de meningen grotendeels op die van 2010: in zowel 2017 als 2010 geeft ruim de helft van de respondenten aan dat zij achter de beleidsdoelen staan en het belangrijk vinden dat deze behaald worden.

Figuur 4.4 Uitvoerders: ik sta achter de beleidsdoelen en vind het belangrijk dat deze behaald worden



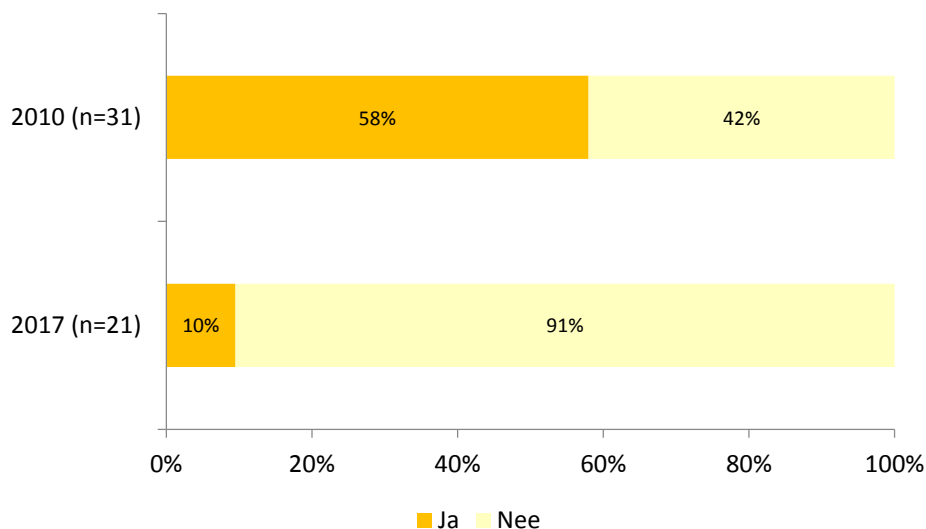
In 2010 vond 97 procent van de managers dat medewerkers bij handhaving betrokken worden. In 2017 is dit afgenomen tot 64 procent (afbeelding 4.5).

Figuur 4.5 Management: medewerkers worden bij handhaving betrokken



De wijze waarop de uitvoerend medewerkers worden betrokken varieert; er zijn bijvoorbeeld periodieke overleggen, workshops, trainingen en overleggen. Uit de interviews blijkt dat er veel wordt geïnvesteerd in de werving, selectie en opleiding van nieuwe (uitvoerend) medewerkers: zij krijgen trainingen, er worden casussen voorgelegd, zij kunnen deelnemen aan workshops, en er worden praktijksituaties voorgedaan. Negentig procent van de managers geeft aan dat handhaving niet als vast onderdeel op de agenda van de werkoverleggen van de uitvoerende teams staan (afbeelding 4.6).

Figuur 4.6 Management: handhaving staat als vast onderdeel op de agenda van de werkoverleggen van de uitvoerende teams



4.4 Bevindingen

Bij de vorige meting in 2010 werd er geconstateerd dat er sprake was van een stabiel en breed draagvlak voor handhaven onder bestuurders en management. Voor de 2017-meting geldt dit niet; managers geven aan dat het bestuur veel minder betrokken is en uitvoerders geven aan dat managers veel minder betrokken zijn. De opstelling van wethouders wordt in nogal wat gemeenten als passief bestempeld voor zover het handhaving betreft. Respondenten brengen dat in verband met de ingrijpende veranderingen die de drie decentralisaties, waaronder de komst van de Participatiewet, hebben opgeleverd. De betrokkenheid van het bestuur hangt ook samen met de visie en daarmee vaak de politieke kleur van de wethouder. Het draagvlak onder de uitvoerend medewerkers is nauwelijks anders dan in 2010: ook toen gaf ruim de helft van de respondenten aan dat zij achter de handhavingsbeleidsdoelen staan en het belangrijk vinden dat deze behaald worden.



Samenwerken bij handhaven

5

5 Samenwerken bij handhaven

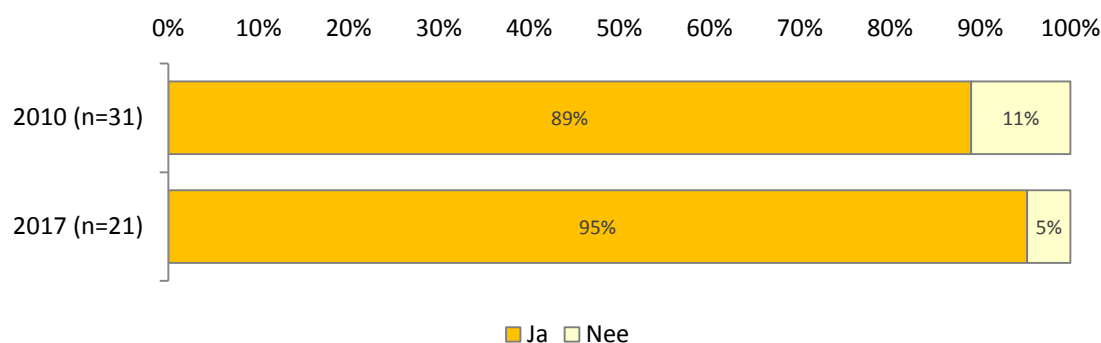
In dit hoofdstuk staat de samenwerking bij handhaving centraal. Hierbij gaat het om samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie (5.1) en binnen het sociaal domein (5.2), maar ook om samenwerking in de handhavingketen (5.2), samenwerking in de keten van werk en inkomen (5.3) en intergemeentelijke samenwerking (5.4).

