

Brede Adviesraad Sociaal Domein
ter attentie van subgroep Wmo en Participatie

<i>Inlichtingen bij:</i>	Maaïke Verbeek	<i>Telefoon:</i>	14 0575	<i>Bijlage(n):</i>	reactie op advies
<i>Team:</i>	Inkomen	<i>Zaaknummer:</i>	185737	<i>Uw bericht van:</i>	17-05-2021
<i>Onderwerp:</i>	Antwoordbrief advies BASD	<i>Datum:</i>	06-07-2021	<i>Uw nummer:</i>	

Geachte mevrouw Wisseborn,

Op 20 april 2021 hebben wij het Beleidsplan Handhaving Sociaal Domein in concept vastgesteld. Daarop heeft de Brede Adviesraad Sociaal Domein haar reactie en advies gegeven.

Wij willen u hartelijk danken voor uw adviezen en het constructieve meedenken. Via deze brief informeren wij u over onze reactie, zie de bijlage voor de verwerking van de adviezen.

Vragen

Als u nog vragen heeft over deze brief, neemt u dan contact op met Maaïke Verbeek, team Inkomen. Dit kan via telefoonnummer 14 0575 (zonder kengetal) of info@zutphen.nl. Wilt u als u een bericht stuurt het zaaknummer vermelden?

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Zutphen,
de burgemeester,

de secretaris,

Reactie advies BASD Beleidsplan Handhaving Sociaal Domein

Complimenten

Wij vinden het stuk zeer concreet en leesbaar. De uitgangspunten worden enorm gewaardeerd: de mens is het uitgangspunt en dat onderschrijven we.

Dank voor het compliment.

Uitgangspunt toevoegen

We willen het college adviseren een uitgangspunt toe te voegen: De dienstverlening dusdanig inrichten zodat handhaving overbodig wordt. Ervaring leert dat intensief contact met de klant hebben en naast de klant staan, zorgt voor minder noodzaak tot handhaven, minder frustratie en meer vertrouwen over en weer.

Het volledig overbodig worden van handhaving is niet reëel. Er zijn altijd inwoners die de grenzen van de wet opzoeken en die (al dan niet bewust) overtreden. Wel kunnen we ons vinden in het toevoegen van het uitgangspunt dat we zo min mogelijk handhaven omdat we onze dienstverlening dusdanig goed geregeld hebben.

Uitgangspunt 1: we maken contact, houden contact en blijven contact maken met de inwoner.

Uitgangspunt 2: we gaan uit van vertrouwen in de klant.

Dit punt onderschrijven we en vinden we erg krachtig. Wij zijn ervan overtuigd dat een andere relatie ontstaat als het uitgangspunt contact is in plaats van controle. Hierdoor groeit vertrouwen over en weer. We hebben een aantal aandachtspunten:

- We denken dat deze manier van werken een cultuur- en werkomslag inhoudt. Onze indruk is dat nu regelmatig sprake is van een wantrouwende houding over en weer. We adviseren het college om stevig in te zetten op deze andere manier van werken, bijvoorbeeld door het gebruik van ervaringsdeskundigen.
- Professionals óók en extra meenemen in de omslag naar het werken vanuit meer vertrouwen t.a.v. de klant. Ook voor hen is dat werken vanuit wellicht een andere visie op handhaving. Advies is om ruimte te creëren voor eventueel extra coaching c.q. ontwikkeling op juist dat vlak. Zij zullen nu andere of meer competenties moeten gaan inzetten.
- Daarnaast pleiten wij voor contact op momenten wat niet een natuurlijke controle momenten is, zoals het aflopen van een indicatie. We adviseren te investeren in het contact en vanuit interesse. Zo komt de professional meer naast de inwoner te staan.
- Om contact en vertrouwen op te bouwen is een duidelijk en bekend aanspreekpunt belangrijk.

