Gemeente Achtkarspelen

Naleving met Zorg en Vertrouwen

Nalevingsvisie Sociaal Domein

Het beleidskader voor de jaren 2021 – 2025

Gemeente Achtkarspelen
Maart 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord		4
Samenvatting		5
1.	Interne ontwikkeling	9
1.1	Uitgangspunten Gebiedsteams	9
1.1.2	Visie Gebiedsteams over handhaving	10
1.2	Vertrouwenspersoon en/of handhaver	10
1.3	Methodiek omgekeerd handhaven	11
2	Naleving binnen het sociaal domein	13
2.1	Onderscheid tussen fouten en fraude	14
2.2	Nalevingsvisie gemeente	14
3	De cirkel van naleving	16
3.1	Vroegtijdig informeren (Preventie)	17
3.1.1	Het informeren van zorgleveranciers	18
3.2	De dienstverlening optimaliseren (Werkproces)	19
3.2.1	Naleving, de toegangspoort voor uitkering en voorziening	19
3.2.2	Alertheid vergroten van de professional	20
3.2.3	Duidelijke communicatie	21
3.2.4	Goede zorgplan/-overeenkomsten en trajectplan/-overeenkomsten	22
3.3	Evalueren (Monitoren)	22
3.3.1	Controle richting aanbieders	23
3.3.2	Controle op zorg/re-integratie overeenkomst/-plan	24
3.3.3	Medewerkers Naleving en toezichthouders Sociaal Domein	24
3.4	Repressie/verbeteren	26
3.4.1	Terugvorderen	27
3.4.2	Strafrechtelijk onderzoek	27
3.4.3	Misbruik door aanbieders	27
3.4.4.	De integrale dienstverlening verbeteren	28
4	Wat willen we realiseren in de periode tot 2025	29

Voorwoord

In 2015 is er een omvangrijke stelselwijziging doorgevoerd in het sociaal domein. Gemeenten zijn daarbij niet alleen verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de zorgtaken in het kader van Participatiewet, Wmo 2015 en Jeugdwet, maar ook voor de kwaliteit en de rechtmatigheid ervan.

In de Participatiewet is veel voorgeschreven door de Rijksoverheid. Hierbij moet men denken aan wie recht heeft op de voorziening, de mate waarin, in welke omstandigheden en dat er op moet worden toegezien dat de juiste verstrekkingen op een rechtmatige wijze worden gedaan. In de Wmo 2015 en Jeugdwet is deze overheidsbemoeienis veel minder en hebben de gemeenten meer beleidsvrijheid.

In dit visiedocument geven we aan waar we de komende periode tot 2025 op het gebied van het toezicht op het naleven van de afspraken, die we met de inwoner en de zorgaanbieders hebben gemaakt, naartoe willen en welk proces we daarvoor willen volgen.

Het effect dat we met de inwoner willen bereiken staat daarbij centraal.

Samenvatting

Gemeenten hebben jarenlange ervaring met het toezicht op de naleving van de Participatiewet. Ondanks dat zij ook verantwoordelijk waren voor het uitvoeren van de Wmo (oud) kreeg het onderwerp naleving en controle binnen die wet veel minder aandacht. De voornaamste reden was dat de meeste voorzieningen in natura werden verstrekt. Strikte contracten met aanbieders, waarin helder was aangegeven wat en in welke mate geleverd mocht worden, verhinderden dat onrechtmatige verstrekkingen aan belanghebbenden werden gedaan.

Dit principe geldt onder de Wmo 2015 nog steeds. Bij de Jeugdwet, waarbij de gemeenten naast de uitvoering van zorgtaken ook verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit en de rechtmatigheid, geldt vanwege de inkoopsystematiek bij SDF feitelijk hetzelfde als bij de Wmo 2015.

De gemeente Achtkarspelen gaat uit van vertrouwen in de inwoner. Dat vertaalt zich in gerichte controle die alleen op basis van signalen plaatsvindt. Voorts geldt ten aanzien van controle de uitgangspunten proportionaliteit en subsidiariteit. Dit wil zeggen dat er niet méér aan gegevens wordt opgevraagd dan strikt noodzakelijk is en wanneer de gemeente op een andere, voor de betrokkene minder belastende manier de gegevens kan verkrijgen dan is de gemeente verplicht om hier gebruik van te maken.

Hierdoor ervaren verreweg de meeste uitkeringsgerechtigden en ontvangers van voorzieningen geen controle.

Door de inzet van preventieve instrumenten, zoals goede informatievoorziening en goede dienstverlening, wordt zoveel mogelijk voorkomen dat de inwoner fouten maakt of moedwillig probeert financieel gewin te krijgen.

In het kader van de Participatiewet kijken we, als een signaal daar aanleiding voor geeft, tijdens het ontvangen van de uitkering of de minimaregeling samen met de inwoner of de gemaakte afspraken nog steeds worden nageleefd.

Mocht dit niet het geval zijn, dan zal de gemeente de rechtmatige situatie moeten herstellen, echter wel met de insteek dat er daadwerkelijk een oplossing komt en dat de betrokkene niet door het opleggen van hoge terugvorderingsbedragen en eventueel boetes in een uitzichtloze situatie wordt gebracht. De actualiteit ten tijde van het totstandkomen van deze Nalevingsvisie (bijvoorbeeld de boodschappen-affaire) dwingt ons hier goed over na te denken.

Wij bekijken van geval tot geval wat het effect is wat wij met een inwoner willen bereiken.

Dit uitgangspunt, dat in de verstrekkende en dienstverlenende sfeer bekend staat onder de naam "omgekeerde toets"[1], willen wij tevens vertalen naar het toezicht op de naleving en wij willen dan ook een vorm van "omgekeerde naleving" introduceren.

Dit betekent niet dat niet wordt geacteerd op oneigenlijk gebruik en misbruik van regelingen. Waar teruggevorderd moet worden en waar bestraffend moet worden opgetreden zal dit gebeuren, omdat daar een afschrikwekkend effect van kan uitgaan dat in zekere zin ook weer preventief werkt.

Bij voorzieningen in het kader van Wmo 2015 en Jeugdwet is deze tussentijdse beoordeling veel meer gericht op de zorgaanbieders, vanwege het primaat bij Zorg in Natura. De controle vindt dan ook plaats door middel van het contractmanagement, ten aanzien van de Wmo 2015 bij de gemeente, ten aanzien van de Jeugdwet bij SDF. Waar blijkt dat de zorgaanbieders niet conform de contracten leveren met het oog op kwaliteit en kosten, daar bestaat de mogelijkheid tot verbreking van het contract en zelfs strafrechtelijke vervolging.

[1] Bij het toepassen van de omgekeerde toets wordt bij het zoeken naar een oplossing niet uitgegaan van de letter van de wet maar van het doel van de wet, ook in relatie tot andere wetgeving. Er wordt gekeken naar dat wat de burger met zijn hulpvraag wil bereiken en of dit past binnen de doelstelling van de wetten binnen het sociaal domein. Vervolgens wordt, met de wet als vangrail, bekeken wat er moet gebeuren om het benodigde voor de burger te realiseren.

