



Informatiebrief

Zaaknummer: Z - 24854 - VS
Documentnummer: intern-14412
Datum: 29 maart 2016
Onderwerp: uitvoeringsplan naleving en handhaving Jeugd/Wmo/Participatie 2016-2017
Bijlage(n): 1. *infographic naleving en handhaving Jeugd/Wmo/Participatie;*
2. *Uitvoeringsplan naleving en handhaving Jeugd/Wmo/Participatie 2016-2017*

Geachte Raad,

We willen u graag informeren over het op 29 maart jl. vastgestelde uitvoeringsplan naleving en handhaving Jeugd/Wmo/Participatie 2016-2017. Dit plan valt binnen de kaders van de vastgestelde Beleidsplan transitie Sociaal Domein 2015-2016 deel A tot en met D en de daarbij behorende verordeningen, beleidsregels/nadere regels en is in samenwerking met de Adviesraad Sociaal Domein van de gemeente opgesteld.

Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn de Jeugdwet, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) van kracht. Hiermee zijn ingrijpende wijzigingen doorgevoerd en heeft de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden gekregen. Onder andere op het gebied van handhaving. Dit was aanleiding voor het opstellen van een integrale aanpak op het gebied van naleving en handhaving. Zo kunnen wij eenduidige regels uitdragen en kunnen inwoners, gemeenten en zorgleveranciers elkaar aan gestelde afspraken houden.

Uitgangspunten plan

Het plan is gebaseerd op de cirkel van naleving en richt zich onder andere op fraude, oneigenlijk gebruik van voorzieningen en contracten of subsidies. De 'cirkel van naleving' gaat uit van vier vormen van naleving:

1. Informeren;
2. optimaliseren van dienstverlening;
3. detectie van fraude;
4. sanctioneren.



gemeente VOORSCHOTEN

RAADSTUKKEN

Het centraal uitgangspunt is, conform het advies van het Regionaal Centrum Fraudebestrijding (RCF), dat er vooral ingezet wordt op preventie (vorm 1 en 2). Hierdoor kan repressieve handhaving (vorm 3 en 4) zoveel mogelijk worden voorkomen. Bewustwording en gedragsverandering van cliënten en zorgleveranciers zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

Communicatie

Gezien de nadruk op preventie maakt communicatie een belangrijk onderdeel uit van de handhavingsactiviteiten. Daarom starten we met de bekendmaking van dit plan richting betrokkenen via bijgevoegde infographic.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,



secretaris



burgemeester

**Uitvoeringsplan naleving en handhaving
Jeugd/Wmo/Participatie 2016-2017**

“Handhaving is maatwerk”

Inhoudsopgave/Samenvatting

1.	Inleiding	3
1.1.	Doel	3
1.2.	Communicatiestrategie	3
1.3.	Achtergrond	3
1.4.	Landelijke ontwikkelingen	4
1.5.	Reikwijdte	4
1.6.	Leeswijzer	4
2.	Algemene uitgangspunten	5
2.1.	Cirkel van naleving	5
2.2.	Handhaving is maatwerk	5
3.	De cliënt en de cirkel van naleving	6
3.1.	Stap 1 van de cirkel: vroegtijdig cliënten informeren	7
3.2.	Stap 2 van de cirkel: Dienstverlening optimaliseren	7
3.3.	Stap 3 van de cirkel: Vroegtijdige detectie en afhandeling	7
3.4.	Stap 4 van de cirkel: Sanctionering	8
4.	De zorgleverancier en de cirkel van naleving	9
	Bijlage 1: De cliënt en de cirkel van naleving	10
	Bijlage 2: De zorgleverancier en de cirkel van naleving	13

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn de Jeugdwet, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) van kracht. Hiermee zijn ingrijpende wijzigingen doorgevoerd en heeft de gemeente meer taken en verantwoordelijkheden gekregen.

1.1. Doel

In het kort kunnen we het doel van het nalevings- en handhavingsbeleid (hierna nalevingsbeleid) als volgt omschrijven:

- Voorkomen dat cliënten en zorgleveranciers schade oplopen doordat zij onbewust de regels niet naleven;
- Dat cliënten erop kunnen vertrouwen dat de door de gemeente aangeboden voorzieningen in het sociaal domein veilig, doelmatig en doeltreffend zijn.
- Voorkomen dat het gemeenschapsgeld onterecht wordt uitgegeven.

1.2. Communicatiestrategie

Communicatie bij naleving en handhaving is van cruciaal belang. De gemeente zal komende jaren in eerste instantie insteken op educatieve communicatie (gebruik concrete voorbeelden) om uitleg te geven over het waarom van de regels en zo de bewustwording van deze regels te vergroten en de naleving te bevorderen.

Het overtreden van de regels en de onwil om deze overtreding ongedaan te maken, resulteert in hard optreden door de gemeente. Dit vertaalt zich ook in een zakelijke, strakke en heldere communicatie richting overtreder.