We werken aan het versterken van het vertrouwen tussen inwoner en gemeente. Door vaststellen van het beleidsplan handhaving willen we dit proces versterken. We herkennen het advies van de BASD in deze. We willen het klantcontact waar mogelijk intensiveren en meer natuurlijke momenten inbouwen. Wel is het daarbij zoeken naar een balans. In de meerjarenbegroting van Zutphen zit nog altijd weinig ruimte, meer contact vraagt om extra capaciteit. De financiële ruimte voor het toevoegen van personele capaciteit is beperkt. Door werkprocessen efficiënter in te richten zoeken we naar mogelijkheden het klantcontact te versterken zonder dat hiervoor extra capaciteit voor wordt ingezet.

Integrale handhaving

In het stuk wordt voorgesteld om handhaving integraal aan te vliegen. We hebben hierin een aantal vragen en opmerkingen:

- We adviseren om binnen de integrale aanpak heel helder te hebben wie regievoerder is, wie is 'in the lead'? Wij adviseren om dit de persoon te laten zijn die het contact met de inwoner heeft, de consulent.
- Daarnaast zijn wij nieuwsgierig welke medewerkers nu inzage hebben in rapportages voor de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet. Wij worden hier graag over geïnformeerd. Wij willen met nadruk aangeven dat deze rapportages alleen inzichtelijk zouden moeten zijn voor de medewerkers van de afdeling Wmo, Jeugdwet en Participatiewet en dat deze niet toegankelijk zijn voor medewerkers van de afdeling handhaving.
- Wij adviseren om in te zetten op integrale samenwerking en versterking met daarbij heel helder wie regie heeft in de casus en wie in het proces.

We onderschrijven het advies van de BASD over regievoering en proces.

Zonder inzage in rapportages is een (handhavings)onderzoek niet mogelijk. We onderzoeken alleen dossiers wanneer daar een specifieke en directe aanleiding voor is. Bijvoorbeeld na het ontvangen van concrete fraudesignalen. Inzage in een dossier in het kader van handhaving is volledig in lijn met AVG.

Ruimte maken voor afwegingen professionals

Er wordt aangegeven dat gewerkt wordt om professionals meer ruimte te geven voor een eigen professionele afweging. In de uitgangspunten wordt daarnaast aangegeven dat het gaat om inzet op maat. We willen graag meegeven dat inzetten op goede en structurele begeleiding en afstemming hierin belangrijk is zodat medewerkers ook de ruimte weten te benutten om op maat te werken.

We willen ook graag meegeven dat de ruimte die professionals krijgen ook ruimte geeft om onredelijkheid in het systeem weer redelijk te maken. Het systeem en de regels die gebruikt worden, kunnen het effect hebben dat mensen 'gevangen' zitten in het systeem of dat het systeem tegenstrijdige regels hanteert. Wij adviseren om de medewerker te ruimte te geven om redelijkheid te herstellen waardoor frustratie afneemt en vertrouwen groeit.

Een voorbeeld:

Een zoon wil gaan studeren. Moeder heeft een bijstandsuitkering. Er is geen geld om op kamers te gaan. De zoon woont bij moeder en gaat werken. Zijn inkomsten worden in mindering gebracht op het gezinsinkomen.

We onderschrijven het advies van de BASD over goede, structurele begeleiding en afstemming. Binnen de uitvoerende teams Wmo, Jeugd en Participatie is er ruimte voor intervisie, feedbackgesprekken en wordt gewerkt met het vier-ogen-principe om kwaliteit van dienstverlening te borgen. Vanuit de beleidsteams worden signalen vanuit de uitvoerende teams over onwerkbare systemen en regels opgepakt zodat beleid hierop kan worden aangepast. Lokale beleidsvrijheid wordt hierin benut, uiteraard dienen wij ons te houden aan landelijke wetgeving.