Waar in voorkomende gevallen sprake is van een voorziening in de vorm van een PGB aan een inwoner wordt, evenals bij de Participatiewet, de naleving van de gemaakte afspraken op basis van signalen bij de ontvanger beoordeeld.

Voor de bestrijding van zorgfraude is de gemeente tevens aangesloten bij het Informatiepunt Knooppunt Zorgfraude. Door het aanleveren van gegevens aan deze centrale databank door alle aangesloten gemeenten kan waardevolle informatie met elkaar worden gedeeld ten behoeve van het voorkomen van onrechtmatige situaties.

Op deze manier zijn we er zo vroeg mogelijk bij wanneer bijstelling moet plaatsvinden. Hierdoor heeft een eventuele onrechtmatige situatie niet de kans om uit te groeien en uit de hand te lopen.

Om ervoor te zorgen dat de verstrekking van uitkeringen en voorzieningen rechtmatig gebeurt, is het wenselijk dat de gemeente eenvoudig en duidelijk beleid en nalevingsprocessen gaat ontwikkelen met betrekking tot:

1. Het bevorderen van het nalevingsgedrag van inwoners en zorgaanbieders;
2. Het voorkomen dat gemeenschapsgeld onrechtmatig wordt besteed;
3. Het voorkomen van willekeur.

Een tool om bovenstaande te realiseren en beheersbaar te houden is de Cirkel van Naleving. Dit model is speciaal ontwikkeld in het kader van Hoogwaardig Handhaven binnen de voorganger van de Participatiewet, de Wet Werk en Bijstand, maar is ook nu nog steeds een waardevol inzetbaar instrument.

De Cirkel van Naleving bestaat uit vier visie-elementen, te weten informatie op maat, dienstverlening op maat, controle op maat en sanctioneren op maat. De kracht van de methode is de combinatie van het inzetten van preventieve (goede informatie en optimale dienstverlening) en repressieve (gerichte controle en daadkrachtige sanctionering) elementen.

Het doel is van de cirkel is vierledig;

- Structurele inzet op preventie door goede voorlichting en goede dienstverlening;
- Strenge poortwachtersfunctie voor toetreding gemeentelijke uitkering en (zorg) voorziening;
- Blijvende inzet op gerichte controle gebaseerd op signaalsturing en daadkrachtige sanctionering;
- Het aanscherpen en verbeteren van beleid, kwaliteit, inkoop en uitvoering.

Op basis van bovenstaande willen wij in de komende periode tot 2025 het volgende realiseren:

1. Minder inwoners en zorgaanbieders in de problemen omdat de regels (on)bewust niet nageleefd zijn, onder andere door de uitgangspunten van omgekeerd toezicht op de naleving toe te passen;
2. Inwoners kunnen erop vertrouwen dat de door de gemeente aangeboden voorzieningen in het sociaal domein veilig, doelmatig en doeltreffend zijn.
3. Een beter nalevingsgedrag ter voorkoming van oneigenlijk gebruik en misbruik van de verschillende wetten;
4. Een rechtmatige besteding van gemeenschapsgeld;
5. Een stelsel van duidelijke regels m.b.t. naleving, zodat de schijn van willekeur wordt voorkomen.

Deze doelstelling trachten wij te realiseren door:

1. Een rechtmatige, doelmatige en doeltreffende uitvoering van de wetgeving in het Sociaal Domein waarbij de preventie-uitgangspunten binnen het gehele dienstverleningsproces zijn opgenomen;
2. Heldere en duidelijke communicatie met inwoners, aanbieders en interne collega’s;
3. Goede overeenkomsten met inwoners en aanbieders;
4. Een voortdurende monitoring, bijstelling en verbetering van de processen.

1 Interne ontwikkeling

Inmiddels is de transitie binnen het Sociaal Domein afgerond en zijn we als gemeente aan het transformeren. De centrale vraag hierbij is: “Hoe kunnen we het met z’n allen zo organiseren dat inwoners zelf en met hulp van anderen in de samenleving hun problemen oplossen cq beheersen en kunnen meedoen, waardoor zij geen of minder een beroep hoeven te doen op de overheid?”
Binnen de gemeente Achtkarspelen hebben de Gebiedsteams goed hun plek kunnen innemen. Deze teams leveren een belangrijke bijdrage in de transformatie: zij staan naast de inwoner en kijken samen met de inwoner naar nieuwe (maatwerk)oplossingen, efficiënte integrale samenwerking en het optimaal benutten van het eigen netwerk. De nadruk ligt op de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de inwoners. Iedereen doet naar vermogen mee in de samenleving. Er wordt door de Gebiedsteams, volgens de principes van de omgekeerde toets, uitvoering gegeven aan de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet. Hierbij worden zij ondersteund door inkomensconsulenten. Gezamenlijk vormen zij de toegangspoort voor (zorg)voorziening en uitkering.

1.1 Uitgangspunten Gebiedsteams

Het overkoepelende doel is om te komen tot een stelsel of systeem dat optimaal aansluit op de levenspraktijk van de inwoners van Achtkarspelen. Vanuit oprechte betrokkenheid wordt de inwoner ondersteund bij het vinden van de meest passende en duurzame oplossingen.
Hieronder staan de uitgangspunten als basis voor de Gebiedsteams:

1. Inwoner centraal, aansluiten bij de leefwereld
2. Eigenaarschap bij de inwoner
3. Er wordt gewerkt met 1 gezin- 1 plan- 1 regisseur
4. Een inclusieve samenleving: iedereen doet mee
5. Verbinden in de dorpen

De afzonderlijke decentralisaties hebben vaak meerdere gevolgen voor dezelfde individuen of gezinnen. Daarom hanteert men een integrale aanpak voor de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo 2015. Kwaliteit en rechtmatigheid zijn

hierbij met elkaar verweven. Het is dan ook van belang om hierbij ook het toezicht en het toezien op de naleving van de gemaakte afspraken met de inwoner mee te nemen.

1.1.2 Visie Gebiedsteams over handhaving

In het collegebesluit d.d. 11-07-2018 is ten aanzien van de Gebiedsteams besloten handhaving (volgens de oorspronkelijk betekenis) geen onderdeel/taak is omdat het zich niet verhoudt tot het hulpverlenende karakter en de benodigde vertrouwensrelatie. Men wil de dienstverlening zo laagdrempelig als mogelijk houden en proberen te voorkomen dat de professionals in een spagaat komen. Als er situaties spelen rondom misbruik of oneigenlijk gebruik van voorzieningen wordt wel van de professional verwacht dat deze hierover in gesprek gaat met de inwoner. Dit is uiteindelijk in het belang van de inwoner. De taak van de gemeente ten aanzien van het toezicht op de naleving (detectering, sanctionering, terugvordering) wordt opgepakt vanuit een ander team. Overigens kunnen de Gebiedsteammedewerkers van aanvang aan gebruik maken van de kennis en expertise van de medewerkers Naleving Sociaal Domein.

1.2 Vertrouwenspersoon en/of handhaver

Met name sociaal werkers van de Gebiedsteams hebben een dubbele rol. Aan de ene kant zijn ze zorg/hulp-/dienstverlener en vertrouwenspersoon en geldt voor hen de beroepscode en aan de andere kant moeten ze de wet- en regelgeving uitvoeren, waarvoor zij de ambtseed hebben afgelegd. Dit is een dilemma die men tegen kan komen als het gaat om het toetsen op de naleving van de gemaakte afspraken en het verstrekken van informatie.

