



Aan het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 21 april 2021

Onderwerp: Advies nalevingsverordening en het uitvoeringsplan integrale handhaving sociaal domein.

Geacht College,

Op 7 april 2021 ontving de Participatieraad een adviesaanvraag over de 'nalevingsverordening en het uitvoeringsplan integrale handhaving sociaal domein' die zijn opgesteld n.a.v. het projectplan 'Integrale handhaving sociaal domein'.

De Participatieraad is met u van mening dat toezicht en handhaving binnen het Sociaal domein zodanig georganiseerd moet worden dat het bijdraagt aan de integrale dienstverlening van de inwoner. Opgave is het zoveel mogelijk voorkómen van handhaving en sanctionering door de focus op preventie en het versterken van de rol van toezicht te leggen.

We complimenteren u met het helder beschreven uitvoeringsplan. U gaat uit van vertrouwen en streeft een integrale aanpak na. Dit waarderen we zeer. Wij zien de rode lijn van de uitgangpunten die gehanteerd worden terug in de stukken: vertrouwen in de inwoner en het voorkómen van oneigenlijk gebruik en misbruik.

Toch herkennen wij op sommige plekken in de documenten de 'oude' benadering, die in het maatschappelijk debat afgelopen periode steeds meer kritiek krijgt, die uitgaat van minder vertrouwen in de inwoner en snelle bestempeling van de gebruikers van voorzieningen als fraudeurs.

Algemeen

U hebt één document geschreven voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt. Inwoners worden aangesproken op hun eigen kracht maar ontvangen niet voor niets hulp of ondersteuning. Zij zijn dikwijls kwetsbaar en kunnen ook de dupe worden van het handelen van een aanbieder. 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.



U heeft ons diverse documenten toegezonden. In dit advies beschrijven we per document onze aandachtspunten, adviezen of complimenten.

Uitvoeringsplan integrale handhaving sociaal domein

Integrale dienstverlening

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.

Communicatie op maat

Wij zijn met u van mening dat communicatie op maat erg belangrijk is. Preventie begint met het verstrekken van tijdige, duidelijke en begrijpelijke voorlichting en informatie. 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.) Communiqueer 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.

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.

Menselijke maat

Op pagina 7 schrijft u dat u zoveel mogelijk doet om overtreding te voorkomen, maar als de regels (bewust) worden overtreden, er een passende interventie op maat volgt. 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.

Labels

U schrijft op pagina 9 dat medewerkers met een hulpverleningsachtergrond meer fraudebewust en fraude-alert dienen te worden, en meer bewust van nut en noodzaak van (integrale) handhaving. Medewerkers van de Backoffice moeten meer oog en oor krijgen voor hulpverleningsaspecten, en niet alleen voor regelgeving en repressie. 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).

Training

We stellen het op prijs dat u medewerkers gaat trainen. 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. 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.

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.

Versimpelen

U schrijft in hoofdstuk 4.1 dat cliënten mededeling moeten doen van alle feiten of omstandigheden waarvan het hun redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat die van invloed zijn op de arbeidsinschakeling of het recht op bijstand (inlichtingenplicht). We zien graag omschreven wat dit concreet inhoudt. 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.

Voorlichting

Wij zijn met u van mening dat preventie begint met het verstrekken van tijdige, begrijpelijke en duidelijke voorlichting en informatie. 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.

Ken je klant

U schrijft op pagina 13 dat er regelmatig contact is met cliënten. Wij staan achter deze ambitie. Echter zien wij dat professionals grote klantenbestanden hebben. 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.

Digitalisering

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.



Controle-instrumenten

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.

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.

PGB

Er zijn kwaliteitseisen en afspraken met zorgaanbieders. Dit geldt ook voor PGB-houders. 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.

Meldpunt

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.

Aannames

Op pagina 35 schrijft u dat handhavings- of nalevingscommunicatie gedragsbeïnvloeding door middel van communicatie, gericht is op het bevorderen van de naleving van regelgeving en het voorkomen van oneigenlijk gebruik en misbruik. Het is gebaseerd op kennis van, of aannames over, de verschillende doelgroepen. 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.



Verordening integrale handhaving en naleving sociaal domein

Cliënt én het netwerk

In de verordening schrijft u op pagina 4 dat in Zwolle de wijkteams en de centrale toegang voor beschermd wonen verantwoordelijk zijn voor het in samenspraak met de inwoner bepalen van de benodigde ondersteuning aan die inwoner, volgens het principe “1 gezin, 1 plan, 1 regisseur”. We adviseren u hier de cliënt én zijn netwerk meer centraal te stellen.

Kwaliteit

Uw aanpak is gebaseerd op vertrouwen. Dat waarderen wij zeer. U schrijft in artikel 5.1 het volgende: Ter nadere uitvoering van deze verordening stelt het college iedere vier jaar een actieplan naleving sociaal domein vast, met daarin opgenomen de aanpak op het gebied van integraal handhaven ter voorkoming en bestrijding van oneigenlijk gebruik en misbruik van voorzieningen en het waarborgen van de kwaliteit van de ondersteuning, zoals bedoeld in hoofdstuk 2 van de verordening.

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

Dienstverlening

Tot slot schrijft u op pagina 8 dat de dienstverlening hartelijk is. Wij adviseren u dit te vervangen door mensgericht. Hartelijk kan impliceren dat men een oogje dichtknijpt wanneer gehandhaafd wordt terwijl u mensgericht wilt handhaven.

Mocht u naar aanleiding van ons advies vragen of opmerkingen hebben dan horen we dit graag.

Met vriendelijke groet,

Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle