

## **Beantwoording advies Participatieraad Zwolle**

Van: Gert Kamp, Manja van der Zee

Datum: 28 april 2021

### **Algemeen**

Wij adviseren om onderscheid te maken tussen het handhaven van een aanbieder en het handhaven van een cliënt. We zien graag in de inleiding van het uitvoeringsplan terug op welke wijze u hierin een splitsing maakt.

Antwoord: Aanbieder én cliënt kunnen zich beiden zowel bewust als onbewust schuldig maken aan oneigenlijk gebruik of misbruik van voorzieningen. Daarnaast kan de cliënt ook nog eens de dupe worden van een tekortschietende of bewust frauderende aanbieder. Het uitvoeringsplan richt zich op het handelen of nalaten van zowel aanbieders als cliënten. In alle bovengenoemde gevallen wordt gehandhaafd. Zoveel mogelijk preventief, op maat en ter bescherming van de kwetsbare inwoners. Een splitsing tussen aanbieders en cliënten wordt gemaakt in het uitvoeringskader, in de actie-agenda en het handhavingskader, waar concrete handhavingsactiviteiten en maatregelen worden benoemd. Dit is opgenomen als voetnote ter verduidelijking van de inleiding van de uitvoeringsplan (pagina 4).

### **Uitvoeringsplan**

Integrale dienstverlening – pagina 4

Op pagina 4 spreekt u over integrale dienstverlening. Er zijn daarin twee aspecten te onderscheiden.

- Vanuit het perspectief van de inwoner: een samenhangende aanpak die aandacht heeft voor alle leefgebieden en alle vraagstukken waar de klant mee worstelt.
- Vanuit organisatorisch perspectief: professionals werken met elkaar samen en stemmen processen, werkwijze en expertise op elkaar af om tot een gezamenlijk plan voor de klant te komen.

Wij adviseren u nader te omschrijven wat u verstaat onder integrale dienstverlening. Indien u doelt op het laatste aspect dan adviseren wij u erop toe te zien dat de inwoner en zijn netwerk écht centraal staat.

Antwoord:

Beide aspecten maken onderdeel uit van de integrale dienstverlening. Bij integrale handhaving wordt dan vanuit het perspectief van alle betrokken expertise gekeken naar de (cliënt)situatie en gezocht naar een passende interventie of oplossing die zoveel mogelijk recht doet aan de onderliggende ondersteuningsvraag. Wij zien er dus op toe dat de inwoner en zijn netwerk centraal staan.

### **Communicatie op maat**

Wij adviseren u om ook duidelijk te communiceren naar groepen die de Nederlandse taal niet machtig zijn en in de communicatie rekening te houden met mensen met een beperking (bijvoorbeeld visueel of auditief.) Communiceer op diverse manieren zoals

via filmpjes, digitaal en kranten én check of de communicatie ook begrepen wordt. We adviseren u hierbij ook een beroep op het Versimpelteam te doen.

Antwoord:

Wij houden rekening met verschillende doelgroepen, waaronder laaggeletterden en anderstaligen, zoals vermeld in het uitvoeringsplan. Ook houden wij rekening met mensen met een beperking in onze wijze van communiceren. Het versimpelteam wordt standaard betrokken bij het opstellen van teksten en beelden.

**Klankbordgroepen**

Daarnaast adviseren we u om een klankbordgroep voor inwoners en een klankbordgroep voor zorgaanbieders te formeren. Op die manier kan gecheckt worden of beleid in de praktijk ook werkt en waar nodig kan het tussentijds worden geëvalueerd en aangepast.

Antwoord:

Wij nemen dit advies ter harte en zullen daar waar nodig en mogelijk ervaringsdeskundigen en aanbieders betrekken. Tussentijdse evaluaties zijn standaard onderdelen in het proces. Daarnaast voeren wij als gemeente ook klanttevredenheidsonderzoeken uit die input leveren voor ons beleid en dienstverlening.

**Menselijke maat – pagina 7**

Interventies op maat bieden ruimte. Dat kan prettig zijn maar het kan ook tot willekeur leiden. Wij adviseren u om willekeur te voorkomen en concreter te omschrijven wat u met 'op maat' voor ogen heeft. Wij zien graag dat de menselijke maat voorop staat en niet het geld of een zakelijke maat. Wij zien graag hoe de gemeente, medewerkers begeleid om dit onder elkaar bespreekbaar te maken. Bijvoorbeeld via intervisie.