Medewerkers die een ambtelijke benoeming hebben zijn wettelijk verplicht om melding te doen van oneigenlijk gebruik en misbruik van regelingen en zelfs van strafbare feiten. Dit kan in strijd zijn met de integriteit en beroepscode van de professional. De vertrouwelijke relatie tussen zorgaanbieder/-verlener en de inwoner is het uitgangspunt in de wijze waarop de gemeente heeft gekozen als het om dienstverlening gaat. Toch komt men in de dagelijkse praktijk wel eens signalen tegen die zich niet verhouden met de uitgangspunten van de wetten.

Dat vraagt om alertheid en het op de juiste wijze uitwisselen van informatie tussen de professional, medewerker Naleving Sociaal Domein en de inwoner. Want om onze dienstverlening toegankelijk en betaalbaar te houden kunnen we niet onze ogen sluiten voor signalen die vragen oproepen.

Het is in ieders belang dat wordt toegezien op de naleving van afspraken. Dit is een kerntaak van iedere medewerker die contact heeft met de inwoner. Deze taak wordt helaas vaak geschaard onder het begrip "handhaving" wat dan vervolgens wordt geassocieerd met begrippen als "controle" en "fraudebestrijding". Echter, toezien op de naleving van afspraken is een belangrijk onderdeel van het dienstverleningsproces.

1.3 Methodiek omgekeerd handhaven

De ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein hebben ertoe geleid dat we niet meer op dezelfde manier naar de hulp- en dienstverlening aan inwoners kijken. Werkwijzen zijn er steeds meer op gericht om de inwoner zoveel mogelijk de regie over het eigen leven te geven. De methodiek "omgekeerde toets" van Stimulansz ondersteunt deze nieuwe manier van dienstverlening.

Bij het toepassen van de omgekeerde toets wordt bij het zoeken naar een oplossing niet uitgegaan van de letter van de wet maar van het doel van de wet, ook in relatie tot andere wetgeving. Er wordt gekeken naar dat wat de burger met zijn hulpvraag wil bereiken en of dit past binnen de doelstelling van de wetten binnen het sociaal domein. Vervolgens wordt, met de wet als vangrail, bekeken wat er moet gebeuren om het benodigde voor de burger te realiseren.

Bij de 'omgekeerde toets' moet men steeds de volgende centrale vraag stellen: "Wat heeft de inwoner nodig om zijn situatie te verbeteren?" Hierbij moet de dienstverlener mogelijk maken wat nodig is. Deze benadering richting de inwoners sluit aan bij inwoners en is daarmee meer efficiënt en regelmatig zelfs goedkoper.

Ook het streven om te zorgen dat er geen sprake is van oneigenlijk gebruik of misbruik van de regelingen kan "omgekeerd" worden bekeken. Daarbij is de

insteek niet in eerste instantie een beoordeling vanuit “de regels”, maar meer een beoordeling van wat je met de inwoner zou willen bereiken en dat is in ieder geval geen ellende en stress omdat ingegrepen moet worden en betrokkene in een uitzichtloze financiële situatie dreigt te raken.

De medewerker Naleving Sociaal Domein staat meestal aan het einde van de keten van dienstverlening. Hoe goed hij zijn werk kan doen hangt deels af van de kwaliteit van het werk van zijn ketenvoorgangers. Ook de expertise van de medewerker Naleving wordt hier mede door gevormd. Hierdoor weet deze professional als geen ander waar de risico’s zitten en wat hij nodig heeft om zijn werk goed te doen. Bij een omgekeerd streven naar naleving van afspraken wordt aan het begin van de keten (poort) al gebruik gemaakt van deze kennis en ervaring. Daarom is het aan te raden om de medewerker Naleving bij vragen of onduidelijkheden door de hulpverleners al vooraan in het proces te consulteren zodat deze de collega’s kan ondersteunen bij hun werk.

Kortom, bij de omgekeerde vorm van het toetsen op de nakoming van afspraken wordt de medewerker Naleving al aan het begin van het proces ingeschakeld. Groot voordeel hierbij is ook dat de uitvoering wordt ondersteund in het uitvoeren van hun taken. Deze manier van werken werkt zeer efficiënt en preventief en is daarnaast een mooie tool om alle medewerkers binnen het Sociaal Domein alert te maken op signalen die wijzen op oneigenlijk gebruik danwel misbruik. Bovendien vergroot deze methodiek het vertrouwen tussen de uitvoeringsprofessional en medewerker Naleving.

2 Naleving binnen het sociaal domein

Binnen de Participatiewet staan 3 verplichtingen centraal; de inlichtingenverplichting, de medewerkingsverplichting en de verplichting om mee te werken aan re-integratie en aan het aanvaarden van werk (artikel 17 en 9 PW). Voor de Wmo en Jeugdhulp zijn dat inlichtingenplicht, medewerkingsplicht en identificatieplicht (artikel 18 Wmo-besluit en artikel 17 lid 2 Wmo-verordening/Artikel 8.1.2 Jeugdwet, artikel 3.3 beleidsregels jeugdhulp).

We zijn er allemaal bij gebaat dat de inwoner zich bewuster wordt van de regels rondom de uitkering en/of zorgvoorziening zodat deze beter worden nageleefd. De acties in dit kader moeten vooral gericht zijn op het motiveren van positief gedrag en om de verleiding van moedwillige schending zo klein mogelijk te maken. Ook moet voortdurend worden geprobeerd om de kans op vergissingen en fouten zo klein mogelijk te houden. Dit kan worden gezien als preventie. Hierin speelt communicatie een grote rol. Er moet op een duidelijke manier helder worden gemaakt wat wel en wat niet kan.

Problemen dienen te worden voorkomen door steeds alert te zijn op signalen, (dreigende) onrechtmatige situaties en het geven van goede informatie. Sanctioneren werd in het verleden gezien als een sterke prikkel om het nalevingsgedrag te verbeteren maar is lang niet altijd het juiste instrument. Een hogere schuld door terugvordering en opgelegde boetes leidt vaak tot een uitzichtloze financiële situatie en belemmert daarmee de prikkel om actief naar werk te zoeken. De kunst is om hierin een balans te creëren.

Naleving is meer dan het uitvoeren van rechtmatigheidsonderzoeken. Een effectief beleid hieromtrent is een samenspel van preventieve en repressieve activiteiten en is een integrale verantwoordelijkheid die stevig verankerd moet zijn in de totale dienstverlening van de gemeente.

We willen onze pijlen richten op preventie. Dit middel kost minder geld en inspanning omdat we de zaken aan de voorkant van het dienstverleningsproces

goed organiseren. Deze methode betekent zowel voor de inwoner als voor de gemeente een veel kleiner financieel risico dan wanneer zaken achteraf (repressief) nog moeten worden aangepakt. Op deze manier is er oog voor een rechtmatige besteding van overheidsmiddelen.

