



Adviesraad Sociaal Domein
Capelle aan den IJssel

Gemeente Capelle aan den IJssel
College van B&W
Rivierweg 111
2903 AR Capelle aan den IJssel

Datum:
9-6-2023

Behandeld door:
Daphne Bes

Onderwerp:
Adviesvraag Hoogwaardig handhaven

Geacht College,

Op 4 april jl. hebben wij de adviesvraag ontvangen betreffende het Uitvoeringsplan Hoogwaardig Handhaven Participatiewet, IAOW, IAOW 2023-2026 van de GR IJsselgemeenten Sociale Zaken.

Algemeen oordeel

We zijn verheugd te lezen dat er successen zijn behaald met de werkwijze en dat daarmee het bestaande beleid voortgezet kan worden, en dat de relevant ontwikkelingen al zijn meegenomen in dit uitvoeringsplan. Tevens geeft u aan ontwikkelingen en trends te blijven volgen voor eventuele toekomstige nodige wijzigingen in het huidige beleid. Bovendien wordt benadrukt dat primair wordt ingezet op preventie, de eerste twee beleidsuitgangspunten: voortijdig informeren en optimaliseren van de dienstverlening. Dit past bij het uitgangspunt dat de gemeente Capelle uitgaat van vertrouwen in de burger en dat het niet naleven van de plichten zeker niet altijd doelbewust gebeurt. Wij benadrukken het belang van inzetten op preventie en uitgaan van vertrouwen. Maatwerk is ook hier zeer belangrijk.

Ons advies:

Als Adviesraad Sociaal Domein willen wij nadrukkelijk uw aandacht vragen voor het volgende:

1 Missie en doelstellingen

- A. We zijn positief over het feit dat de gemeente staat voor inkomenszekerheid en werkt aan een samenleving waarin iedereen meedoet. We herkennen het belang voor aandacht voor het herkennen en inzetten van ieders mogelijkheden.
- B. Er zijn signalen dat mensen soms tijdelijk geen inkomen hebben tussen bijvoorbeeld werk en uitkering. Dit geeft veelal onzekerheid, achterstand en veel stress. We stellen voor om een termijn aan te geven bij de aanvraag, bijvoorbeeld 4 weken.
- C. Bij het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten en het maken van folders dient rekening gehouden worden met laaggeletterden en anderstaligen. In Capelle is het aantal laaggeletterden zoals bekend vrij hoog. We benadrukken nogmaals het belang dat duidelijk

moet zijn dat de informatie goed overkomt en men de informatie begrijpt. We gaan er dan ook vanuit dat bij het niet nakomen van verplichtingen en vervolgens het 'controleren op maat' de gemeente allereerst uitgaat van het feit dat de informatie niet duidelijk was.

2 Inhoud van het concept Hoogwaardig Handhaven

We herkennen een positief effect van het toepassen van 'cirkel van naleving' als de eerste 3 stappen in het proces goed uitgevoerd worden. Ook hier komt het belang van maatwerk naar voren. Daarnaast is het hierbij van belang dat medewerkers dit goed kunnen toepassen en er voldoende capaciteit is.

