

# Handhavingsbeleid Senzer

*'handhaving is van ons allemaal'*

2019-2022

Versie	3.6.
Status	Definitief
Datum	19122018
Referentie	

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Visie	2
Hoofdstuk 2	Doel en uitgangspunten	5
Hoofdstuk 3	Werkwijze	6
BIJLAGE 1	ACHTERGROND VAN DE VISIE	

## Intro

Het handhavingsbeleid is een verdere vertaling van het ondernemingsplan van Senzer. De voorgaande beleidsnota kende een brede uiteenzetting van cijfermatig materiaal. Wij breken met het nieuwe handhavingsbeleid deze trend. Temeer omdat handhaving integraal onderdeel is van onze dienstverlening aan de klant en bijdraagt aan onze uitstroomdoelstelling. Deze resultaten komen terug in het jaarverslag.

Dit beleidsplan is een verplichting die voortvloeit uit artikel 19 van de afstemmingsverordening 2018 en vormt het kader voor het implementatieplan binnen Senzer. De lezersdoelgroepen zijn de medewerkers en opdrachtgevers van Senzer.

In dit document is een aantal 'praktijkervaringsblokken' opgenomen met voorbeelden uit de praktijk.

- **Voorbeelden uit de praktijk**
- **Praktisch en illustrerend**

# Hoofdstuk 1 Visie

## 1.1 Visie van Senzer

### **Senzer biedt toekomst in werk**

Als regionaal werkbedrijf voeren wij namens de zeven gemeenten van de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel de Participatiewet uit. De Participatiewet heeft als doel dat meer mensen werk vinden. Dat mensen volwaardig meedoen en een plek vinden in onze maatschappij. Senzer heeft de ambitie om de arbeidsmarkt in de regio verder te versterken en zo uitvoering te geven aan de Participatiewet. Grote en kleine ondernemingen zijn namelijk op zoek naar personeel of hebben arbeidsgerelateerde vragen. Aan de andere kant zijn er mensen die moeite hebben met het vinden van een geschikte baan. Senzer brengt deze partijen bij elkaar door in een uitgebreid netwerk van werkgevers, maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen en gemeenten intensief samen te werken. Zo wordt de vraag naar, en het aanbod van arbeidskrachten beter op elkaar afgestemd. Het goed en efficiënt zorgdragen voor een uitkering als vangnet is van essentieel belang om <sup>1</sup>klanten (tijdelijk) van inkomen te voorzien, waardoor de klant de kans krijgt zijn talent te ontplooien. Het vertrekpunt is dat iedereen meedoet naar vermogen. Dat meedoen is niet vrijblijvend, centraal staat dat dit moet gebeuren vanuit de eigen kracht en verantwoordelijkheid van mensen. In de uitvoering is gekozen voor een integrale (sociaal domein brede) aanpak. Voor de klanten die geen arbeidspotentieel hebben en blijvend zijn aangewezen op een uitkering, dragen de gemeenten en maatschappelijke partners zorg voor een zinvolle invulling van de maatschappelijke participatie.

### **In de werkpraktijk: werken volgens de omgekeerde toets -> Intensieve Dienstverlening**

En hoe voeren wij deze opdracht en visie dan in de praktijk uit? Als we focussen op onze klant dan werken de participatiecoaches en uitkeringspecialisten- volgens de filosofie van de Omgekeerde toets. We noemen dat Intensieve dienstverlening. De Omgekeerde toets is een manier van werken waarmee professionals in het sociaal domein maatwerk kunnen leveren zonder willekeur. De toets doet daarmee recht aan de geest van de Participatiewet. Het principe van de Omgekeerde toets/Intensieve dienstverlening is heel eenvoudig. Het begint met kijken wat nodig is –voor die specifieke klant in die specifieke situatie- en of dat past binnen de grondwaarde van de Participatiewet en andere relevante wetten. Daarbij worden de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte mee gewogen. Pas als dat helder is, komt de juridische check, waarbij we de wetsartikelen zien als instrumenten om de grondwaarden van de wetten te realiseren. Zo is maatwerk mogelijk zonder dat het tot willekeur leidt. Bovendien is het toetsbaar in bezwaar en beroep en voor de accountant. En volledig in lijn met de bedoeling van de wetgever. Handhaving zien we ook als één van de maatwerk-instrumenten in onze Intensieve Dienstverleningsaanpak.