Naleving betekent in onze gemeente: Toezicht houden op de nakoming van hetgeen wij in het kader van voorziening of verstrekking met elkaar hebben afgesproken

2.1 Onderscheid tussen fouten en fraude

In het kader van naleving is een duidelijke definitie van belang. We moeten hierbij een onderscheid maken tussen fouten en fraude. Niet iedere inwoner die zich niet aan de afspraken heeft gehouden is meteen fout bezig.

Er is sprake van het maken van fouten wanneer een inwoner zich onbedoeld niet aan de afspraken houdt door onduidelijkheden of vergissingen. De “fouten” zijn dan te goeder trouw gemaakt en de inwoner had niet het oogmerk om er (financieel) beter van te worden. Anders is het wanneer een inwoner opzettelijk en doelbewust de wet- en regelgeving overtreedt door te handelen of na te laten met het oog op eigen of andermans (financieel) gewin. In die gevallen moeten we simpelweg spreken van fraude (moedwillige schending).

2.2 Nalevingsvisie gemeente

De centrale vraag is hoe je onrechtmatigheden en fouten kunt voorkomen. Dit kan door het optimaal gebruik maken van activiteiten en instrumenten om het gedrag van de inwoner op voorhand te beïnvloeden. De kunst is om de inwoner bewust te maken van al zijn rechten en plichten die uit gemaakte afspraken voortvloeien (bijvoorbeeld door goede, gerichte en begrijpelijke informatie) en dat de gemeente ervoor zorgt dat de dienstverlening op een hoog peil ligt en de financiële middelen snel daar komen waar het nodig is.

Om het naleven van wet- en regelgeving van uitkering en (zorg) voorzieningen te bewerkstelligen dient de gemeente de volgende beleidsinspanningen en uitvoeringsactiviteiten te organiseren:

1. Het voorkomen dat inwoners en zorgaanbieders in de problemen komen omdat zij (on)bewust de regels niet naleven;
2. Zorgen dat inwoners erop kunnen vertrouwen dat de door de gemeente aangeboden voorzieningen in het sociaal domein veilig, doelmatig en doeltreffend zijn;
3. Het bevorderen van het nalevingsgedrag door inwoners ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik van de verschillende wetten en regelingen;
4. Het voorkomen dat het gemeenschapsgeld onrechtmatig wordt besteed;
5. Het voorkomen van willekeur (onduidelijk toezicht op naleving kan de schijn van willekeur wekken).

Om bovenstaande doelen te realiseren en beheersbaar te houden dient er een integraal nalevingsproces te worden ontwikkeld en geïmplementeerd. Een tool hiervoor is de cirkel van naleving. Deze methodiek is ontwikkeld in het kader van Hoogwaardig Handhaven vanuit de toenmalige Wet Werk en Bijstand (WWB) maar is eveneens goed te gebruiken bij de rechtmatigheidstoets van de Participatiewet, Wmo 2015 en de Jeugdwet.

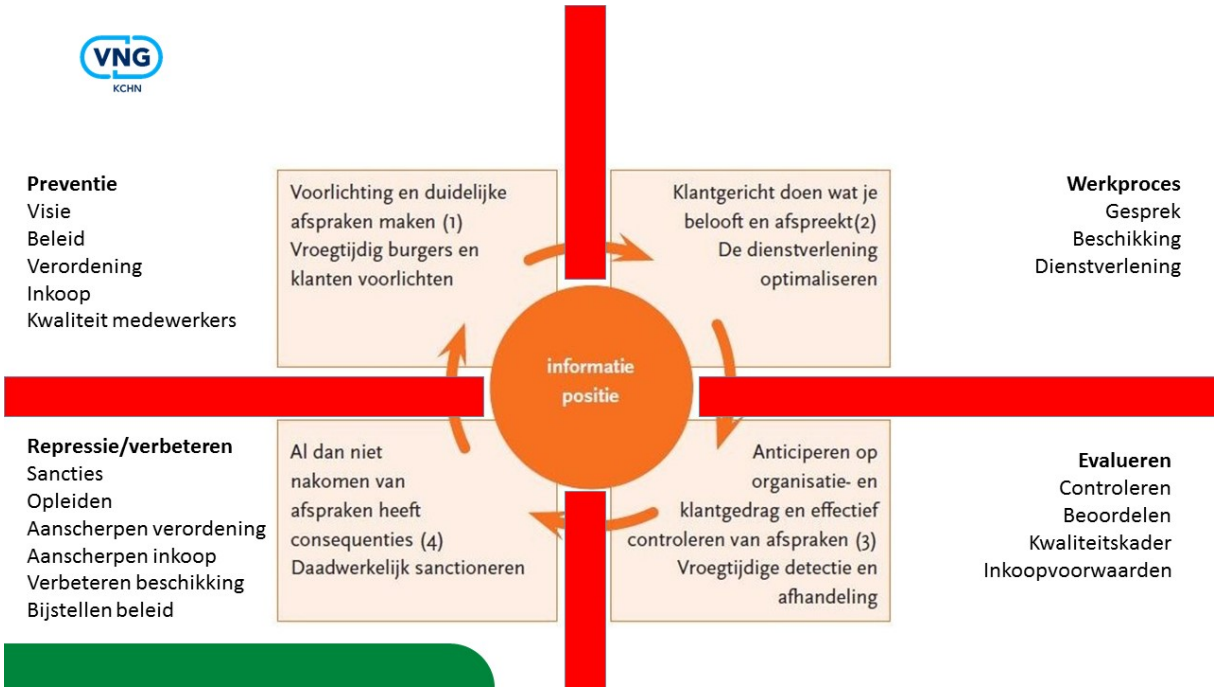
3 De cirkel van naleving

Het wettelijk kader van de Jeugdwet, Wmo 2015 en Participatiewet is verschillend. De rechtsgevolgen van onrechtmatigheden (fouten of moedwillige schending), zoals het kunnen terugvorderen van onterecht verstrekte gelden en het opleggen van een sanctie, verschillen ook behoorlijk. Bij de Participatiewet is er sprake van uitkeringsfraude als iemand verwijtbaar de inlichtingenplicht heeft geschonden. In principe hoeft er geen sprake van opzet te zijn. Een vergissing kan binnen de Participatiewet namelijk ook verwijtbaar zijn en dus is er dan in principe sprake van uitkeringsfraude. Bij de Wmo 2015 en Jeugdwet is een vergissing een fout.

Daarnaast verschillen de prikkels voor rechtmatigheidsrisico's. In de Wmo 2015 en de Jeugdwet liggen die met name bij de aanbieder en bij de Participatiewet bij de belanghebbende. Daarom lijkt één volledig geïntegreerde nalevingsaanpak niet mogelijk. Wel kunnen de uitgangspunten en werkwijze hetzelfde zijn voor het hele sociaal domein, dus gericht op de cirkel van naleving en een ketenbrede en risicogerichte aanpak.

De cirkel van naleving bestaat uit vier visie-elementen die handvatten biedt voor een integraal nalevingsproces. De kracht van de methode is de combinatie van het inzetten van preventieve (goede communicatie en optimale dienstverlening) en repressieve (controleren en sanctioneren) elementen. Door goede afstemming van de vier stappen ontstaat samenhangend beleid. Een juiste balans tussen preventie en repressie leidt tot een maximaal effect op de maatschappelijke doelen "grotere participatie door meer zelfredzaamheid en zelfregie, tegen aanvaardbare kosten".

Cirkel van naleving:



Het doel is van de cirkel is vierledig;

- Structurele inzet op preventie door voorlichting en dienstverlening
- Strenge poortwachtersfunctie voor toetreding gemeentelijke uitkering en (zorg) voorziening
- Blijvende inzet op gerichte controle en, als het nodig is, daadkrachtige sanctionering
- Het aanscherpen en verbeteren van beleid, kwaliteit, inkoop en uitvoering

Voor goede naleving moeten gemeenten gaan inzetten op preventieve (goede communicatie en optimale dienstverlening) en repressieve (controleren en sanctioneren) elementen.

3.1 Vroegtijdig informeren (Preventie)

Wanneer de inwoner vroegtijdig en duidelijk wordt geïnformeerd over de rechten en plichten ten aanzien van het ontvangen van een (zorg)voorziening en/of uitkering is er minder risico op fouten en/of moedwillige schending. Voorkomen moet worden dat onwetendheid uiteindelijk tot onrechtmatige verstrekkingen leidt of dat mensen door verkeerde verwachtingen fouten maken. Elke inwoner moet daarom zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de voor hem of haar

geldende rechten en plichten en worden gewezen op de mogelijke consequenties bij het niet naleven daarvan. Juiste en tijdige informatie is een noodzakelijke voorwaarde voor een transparante en "inwoner"gerichte uitvoeringspraktijk.

Het is dus belangrijk duidelijke informatie vooraf te geven en door te vragen bij het (keukentafel) gesprek en bij de toekenning duidelijke voorwaarden en te realiseren doelen in de beschikking/gespreksverslag op te nemen. Die voorwaarden kunnen bijvoorbeeld gaan over de besteding van de voorziening of over de informatieverplichting van de inwoner of diens vertegenwoordiger.

De goede doelgroepgerichte voorlichting bij de aanvraagprocedure over de rechten en plichten maakt al onderdeel uit van het vroegtijdig informeren van de inwoner. Toch is het nog aan te bevelen om zowel aan de poort als tijdens de uitkering/(zorg)voorziening de inwoner te blijven informeren over de wet- en regelgeving.

3.1.1 Het informeren van zorgleveranciers

Bij de zorgleveranciers geldt hetzelfde. Elke aanbieder moet op tijd en op maat geïnformeerd worden over de vereisten die voortvloeien uit het afgesloten contract met de gemeente (of middels een derdenbeding in het contract met de inwoner indien het een PGB betreft) of subsidieovereenkomst. Kortom: Elke aanbieder kent en begrijpt (het waarom van) de kwaliteitseisen en kent de gevolgen van het niet nakomen. Wat die gevolgen zijn wordt behandeld in de paragraaf 3.4.

De gemeente dient zelf ook intern aandacht te hebben voor de wijze van communicatie. Door de visie, beleidsregels en verordeningen duidelijk te kaderen, te verwoorden en te voorzien van heldere voorwaarden zal de poort voor uitkering en zorg makkelijker te toetsen en uitvoerbaar zijn. Dit geldt niet alleen voor de ontvangers van uitkering en/of zorg maar ook voor aanbieders van gemeentelijke voorzieningen. Immers, wanneer wij als overheid van de inwoners verwachten dat zij de wet- en regels naleven moeten wij dat zelf ook doen.

3.2 De dienstverlening optimaliseren (Werkproces)

Voorkomen is beter dan genezen dus zal de aandacht voor de naleving van de afspraken vooral aan de voorkant van het proces aandacht moeten krijgen. Hierbij is iedereen gebaat, dus is het een belangrijk onderdeel van het integrale proces van dienstverlening. De dienstverleningsprocessen moeten zo worden ingericht zijn dat fouten en moedwillige schending zoveel mogelijk wordt voorkomen en/of vroegtijdig ontdekt wordt. Hierbij is een rol weggelegd voor alle schakels in het proces.

Goed voorbeeld doet goed volgen. Wij verlangen van onze inwoners dat zij zich aan regels en afspraken houden. De kans dat zij dit zullen doen wordt dus groter als wij dit zelf ook doen. Een snelle service, heldere (transparante) communicatie, afspraken nakomen, efficiënte procedures en een correcte omgangsvormen vergroten het vertrouwen van de belanghebbende in de organisatie en verkleinen de afstand tot de (uitvoerende) organisatie. Hierdoor zal de inwoner zich eerder laten beïnvloeden om de regels na te leven. Daarnaast is oprechte en structurele aandacht voor de inwoner een belangrijke succesfactor. Dit betekent dat de inwoner in beeld moet zijn door periodieke contactmomenten, niet per definitie door de sociaal werkers van de Gebiedsteams

Kortom: Door een goede dienstverlening zal de bereidheid tot naleving worden vergroot.

3.2.1 Naleving, de toegangspoort voor uitkering en voorziening

Als je als gemeente de inwoner integraal wilt bedienen dan moet er een goede samenwerking en afstemming zijn in de gehele keten waarbij de juiste uitkering/(zorg)voorziening en informatievoorziening centraal staan. Daarnaast moet er een integrale aanpak zijn als het gaat om naleving en preventie tussen alle functie binnen de gehele keten van dienstverlening. De organisatie, dienstverleningsconcept en werkprocessen moeten daarop ingericht zijn. Het naleven van afspraken en voorwaarden begint bij de meldings- en aanvraagproces en de inkoop en eindigt met het afgeven van een besluit. Het

gaat dus om een gezamenlijke keten aanpak waarbij de inwoner centraal staat en controle noodzakelijk is.

Zoals eerder aangegeven kan men pas tot het naleven van afspraken overgaan als de basis op orde is. Zoals de cirkel van naleving ook aangeeft is preventie het allerbelangrijkste. Dit betekent dat naast het geven van goede voorlichting ook de poort naar een uitkering of (zorg)voorziening goed georganiseerd moet zijn en de voorwaarden m.b.t. het krijgen en behouden van een uitkering, (zorg)voorziening of inkoop (voorzieningen) vooraf getoetst wordt.

Om de toegang voor uitkering, (zorg) voorziening en inkoop goed te kunnen beoordelen moeten de voorwaarden en de bijbehorende afspraken en processen en werkwijzen duidelijk, kort en simpel zijn. Deze gelden niet alleen voor inwoners maar ook voor de interne organisatie. Het is de kunst van gemeenten om een balans te zoeken tussen toegankelijkheid en oplettendheid. De hulp en ondersteuning vanuit het sociaal domein moet voor iedereen toegankelijk en laagdrempelig zijn maar wel met het oog dat deze hulp alleen terecht komt bij diegene die het echt nodig hebben.

3.2.2 Alertheid van de medewerkers

Met enige regelmaat verschijnen in de media gevallen van (zorg)fraude. Kwetsbare burgers worden hierbij dan het slachtoffer van malafide zorgaanbieders. Medewerkers in met name hulpverlenende en ondersteunende functies zijn zich hier vaak niet voldoende van bewust. Het vertrouwen in inwoners en zorgaanbieders staat centraal waardoor men zich (soms) afsluit voor signalen van mogelijke onrechtmatigheden. Medewerkers die zich bezighouden met het uitvoeren van de Participatiewet daarentegen zijn vanuit de wet al meer gefocust op het signaleren van onrechtmatigheden.