1.3. Achtergrond

In wetgeving, verordeningen, beleidsplannen¹ is al aandacht besteed aan de handhaving van de regels ter voorkoming van onder andere fraude en oneigenlijk gebruik.

- Op het gebied van de Participatiewet heeft de gemeente al jarenlange ervaring met handhaving. In december 2013 is nog het Beleidsplan Doelmatig handhaven 2014-2017 vastgesteld in Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. Voor wat betreft de Participatiewet zal dit document daarom ook een tussenstand geven van dit beleidsplan en worden op enkele punten voorstellen gedaan voor verbeteringen binnen de kaders van het genoemde beleidsplan. Tevens vormen deze voorstellen een nadere invulling van het recent in de raden vastgestelde Plan van aanpak Arbeidsmarktoffensief.
- Voor de Wmo en Jeugd is er nog nauwelijks ervaring opgedaan met handhaving. De uitwerking van het beleid in deze notitie is nieuw en sluit aan op de ervaring die bij de Participatiewet is opgedaan. Daarnaast putten wij met de uitwerking uit de praktijkervaringen van onze Wmo en Jeugd consultants/medewerkers.

Met deze aanpak willen wij een integrale aanpak op het gebied van naleving en handhaving bevorderen. Daarbij leveren we ook een bijdrage aan de transformatieopgave, waarvoor in 2015 de startnotitie transformatie (met daarin de ontwikkelbewegingen) is vastgesteld. Zo kunnen wij eenduidige regels uitdragen en kunnen inwoners, gemeenten en zorgleveranciers elkaar aan gestelde afspraken houden.

¹ Beleidsplan Transitie Sociaal Domein en Beleidsplan Doelmatig Handhaven 2014-2017, gemeente Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar

1.4. Landelijke ontwikkelingen

Het Regionaal Centrum Fraudebestrijding (RCF) Kenniscentrum Handhaving bevordert al enkele jaren de effectieve handhaving bij gemeenten op het gebied van werk en inkomen. VNG en RCF hebben onlangs een integrale visie op handhaving en een aanpak van fraudepreventie opgesteld. Ook Divosa faciliteert het beleid en de uitvoering met landelijke informatie, vakmanschap en uitwisseling van ervaring (landelijke commissie handhaving). Daarbij adviseren zij een integrale aanpak voor jeugd, Wmo en werk & inkomen. Dit landelijk beleid is nog volop in ontwikkeling. Waar mogelijk hebben wij gebruik gemaakt van de op dit moment beschikbare adviezen.

1.5. Reikwijdte

In onderstaande tabel is opgenomen uit welke onderdelen handhaving binnen het domein van de 3D's bestaat en waar de verantwoordelijkheid voor handhaving ligt.

Onderdelen nalevingsbeleid	Wetsartikel	Lokaal opgenomen in ²	Handhaving wordt uitgevoerd door
Fraude en oneigenlijk gebruik	2.9 Jeugdwet	(art. 11) Verordening en in nadere regels (H3 ³)	Gemeente
	8b, 9, 18, 18a, Participatiewet,	(art 1 en 2) Fraudeverordening Participatiewet, Ioaw en Ioaz 2015 (H3)	Gemeente
	2.1.3 Wmo 2015	(art. 14.1 en 14.2) Verordening en in beleidsregels (H3)	Gemeente
Contracten voorzieningen		regels, eisen en sancties in de contracten (verschillende samenwerkingsverbanden of afdeling gemeente)	<u>Jeugdwet:</u> Inkoopbureau H10 ⁴
			<u>Participatiewet:</u> Gemeente
			<u>Wmo2015:</u> H3, H6 ⁵ , Leidse regio ⁶ , gemeente
Subsidies	Algemene wet bestuursrecht (Awb)	(algemene) subsidieverordening	Gemeente
Naleving van de kwaliteitseisen	Hst 2 en 4 Jeugdwet		Landelijke inspectie
	Participatiewet		Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
	3.1 en 6.1 Wmo 2015	Kwaliteits- en normenkader (H10)	Gemeente

1.6. Leeswijzer

Bij de uitwerking van dit stuk wordt rekening gehouden met de verschillen tussen de handhavingsonderdelen die betrekking hebben op de cliënt en de handhavingsonderdelen die betrekking hebben op de zorgleveranciers. Na de algemene uitgangspunten voor de uitvoering (hoofdstuk 2) wordt eerst ingegaan op de cliënt (hoofdstuk 3) en tenslotte op de zorgleveranciers (hoofdstuk 4).