5.1 Interne samenwerking

Een belangrijke voorwaarde voor hoogwaardig handhaven is dat er integraal en transparant wordt gewerkt. Dat geldt zowel voor de betrokkenen, die het nalevingsgedrag van de klanten kunnen controleren of zelfs beïnvloeden, als voor de inhoud van de klantdossiers.

Ten opzichte van 2010 is op dit vlak een kleine verbetering te zien (een stijging van 89 procent naar 91 procent) (figuur 5.1).

Figuur 5.1 Management: binnen de gemeente sprake van samenwerking op het gebied van handhaving (belastingen, BRP, et cetera)²³



Uit de toelichting bij de gegeven antwoorden is gebleken dat er met name wordt samengewerkt met de afdeling Burgerzaken, Basisregistratie Personen (BRP). Daarnaast worden de gemeentelijke belastingdienst, horeca- en vergunningencontrole en Inspectie SZW genoemd. Meerdere malen wordt aangegeven dat er via de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) steeds beter wordt samengewerkt. In het kader van de samenwerking zijn ook tegengeluiden te horen, bijvoorbeeld dat partijen elkaar nog niet altijd automatisch weten te vinden. Soms ontbreekt het ook aan begrip voor de uitvoering van specifieke wetgeving die bij een van de partijen van belang is.

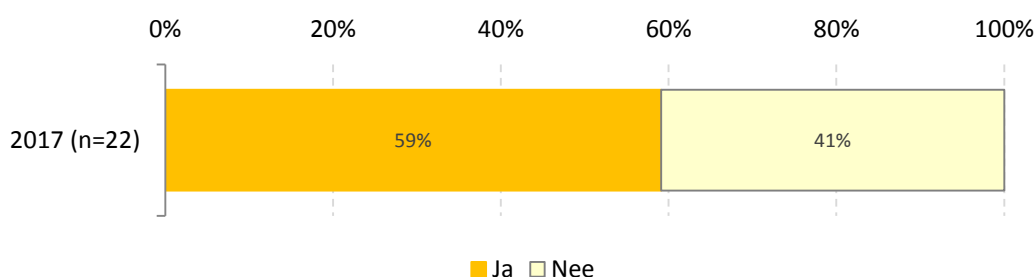
Er zijn interviews afgenomen met personen die werkzaam zijn bij organisaties die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van gemeentelijke handhavingstaken. Deze organisaties zijn vaak pas enkele jaren geleden opgericht, en de focus ligt vaak bij de 'interne processen op orde krijgen'. Een enkele interviewgemeente heeft haar organisatie zo ingericht dat er gewerkt wordt met multidisciplinaire teams. In deze teams zitten disciplines vertegenwoordigd zoals: zorg, leerplicht, uitkering, schuldhulpverlening, et cetera. De gemeente is vervolgens in een aantal wijken verdeeld, en elk team is verantwoordelijk voor een van deze wijken.

²³ In 2017 scoort 1 respondent 'weet niet'. Die categorie bestond niet in 2010. Deze score blijft hier buiten de figuur.

5.2 Samenwerking binnen sociaal domein

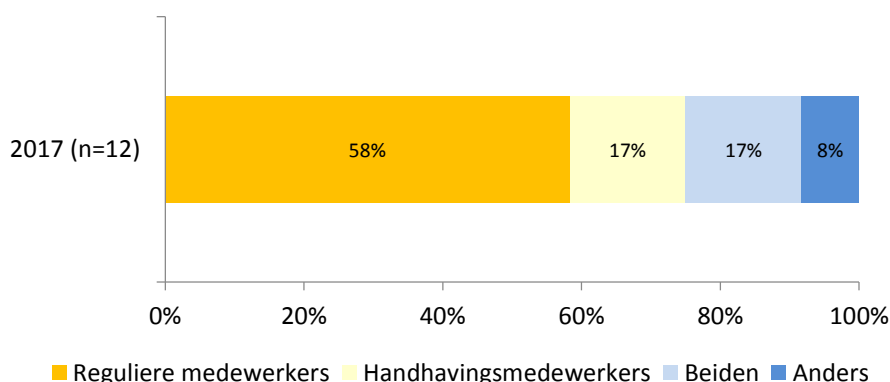
Binnen het sociaal domein hebben gemeenten er sinds 1 januari 2015 taken en verantwoordelijkheden bijgekregen op het gebied van werk, zorg en jeugdhulp. Deze taken zijn vastgelegd in de Participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet. 59 procent van de onderzoeksgemeenten geeft aan dat er wordt samengewerkt binnen het sociaal domein (figuur 5.2). Tijdens de interviews is onder meer gesproken met een uitvoerder van de Participatiewet, die tevens toezichthouder Wmo is. Hij geeft aan dat hij hierdoor zaken zoals de handhaving van de verschillende wetten kan combineren. De respondent geeft echter ook aan dat je regelmatig 'tegen een probleem aanloopt', namelijk dat mensen uit de wijkteams in beginsel hulpverleners zijn. Zijns inziens staan hulpverleners en handhavers qua werk vaak tegenover elkaar.

Figuur 5.2 Samenwerking sociaal domein



Er wordt met name samengewerkt met reguliere medewerkers; in mindere mate wordt er samengewerkt met handhavingsmedewerkers (figuur 5.3). Een manager geeft tijdens de interviews aan dat er in haar gemeente een proef is gestart in het kader van een verbeterende samenwerking binnen het sociaal domein. Aangegeven wordt dat het vaak moeilijk is om met medewerkers van sociale wijkteams te praten over fraude. De respondent geeft ook aan dat het 'jaren heeft geduurd' voordat de medewerkers van de sociale dienst fraudealert waren. De wijkteams zijn een relatief nieuw verschijnsel; het kan derhalve nog wel 'een tijdje duren' voordat zij fraudealert zijn en meer gaan handhaven.