Aangezien de poort tot het mogelijk ontvangen van hulp en ondersteuning vaak bij de sociale werker begint is het essentieel dat er goede vragen worden gesteld, goede voorlichting wordt gegeven en signalen worden herkend. De medewerker Naleving Sociaal Domein kan de professional hierbij ondersteunen

bijvoorbeeld door het voeren van duo gesprekken. Maar het begint met het alert zijn op signalen. Er moet aandacht zijn voor het trainen van de medewerkers hierop.

3.2.3 Duidelijke communicatie

In onze gemeente kunnen inwoners terecht bij de Gebiedsteams voor informatie, advies en laagdrempelige hulp en ondersteuning (bijvoorbeeld bij wonen, welzijn, werk, financiën, vervoer en zorg). Dit team bepaalt de toegang tot maatwerkvoorzieningen en gespecialiseerde zorg. Men mag niet verwachten, ondanks de eigen kracht en regie, dat de inwoner alle informatie weet die nodig is om een uitkering en/of (zorg)voorziening te kunnen ontvangen.

Het is dus van belang dat de inwoner op de hoogte wordt gesteld welke hulp en ondersteuning aan hem is toegekend en welke voorwaarden en afspraken daaraan verbonden zijn. Het is ook belangrijk om regelmatig te controleren of de inwoner de informatie heeft begrepen. Begrijpt hij wat zijn rechten en plichten in relatie tot uitkering en/of (zorg)voorziening zijn? Het op maat informeren vergroot de transparantie en nalevingsbereidheid en verkleint de kans op vergissingen, onwetendheid en moedwillige schending.

Een belangrijk onderdeel in de communicatie naar de inwoner of met degene die hulp en ondersteuning ontvangt, zijn de brieven, formulieren, beschikkingen en websites van de gemeente. Hierin legt de gemeente vast wat ze willen weten, wat ze hebben besloten en waarom, aan welke voorwaarden de inwoners moet voldoen, welke afspraken er gemaakt zijn en welke informatie men wil delen. Voor het begrijpen van de inhoud van de boodschap aan de inwoner is het van belang dat deze documenten en informatiekanalen zijn geschreven in begrijpelijke en toegankelijke taal. Bovenstaande geldt ook voor gesprekken die de gemeente met de inwoner voert.

Ook de wijze van communiceren naar de inwoner is erg belangrijk. Onder hen bevinden zich ook laaggeletterden die de inhoud van “ambtelijke” gesprekken en documenten vaak niet begrijpen en daar dus geen opvolging aan geven. Alertheid op deze signalen is belangrijk.

3.2.4 Goede zorgplannen/trajectplannen c.q. overeenkomsten

Een goed zorg- of trajectplan/-overeenkomst is voor gemeenten een middel om richting te geven aan de juiste zorg en re-integratie en de daarbij behorende afspraken.

In de overeenkomst met de inwoner staat onder andere beschreven welke zorg of traject de inwoner nodig heeft, waarom die nodig is, wanneer en hoe de zorg of traject uitgevoerd zal worden, wat het (beoogde) resultaat is van de te verlenen zorg of traject. Bij een zorgovereenkomst is het nog van belang dat erin staat welke hulpaanbieders daarvoor ingehuurd worden, waarom deze hulpaanbieders belangrijk zijn voor de inwoner en op welke tijden de zorg kan worden verwacht.

Voor alle zorg en re-integratie-overeenkomsten/-plannen dient ook te worden opgenomen onder welke voorwaarden de voorziening wordt verleend, welke verplichtingen alle partijen hebben en overige afspraken. Ook de contactmomenten zijn ook erg belangrijk. Hierdoor kan de zorg en het traject worden gemonitord op kwaliteit en noodzaak en desnoods worden bijgesteld.

3.3 Evalueren (Monitoren)

Gemeenten kunnen op verschillende manieren signalen over onrechtmatigheden ontvangen: van de eigen organisatie, inwoners, zorgprofessionals of van toezichthoudende instanties. Gemeenten moeten zelf ook actief controleren. Controle op maat betekent meer controle in situaties waar het nodig is en minder controle in situaties waar de kans op fouten en moedwillige schending gering is. Gestreefd wordt naar een effectieve en efficiënte controle. Dat betekent dat er tijdige detectie zal plaatsvinden met een zo efficiënt mogelijke inzet van middelen. Snelle detectie en snelle afhandeling van de signalen moeten ertoe bijdragen dat de inwoner de ondersteuning van de gemeente ervaart.

Het gaat hierbij om een zo vroeg mogelijke detectie van fouten en onrechtmatigheden zodat een situatie niet uit de hand loopt en herstel nog mogelijk is. Het doel is de schade zoveel mogelijk te beperken en de inwoner te beschermen tegen terugvordering en (strafrechtelijke) vervolging. Controle wordt overigens risico-gestuurd ingezet, omdat niet iedere uitkeringsgerechtigde of ontvanger van (zorg)voorzieningen bij voorbaat als potentiële fraudeur moet worden gezien.

Het is niet effectief om elke ontvanger van een uitkering of voorziening op dezelfde manier te controleren. Maatwerk is ook hier de leidraad. Het is daarom aan te bevelen om gerichte controles uit te voeren. Hierbij kan in sommige gevallen gebruik worden gemaakt van risicoprofielen, bestandsvergelijkingen, themacontroles en onaangekondigde huisbezoeken. Deze werkwijzen geldt met name voor de controle vanuit de Participatiewet. Rechtmatigheidscontrole voor de Wmo 2015 en de Jeugdwet ligt wat lastiger omdat het zorgvoorzieningen betreffen waardoor andere (privacy)regels van toepassing zijn.

Bovenstaande controle-instrumenten kunnen pas op langere termijn worden ontwikkeld en uitgerold. Dit is afhankelijk van de alertheid aan de poort.

3.3.1 Controle richting aanbieders

Naast controles richting de ontvangers van uitkeringen/minimavoorzieningen en zorgvoorzieningen inwoner dienen ook controles plaats te vinden richting aanbieders. Dit geldt niet alleen voor de zorgaanbieders maar ook aanbieders van re-integratie en arbeidsbemiddeling.

Bij de inkoop van ondersteuning en zorg en bij het beheer van de contracten, is aandacht voor rechtmatigheid, het effect en de kwaliteit noodzakelijk. Een inkooptraject is het begin van rechtmatige en doelmatige dienstverlening. Gemeenten en aanbieders maken afspraken over de in te kopen producten en de daarbij behorende voorwaarden en afspraken. Veel contracten met aanbieders komen tot stand in een proces van samenwerking en vertrouwen. Daarin passen afspraken over rechtmatigheid en de kwaliteit. Hoe duidelijker afspraken worden

gemaakt, hoe minder kans op fouten en moedwillige schending. Zaken zoals de handelwijze ingeval van fouten of fraude en de manier waarop de gemeente controleert, horen in het contractgesprek met de aanbieder thuis en moeten een plek krijgen in het contract. Ook in de gesprekken in het kader van het contractbeheer heeft rechtmatigheid een belangrijke plek.