---

<sup>1</sup> Onder klanten verstaan we de werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden.

**Handhaving en regelgeving maatwerkinstrumenten voor werk en uitstroom**

Bij Intensieve Dienstverlening staat resultaat -in de vorm van een baan of een traject naar werk- voorop. De ondersteuning die wij inzetten, is dienend aan dit doel. Denk aan empowerment-trainingen, leerwerkplekken, taalcursussen, werk-praktijkassessment, Loonkostensubsidie, detacheringsmogelijkheden én ook het verstrekken van een uitkering, om een aantal belangrijke te noemen. Maar ook het op een slimme manier inzetten van handhaving draagt hieraan bij. Handhaving kan net het duwtje zijn dat mensen in beweging krijgt, in combinatie met de andere ondersteuningsmiddelen die wij inzetten. Afgestemd op de situatie van de klant; maatwerk.

**Communicatie- en bejegeningstijl Senzer**

Binnen de Intensieve dienstverlening hanteren wij de Senzer-communicatiestijl. Dat wil zeggen: een positieve en activerende bejegening gericht op het aangaan van een professionele relatie, waarbij we uitgaan van kwaliteiten en talenten van onze klanten en wat wel kan! En deze verbinden aan de kansen die onze regionale arbeidsmarkt biedt. Dat is vaak maatwerk. Hierbij informeren we onze klanten zo goed mogelijk over hun rechten en plichten en worden hun verwachtingen, bijvoorbeeld over passende arbeid, gemanaged.

**Fraude: lik-op-stuk**

Maar we zijn niet naïef. We zijn alert op signalen over onrechtmatigheid en fraude. We treden altijd op als ons vertrouwen beschaamd wordt of als de afspraken en regels niet nagekomen worden. We spreken mensen aan die frauderen of de spelregels niet nakomen. We nemen gepaste maatregelen en stoppen fraude direct. Voor fraude voeren we een lik-op-stuk-beleid. Dit vinden we essentieel omdat hierdoor het draagvlak van de sociale zekerheid overeind en betaalbaar blijft zodat de mensen die bijstand hard nodig hebben, dit ook kunnen blijven ontvangen.

**Juiste middel in juiste situatie**

Ons handhavingsinstrumentarium is daarbij wel proportioneel en subsidiair. Oftewel: we passen het juiste middel bij het juiste signaal toe, oplopend in zwaarte. En dus altijd gericht op het resultaat: handhaving is niet op zichzelf staand, maar dient het traject naar werk en dus uitstroom uit de uitkering. De Intensieve Dienstverleningswerkwijze –en de rol van handhaving hierin- is al voor een deel geïmplementeerd; met de uitvoering van dit beleid wordt dit verder ter hand genomen.

**1.2<sup>2</sup>Visie op Handhaving**

*In onze visie is handhaving integraal onderdeel van de dienstverlening aan de klant. Waarin we optimaal uitvoering geven aan de doel- en rechtmatigheid van de participatiewet, daarbij gaan we uit van vertrouwen en het hanteren van een open en heldere communicatiestijl.*

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 achtergrond van de visie Senzer.

## Hoofdstuk 2 Doel en Uitgangspunten

### 2.1 Doel

*Doel is het naleven van alle verplichtingen vanuit de Participatiewet door de klant, Senzer en de gemeente.*

Bij intensieve dienstverlening en handhaving is het herkennen en het actief omgaan met signalen, zoals situatieveranderingen bij de klant cruciaal. Op basis van alle signalen kunnen we maatwerk leveren aan de klant. Signalen leiden tot acties van Senzer op het gebied van werk, inkomen, zorg (binnen de lokale gebiedsteams) en handhaving. Hierdoor zijn wij beter in staat om: belemmeringen naar werk weg te nemen, problemen op andere terreinen zoals zorg of schulden te ondersteunen of aanspraak op voorliggende voorzieningen te organiseren. Soms kunnen signalen leiden tot het beëindigen van de uitkering.