Antwoord:

Op maat betekent dat rekening wordt gehouden met de individuele omstandigheden van de cliënt of aanbieder, maar ook met de bedoeling van de overtreder regel en de interventie en de complexiteit van de regelgeving of de naleving daarvan voor de overtreder. Ook de mate van verwijtbaarheid, waarbij bijvoorbeeld onderscheid wordt gemaakt tussen onbedoelde fout of bewuste overtreding speelt een rol. Dit alles wordt dus afgezet tegen de persoon van de overtreder of organisatie en de omstandigheden in dit (individuele) geval. Willekeur wordt zoveel mogelijk voorkómen door het delen met collega's van de criteria die in een bepaalde casus zijn aangelegd. Hoe consultants in dit soort situaties kunnen handelen, is onderdeel van de te geven trainingen over integrale handhaving.

**Labels – pagina 9**

De Participatieraad adviseert om deze alinea te verwijderen omdat dit uitgaat van aannames. Wij vinden dat voor beide aspecten voldoende aandacht moet zijn voor alle medewerkers (los van hun positionering in de organisatie).

Antwoord:

Dit zijn constatering die overigens niet gelden voor iedereen en dus enigszins uitvergroott zijn. Dat benoemen dient een doel, namelijk samen leren en vormgeven van integrale handhaving ten behoeve van de inwoner. Dat doe je door elkaar te leren kennen en begrijpen wat elkaars werk inhoudt, welke dilemma's of schijnbare tegenstellingen er zijn, en vanuit de gemeenschappelijke noemer (zoeken naar de beste oplossing voor de inwoner) samen aan de slag te gaan. De training is daarvoor de opmaat. Deze schijnbare tegenstelling en dilemma's en mogelijke vooroordelen of dominante opvattingen benoemen heeft als doel om er (samen) beter uit te komen in het belang van de inwoner.

**Training**

We stellen het op prijs dat u medewerkers gaat trainen.

1. Echter zijn wij van mening dat een training van twee dagen weinig is om een gedragsverandering te bewerkstelligen. Het is een continu proces waarin professionals leren, trainen en reflecteren.
2. Wij adviseren om net als in Oude IJsselstreek 'moraaltafels' te organiseren. Professionals bespreken dan casuïstiek waarbij zij zich niet op oplossingen maar op ethische dilemma's richten zodat professionals innerlijk onderzoeken of zij mensgericht werken.
3. Wij adviseren ook te trainen op gespreksvaardigheden, ethiek, integriteit en op het besef welke gevolgen het invoeren van data kan hebben. Er is een spanningsveld tussen enerzijds met vertrouwen en compassie kijken naar de inwoner en aan de andere kant kritisch te zijn op het voorkomen van fraude. Dat vraagt om gespreksvaardigheden, reflectie en stil te staan bij ethiek en integriteit maar ook het besef welke machtspositie de overheid heeft wanneer zij veel data verzameld van inwoners.

Antwoord:

Hoe de training wordt ingericht (hoeveel dagdelen; in welke vorm) moet nog worden besloten. De training is een vervolg op de pilot, die 3 dagen duurde, en waarin ook dilemma's werden besproken en gewerkt werd aan integrale samenwerking. Naar aanleiding van die pilot wordt gewerkt met casuïstiekbespreking (integraal) waarbij ook met de methodiek van de Omgekeerde toets (doen wat nodig is volgens de bedoeling van de regelgeving) en het Moreel beraad (ethisch stappenplan) wordt gewerkt. Deze initiatieven worden verder uitgebouwd. Communicatie, gespreksvaardigheden en omgaan met dilemma's zijn ook onderdeel van de training, evenals het opgaan met en opvragen van gegevens: op integrale wijze en alleen indien nodig en niet meer dan nodig.

**Versimpelen – hoofdstuk 4.1**

Wij adviseren u de juridische termen te wijzigen en deze zin door het versimpelteam te laten vereenvoudigen. Verder adviseren we u om niet alleen cliënten te noemen maar ook de mantelzorger of het netwerk van de cliënt.

Antwoord:

Paragraaf 4.1 heeft betrekking op de Participatiewet. Het voert te ver om de definitie van de inlichtingenplicht op dit punt verder te concretiseren. Dat gebeurt wel in de voorlichting aan de cliënt ten tijde van de aanvraag en gedurende het uitkeringsproces ook in de informatie op de website. Als de cliënt zich laat vertegenwoordigen door bijvoorbeeld een bewindvoerder, dan krijgt ook deze alle relevante informatie toegezonden.

**Voorlichting**

Wij adviseren u om bij communicatie op maat ook rekening te houden met laaggeletterden, mensen met onvoldoende digitale vaardigheden en inwoners met een auditieve of visuele beperking.

Antwoord:

Zie eerdere antwoorden over communicatie en versimpelen.

**Ken je klant – pagina 13**

Contact leggen met alle klanten kost tijd. Deze tijd is er in de praktijk vaak niet. Een deel van de klanten spreekt de professional niet of nauwelijks. Wij adviseren om te omschrijven op welke wijze professionals regelmatig contact dienen organiseren en op welke wijze dit in het proces wordt opgenomen. Bijvoorbeeld door een digitale werkwijze toe te passen bij het aanvragen en bijhouden van de dossiers.

Antwoord:

In paragraaf 4.2.2, (en ook in de actie-agenda) worden activiteiten omschreven gerelateerd aan de (pijlers van de) methodiek natuurlijk naleven m.b.t. de Participatiewet. Ken je klant is zo'n activiteit. Sommige van deze activiteiten vinden al plaats terwijl andere activiteiten nog moeten worden ingericht zoals met de dienstverleningsgesprekken "Ken je klant". De uitvoering hiervan zal waarschijnlijk deels fysiek en deels digitaal plaatsvinden.

**Digitaliseren**

U gaat meer en meer digitaliseren. Wij adviseren om inwoners te ondersteunen in digitale vaardigheden die hiervoor nodig zijn en inwoners die niet over mogelijkheden beschikken om digitaal mee te doen te voorzien in de middelen die hiervoor nodig zijn.

Antwoord:

Inwoners die niet digitaal vaardig zijn behouden altijd de mogelijkheid om op andere wijze of via een ander kanaal te worden bediend. Ondersteuning bij het aanleren van digitale vaardigheden en voorzien in de middelen daarvoor, valt buiten de reikwijdte van dit plan.

**Controle-instrumenten - pagina 14**

Wij adviseren u om op pagina 14 een gedeelte over integriteit op te nemen. U werkt samen met het Inlichtingenbureau. Diverse malen kwam dit bureau in opspraak in de media omdat niet duidelijk is wat zij met gegevens doen. De Participatieraad begrijpt dat de gemeente, data verzamelt maar adviseert om transparant te zijn over de indicatoren

en inzichtelijk te maken op welke wijze deze keuzes tot stand komen. De criteria dienen transparant te zijn zodat gecontroleerd kan worden of algoritmes de juiste informatie naar boven halen en niet zoals bijvoorbeeld bij de Toeslagenaffaire, inwoners de dupe worden op basis van bepaalde indicatoren die niet transparant zijn. Daarnaast adviseren we bij het vaststellen van de indicatoren gebruik te maken van het 'twee ogen beleid' zodat er altijd meerdere mensen meekijken of indicatoren medisch ethisch verantwoord zijn. We willen u erop wijzen dat u door het verzamelen van data een grote machtspositie bezit. Wij adviseren om in de training aan professionals ook aandacht te besteden aan de impact die het verzamelen en vastleggen van data kan hebben.

Antwoord:

De gegevens die de gemeente digitaal ontvangt van het Inlichtingebureau betreft met name een maandelijkse bestandsvergelijking van het uitkeringsbestand (cliënten met een bijstandsuitkering) ter controle van het hebben van inkomsten naast de uitkering. Vroeger gebeurde dit met papieren lijsten, aangeleverd door de belastingdienst. Nu wordt dit digitaal aangeleverd door het Inlichtingenbureau. Hierbij wordt niet gewerkt met algoritmes. Iedereen met een uitkering wordt gecontroleerd op het ontvangen van inkomsten. In de training zal ook de privacy en de proportionaliteit en subsidiariteit aan de orde komen.

**Huisbezoek**

U schrijft op pagina 14 dat huisbezoeken een belangrijk controlemiddel zijn. Hiervoor is een protocol opgesteld. Wij adviseren u dit huisbezoek in te zetten om het gesprek aan te gaan met inwoners en niet alleen als controlemiddel. Tevens adviseren we u dit protocol bij deze stukken te voegen.

Antwoord:

Het uitvoeringsplan is een intern document dat ons helpt om het project Integrale Handhaving uit te voeren en in goede banen te leiden. Hier hoort het protocol van het huisbezoek ons inziens niet bij omdat dit een procesonderdeel is van de toegangen. Het huisbezoek wordt gebruikt om het gesprek aan te gaan maar soms ook ter controle of verificatie van de woonsituatie. Om ervoor te zorgen dat dit laatste op de juiste wijze en volgens de regels gebeurt geldt daarvoor een protocol.