² Zie bijlage 1 voor de teksten uit de verordening

³ H3: gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar

⁴ H10: gemeenten Den-Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delftland, Rijswijk, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar, Westland, Zoetermeer

⁵ H6: gemeenten Lansingerland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar en Zoetermeer

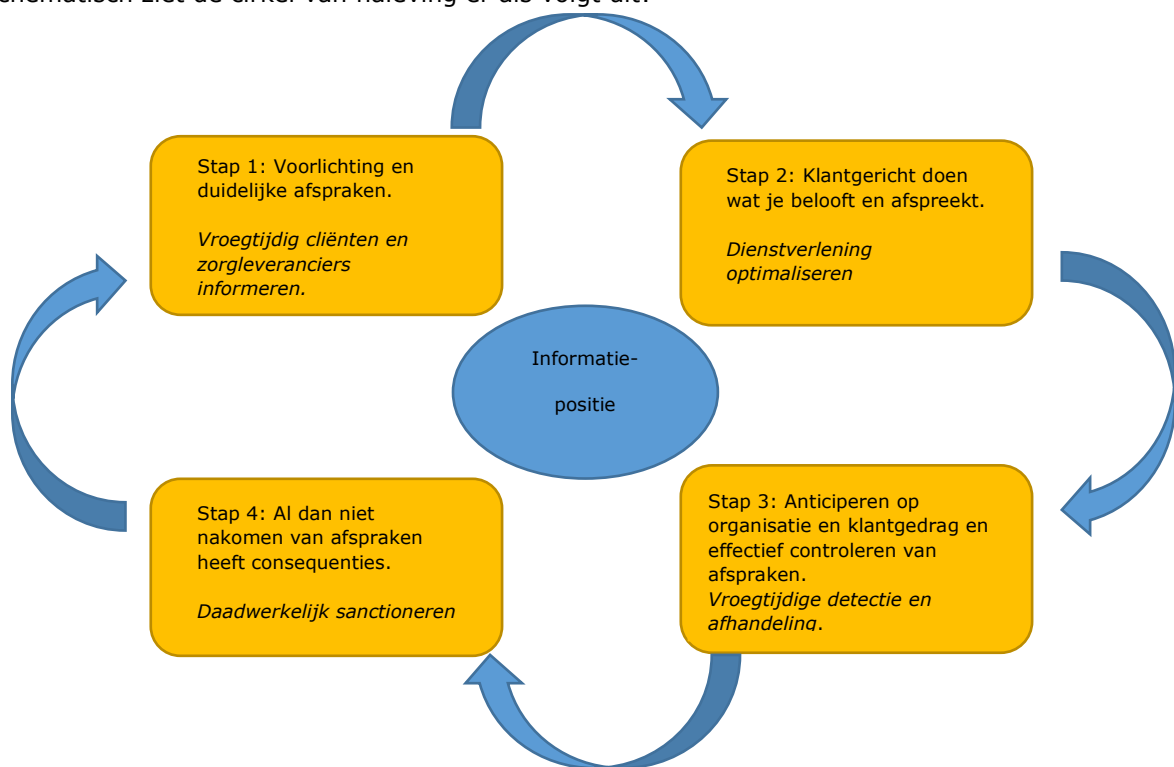
⁶ Leidse regio: gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude en Voorschoten

2. Algemene uitgangspunten

2.1. Cirkel van naleving

Bij werk en inkomen wordt met succes gewerkt volgens de cirkel van naleving van het RCF⁷. De 'cirkel van naleving' gaat uit van vier vormen van naleving: 1. informeren van cliënten en zorgleveranciers, 2. optimaliseren van dienstverlening (beide preventief), 3. detectie van fraude en 4. sanctioneren (beide repressief). Ons centraal uitgangspunt is, conform het advies van het RCF, dat wij vooral in willen zetten op preventie. Hierdoor kan repressieve handhaving zoveel mogelijk worden voorkomen. Bewustwording en gedragsverandering van cliënten en zorgleveranciers zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

Schematisch ziet de cirkel van naleving er als volgt uit:



2.2. Handhaving is maatwerk

Ook binnen handhaving staat de cliënt centraal. Dat betekent dat in elk concreet geval wordt bekeken welke oplossing het beste is binnen het 3D brede spectrum. Dit om te voorkomen dat een traject van handhaving vanuit de ene wet bijvoorbeeld Participatiewet oplossingen vanuit de andere wet bijvoorbeeld Jeugd blokkeert. Uitgangspunt daarbij is wel dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden, maar ongelijke gevallen ongelijk behandeld kunnen en moeten worden. Daarom is handhaving maatwerk. Daarbij zoeken we de balans tussen een duurzame oplossing voor de inwoner (hart), de regelgeving (de wet) en het geld (euro). (driehoek van A.J. Kruiter).