Figuur 5.3 Overleg sociaal wijkteam



Uit de toelichting bij de gestelde vragen blijkt dat bij veel gemeenten de samenwerking binnen het sociaal domein in ontwikkeling is. Een enkele keer geeft een gemeente aan dat er één Team Handhaving is, waar de Participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet gezamenlijk worden vertegenwoordigd, maar dit is eerder uitzondering dan regel. In de interviews wordt het beeld bevestigd dat de samenwerking met het sociaal domein (op het gebied van handhaving) vaak nog in de kinderschoenen staat. Een veelgehoord geluid is dat handhaven en zorg twee verschillende werelden zijn. In het kader van uitkeringen wordt het woord 'fraude' door het gros van de medewerkers gebruikt. Als een soortgelijke handeling zou plaatsvinden bij een pgb, dan wordt dit woord niet in de mond genomen, maar spreekt men over "onterecht verkregen". "Fraude is een vies woord in zorgland", geeft een respondent aan.

"Ik ben een handhaver. Ik ben rechtlijneriger dan anderen. Samenwerking [binnen het sociaal domein] gebeurt uiterst minimaal." (Uitvoerder, > 250.000 inwoners)

De omstandigheid dat zorg en handhaving wellicht twee verschillende werelden zijn, wil niet zeggen dat deze werelden niet bij elkaar kunnen komen. Een van de respondenten geeft aan dat interne afstemming eerst nodig is, om de samenwerking binnen het sociaal domein tot een succes te laten worden. Bij de gemeente in kwestie gaan medewerkers handhaving steeds meer "door een zorgbril kijken". En bij zorgmedewerkers "moet je de angst voor fraude en handhaven weghalen". Dit kan een tijdrovend proces zijn, omdat er soms medewerkers zijn, die al jaren op een bepaalde manier werken. Investeren in een verbeterende samenwerking binnen het sociaal domein staat bij veel gemeenten hoog op de agenda. Tevens wordt het vaak genoemd als één van de grootste uitdagingen voor de toekomst.

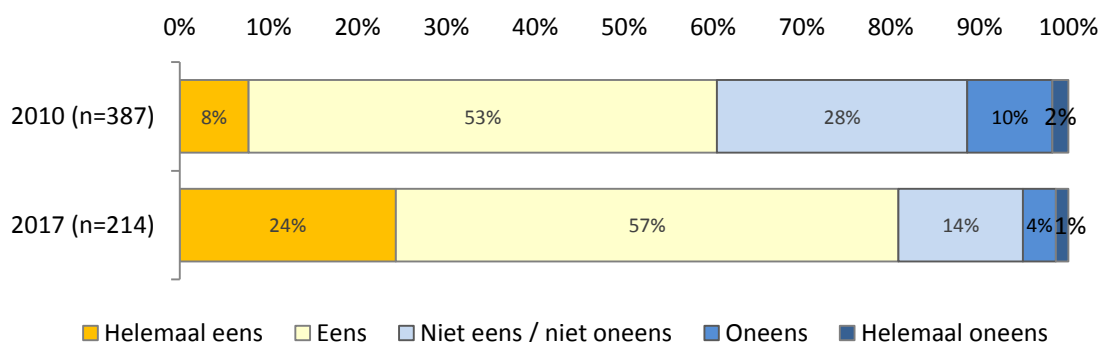
"In de Participatiewet is er al heel lang ervaring met handhaving. De andere domeinen jeugd en Wmo kunnen daarvan leren. Handhavers binnen die drie domeinen kunnen van elkaar leren. Je hebt de stevige kant van de Participatiewet en de empathisch, mensgerichte aanpak van Wmo en jeugd. Hier kan een gezonde kruisbestuiving plaatsvinden". (Wethouder, 100.000-150.000 inwoners)

In enkele gemeenten zijn initiatieven gestart om tot een (betere) samenwerking met het sociaal domein te komen. Er zijn gemeenten waar men (de handhavers van de Participatiewet en de zorgverleners van de sociale wijkteams) ieder half jaar samenkomen, om van elkaar te leren en dilemma's te bespreken. Men bespreekt bijvoorbeeld 'zwart werken'; wat doet het sociaal wijkteam als zij weten dat een klant (die een uitkering ontvangt) andere inkomsten heeft en dit niet doorgeeft aan Werk & Inkomen? Andere gemeenten geven aan dat het onderwerp 'samenwonen' iets is, waar het sociaal wijkteam alerter op zouden kunnen zijn. Als een medewerker van het sociaal wijkteam een gesprek heeft met een klant en hij of zij praat over zijn/haar vriend(in): vraag vervolgens door of zij samenwonen. En check vervolgens bij Werk & Inkomen hoe de uitkeringsontvanger staat geregistreerd (alleenstaand, samenwonend, et cetera). Ook kunnen medewerkers van het sociaal domein alert(er) zijn op de woninginrichting: hangen er bijvoorbeeld foto's aan de muur van een eventuele partner en/of kinderen?

5.3 Samenwerking in de handhavingsketen

Voor hoogwaardig handhaven is niet alleen gemeentebrede samenwerking belangrijk, maar juist ook de samenwerking in de handhavingsketen. Ten opzichte van 2010 is er op dit vlak sprake van een stijging van 61 procent naar 81 procent: de mate van samenwerking binnen de handhavingsketen was al sterk en is zelfs nog meer gestegen (figuur 5.4).