**Pgb**

We adviseren om ook bij PGB houders uit te gaan van vertrouwen. Het kan ingewikkeld zijn om een PGB te beheren en te voldoen aan alle eisen en regels. Communicatie vanuit vertrouwen is erg belangrijk. Wij adviseren u om de brieven die u naar PGB-houders stuurt eerst te laten bekijken door het versimpelteam zodat deze toegankelijk, en vanuit vertrouwen geschreven worden. Daarnaast adviseren we om het netwerk van de cliënt te betrekken en in de brief te wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Antwoord:

Bij iedereen gaan wij uit van vertrouwen, ook bij pgb-houders. Daarin maken wij geen verschil. Desalniettemin is het wel geboden om de pgb-houder en zijn vertegenwoordiger te wijzen op wat het op verantwoorde wijze omgaan met een pgb

met zich brengt en wat de gevolgen zijn als dat niet gebeurt. Juist omdat het beheer van een pgb ingewikkeld is en alleen bedoeld voor diegenen die daar op verantwoorde wijze mee om kunnen gaan of die beschikken over een bekwame vertegenwoordiger.

#### **Meldpunt – pagina 20**

U schrijft op pagina 20 dat er één digitaal centraal meldpunt is voor misbruik en fraude, waar medewerkers, andere professionals of inwoners signalen of vermoedens van oneigenlijk gebruik of misbruik van een voorziening of kwetsbare inwoner, dan wel ondermaatse kwaliteit kunnen melden. Wij zijn met u van mening dat dit meldpunt duidelijk zichtbaar en gemakkelijk vindbaar moet zijn voor iedereen. Wij adviseren dit meldpunt onafhankelijk van de gemeente of aanbieders te laten functioneren. Tevens adviseren we u te omschrijven op welke wijze terugkoppeling plaatsvindt richting een melder.

#### Antwoord:

We werken aan een integraal meldpunt zowel voor professionals (intern) als voor inwoners/aanbieders/andere partijen (extern). Iedereen kan melden. Deze meldingen worden meegenomen op casustafels om te bepalen of (voor)onderzoek op rechtmatigheid en/of kwaliteit moet plaatsvinden en welke vervolgstappen moeten worden genomen. Kwaliteitsrapporten Wmo worden openbaar gemaakt en zijn dus ook te raadplegen voor de melders. Voor rechtmatigheid en andere onderzoeken moeten wij gaan bepalen of en wat we mogen terugkoppelen binnen de strenge wet- en regelgeving (AVG).

#### **Aannames – pagina 35**

Wij adviseren u om het woord aannames te verwijderen. Het is belangrijk te handhaven op feiten of zeer sterke vermoedens en niet op aannames. Wanneer aannames niet goed worden waargenomen kan het zijn dat beleid gevoerd wordt op foutieve data. Dit kan zeer vervelende gevolgen voor inwoners hebben.

#### Antwoord:

We hebben de tekst gewijzigd ter voorkoming van misverstanden. Op pagina 35 staat dat **nalevingscommunicatie** gebaseerd is op kennis van of aannames over de verschillende doelgroepen. Wij proberen zoveel mogelijk op maat en doelgroepgericht te communiceren teneinde (onbewust) oneigenlijk gebruik en fouten en soms ook misbruik te voorkomen. Voor het kunnen onderscheiden van doelgroepen of soorten van oneigenlijk gebruik dat wij willen voorkomen wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kennis hierover maar mogelijk soms ook van aannames. Dit gaat niet over Handhaving maar over communicatie ter voorkoming van.

## **Nalevingsverordening**

### **Cliënt en het netwerk – pagina 4**

We adviseren u hier de cliënt én zijn netwerk meer centraal te stellen.

#### Antwoord:

Dit is geen onderdeel van onderliggend project en is de verantwoordelijkheid van de toegangen.

### **Kwaliteit – artikel 5.1**

Wij adviseren u om eerst het waarborgen van kwaliteit en ondersteuning te benoemen en vervolgens het integraal handhaven.

#### Antwoord:

Wij begrijpen dat u het waarborgen van de kwaliteit van de ondersteuning belangrijker vindt dan het voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik en misbruik. Binnen integrale handhaving zijn de twee onderwerpen echter even belangrijk. We nemen uw advies dan ook niet over omdat de tekstuele wijziging geen inhoudelijk effect heeft.

### **Dienstverlening – pagina 8**

Wij adviseren u dit te vervangen door mensgericht. Hartelijk kan impliceren dat men een oogje dichtknijpt wanneer gehandhaafd wordt terwijl u mensgericht wilt handhaven.

#### Antwoord:

Dit betreft de toelichting op artikel 4 van de verordening waarin de beleidslijnen behorend bij de visie zijn omschreven. Deze beleidslijn die al is vastgesteld door de Raad luidt als volgt: “Onze dienstverlening is hartelijk en duidelijk” Daarmee wordt bedoeld, zo staat vermeld, dat wij in onze benadering van de inwoner uitgaan van vertrouwen, oprechte aandacht en het zoeken naar maatwerkoplossingen (dus mensgericht maar volgens de beleidslijn: hartelijk).