#### **Wat zijn signalen?**

*Alles wat van invloed kan zijn op de uitkering en de kansen op werk. Dat kan zijn: een buurman die melding maakt over mishandeling in een gezinssituatie, een WMO-medewerker die een signaal afgeeft over eenzaamheid, een Participatiecoach die van een klant hoort dat deze al twee maanden samenwoont.*

#### **Hoe gaat Senzer met signalen om?**

Op een integrale manier. Signalen zijn namelijk aanleiding om dieper in te gaan op de situatie van de klant, in samenspraak met andere Senzer-specialisten. Bijvoorbeeld als iemand niet verschijnt op een Diagnose-afspraak. De betreffende Diagnose-medewerker bespreekt dit met de betreffende Uitkeringsspecialist. Wat kan de reden zijn? Misschien woont de klant op een ander adres of heeft hij/zij andere bezigheden of is er een zorgbehoefte?

Afhankelijk van het signaal en de situatie van de klant passen we maatwerk toe. Dit kan zijn op het gebied van werk en/of inkomen. Maatregelen die de klant als positief ervaart –bijv. een empowerment-training of taalwerkstage- maar ook bijv. boetes bij onrechtmatige situaties.

### 2.2 Uitgangspunten

Dat handhaving breder is dan fraudebestrijding vraagt om een algehele bewustwording binnen de organisatie. De integrale werkwijze leidt tot het inzetten van een mix aan instrumenten die de klant ondersteunt bij zijn zoektocht naar werk.

Wij gaan hierbij uit van:

- Het open en helder communiceren over de rechten en plichten;
- Het inzetten van een mix aan instrumenten (maatwerk) om de klant te helpen bij de naleving;
- Het bevorderen van uitstroom uit de uitkering via werktrajecten of anderszins;
- Het tegengaan van onrechtmatig gebruik van de uitkering;
- Het bestrijden en terugvorderen van fraude.

### **Samen met de klant kansen grijpen**

Wat we willen is een professionele relatie met de klant. Die krijg je door persoonlijk contact en hierin duidelijk te communiceren over de rechten, plichten, en verwachtingen. Als voorbeeld: klanten die onlangs nog herscreend zijn, weten niet precies wat ze moeten doorgeven over hun woon-leefsituatie. We communiceren actief over deze onderwerpen in onze nieuwsbrieven en onze persoonlijke contacten met de klant. Op een heldere, begrijpelijk en positieve manier. De *tone of voice* (of de bejeging) richting de klant is namelijk heel bepalend.

### **Wat helpt om kansen te kunnen grijpen?**

- We streven ernaar dat alle signalen leiden tot regelmatig persoonlijk contact over de persoonlijke en financiële situatie. Vragen die aan bod komen zijn: wat heeft de klant van ons nodig om uit de bijstand te komen? Of lukt het zelf? Hoe kan Senzer hierin faciliteren? Welke stappen zet de klant zelf?
- Gerichte communicatie op specifieke doelgroepen. Een deel van onze klanten ontvangt een gedeeltelijke uitkering via het UWV. Daarin wijzigen ieder half jaar de normen. We geven zelf het goede voorbeeld door deze doelgroep hierop te attenderen zodat ze dit doorgeven - om te voorkomen dat mensen in de problemen komen.
- Regelmatig communiceren over waar mensen recht op hebben en waar kansen liggen. Zoals informatie over ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, nieuwe projecten en trajecten binnen Senzer, attenderen op heffingskortingen en andere voorliggende voorzieningen.