Professionals hebben een eigen doel

In het stuk wordt aangegeven dat verwacht wordt dat de hele keten signalen leert zien en ernaar handelt. We denken dat dit niet altijd opgaat en willen pleiten voor ruimte om niet mee te werken aan handhaving of het melden van signalen als professional. De reden is:

- In de keten hebben professionals een ander doel. De handhaver heeft het doel fraude op te sporen en hier tegen op te treden. De hulpverlener of welzijnswerker heeft het doel om het welzijn van inwoners te vergroten en leefbaarheid in wijken te verbeteren.
- Een hulpverlener of welzijnswerker heeft een vertrouwensband nodig om zijn of haar werk te kunnen doen. Het is goed mogelijk dat het contact met een inwoner belangrijker is dan het melden van signalen. Bijvoorbeeld:

De jongerenwerker weet dat Henk een bushokje heeft gesloopt. Henk heeft het moeilijk en met zijn vrienden zorgt hij voor overlast. De jongerenwerker heeft contact met Henk en zijn vrienden. Dit contact is voor de jongeren en de buurt belangrijker dan wie het bushokje heeft vernield.

We zetten in op integraal werken in het sociaal domein en daarbuiten. Daarbij gaan wij uit van professionals in de hele keten die gezamenlijk tot een afweging komen wanneer er sprake is van meerdere belangen. Het advies van regievoering vanuit de BASD sluit hierbij aan. Wanneer een jongerenwerker contact heeft met de vriendengroep en kennis heeft van een vernield bushokje is het van belang dat hij de jongeren daar in zijn eigen rol zelf op aanspreekt. Handhaving is niet alleen een zaak van het team handhaving. Tegelijkertijd is het van belang dat de jongerenwerker collega's vanuit de gemeente, bijvoorbeeld van team Veiligheid, weet te vinden wanneer dat nodig is. Kijkende naar het voorbeeld: als er sprake is van structurele overlast in een wijk door dezelfde groep jongeren dan hebben de wijkregisseur en de jongerenwerker hierover samen contact om te bekijken hoe de overlast kan worden teruggedrongen.

Het uitgangspunt van maatwerk centraal stellen is ook van toepassing op integrale casussen. We kijken wat de best passende oplossing is voor de individuele inwoner en de samenleving als geheel, daarin is een goede afweging van belang.

Afschaffen van boetes

In het stuk wordt aandacht gegeven aan het geven van boetes. Wij willen het college adviseren om de boetes af te schaffen om de volgende reden:

- Vaak gaat het om mensen die weinig geld bezitten waarvan je weet dat de boete onevenredig grote problemen oplevert.

Wij steunen het voorstel om intensief contact met inwoners op te bouwen en waar twijfel is het contact te intensiveren. Natuurlijk begrijpen we dat bij onrechtmatig ontvangen uitkeringen bijvoorbeeld een terugvordering plaats vindt.

Het opleggen van boetes is een wettelijke taak. Wij leggen boetes alleen op wanneer er geen andere mogelijkheid bestaat.

Verbinding met WLZ

In het stuk wordt gesproken over de aanpak van fraude bij zorgaanbieders die te maken hebben met de gemeentelijke wetgevingen. Wij adviseren om ook de samenwerking te zoeken met fraude in de WLZ. Hier gaat veel geld in om en gaat over slechte zorg die gegeven wordt aan inwoners van Zutphen. Wij adviseren het college om hierin af te stemmen met o.a. het Zorgkantoor, Belastingdienst, buurgemeenten en andere relevante partners.

Deze aanpak sluit aan bij de ambitie van de gemeente Zutphen.

Plaatjes

We merken dat de plaatjes door ons niet begrepen worden.

We voegen een alinea toe met duiding van de plaatjes. Uiteraard zijn wij daarnaast beschikbaar voor een mondelinge toelichting.

Kernfraudeteam

Een opmerking bij het kernfraudeteam: zorg voor helderheid wie casus- en procesregie voert.

Dank voor de suggestie.

Bij vervolg naar hoe willen wij betrokken zijn.

We lezen dat op basis van deze basis de beleidsregels worden aangepast waar nodig. We worden als BASD graag betrokken bij deze aanpassingen.

We nemen de BASD graag mee in het vervolgtraject.