



# Regionale Cliëntenraad

## Kromme Rijn Heuvelrug

Aan: het bestuur van de Regionale Dienst Werk en Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug Zeist

Betreft: Advies Beleidsplan Handhaving “Natuurlijk naleven” 2023-2025

Datum: Zeist, 5 juni 2023

Geachte bestuur,

Bijgaand ons advies/opmerkingen over het Beleidsplan Handhaving “Natuurlijk naleven”. We zijn de mening toegedaan dat we aan de voorkant bij het opstellen van een dergelijk beleidsplan hadden kunnen meedenken. Zeker bij dit onderwerp, er zit een wereld achter. Dat cliënten zich aan regels moeten houden dat is duidelijk, dat daarop gehandhaafd wordt ook, maar het zijn cliënten in een kwetsbare positie, met ingewikkelde regelgeving die de taal vaak ook niet machtig zijn. Er is geen sprake van een gelijkwaardige situatie tussen de client en de RSD. We gaan ervan uit dat medewerkers van de RSD het beste met de client voorhebben en dat zij goede voorlichting geven. Er is geen toets of dat ook daadwerkelijk gebeurt en daar kan het wringen als een client de mist in gaat en handhaven om de hoek komt kijken. Het blijft mensenwerk, maatwerk en dat vereist zorgvuldigheid.

### 1. Algemeen:

Het (concept) Beleidsplan hinkt op twee gedachten en bevat een aantal tegenstrijdigheden.

Uitgangspunt van het beleid lijkt of beoogd te zijn de cirkel van naleving op blz. 6.

Kort gezegd komt handhaving erop neer dat door middel van goede informatievoorziening en dienstverlening en controles vroeg in het proces de client tot een goede naleving wordt gestimuleerd en begeleid. Pas als dat niet is gelukt komt opsporen en sanctioneren aan bod.

Opvallend is dan dat dit laatste kwadrant in de cirkel de meeste aandacht krijgt en dat de term handhaving met name hiervoor wordt gebruikt.

Voorbeelden:

- Blz. 3/4 er is een team handhaving met 3 handhavers waaronder 1 met BOA-bevoegdheid. Dit lijkt toch meer op het fraudeteam dan op het handhavingsteam dat werkt vanuit de visie van de nalevingscirkel.
- Bijlage 1: Het wettelijk kader gaat alleen over de aanpak van misbruik en de wijze van opsporen daarvan.

Uiteraard is het uitgangspunt prima en juichen we toe, maar de concrete uitwerking hiervan is bepalend voor een succesvolle implementatie die ook overeenkomt met de geformuleerde doelstelling dat (potentiële) klanten weten hoe ze wet- en regelgeving moeten naleven en dat ook uit zichzelf doen.

Om een goed oordeel te vormen over dit beleidsstuk zouden ook meer concrete maatregelen moeten worden opgenomen die nodig zijn om dit doel en de invulling van de nalevingscirkel te bereiken.

## 2. Puntsgewijs commentaar:

- Pagina 5, punt 2.1. Subdoel 2; Organisatorische belemmeringen wegnemen ter vergroting van de spontane nalevingbereidheid, waarbij de klant centraal staat en bekend is met de mogelijkheden van dienstverlening. De vraag: welke organisatorische belemmeringen zijn er waardoor er minder nalevingsbereidheid zou kunnen zijn?
- Pagina 5, par. 2.2. Begrip Naleving; hoewel beoogd wordt om het onderscheid te maken tussen handhaving en naleving en deze niet door elkaar te gebruiken wordt dat in dit stuk toch ook gedaan. Naleving is een actie van de klant, handhaving is een actie van de RSD.
- Pagina 6, de cirkel van naleving zou dan ook de cirkel van handhaving moeten heten, want het bevat een pakket aan instrumenten die tot naleving moeten leiden.

## 3. Vragen en suggesties bij de uitwerking van de handhavingcirkel (hoofdstuk 3)

Paragraaf 3.1. (In samenhang met hetgeen daarover in de inleiding op blz. 3 is gezegd. De informatie aan de klant is in begrijpelijke en klantvriendelijke taal. En afgestemd op de leefwereld van de klant. Veel klanten hebben een medische of psychische beperking, zijn laaggeletterd of hebben een niet-Nederlandse achtergrond.

Hoe wordt dit uitgewerkt? Wordt daarbij gedacht aan het volgende?

- o Is het mogelijk om onderscheid te maken in de informatievoorziening/ correspondentie naar doelgroep?
- o Is de informatie ook beschikbaar in de (moeder-) taal van de klant bijv. het Arabisch?
- o Worden gehanteerde criteria zoals voor bijv. bijzondere bijstand gepubliceerd op de site?
- o Wordt bij afwijzing van een aanvraag duidelijk en onderbouwd uitgelegd wat de reden is van de afwijzing?
- o Worden klanten actief gewezen op hun rechten en worden deze zoveel mogelijk proactief toegekend?

Pagina 5 laatste alinea: Het is goed om te zien dat er bijzondere aandacht is als een klant zich voor het eerst meldt bij de RSD.

Wordt in dit verband ook gedacht aan stimuleren en aanbieden van informele clientondersteuning?

Pagina 8 klantherkenningsgesprek: deze hele opsomming komt eenzijdig over. Alles is erop gericht om de verantwoordelijkheid bij de klant te leggen en wat de gevolgen zijn van fouten of vergissingen. Welke rechten een klant heeft en welke inspanningen de RSD gaat verrichten om hem bijv. daadwerkelijk aan het werk te helpen of te helpen in de naleving van de plichten komt summier ter sprake.

Waarom wordt de tolkenvoorziening pas ingezet als we in het vierde kwadrant van de cirkel zijn beland, terwijl klanten en ook de RSD erbij gebaat zijn om niet in dat kwadrant terecht te komen. Voor een groep klanten is dan een tolkenvoorziening in een eerdere fase efficiënter.

### Paragraaf 3.2. Dienstverlening

Wordt als gevolg van de geformuleerde uitgangspunten ook gedacht aan verbetering van de haperende programma's om bepaalde tegemoetkomingen aan te vragen zoals bijzondere bijstand, individuele inkomensvoorslag e.d.?

### Paragraaf 3.3.

Wat wordt bedoeld met "stuurinformatie RSD", die kan bijdragen aan vroegtijdige detectie. Waar moet de RCR aan denken?

Er wordt gesproken over een "handreiking internetonderzoeken". Bestaat deze nu al of moet deze nog worden ontwikkeld? Wat wordt bedoeld met internetonderzoeken?

In deze paragraaf wordt de deskundigheidsbevordering van medewerkers genoemd. Dat is uiteraard prima, maar waarom ontbreekt deze actie bij de overige handhavingselementen?

#### 4. Conclusie

Dat het sociale stelsel beschermd wordt tegen oneigenlijk gebruik dat onderschrijft de RCR. Er zijn wetten en regels waar eenieder zich aan moet houden. Een term die vaak gebruikt wordt is de menselijke maat, die moet tot uitdrukking komen in beleid en uitvoering. Het beleidsplan geeft een positief beeld van de wijze waarop naleving kan worden bereikt en er wordt ingezet op controle en fraudebestrijding. Omdat het een beleidsplan betreft is duidelijk dat de uitvoering hierin niet kan zijn opgenomen. De indruk bestaat bij de RCR dat er meer nadruk op voorlichting moet komen aan cliënten en gewezen moeten worden op clientondersteuning. Op dit terrein moet de RSD lerend blijven en stelt de RCR voor om dit advies na een periode van één jaar te evalueren met cijfers en cases om met elkaar te beoordelen of met dit beleidsplan in de uitvoering het gewenste resultaat wordt bereikt. We beogen met elkaar het steeds beter te doen of dat zo is, constateren we altijd achteraf.

De RCR hoopt dat er duidelijke communicatie kan plaatsvinden tussen client/inwoner en de medewerkers van de RSD. De regelgeving is complex met wel of geen uitzonderingen, zeker als mensen de taal niet machtig zijn, worden fouten snel gemaakt (vaal geen opzet) die vergaande consequenties hebben. Wij hopen dat er voldoende onderscheidend vermogen is in de uitvoering om zoveel mogelijke situaties te voorkomen.

Naar verwachting u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Hans (H.G.A.) Hillebrand  
Waarnemen- voorzitter RCR-KRH