Bij het uitvoeren van het handhavingsbeleid zijn we als gemeente gehouden aan beperkende privacyregels. Beroepsmatige geheimhoudingsplichten en privacy regels staan niet zonder meer toe

⁷ Deze werkwijze is vastgesteld in het Beleidsplan Doelmatig Handhaven 2014-2017, gemeente Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar.

dat we gegevens delen. Streven is dat professionals bij eventuele fraudesignalen met de klant in gesprek gaan en de klant wijzen op de eigen verantwoordelijkheid om dergelijke zaken aan te geven. Belangrijk daarbij is dat het voor klanten helder wordt dat dergelijk gedrag hen grote problemen kan opleveren, zoals hoge boetes, en dat zij hier uiteindelijk niet mee geholpen zijn.

3. De cliënt en de cirkel van naleving

Als we kijken naar de naleving en handhaving gericht op de cliënt dan hebben we het voornamelijk over het voorkomen van fraude en oneigenlijk gebruik.

Bewuste fraude is 'opzettelijke misleiding om onrechtmatig (financieel) voordeel te verkrijgen'.⁸ Oneigenlijk gebruik⁹ betreft het handelen binnen wet- en regelgeving maar niet in lijn met de doelstelling van wet- en regelgeving. Om dit te verduidelijken noemen wij hier de scootmobiel. De cliënt kan deze rechtmatig hebben verkregen, maar gebruikt deze niet volgens de regels en/of doelstellingen van de gemeente waardoor schade kan ontstaan.

Naast bewuste fraude zoals de definitie hier aangeeft kan er ook sprake zijn van onbewuste fraude door bijvoorbeeld je bent in overtreding, doordat je de regels niet kent of begrijpt.

Welke onderdelen vanuit de verschillende wetten vallen onder fraude en oneigenlijk gebruik?

- Pgb (Jeugdwet en Wmo 2015)
- Maatwerkvoorzieningen (Wmo 2015)
- Compensatie meerkosten (Wmo 2015)
- Vervoer (Jeugdwet en Wmo 2015)
- Re-integratietrajecten (participatiewet)
- Inkomensvoorzieningen (participatiewet)

Er zijn veel verschillende cijfers over fraude en oneigenlijk gebruik binnen het sociaal domein. Onze consultants geven aan dat bij de Wmo in maximaal 2% van de gevallen sprake is van fraude of oneigenlijk gebruik. Fraude komt het meest voor bij PGB's. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft in 2014 vastgesteld dat in de oude Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) bij 7% van de budgethouders onrechtmatigheden plaatsvonden. De cijfers van de NZa geven niet per definitie correct beeld van 2015, omdat er met de decentralisaties extra regels zijn opgesteld om de kans op fraude te verkleinen, denk aan trekkingsrecht. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) rapporteert dat in 5 a 10% van de gevallen sprake is van fraude. Uit cijfers van de afdeling werk en inkomen blijkt dat jaarlijks tussen de 1% en 4% van het bestand de inlichtingenplicht wordt geschonden (bewust of onbewust), waardoor er sprake is van fraude.

De bewuste en onbewuste fraude in de zorg wordt onder andere veroorzaakt door¹⁰:

- Bewuste fraude wordt in het overgrote deel gepleegd door malafide bemiddelingsbureaus¹¹. De situaties waarbij individuele budgethouders bewuste fraude plegen vallen daarbij in het niet.
- Onbewuste fraude wordt vaak veroorzaakt doordat de PGB houder niet capabel is om het budget te beheren. Het gaat hier om 16% van de budgethouders. In 66% van de gevallen werd de administratie niet correct aangeleverd (onbewuste fraude). Het is in de praktijk zoeken naar de grenzen van de aansprakelijkheid bij PGB fraude. De cliënt is in principe verantwoordelijk voor zijn of haar budget, maar uit ervaring blijkt dat veel budgethouders geen weet hebben van de fraude, omdat deze door de zorgverlener of zorgleverancier wordt gepleegd. In sommige gevallen is het mogelijk om malafide zorgverleners juridisch aansprakelijk te stellen door derden zoals de gemeente.

⁸ Deze definitie komt overeen met die van het Openbaar Ministerie en Nederlandse Zorg Autoriteit (NZa).

⁹ Bijlage bij plan van aanpak fraude in de zorg van het ministerie van VWS

¹⁰ Uit onderzoek van zorgverzekeraar DSW

¹¹ De gemeente heeft de inzet van PGB om een bemiddelingsbureau te betalen via de verordening verboden.

3.1. Stap 1 van de cirkel: vroegtijdig cliënten informeren

De cliënt is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste gegevens, het doorgeven van wijzigingen en het juiste gebruik maken van voorzieningen. De burger moet zelfstandig of met behulp van zijn sociale netwerk in staat zijn om zijn/haar eigen belangen te waarderen en de aan wetgeving verbonden rechten en plichten op een correcte wijze na te leven. Dit geldt bijvoorbeeld voor een verstrekte uitkering of een pgb voorziening.

Er is vaak geen sprake van voorbedachte rade en een bewuste wil tot het plegen van fraude. Cliënten herkennen zich in deze gevallen dan ook niet in het beeld van fraudeur. We willen kennis van de regels en het naleven ervan vergroten en de schade voor cliënten bij onbewuste fraude voorkomen. Het is dus belangrijk duidelijke informatie vooraf te geven (ondertekenen naar waarheid bij aanvraag; consequenties van fraude vermelden) en bij de toekenning duidelijke voorwaarden in de beschikking op te nemen. Die voorwaarden kunnen bijvoorbeeld gaan over de besteding of over de informatieverplichting van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

Om uitvoering te geven aan de gestelde uitgangspunten staan in bijlage 1 de activiteiten genoemd in het kader van stap 1 van de cirkel.

3.2. Stap 2 van de cirkel: Dienstverlening optimaliseren

Preventie heeft het meeste effect door handhaving te integreren in de dienstverlening. Om een optimale dienstverlening te bereiken, is permanente aandacht noodzakelijk voor het verbeteren van werkprocessen. We zien op dit moment dat er een verschil van werkwijze is tussen de 3D's. Voor medewerkers uit de zorg- en hulpverlening is de vertrouwensrelatie met de burger het belangrijkste instrument om veranderingen te kunnen bewerkstelligen. Het belang is dermate groot, dat men de relatie niet zondermeer op het spel wil zetten door een melding van fraude. Medewerkers uit het domein van werk en inkomen zijn naast dienstverlening van oudsher meer gehouden aan strengere wet en regelgeving. We willen de verbinding zoeken tussen het zorgdomein en werk en inkomen. Wij streven daarom naar:

- stroomlijning van werkprocessen, onderlinge afstemming van de aanpak van fraude en communicatie van de 3D's (multidisciplinaire aanpak handhaving);
- bevordering van de deskundigheid van medewerkers en de actualisatie van hun fraudealertheid;
- het voorkomen van onnodige procedures en eisen, zodat de bereidheid tot naleving wordt vergroot;
- het in staat stellen van medewerkers om natuurlijk naleven te bevorderen.

Om uitvoering te geven aan de gestelde uitgangspunten staan in bijlage 1 de activiteiten genoemd in het kader van stap 2 van de cirkel.

3.3. Stap 3 van de cirkel: Vroegtijdige detectie en afhandeling

Als ondanks het informeren en optimaliseren toch niet wordt voldaan aan de regels dan is vroegtijdige detectie hiervan wenselijk. Zowel inwoners als professionals in het veld kunnen hierbij een rol spelen. Handhaving blijft maatwerk, waarbij ook belang van de cliënt wordt meegewogen. We vinden het belangrijk de signalen te ontvangen, maar wil samen met de professional in het veld afwegen op welke wijze het signaal wordt opgevolgd. Lokaal zijn het vooral partners in de hulp- en zorgverlening, landelijk is samenwerking met de ketenpartners cruciaal. Hiervoor maken we gebruik van de matrix gegevensuitwisseling handhaving van de VNG.

Medewerkers van de gemeente moeten met alertheid handelen aan de voorkant van het klantproces om (zwaardere) zorg te voorkomen. Voor een preventieve aanpak dient informatie te

worden uitgewisseld, handhavingsstrategieën afgestemd en kennis, ervaringen en methoden gedeeld. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de gemeente actief controles uitvoert. Voorwaarde is dat medewerkers van de gemeente ruimte krijgen om fraudesignalen na te trekken.

Om uitvoering te geven aan de gestelde uitgangspunten staan in bijlage 1 de activiteiten genoemd in het kader van stap 3 van de cirkel.

3.4. Stap 4 van de cirkel: Sanctionering

We maken bij deze stap onderscheid in herstel en sanctioneren¹². We willen cliënten zoveel mogelijk de gelegenheid bieden om fouten en geconstateerde fraude eerst zelf of met hulp van de gemeente (consulenten) te herstellen. Een fout kan worden gemaakt door het niet kennen of niet begrijpen van de regels. Vaak is in dit soort gevallen een nadere uitleg al voldoende om de fout te herstellen.

Mocht er sprake zijn van bewuste fraude of wanneer niet wordt overgegaan tot herstel, dan gaat de gemeente over tot sanctionering door middel van terugvordering en/of boete. Deze sanctionering moet dan proportioneel, maar ook voldoende afschrikwekkend zijn. Daarbij houden we rekening met een mensgerichte dienstverlening en het bieden van maatwerk aan de cliënt, aansluitend op diens mate van zelfredzaamheid en kwetsbaarheid. Sanctioneren kan betekenen dat een pgb wordt stopgezet, beschikking wordt ingetrokken, een (bestuurlijke) boete¹³ wordt opgelegd, budget wordt teruggevorderd¹⁴, de bijstandsuitkering wordt verlaagd of de keuzevrijheid voor een pgb wordt beperkt. De sanctionering wordt uitgevoerd door een andere medewerker dan de behandelend consulent (scheiding van rollen). Als er mogelijk sprake is van valsheid in geschrifte/oplichting kan strafrechtelijk worden ingegrepen. Dat kan via een bevoegde sociaal onderzoeker, die bijzonder opsporingsambtenaar is.

We hebben nog weinig ervaring met de integrale handhaving en sanctionering op gebied van de 3D's. Dit geldt vooral voor het domein van Jeugd en Wmo. Hiervoor moeten we ervaringen opdoen, leren en zijn goede gegevens nodig. Daarom ligt de basis van dit stuk op de ervaringen die de afdeling werk en inkomen afgelopen jaren heeft opgedaan. Van belang is dan ook dat het model van de cirkel van naleving vooral als iteratief proces wordt toegepast waarbij gesignaleerde "fraudegevallen" weer leiden tot verbeterde informatievoorziening enz. Van belang is dat de feedbackloops tussen beleid en uitvoering kort worden gehouden, zodat snel handelen mogelijk is. Het sanctioneringsbeleid van de gemeente is daarom niet in beton gegoten.

Om uitvoering te geven aan de gestelde uitgangspunten staan in bijlage 1 de activiteiten genoemd in het kader van stap 4 van de cirkel.

¹² Voor werk en inkomen geldt dat zowel herstel en sanctioneren gebonden is aan wettelijke bepalingen.

¹³ Bestuurlijke boetes zijn niet mogelijk onder de Wmo 2015, in die zin is het handhavinginstrumentarium minder uitgebreid dan in de sociale zekerheidswetgeving

¹⁴ Er moet – althans bij terugvordering op basis van artikel 2.4.1 Wmo 2015 - opzet bewezen worden, zowel van de cliënt als van degene die aan het verstrekken van onjuiste gegevens heeft meegewerkt (indien dat laatste van toepassing is).

4. De zorgleverancier en de cirkel van naleving

In tegenstelling tot de naleving en handhaving gericht op de cliënt richt de naleving en handhaving door gemeenten bij zorgleveranciers zich op meerdere aspecten namelijk:

- Fraude door malafide zorgleveranciers;
- Rechtmatigheid en doelmatigheid bij uitvoering contracten en subsidies;
De inkoop en contractering van zorg en ondersteuning van jeugd, participatie en Wmo is verschillend georganiseerd. Zie tabel in hoofdstuk 1. Dit heeft gevolgen voor de acties van de gemeente in het kader van de naleving en handhaving van de contractafspraken dan wel subsidieafspraken. Voor alle contracten binnen de drie wetten geldt dat het hier veelal gaat om privaatrechtelijke handhaving. Aan de hand van de geleverde stukken (vaak een financieel en inhoudelijk verslag) en de beschikking wordt door de gemeente vastgesteld of de plichten zijn nageleefd. In het ergste geval kan het betekenen dat een contract met de zorgleverancier wordt ontbonden. In geval van de subsidie hebben we het over stopzetting van de subsidie en terugvordering van de financiële bijdrage.
- kwaliteitseisen.
Met betrekking tot de kwaliteitseisen geldt voor Jeugd en Participatie dat kwaliteitseisen waaraan zorgleveranciers moeten voldoen wettelijk zijn vastgelegd. De controle op de wettelijke kwaliteitsaspecten is een taak van de landelijke overheid en de inspectiediensten. De inspectie verricht onderzoek naar de kwaliteit in algemene zin en houdt toezicht op de naleving van de wet. Ook de handhaving van de kwaliteitseisen vanuit deze wetten ligt bij de landelijke overheid en inspectiediensten.
In de Wmo 2015 zijn algemene kwaliteitseisen opgenomen. Gemeenten in de regio Haaglanden hebben gezamenlijk deze kwaliteitseisen nader uitgewerkt in de Kwaliteitsstandaard Wmo. Toezicht en handhaving zijn voor wat betreft de Wmo 2015 sinds 1 januari 2015 naar de gemeenten overgegaan. Toezicht is in 2015 neergelegd bij de GGD Haaglanden. De handhaving voor overtredingen op het gebied van de Wmo 2015 is nog niet geregeld. Daarom worden in H10 verband afspraken gemaakt/richtlijnen opgesteld over de uitvoering van de handhaving. Deze afspraken zullen op een later moment ter besluitvorming aan uw college worden voorgelegd.

Om handhaving en naleving door zorgleveranciers vorm te kunnen geven is een eerste vereiste dat we het contractmanagement, - beheer, subsidiemanagement en relatiemanagement optimaliseren. Deze onderdelen zijn momenteel in ontwikkeling. Een tweede stap is aan de hand van de cirkel van naleving opstellen van activiteiten die de naleving door zorgleveranciers bevorderen. Een aanzet hiertoe wordt hieronder weergegeven.

- Zorgleveranciers hebben hun eigen verantwoordelijkheid. Dit betekent dat zorgleveranciers op de hoogte zijn van de rechten en plichten opgenomen in de contracten of de gehanteerde criteria bij subsidies.
- De gemeente stelt laagdrempelig informatie beschikbaar.
- De gemeente optimaliseert de dienstverlening door eenduidige regelgeving.
- De gemeente toetst indien noodzakelijk op de betrouwbaarheid van de dienstverlener via de BIBOB-procedure.
- We gaan uit van High Trust – High Penalty. Dit heeft ook gevolgen voor de ernst van de sanctionering.

Bijlage 1: De cliënt en de cirkel van naleving

Stap 1 van de cirkel: vroegtijdig cliënten informeren

Subdoel	Actie	Wet
Cliënten met een ondersteuningsbehoef te de juiste informatie geven	Opstellen van een centrale boodschap gericht op naleving ontwikkelen en uitdragen. Vergelijkbaar met de landelijke overheids campagne: 'Weet hoe het zit!'	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Verkenning naar mogelijkheden voor groepsgewijze voorlichting: <ul style="list-style-type: none"> - klantenbestand >27, op basis van evaluatie groep <27; - kwetsbare doelgroepen GGZ en LVB¹; - vertegenwoordigers (bewindvoerders) van kwetsbare doelgroepen 	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Afspraken maken met relevante gecontracteerde of gesubsidieerde partners met betrekking tot de voorlichting van cliënten over naleving.	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015

Stap 2 van de cirkel: Dienstverlening optimaliseren

Subdoel	Actie	Wet
Bevorderen fraudebewustzijn, de fraudealertheid en herkenning kwetsbare doelgroepen bij en/of door de consulenten.	Traineren van consulenten: <ul style="list-style-type: none"> - Herkennen verstandelijke beperkingen en behoefte aan extra ondersteuning bij toegang; - Laaggeletterdheid herkennen en doorverwijzen naar mogelijkheden voor taallessen indien nodig (taalhuis). Dit is onderdeel van de invoering Wet Taaleis PW per 1-1-2016; - over hoe te handelen bij het signaleren van een overtreding of een dreigende overtreding/verkeerd gebruik van toegekende indicaties (voorzieningen) 	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
Bevorderen kennis van en eenduidigheid in handhaving binnen de organisatie waaronder consulenten	Bevorderen kennis in aanpalende wetgeving bijvoorbeeld re-integratieplicht door training van consulenten.	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	In het gesprek (inclusief periodieke hercontroles) met de cliënt wordt aandacht besteed aan de rechten en plichten ("bewuste keuze gesprekken"). De afspraken met de cliënt worden	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015

¹ LVB: licht verstandelijk beperkten.

Bevorderen preventie overtredingen	vastgelegd in de voorwaarden van een aan de cliënt gegeven beschikking met daarin bijvoorbeeld controleerbare doelen. Deze worden nagekomen onder het motto afspraak is afspraak.	
	Onderzoeken of aanpassing van verordening dan wel beleidsregels nodig is om de kans op fraude te beperken. Gedacht kan worden aan inperken keuzevrijheid pgb voor risicodoelgroepen en opstellen aanvullende criteria voor vertegenwoordiging cliënt.	Jeugdwet/ Wmo 2015
	Gaan tot en met 2018 werken met een medewerker naleving re-integratie ² . Hiervoor 1 fte voor de drie gemeenten beschikbaar te stellen. In 2018 volgt een evaluatie van deze functie.	Participatiewet, op termijn mogelijk op onderdelen ook 3D inzetbaar
	Tot en met 2018 inzetten op naleving door personen met re-integratieplicht, maar zonder re-integratietraject ³ . Hiervoor 1fte voor de drie gemeenten beschikbaar te stellen. In 2018 volgt een evaluatie van deze functie.	Participatiewet, op termijn mogelijk op onderdelen ook 3D inzetbaar
communicatie naar burgers is vereenvoudigd en geoptimaliseerd	Schriftelijke communicatie richting burgers in bijvoorbeeld beschikkingen en brieven screenen op: <ul style="list-style-type: none"> - begrijpelijk taalgebruik; - duidelijke doelen/verwachtingen rondom besteding pgb. 	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
Oog hebben voor de samenwerking tussen gemeente, Sociale Verzekeringsbank, Zorg-Lokaal (voormalig Wmo-kantoor), CAK, UWV.	Consulenten zijn op de hoogte van relevante veranderingen in het beleid van de hiernaast benoemde partners	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015

Stap 3 van de cirkel: Vroegtijdige detectie en afhandeling

Subdoel	Actie	Wet
Vroegtijdig signalen oppakken om fraude	Afspraken maken met consulenten over oppakken (anonieme) signalen van fraude en oneigenlijk gebruik en hen informeren over de privacyregels	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015

² Deze medewerker kan onder andere de preventieve werkwijze uitdragen door middel van voorlichting en training geven aan consulenten hierover en medewerkers in de praktijk coachen en terzijde staan in de te volgen procedures. De medewerker kan ook als sanctionerend handhaver optreden.