3.3.2 Controle op zorg/re-integratie-overeenkomst/-plan

Het is van belang regelmatig te controleren of de geleverde (zorg/re-integratie) voorziening overeenkomt met hetgeen is afgesproken conform de overeenkomst of het contract. Dit is niet alleen van belang om moedwillige schending op te sporen, maar ook om de kwaliteit te verbeteren en onrechtmatigheden te voorkomen.

3.3.3 Medewerkers Naleving en toezichthouders Sociaal Domein

Binnen het sociale domein zijn medewerkers Naleving Sociaal Domein en toezichthouders aangesteld. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de verschillende wetten. Alleen de Participatiewet en de Wmo kent een verplichte toezichthouder. De Jeugdwet kent geen verplichte toezichthouder maar gemeenten hebben de mogelijkheid om bij verordening en met inachtneming van bepaalde regels een toezichthouder aan te stellen. Dat laatste is alleen voor de bestrijding van de ten onrechte ontvangen individuele voorziening of een persoonsgebonden budget.

Medewerkers Naleving kunnen over de hele linie worden ingezet.

Binnen het sociaal domein zijn 2 vormen van controle en toezicht te onderscheiden:

1. Controle en toezicht op rechtmatigheid
2. Controle en toezicht op kwaliteit

Ad.1 Controle en toezicht op rechtmatigheid

Hierbij gaat het om de vraag of de inwoner rechtmatig gebruik maakt van diensten/voorzieningen. Deze taak wordt al langer verricht in het kader van de Participatiewet en met name uitgevoerd door de medewerker Naleving Sociaal

Domein, hoewel alle consulenten zijn aangewezen als toezichthouder voor de Participatiewet.

Toezicht kan ook gaan om de vraag of de geleverde diensten/voorzieningen rechtmatig zijn (vanuit de zorgaanbieder/leverancier).

Het toezicht en controle op rechtmatigheid van uitkeringen en (zorg)voorzieningen vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

Ad.2 Controle en toezicht op kwaliteit (bij de Wmo en Jeugdwet)
Deze vorm van handhaving betreft het wettelijk verplichte toezicht op calamiteiten en geweldsituaties. Iedere aanbieder is verplicht om calamiteiten en geweld te melden.

Toch is Toezicht op kwaliteit breder dan alleen het toezicht op calamiteiten en geweldsituaties. In zowel de Wmo 2015 als de Jeugdwet zijn kwaliteitseisen opgenomen waaraan de aanbieders, de geleverde diensten en/of voorzieningen moeten voldoen. Het controleren of er voldaan wordt aan de kwaliteitseisen is dan ook van belang. Deze controle is gemakkelijker als er een directe relatie bestaat tussen de gemeente en de dienstverlener middels een contract of een subsidierelatie. Naast een stevig contractmanagement en contractbeheer kan ook pro-actief toezicht bijdragen aan het sturen en verbeteren van de kwaliteit.

Bij een maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget (Pgb) ligt het controleren op kwaliteit complexer, omdat er geen directe contractuele relatie (met uitzondering van het derdenbeding) is tussen de zorgverlener en de gemeente. Het college heeft op grond van de wet de verplichting om te waarborgen dat maatwerkvoorzieningen die via een PGB worden ingekocht veilig, doeltreffend en inwonergericht zijn. Is dat niet het geval dan kan de gemeente maatregelen nemen om de budgethouder de verplichtingen uit de beschikking wel te laten nakomen.

Het toezicht op kwaliteit wordt vanuit de Wmo 2015 verricht door de toezichthouder Wmo (gemeente) en vanuit de Jeugdwet valt deze verantwoordelijkheid onder de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Er kan een causaal verband bestaan tussen Toezicht en controle op kwaliteit en toezicht en controle op rechtmatigheid. Vermoedens van onrechtmatigheid kan iets zeggen over de mate van kwaliteit en vice versa. Het is aan de professional om deze verbinding te leggen en hierop te acteren.

3.4 Repressie/verbeteren

Repressie op maat en het verbeteren van de integrale dienstverlening zijn het sluitstuk van de cirkel van naleving.

Repressieve maatregelen hebben als doel om het gedrag van de inwoner positief te veranderen zodat diegene zich voortaan aan alle verplichtingen en afspraken houdt die aan de uitkering of de (zorg)voorziening zijn verbonden.

Wanneer we het hebben over sanctioneren (boete of maatregel) dan heeft dat alleen betrekking op de Participatiewet. De Wmo en de Jeugdwet kent deze bestuurlijke sanctiemogelijkheid niet.

Na moedwillige schending moet de rechtmatige situatie worden hersteld. In die gevallen waarin dit mogelijk is moet er ook daadwerkelijk gestraft worden. Fraude mag nou eenmaal niet lonen. Door een daadkrachtig optreden met betrekking tot het herstel van de rechtmatige situatie én het bestraffen van de onrechtmatige handeling mag verwacht worden dat recidive door belanghebbende zelf wordt voorkomen en dat er ten aanzien van anderen een afschrikwekkend effect van uitgaat. Ook hier geldt dat de consequenties afhankelijk zijn van de specifieke omstandigheden.

Zoals eerder aangegeven kan de gemeente geen bestuursrechtelijke boetes opleggen in het kader van de Wmo 2015 en Jeugdwet. Wanneer hier sprake is van opzettelijk frauduleus handelen dan heeft de gemeente het recht om een

maatwerkvoorziening of PGB intrekken. Ook is het mogelijk om de inwoner in kwestie in het vervolg een PGB te weigeren en uitsluitend Zorg in Natura toe te kennen. Ook kan de gemeente een strafrechtelijk traject opstarten door aangifte te doen.

Naast het sanctioneren biedt dit sluitstuk van de cirkel van naleving ook de mogelijkheid om de integrale dienstverleningsconcept te evalueren, bij te stellen en/of aan te scherpen. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van het PDCA-cyclus (zie 3.3.4).

3.4.1 Terugvorderen

Bij het constateren van onrechtmatigheden dient de bijstand of (zorg)voorziening direct te worden aangepast aan de feitelijke situatie. Een uitkering in het kader van de Participatiewet kan dan worden herzien, beëindigd en/of worden teruggevorderd. De Wmo en de Jeugdwet maken het alleen mogelijk om geld terug te vorderen wanneer de inwoner opzettelijk onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt. In de Wmo is de terugvordering wettelijk vastgelegd en voor de Jeugdwet gaat dit via een verordening.

3.4.2 Strafrechtelijk onderzoek

Voor alle 3 wetten kan bij verdenking van fraude wel een strafrechtelijk traject worden opgestart. Dit kan alleen bij overtreding van een strafrechtelijke bepaling zoals valsheid in geschrifte en/of oplichting. Hierbij gaat het om situaties waarbij sprake is van schending van de inlichtingenplicht met een nadeel die hoger ligt dan € 50.000. Dat geldt zowel voor bijstandsgerechtigden, zorgontvangers, als voor zorgaanbieders/-verleners.