3 Relevante ontwikkelingen voor Hoogwaardig Handhaven

- A. We zijn positief over het feit dat de gemeente de nieuwe koers volgt met aandacht voor het perspectief van de burger EN de uitvoeringsprofessional. Meer inzet op preventie en meer ruimte voor corrigerende handelingen als regels niet nageleefd worden door onwetendheid.
- B. Graag blijven we op de hoogte mbt het benutten van inzichten uit de gedragswetenschappen. Hoe wordt dit in de praktijk uitgevoerd?
- C. Meer maatwerk en meer ruimte vragen als het ware om een 'cultuuromslag' binnen de uitvoering. Immers voorheen ging men minder uit van vertrouwen en lijkt het wantrouwen te zijn gegroeid. Hoe zorgt de gemeente dat deze omslag in denk- en werkwijze binnen afzienbare tijd plaats vindt?
- D. Stimulansz, kennis- en adviespartner van ruim 90% van alle gemeenten van Nederland, adviseert gemeenten dat '...maatwerk structureel geborgd moet worden in het DNA van de gemeente. Het aanbieden van een training is niet voldoende. Dat betekent wethouder en gemeenteraad enthousiasmeren en meekrijgen, professionals en management trainen in de Omgekeerde Toets, werkprocessen maatwerkproof inrichten, brieven en beschikkingen opstellen in duidelijke taal en de maatwerkgedachte ook levend houden' (bron: Stimulansz.nl, Sacha van de Wall).
- E. Aangezien de gemeente al sinds 2017 werkt met deze Omgekeerde Toets, nemen we aan dat de gemeente de resultaten hiervan zichtbaar maakt, door middel van evaluatie en nodige aanpassingen. Is er verslag van hoe deze manier van werken geleid heeft tot meer maatwerk, met bijvoorbeeld uitstroom naar werk, schuldhulpverlening etcetera?
- F. Volgens Stimulansz werkt bovendien Omgekeerd Handhaven vooral effectiever als handhavers vooraan in het proces gaan zitten. Bijvoorbeeld door maandelijks aan te sluiten bij het werkoverleg van consultants. Daar kunnen dilemma's besproken worden, bij voorkeur met iemand die daadwerkelijk een knoop kan doorhakken (bron: Stimulansz.nl). Daarnaast adviseren wij om hier ervaringsdeskundigen en professionals, die in nauw contact staan met klanten, bij te betrekken.
- G. Tot slot wordt beschreven dat het onderkennen wat de klant nodig heeft om zijn situatie te verbeteren net zo relevant is als de vraag of iemand zijn verplichtingen nagekomen is, maar dat zonder daadwerkelijk sanctioneren fraudebestrijding ongeloofwaardig wordt. Het is naar onze mening zeer belangrijk dat voor een ieder duidelijk is wat men precies verstaat onder fraude en wanneer het niet nakomen van verplichtingen objectief meetbaar is. Het moet helder zijn in welke gevallen sprake is van 'bedoeld een fout maken' en er verplichtingen niet zijn nagekomen. Als dit niet duidelijk is, kunnen er geen sancties opgelegd worden.

4 Uitwerking van de doelstellingen

- A. Het is belangrijk groepsvoorlichtingen dichtbij te houden ivm reiskosten en andere kosten.
- B. Zorg dat de nieuwsbrief en website geschikt zijn voor laaggeletterden en anderstaligen.
- C. Worden informatiebrieven beoordeeld op leesbaarheid? Zo ja, door wie?
- D. Hoe worden handhavingsacties respectvol uitgevoerd? Zijn er objectieve criteria voor het opstellen van het risicoprofiel?

- E. Graag blijven wij op de hoogte van voorbeelden van aanpassingen naar aanleiding van klanttevredenheidsonderzoek.
- F. Controleren op maat: wat zijn de objectieve criteria om te bepalen of er grotere kans is op het niet naleven van regels?
- G. We zijn verheugd te lezen dat de FIP-methode wordt toegepast. We wijzen hierbij op het risico dat er ingegaan wordt op de privésfeer van de client wat niet direct dient tot het beantwoorden van de aan de orde zijnde 'hulpvraag'.
- H. Het hebben van een doelstelling om 500 onderzoeken te doen kan een negatieve uitwerking hebben in de praktijk. Het wordt een doel op zich in plaats van dat het een middel is om te handhaven. We adviseren om meer uit te gaan van kwaliteit dan kwantiteit.

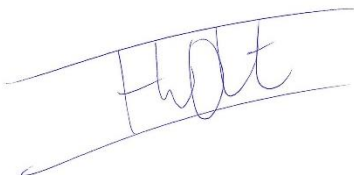
5 Resultaten en verantwoording

De tweede alinea kan positiever geformuleerd worden. Zoals het nu beschreven staat suggereert het wantrouwen. Het kan ook betekenen dat er aan de voorkant juist beter voorgelicht en geselecteerd wordt.

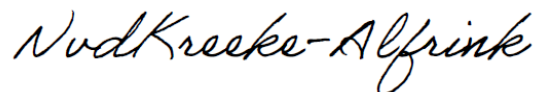
Voorstel voor een andere tekst: 'Dat goede voorlichting werkt blijkt uit (mogelijk) minder aanvragen en een lager percentage afgewezen aanvragen en/of sancties.'

Graag bieden wij u dit advies aan namens de Adviesraad Sociaal Domein. Als Adviesraad willen wij daarnaast ook graag betrokken zijn en meedenken in het mogelijke vervolgtraject. Wij vertrouwen erop dat onze aandachtspunten van waarde zijn voor het uitvoeringsplan en het mogelijke vervolgtraject. Wij zien uw schriftelijke reactie, op dit advies, dan ook graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein,



Ewout Bückmann
Voorzitter



Nicolette van de Kreeke - Alfrink
Secretaris