³ Deze medewerker kan klanten actief benaderen in het kader van naleving van de re-integratieplichten. Op deze manier wordt naleving bevorderd en fraude voorkomen.

en oneigenlijk gebruik te voorkomen	die daarbij van kracht zijn.	
	Periodieke gesprekken met cliënten voeren om na te gaan of het beoogde resultaat (zoals genoemd in de beschikking) is behaald.	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
Via gemeentelijke controles fraude en oneigenlijk gebruik voorkomen	Herkennen van fraude-indicatoren door consulenten door bijvoorbeeld de checklist van de VNG te hanteren	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Controle inlichtingenplicht: Capaciteit voor huisbezoeken op gewenst niveau brengen (aanstellen 0,2 fte voor huisbezoek, oplopend naar 0,35 fte)	Participatiewet, op termijn mogelijk op onderdelen ook 3D inzetbaar
	Doorontwikkelen geautomatiseerde data-analyse, eventueel met een pilot	Participatiewet
	Bevorderen van de juistheid van gegevens in de Basis Registratie Personen (BRP) om handhaving mogelijk te maken.	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015

Stap 4 van de cirkel: Sanctionering

Subdoel	Actie	Wet
Scheiding tussen afgeven van beschikkingen en de daadwerkelijke handhaving	Vormgeven van handhavend optreden bij sanctioneren.	Jeugdwet/ Wmo 2015
Herstel van fouten en fraude mogelijk maken	Beleidsregels hierop aanpassen	Jeugdwet/ Wmo 2015 ⁴
	Communiceren van de regels richting inwoners	Jeugdwet/ Participatiewet/Wmo 2015
Sanctioneren van fouten en fraude mogelijk maken	Beleidsregels aanpassen aan gestelde in hoofdstuk 3 paragraaf 4 met betrekking tot sanctionering.	Jeugdwet/ Wmo 2015

⁴ Herstel van fouten en fraude mogelijk maken is voor de Participatiewet al gedaan door opname in beleidsregels

Bijlage 2: De zorgleverancier en de cirkel van naleving

Stap 1 van de cirkel: vroegtijdig zorgleveranciers informeren

Subdoel	Actie	Wet
Duidelijkheid bij zorgleverancier wat van hem conform contract dan wel subsidie van hem verwacht wordt	Laagdrempelig beschikbaar stellen van de geldende regels	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Gesprek voeren met nieuwe toetreders contracten en subsidies	jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015

Stap 2 van de cirkel: Dienstverlening optimaliseren

Subdoel	Actie	Wet
Klantgericht werken	Optimaliseren van relatiemanagement en contractmanagement binnen het sociaal domein	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Onderzoeken of er verschillen bestaan in regelgeving contracten tussen de domeinen en waar mogelijk harmoniseren van deze verschillen	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
Oog hebben voor de samenwerking tussen gemeente, Sociale Verzekeringsbank, Zorg-Lokaal (voormalig Wmo-kantoor) en landelijke inspectiediensten.	Relatiemanagers en contractmanagers zijn op de hoogte van relevante veranderingen in het beleid van de hiernaast benoemde partners	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015

Stap 3 van de cirkel: Vroegtijdige detectie en afhandeling

Subdoel	Actie	Wet
Betrouwbaarheid van de dienstverlener bevorderen	Bezien of het vigerende Bibob beleid van de gemeente de mogelijkheden biedt om dit middel in te zetten voor de doeleinden van handhaving.	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Toegangsm medewerkers hebben extra aandacht voor voorkomen van fraude en bevorderen rechtmatigheid en doelmatigheid van ingezette voorzieningen via periodieke gesprekken met cliënt.	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Afstemmen over fraudesignalen met organisaties waarmee wij, volgens de matrix gegevensuitwisseling handhaving van de VNG, gegevens mogen uitwisselen.	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
	Informatie beschikbaar stellen waar de	Jeugdwet/

Signalen van cliënten oppakken	cliënt terecht kan als zij/hij het gevoel heeft dat het niet klopt voor wat betreft de geleverde zorg. Daarbij aangeven, dat de gemeente eindverantwoordelijk is voor de geleverde zorg.	Participatiewet/ Wmo 2015
--------------------------------	--	------------------------------

Stap 4 van de cirkel: Sanctionering

Subdoel	Actie	Wet
Eenduidigheid richting zorgleveranciers	Onderzoeken of vanuit contracten van andere voorzieningen dan huishoudelijke ondersteuning en begeleiding ook steekproeven op gebied van doelmatigheid en rechtmatigheid worden gehouden	Jeugdwet/ Participatiewet/ Wmo 2015
High trust – high penalty	Onderzoeken of een boeteclausule opgenomen moet worden in de contracten	