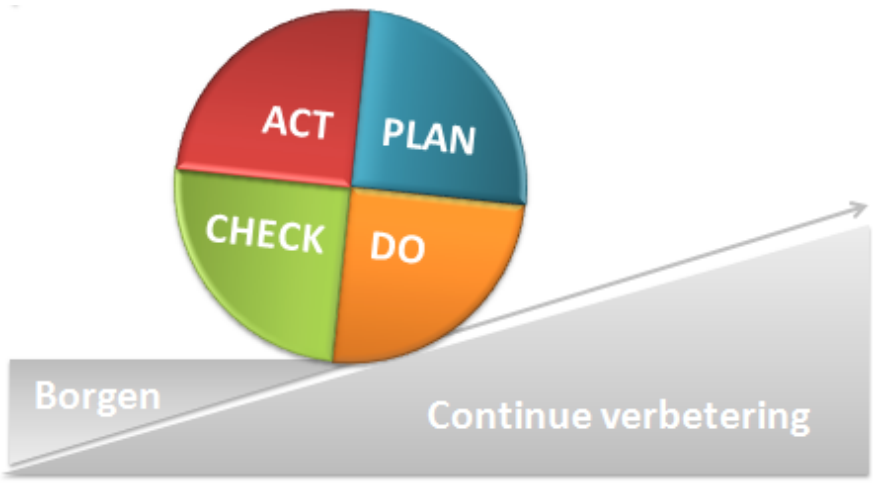
3.4.3 Misbruik door aanbieders

Gemeenten kunnen te maken krijgen met zorgaanbieders die bij nader inzien malafide blijken te zijn en ondermaatse ondersteuning of hulp verlenen. Daarom is het van belang om vooraf over voldoende informatie te beschikken over de te contracteren zorgaanbieder. Ook moeten ze bij de contractering voldoende bepalingen opnemen om zowel de kwaliteit als de rechtmatigheid van de zorgverlening te kunnen beoordelen en controleren.

Bij bestaande aanbieders kan de gemeente nadere afspraken maken. Hoe zwaar de consequenties zijn, hangt af van de specifieke omstandigheden en de bepalingen in het contract. Gemeenten kunnen geld dat ten onrechte is verstrekt in sommige gevallen terugvorderen. Ook kunnen ze schadevergoeding vorderen en strafrechtelijke aangifte tegen een frauduleuze aanbieder doen.

3.4.4 De integrale dienstverlening verbeteren

Naast het opleggen van sancties is in dit gedeelte van de cirkel van Naleving ook aandacht voor het verbeteren alle elementen. Hiermee wordt bedoeld dat de integrale dienstverlening wordt geanalyseerd en daar waar nodig wordt aangepast en verbeterd.
Het PDCA (Plan-Do-Check-Act) cyclus draagt bij aan het continu optimaliseren van de cirkel van Naleving en bestaat uit de volgende stappen:



Plan: Wat willen we bereiken en hoe gaan we dat doen? In deze stap worden de doelen SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgeboden) geformuleerd en de eventuele beschikbare middelen vastgesteld.

Do: Het daadwerkelijk uitvoeren en de realisatie van de plannen binnen het gehele proces.

Check: Dit is de controle fase waarbij resultaten worden geanalyseerd en vergeleken met het gewenst resultaat en doelen. Het is dus een check om te kijken of we op de goede weg bezig zijn.

Act: In deze stap gaan we de realisatie bijstellen, aanscherpen en/of verbeteren (maatregelen nemen) om de oorspronkelijk geplande doelen alsnog te behalen.

Door onze (nalevings)doelstellingen en taken steeds maar weer kritisch onder de loep te nemen zal er over de hele linie een kwaliteitsverbetering en mooie resultaten te bespeuren zijn waardoor alleen die inwoners uitkeringen en (zorg)voorzieningen ontvangen die daar echt recht op hebben.

Wanneer men misbruik maakt van uitkering of (zorg) voorziening dan ondermijnt men de geloofwaardigheid, houdbaarheid en draagvlak van onze Sociale Zekerheidsstelsel.

4 Wat willen we gaan realiseren in 2021-2025

Welke doelen willen we gaan realiseren met betrekking tot het naleven van onze wet- en regelgeving:

1. Het voorkomen dat inwoners en zorgaanbieders in de problemen komen omdat zij (on)bewust de regels niet naleven;
2. Zorgen dat inwoners erop kunnen vertrouwen dat de door de gemeente aangeboden voorzieningen in het sociaal domein veilig, doelmatig en doeltreffend zijn.
3. Het bevorderen van het nalevingsgedrag door inwoners ter voorkoming fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van de verschillende wetten;
4. Het voorkomen dat het gemeenschapsgeld onrechtmatig wordt besteed;
5. Het voorkomen van willekeur (onduidelijke nalevingsregels kan de schijn van willekeur wekken);

Met welke instrumenten gaan wij bovenstaande doelen bereiken? Deze instrumenten zijn in deze nalevingsvisie uitvoerig aan de orde gekomen en worden hieronder verkort weergegeven:

- Een rechtmatige, doelmatige en doeltreffende uitvoering van de wetgeving in het Sociaal Domein
  - Helder beleid, werkprocessen en documenten
  - Duidelijke visie op het naleven van onze wet- en regelgeving
  - Een integrale aanpak waarbij de werkwijzen en uitgangspunten op elkaar afgestemd zijn
  - Gebruik maken van gebruikersvriendelijke tools zoals het toetsen van Pgb vaardigheden

- Heldere en duidelijke communicatie
  - Afspraak is afspraak met inwoners, aanbieders en collega's
  - Duidelijke informatie verstrekken welke is afgestemd op het niveau van de ontvanger
  - De inwoner en aanbieder zijn vanwege de wederkerigheid goed geïnformeerd over de rechten, plichten en voorwaarden
  - Gebruik maken van moderne media zoals speciale app en sociale media

- Het inbedden van fraudepreventie binnen het gehele dienstverleningsproces
  - Training fraude-alertheid bij de medewerkers Gebiedsteams en nieuwe medewerkers
  - Medewerker Naleving Sociaal Domein biedt ondersteuning bij de poort zoals het voeren van gesprekken, huisbezoeken, vraagbaak, etc.
  - Controleren of de inwoner de juiste voorziening heeft gekregen en de aanbieder hetgeen hij heeft geleverd
  - Niet alleen oog hebben voor het naleven van de inlichtingenplicht maar ook voor alle andere verplichtingen die aan de uitkering en/of (zorg)voorziening zijn verbonden. (arbeids-, re-integratie, medewerkings- en identificatieplicht)

- Goede overeenkomsten met inwoners en aanbieders
  - Alle afspraken en voorwaarden over kwaliteit, kwantiteit en prestatie vastleggen in contracten met aanbieders

- Alle afspraken en voorwaarden met betrekking tot toekenning en behoud van (zorg/reintegratie) voorziening vastleggen in overeenkomsten/plannen met inwoners
- Regelmatig controleren of de afgesproken zorg is geleverd en deze eventueel bijstellen en vervolgens vastleggen in documenten

- De nalevingsdoelen, -prestaties en -processen blijven monitoren, bijstellen en eventueel verbeteren door middel van de PDCA-cyclus

Voorkomen is beter dan genezen