Figuur 5.4 Management: samenwerking met de handhavingsketen (politie, Inspectie SZW, KCHN)



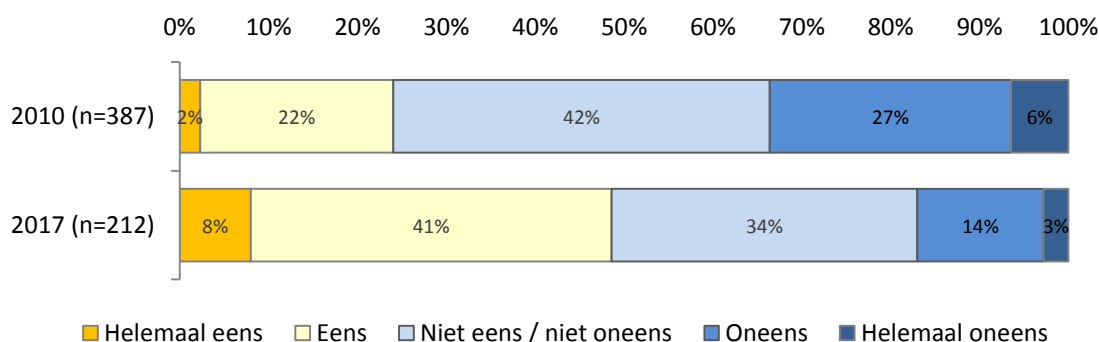
Dit heeft te maken met het feit dat er in de meeste onderzoeksgemeenten al lange tijd sprake is van structurele vormen van samenwerking met bijvoorbeeld de politie (deze samenwerkingen worden onder meer in convenanten vastgelegd). Ook de woningcorporaties en het Inlichtingenbureau (IB) worden, net als in 2007 en 2010, door de gemeenten genoemd als belangrijke partners in de handhavingsketen. Een van de gemeenten merkt op dat met het Inlichtingenbureau vaste werkafspraken zijn gemaakt en dat met overige partijen vaak op bepaalde thema's of rondom incidenten wordt samengewerkt.

Tijdens de interviews wordt door meerdere respondenten aangegeven dat er onder andere wordt samengewerkt met de handhavingsketen bij speciale projecten, bijvoorbeeld bij een onderzoek bij een woonwagenkamp. In casu speelden er meerdere zaken (zoals belastingontduiking, drugshandel) en ontvingen meerdere bewoners een uitkering op basis van de Participatiewet. Een andere interviewgemeente geeft aan dat zij een gemeentelijk interventieteam hebben opgericht, waarin verschillende partijen zijn vertegenwoordigd, zoals: sociale recherche, politie, woningcorporaties, politie, et cetera. Periodiek komen deze partijen samen en voeren zij samen acties uit.

5.4 Samenwerking in de keten van werk en inkomen

In 2010 gaf 78 procent van de onderzoeksgemeenten aan dat er werd samengewerkt met sommige ketenpartners binnen de keten van werk en inkomen. In 2017 werd de vraag open gesteld en kon worden aangegeven met welke partners er werd samengewerkt. De ketenpartners van werk en inkomen die het meest genoemd werden zijn UWV WERKbedrijf en de SVB. Met het UWV worden bijvoorbeeld tips uitgewisseld. Met de SVB wordt samengewerkt als er sprake is van een samenloop met bijvoorbeeld de Participatiewet en het pgb.

Figuur 5.5 Uitvoerders: wij werken rond handhaving samen met UWV en/of SVB



Tijdens de interviews wordt onder meer opgemerkt dat er bij de gemeente in kwestie 'de afgelopen tijd vooral geïnvesteerd is binnen de kolom werk en inkomen'. Bij deze gemeente is men gebiedsgericht gaan werken (wat inhoudt dat een medewerker een bepaald deel van de gemeente kreeg toegewezen).

Een van de redenen waarom hiervoor is gekozen, is omdat er dan “makkelijker geschakeld kan worden met sociale wijkteams, en je leert elkaar kennen”.

“De slag naar handhaving moet nog gemaakt worden [bij de sociale wijkteams]; binnen werk en inkomen is deze cultuur er al”. (Wethouder, 100.000-150.000 inwoners)

5.5 Intergemeentelijke samenwerking

Er wordt op verschillende manieren samengewerkt tussen gemeenten. Dit varieert van volledige fusies tot de gemeenschappelijke aanschaf en het gebruik van technische hulpmiddelen.

In de loop der jaren heeft intergemeentelijke samenwerking vaak een steeds structureler karakter gekregen. Sinds 2010 zijn er meerdere werkbedrijven en andere organisaties opgericht die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en handhaving van de Participatiewet.²⁴ Ook zijn er diverse gemeenten gefuseerd²⁵ en zijn er meerdere gemeenten verantwoordelijk voor de handhaving van de Participatiewet in de regiogemeenten.

Bij de bovengenoemde intergemeentelijke organisaties bestaat het bestuur uit de verantwoordelijke wethouders van de betrokken gemeenten. Iedere gemeente heeft vaak haar eigen politieke kleur en denkt anders over handhaving; het kan een uitdaging zijn ‘de neuzen dezelfde kant op te krijgen’. Er zijn ook gemeenten die nauwelijks samenwerken met andere gemeenten.

Enkele gemeenten wijzen ook op het belang van het project Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen (GBI). In dat verband zoeken gemeenten naar mogelijkheden om samen het proces van inkomensverstrekking in te richten en te verzorgen (de beschrijvingen van de werk- en dienstverleningsprocessen en de automatisering ervan). Men verwacht dat dit belangrijke voordelen oplevert in de sfeer van de kwaliteit van dienstverlening en de prijs. Ook biedt het perspectieven voor de handhaving; men denkt daarbij vooral aan het gebruik van sets van big data die ontstaan bij een dergelijke samenwerking. Op dit moment zijn er zestien gemeenten betrokken; ook het ministerie van SZW participeert in het proces.

“Als samenwerking aan de orde is, zoeken we dat op, ook met andere gemeenten, maar dit komt niet vaak voor”. (Uitvoerder, 100.000-150.000 inwoners)

5.6 Bevindingen

Ten opzichte van 2010 hebben zich een aantal veranderingen voorgedaan bij de samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie, in de handavingsketen, in de keten van werk en inkomen en in de intergemeentelijke sfeer. Daar komt bij dat er meer aandacht is gekomen voor samenwerking binnen het sociaal domein, zij het dat dit nog nauwelijks concreet is uitgewerkt.