## Hoofdstuk 3 Implementatie

### Doorontwikkeling handhaving binnen Senzer

De vertaling van dit handhavingsbeleid krijgt een nadere uitwerking in een implementatietraject. Dit traject start eind 2018 en is gericht op het verder vorm geven van de Senzer methodiek die bestaat uit:

- a) het doorvoeren van de intensieve dienstverlening werkwijze Senzer breed. De zogenaamde Senzer methodiek. Aandacht voor: het open, helder en duidelijk communiceren, signalen door leiden, één dossiergedachte door middel van een integrale benadering van de klant, het inzetten van een mix aan instrumenten om een zo goed mogelijk resultaat te bereiken voor de klant.
- b) ervoor zorgdragen dat alle medewerkers uitvoering participatiewet binnen hun werkvoorraad inzicht hebben in hun bestand, waardoor er efficiënter gewerkt kan worden met meer aandacht voor maatwerk. De focus voor de verdere doorontwikkeling ligt met name in uitwerking van de werkwijze, waardoor een draai gemaakt kan worden van een reactieve manier van handhaven naar een proactief en activerende manier; (onderzoekmethodiek)
- c) realiseren dat bestanden nog specifiek gefilterd kunnen worden en dat andere selecties gemaakt kunnen worden teneinde de dienstverlening te optimaliseren met als doel het realiseren van uitstroom.
- d) meldingen van klanten op één punt binnen laten komen, waardoor het voor de klant gemakkelijker is te voldoen aan de naleving van de inlichtingenplicht en signalen niet verloren gaan;
- e) het continueren en versterken van de samenwerkingen met interne en externe partners op andere domeinen zoals zorg, onderwijs, armoede, schulden, wonen.

#### Voorbeeld integrale aanpak Senzer

Een klant ontving kinderopvangtoeslag. Maar door schulden verrekende de belastingdienst deze meteen met de toeslag. De participatiecoach nam contact op met de belastingdienst waardoor de verrekening stopte. Tegelijkertijd werd er samen met de klant bekeken wat nog meer nodig was. Zo bleek dat zij recht had op alimentatie en uitbreiding van haar uren kon krijgen waardoor haar totale inkomen omhoog ging en ze in aanmerking kwam voor heffingskorting. Hiermee konden de schulden aan de belastingdienst worden verrekend. Het actief handelen op verschillende fronten leidde dus tot beweging en hielp de klant bij het zelf grijpen van kansen...

## Bijlage 1 achtergrond van de visie

De visie van Senzer is gestoeld op de interne praktijkervaring die het team intensieve dienstverlening de afgelopen jaren heeft opgedaan onder het voorgaande beleid. Hierin stond het begrip

<sup>3</sup>'hoogwaardig handhaven' centraal wat is gebaseerd op de vier-visie elementen, te weten:

- vroegtijdig informeren (preventie) – *komt terug in de communicatie;*
- controleren op maat (preventie) – *komt terug in het maatwerk;*
- optimaliseren van de dienstverlening (repressie) – *komt terug in de inzet van een mix aan instrumenten;*
- daadwerkelijk sanctioneren (repressie) – *komt o.a. terug in 'lik op stuk' beleid en de mix aan instrumenten.*

In het nieuwe beleid blijven deze vier elementen overeind. Het nieuwe handhavingsbeleid is daarnaast in lijn met de eerder ingezette dereguleringslag die als beoogd effect heeft:

- a) het verhogen van de effectiviteit die gericht is op de uitstroom naar (regulier) werk die op een zo efficiënt mogelijk wijze voor zowel de klant alsmede voor de uitvoeringsorganisatie Senzer wordt georganiseerd;
- b) het optimaal kunnen bieden van maatwerk om vanuit de situatie van de klant toe te kunnen werken naar het doel van de participatiewet – mensen economische en maatschappelijk zelfredzaam maken. Het werken vanuit de situatie van de klant sluit aan op de centrale opgave en reeds ingezette werkwijze binnen het sociale domein.

De visie van Senzer sluit aan op het handhavingsbeleid 2018 -2021 van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid <sup>4</sup>. Het Ministerie wil het handhavingsbeleid op het terrein van sociale zekerheid en arbeidswetten versterken middels de volgende 4 vier pijlers: data-gestuurd handhaven, grensoverschrijdend handhaven, effectief handhaven, versterken en verbinden van de handhavingsketen.

---

<sup>3</sup> Hoogwaardig Handhaven – gemeenten uit de startblokken document SZW

<sup>4</sup> Kamerbrief april 2018 – handhavingskoers 2018-2021