Op het vlak van binnengemeentelijke, interne samenwerking (bijvoorbeeld met BRP) is de samenwerking onveranderlijk goed. De samenwerking in het sociaal domein staat bij de meeste gemeenten nog in de kinderschoenen. Bij een enkele gemeente zijn er multidisciplinaire teams opgericht, waarin alle disciplines (zorg, leerplicht, uitkering, schuldhulpverlening, et cetera) vertegenwoordigd zijn. Bij de meeste gemeenten is er echter nog sprake van verschillende werelden, zeker op het gebied van handhaving van de Participatiewet enerzijds en de Wmo en Jeugdwet anderzijds.

²⁴ Werkbedrijf Hart van West-Brabant, Laborijn, en Stroomopwaarts.

²⁵ Naarden, Bussum en Muiden (Gooise Meren) en Breukelen, Maarssen en Loenen (Stichtse Vecht).

De mate van samenwerking in de handhavingsketen is aanzienlijk gestegen. In 2010 gaven ongeveer zes op de tien gemeenten aan dat er meer werd samengewerkt binnen de handhavingsketen; in 2017 was dit bij acht op de tien gemeenten zo.

Als het gaat om de samenwerking in de keten van werk en inkomen melden uitvoerders dat er aanzienlijk meer wordt samengewerkt met UWV. Er heeft bijna een verdubbeling plaatsgevonden, van 25 procent naar 49 procent.

Er wordt steeds meer samengewerkt tussen gemeenten. Sinds 2010 zijn er weer de nodige gemeenten gefuseerd. Andere gemeenten hebben samen een organisatie opgericht die verantwoordelijk is voor onder meer de uitvoering en handhaving van de Participatiewet. Ook zijn er gemeenten die handhavingstaken voor andere gemeenten uitvoeren. Ook van belang is het GBI-initiatief, waarin een groep gemeenten gezamenlijk het werkproces inkomensverstrekking ontwikkelt (de beschrijvingen van de werk- en dienstverleningsprocessen en de automatisering ervan). Ook voor de handhaving kan dit voordelen gaan opleveren.

Bijlage 1

Antwoorden quickscan

B1

Bijlage 1 Antwoorden quickscan

Tabel B1.1 Antwoorden Quickscan 2017

Frequentieverdeling antwoorden 2017													
		1 Hele- maal on- eens	2 On- eens	3 Niet eens / niet on- eens	4 Eens	5 Hele- le- maal eens	N	Ge- mid. 2017	Ge- mid. 2010	Std. Dev. 2017	Min 2017	Max 2017	Ver- schil 2010- 2017
Beleid en visie													
v1a	Visie	2%	10%	15%	60%	14%	220	3.75	3,84	.88	1	5	-0,09
v1b	Visie navertellen	2%	10%	18%	56%	14%	221	3.70	3,76	.90	1	5	-0,06
v1c	Plan	3%	14%	29%	48%	6%	216	3.41	3,56	.91	1	5	-0,15
v1d	Doelen	3%	17%	33%	43%	5%	215	3.30	3,47	.90	1	5	-0,17
v1e	Eens doelen	2%	8%	37%	47%	5%	215	3.45	3,54	.81	1	5	-0,09
v1f	Haal-/meetbaar	3%	12%	44%	39%	2%	216	3.25	3,22	.81	1	5	0,03
v1g	Imago	5%	17%	26%	45%	6%	216	3.31	3,43	1.00	1	5	-0,12
v2a	Integriteit	1%	4%	15%	58%	22%	215	3.95	3,89	.80	1	5	0,06
Organisatie													
v2b	Werkproces	3%	11%	33%	45%	8%	212	3.43	3,37	.91	1	5	0,07
v2c	Profielen	4%	22%	27%	41%	6%	213	3.23	3,28	.99	1	5	-0,05
v2d	Signalen	1%	4%	6%	62%	27%	215	4.11	3,9	.75	1	5	0,21
v2e	UWV	3%	14%	34%	41%	8%	212	3.37	2,86	.92	1	5	1,13
v2f	Externe handh.keten	1%	4%	14%	57%	24%	214	3.99	3,55	.81	1	5	-0,18
v2g	Automatisering	5%	16%	25%	45%	8%	214	3.36	3,25	1.02	1	5	0,11
v3a	Spreekkamers	3%	19%	25%	46%	7%	213	3.34	3,24	.97	1	5	0,1
v3b	Huisbezoek	2%	4%	14%	55%	25%	212	3.97	3,99	.86	1	5	-0,02
v3c	Tijd	3%	24%	33%	33%	7%	209	3.17	2,9	.97	1	5	0,28
v3d	Overleg	2%	17%	24%	46%	10%	212	3.44	3,53	.97	1	5	-0,09
v3f	Dossiers	5%	20%	30%	41%	3%	210	3.17	3,13	.96	1	5	0,04
Kwaliteit													
v3e	Kwaliteit	0%	0%	7%	77%	16%	210	4.10	4,07	.47	3	5	0,03
v3g	Opleiding	0%	8%	18%	61%	13%	211	3.80	3,83	.76	2	5	-0,03
v4a	Kennis/vaardigh.	0%	6%	15%	65%	14%	208	3.88	3,84	.72	2	5	0,04
v4b	Collega's	0%	9%	24%	59%	8%	210	3.65	3,58	.75	2	5	0,07
v4c	Initiatief	0%	4%	13%	66%	16%	209	3.94	3,95	.70	2	5	-0,01
v4d	Verbeteren	3%	10%	42%	40%	5%	211	3.34	3,43	.84	1	5	-0,09
v4e	Management	5%	14%	47%	30%	4%	210	3.14	3,2	.88	1	5	-0,06
v4f	Aansturing	4%	19%	35%	39%	3%	209	3.17	3,08	.92	1	5	0,09
v4g	Ondersteuning	1%	1%	5%	76%	16%	210	4.04	4,05	.63	1	5	-0,01
v5a	Waardering	0%	7%	28%	55%	10%	210	3.67	3,59	.75	2	5	0,08
v5b	Belang	0%	4%	26%	62%	9%	209	3.75	3,67	.66	2	5	0,08
Meten en evalueren													
v5c	Metten	5%	16%	42%	32%	6%	212	3.17	2,99	.93	1	5	0,18
v5d	Gesprek	10%	27%	29%	29%	5%	209	2.92	2,68	1.08	1	5	0,24
v5e	Meewegen	6%	17%	41%	36%	1%	211	3.09	3,07	.89	1	5	0,02
v5f	Klantbeeld	4%	18%	47%	31%	0%	211	3.06	3,26	.81	1	5	-0,2
v5g	Fraudebeeld	3%	17%	43%	35%	1%	212	3.15	3,28	.83	1	5	-0,13

Tabel B1.2 Antwoorden Quickscan 2010

Frequentieverdeling antwoorden 2010												
		1 Hele- maal oneens	2 On- eens	3 Niet eens / niet oneens	4 Eens	5 He- lemaal eens	N	Ge- mid. 2017	Ge- mid. 2010	Std. Dev.	Min	Max
Beleid en visie												
v1a	Visie	1%	7%	11%	69%	12%	398	3.75	3,84	,77	1	5
v1b	Visie op	3%	8%	12%	66%	11%	398	3.70	3,76	,85	1	5
v1c	Plan	2%	11%	27%	51%	10%	398	3.41	3,56	,87	1	5
v1d	Doelen	2%	14%	27%	51%	7%	398	3.30	3,47	,89	1	5
v1e	Eens doelen	1%	6%	38%	47%	8%	398	3.45	3,54	,77	1	5
v1f	Haal-/meetbaar	1%	11%	54%	31%	3%	398	3.25	3,22	,72	1	5
v1g	Imago	2%	17%	25%	50%	7%	398	3.31	3,43	,90	1	5
v2a	Integriteit	1%	4%	18%	63%	16%	387	3.95	3,89	,72	1	5
Organisatie												
v2b	Werkproces	2%	14%	35%	45%	5%	387	3.43	3,37	,83	1	5
v2c	Profielen	3%	15%	38%	39%	5%	387	3.23	3,28	,88	1	5
v2d	Signalen	1%	5%	14%	64%	16%	387	4.11	3,90	,74	1	5
v2e	UWV	6%	27%	42%	22%	2%	387	3.37	2,86	,91	1	5
v2f	Externe handh.keten	2%	10%	28%	53%	8%	387	3.99	3,55	,84	1	5
v2g	Automatisering	3%	15%	39%	39%	4%	387	3.36	3,25	,88	1	5
v3a	Spreekkamers	6%	23%	21%	44%	7%	384	3.34	3,24	1,06	1	5
v3b	Huisbezoek	0%	5%	13%	59%	23%	384	3.97	3,99	,76	1	5
v3c	Tijd	7%	31%	30%	28%	3%	384	3.17	2,90	1,00	1	5
v3d	Overleg	2%	14%	23%	51%	10%	384	3.44	3,53	,93	1	5
v3f	Dossiers	4%	23%	32%	38%	4%	384	3.17	3,13	,95	1	5
Kwaliteit												
v3e	Kwaliteit	0%	0%	9%	74%	16%	384	4.10	4,07	,50	3	5
v3g	Opleiding	1%	3%	22%	61%	14%	384	3.80	3,83	,71	1	5
v4a	Kennis/vaardigh.	0%	3%	22%	62%	13%	382	3.88	3,84	,68	2	5
v4b	Collega's	1%	6%	33%	55%	5%	382	3.65	3,58	,73	1	5
v4c	Initiatief	1%	1%	14%	72%	13%	382	3.94	3,95	,60	1	5
v4d	Verbeteren	2%	9%	39%	46%	5%	382	3.34	3,43	,79	1	5
v4e	Management	2%	15%	45%	36%	2%	382	3.14	3,20	,81	1	5
v4f	Aansturing	3%	22%	41%	31%	3%	382	3.17	3,08	,88	1	5
v4g	Ondersteuning	1%	1%	5%	81%	13%	382	4.04	4,05	,52	1	5
v5a	Waardering	1%	6%	32%	55%	6%	379	3.67	3,59	,73	1	5
v5b	Belang	1%	7%	24%	62%	6%	379	3.75	3,67	,72	1	5
Meten en evalueren												
v5c	Meten	4%	21%	48%	25%	2%	379	3.17	2,99	,85	1	5
v5d	Gesprek	8%	39%	31%	19%	2%	379	2.92	2,68	,96	1	5
v5e	Meewegen	5%	19%	44%	30%	3%	379	3.09	3,07	,89	1	5
v5f	Klantbeeld	2%	13%	42%	41%	2%	379	3.06	3,26	,80	1	5
v5g	Fraudebeeld	2%	14%	40%	44%	1%	379	3.15	3,28	,77	1	5

Bijlage 2

Webenquête uitvoerders

B2

Bijlage 2 Webenquête uitvoerders

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Eens	Helemaal mee eens
Ik ken de visie op handhaving van onze organisatie	()	()	()	()	()
Ik ben in staat de visie op handhaving in eigen woorden te vertellen aan de klant	()	()	()	()	()
Onze dienst heeft een duidelijk handhavingsbeleidsplan	()	()	()	()	()
Ik ken de beleidsdoelen	()	()	()	()	()
Ik sta achter de beleidsdoelen en vind het belangrijk dat deze behaald worden	()	()	()	()	()
De beleidsdoelen zijn haalbaar en meetbaar	()	()	()	()	()
Het is duidelijk welk handhavingsimago de dienst wil	()	()	()	()	()
Onze dienst vindt integriteit belangrijk en heeft deze gewaarborgd	()	()	()	()	()
Onze werkprocessen op het gebied van handhaving zijn op orde	()	()	()	()	()
Wij werken met risicoprofielen	()	()	()	()	()
Fraudesignalen worden geregistreerd	()	()	()	()	()
Wij werken rond handhaving samen met UWV	()	()	()	()	()
Wij werken rond handhaving samen met externe ketenpartners als politie/ woningbouw etc.	()	()	()	()	()
Ons automatiseringssysteem ondersteunt mij bij het uitvoeren van handhaving	()	()	()	()	()
De spreekkamers zijn veilig	()	()	()	()	()
Ik heb geen moeite met huisbezoeken	()	()	()	()	()
Ik heb voldoende tijd om goed te handhaven	()	()	()	()	()
Er is voldoende overleg tussen consultants en 'fraudespecialisten'	()	()	()	()	()
Ik vind de klantdossiers goed geordend en inzichtelijk	()	()	()	()	()
Ik lever kwaliteit	()	()	()	()	()
Ik ben goed genoeg opgeleid om te kunnen handhaven	()	()	()	()	()
Ik heb voldoende kennis en vaardigheden in huis om te handhaven	()	()	()	()	()
Collega's hebben voldoende kennis en vaardigheden in huis om te handhaven	()	()	()	()	()
Als ik zie dat handhaving beter kan dan geef ik dat aan	()	()	()	()	()
De organisatie pakt suggesties om handhaving te verbeteren op	()	()	()	()	()
Het management heeft voldoende kennis van handhaving	()	()	()	()	()
Mijn leidinggevende stuurt mij aan om mijn handhavingsdoelstellingen te halen	()	()	()	()	()
Ik vraag collega's ondersteuning als ik onzeker ben	()	()	()	()	()
Ik ervaar waardering van collega's als ik actief werk aan handhaving	()	()	()	()	()
Ik ervaar onder collega's dat werken aan handhaving belangrijk is	()	()	()	()	()
Er wordt regelmatig gemeten in hoeverre de geformuleerde (handhavings-)doelstellingen zijn behaald	()	()	()	()	()
Mijn leidinggevende bespreekt met mij regelmatig mijn inspanningen op het gebied van handhaving	()	()	()	()	()
Ik bemerk dat de behaalde resultaten in het ene jaar meewegen in het formuleren van plannen voor het volgende jaar	()	()	()	()	()
Onze sociale dienst heeft in beeld wat klanten weten en hoe zij over ons denken	()	()	()	()	()
Onze sociale dienst heeft het soort fraude en de omvang van de fraude in beeld	()	()	()	()	()

Heeft u suggesties of tips om de handhaving te verbeteren?

Bijlage 3

Webenquête beleidsmede-
werkers

B3

Bijlage 3 Webenquête beleidsmedewerkers

Om te beginnen willen we u graag een aantal vragen voorleggen over de visie op en het beleid rondom handhaving in uw gemeente

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

De afdeling sociale zaken heeft een duidelijke visie op handhaving

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Niet eens/niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

In deze visie vormt handhaving een integraal onderdeel van het gehele uitkeringsverstrekkingproces

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Niet eens/niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

Medewerkers, management en bestuur hebben een gedeelde visie

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Niet eens/niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

Waarom is de visie wel of niet gedeeld en duidelijk?

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

De afdeling sociale zaken heeft een duidelijk handhavingsbeleid

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Niet eens/niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

Waaruit blijkt dat het beleid duidelijk is (beleidsplan etc)?

Zijn er kengetallen/indicatoren voor maatregelen, boetes en terugvorderingen van de uitkering ontwikkeld?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Is het sanctiebeleid (waarschuwingen, maatregelen, boetes, terugvorderingen) rond de Participatiewet-uitkering helder en overzichtelijk belegd binnen de gemeentelijke organisatie (Welke afdelingen zijn betrokken, is duidelijk wat ze moeten doen)?

- ☐ Ja
☐ Nee

Kunt u kort de taakverdeling schetsen?

Zijn er handhavingsdoelen geformuleerd rond informeren, optimaliseren, dienstverlening, controleren en sanctioneren?

- ☐ Ja:
☐ Nee

Ten aanzien van welke van de genoemde aspecten zijn er handhavingsdoelen geformuleerd?

Zijn deze doelen SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd?

- ☐ Ja
☐ Op sommige onderdelen
☐ Nee

Kunt u hieronder aangeven welke doelen er voor 2017 zijn geformuleerd?

De volgende vragen gaan over de praktische aspecten van het beleid rondom handhaving

Hoe heeft de capaciteit voor handhaving zich ontwikkeld sinds 2010?

- ☐ Toegenomen
☐ Gelijk gebleven
☐ Afgenomen

Verschilt deze ontwikkeling voor de preventieve en de repressieve taken en zo ja, hoe?

Welke invloed heeft de ontwikkeling van wet- en regelgeving sinds 2010 (bijv. Fraudewet, Wet Maatregelen WWB, decentralisaties) gehad op de voor handhaving beschikbare capaciteit? En (hoe) verschilt dit naar preventie en repressie?

Waar ligt bij uw gemeente in 2017 de meeste aandacht? Bij de preventieve of repressieve zijde of is deze in balans?

- ☐ Bij preventie
- ☐ Bij repressie
- ☐ In balans

Welke instrumenten worden ingezet?

Meer antwoorden mogelijk

- ☐ Informatiemap
- ☐ Dienstverleningsgesprek
- ☐ Intakegesprek
- ☐ Standaard huisbezoek aan de poort
- ☐ Huisbezoek naar aanleiding van signaal
- ☐ Themacontroles
- ☐ Fraudekompas
- ☐ Risicoscorekaart
- ☐ Frauderegistratiesysteem
- ☐ Internetonderzoek
- ☐ Gebruik IB
- ☐ Anders namelijk: _____

Nemen medewerkers van W&I deel aan overleg Sociaal Wijkteam?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Welke medewerkers betreft het?

- ☐ reguliere medewerkers
- ☐ handhavingsmedewerkers
- ☐ beiden
- ☐ anders, namelijk: _____

Is het dienstverleningsgesprek of intakegesprek onderdeel van het keukentafelgesprek?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Waar is het dienstverleningsgesprek of intakegesprek belegd?

Is bij de werving en selectie van nieuw personeel kennis en ervaring met handhaving opgenomen als een functie-eis?

- ☐ Ja
- ☐ In sommige functies
- ☐ Nee

Waarom wel of waarom niet?

Is handhaving onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers?

- ☐ Ja
- ☐ In sommige functies
- ☐ Nee

Waarom wel of waarom niet?

Is handhaven onderdeel van het opleidingsprogramma?

- ☐ Ja
- ☐ In sommige functies
- ☐ Nee

Waarom wel of waarom niet?

Is handhaven onderdeel van de functionerings- en beoordelingsgesprekken? [!=gesprekken1!]

- ☐ Ja
- ☐ In sommige functies
- ☐ Nee

Waarom wel of waarom niet?

Wordt er gestuurd op handhaven?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Hoe gebeurt dat?

Is handhaving onderdeel van de managementrapportages (MARAPS)/ kwartaalrapportages?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat wordt er gerapporteerd?

Bestaat er een goed cijfermatig inzicht op de terugvordering/verlaging van de uitkering?

- ☐ Ja
- ☐ Op een aantal onderdelen
- ☐ Nee

Waarom wel of waarom niet en Zo ja, hoe vaak per jaar wordt er een overzicht gemaakt en wat wordt daarmee gedaan?

Worden de behaalde resultaten rond handhaving teruggekoppeld naar de medewerkers?

- ☐ Ja
☐ Nee

Aan wie (welke functies) worden de resultaten teruggekoppeld en hoe gebeurt dat?

Worden de behaalde resultaten rond handhaving teruggekoppeld aan uw bestuur?

- ☐ Ja
☐ Nee

Hoe worden de resultaten teruggekoppeld?

Zijn er voor handhaving prestatie-indicatoren?

- ☐ Ja
☐ Nee

Welke zijn dat?

Wordt handhaving geëvalueerd?

- ☐ Ja
☐ Nee

Zo ja, hoe wordt dat gedaan en hoe vaak? Zo nee, waarom niet?

Wordt de klanttevredenheid gemeten?

- ☐ Ja
☐ Nee

Is daarbij speciaal aandacht voor handhaving?

De volgende vragen gaan over het belang dat in uw gemeente aan handhaven wordt gehecht

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

Ons bestuur is zeer betrokken bij handhaving.

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Niet eens/niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

Waaruit blijkt dat het bestuur wel of niet betrokken is?

Wanneer stond het onderwerp Hoogwaardig handhaven of Programmatisch handhaven voor het laatst op de agenda van de gemeenteraad? En hoe vaak staat het op de agenda?

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

Medewerkers worden bij handhaving betrokken.

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Niet eens/niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

Waaruit blijkt dat de medewerkers worden betrokken?

Is handhaving een vast onderdeel op de agenda van de werkoverleggen van de uitvoerende teams?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

Het management is betrokken bij handhaving.

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Niet eens/niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

Waaruit blijkt dat het management wel of niet betrokken is?

Is handhaving een vast onderdeel van de agenda van het Managementteamoverleg?

☐ Ja

☐ Nee

Stelt het managementteam periodiek een Jaarplan Handhaving vast en evalueert zij dit? Hoe vaak gebeurt dit (bv jaarlijks)?

Nu volgt een aantal vragen over de samenwerking rond handhaving

Met welke ketenpartners werk en inkomen werkt u samen op het gebied van handhaving?

Kunt u per ketenpartner aangeven op welke gebieden u samenwerkt en hoe die samenwerking eruit ziet? Wat gaat er goed en wat kan beter?

Werkt u binnen uw gemeente samen op het gebied van handhaving in het sociaal domein?

☐ Ja

☐ Nee

Met wie wordt samengewerkt, en hoe ziet de werkwijze eruit? Wat gaat er goed en wat kan beter? [!=samenwerking4!]

Is er binnen de gemeente sprake van samenwerking op het gebied van handhaving, bijvoorbeeld met belastingen, GBA etc.?

☐ Ja

☐ Nee

Met wie wordt samengewerkt, en hoe ziet de werkwijze eruit? Wat gaat er goed en wat kan beter?

Werkt u, buiten de gemeente, samen met de handhavingsketen (politie, Inspectie SZW, Inlichtingenbureau, VNG KCHN, en dergelijke)?

☐ Ja

☐ Nee

Op welke gebieden werkt u samen en hoe ziet die samenwerking eruit?

Tot slot

Zijn er zaken binnen uw gemeente rond handhaving gerealiseerd waar u trots op bent?

☐ Ja

☐ Nee

Welke zaken zijn dit, en waarom?

Zijn er binnen de gemeentelijke handhaving aspecten die kunnen worden verbeterd?

☐ Ja

☐ Nee

Welke aspecten zijn dit, en waarom?

Heeft uw gemeente daarbij behoefte aan ondersteuning en zo ja, waaruit bestaat die behoefte?

U bent aan het einde van deze vragenlijst gekomen. Eventuele vragen of opmerkingen over dit onderwerp of over dit onderzoek kunt u hieronder kwijt.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl