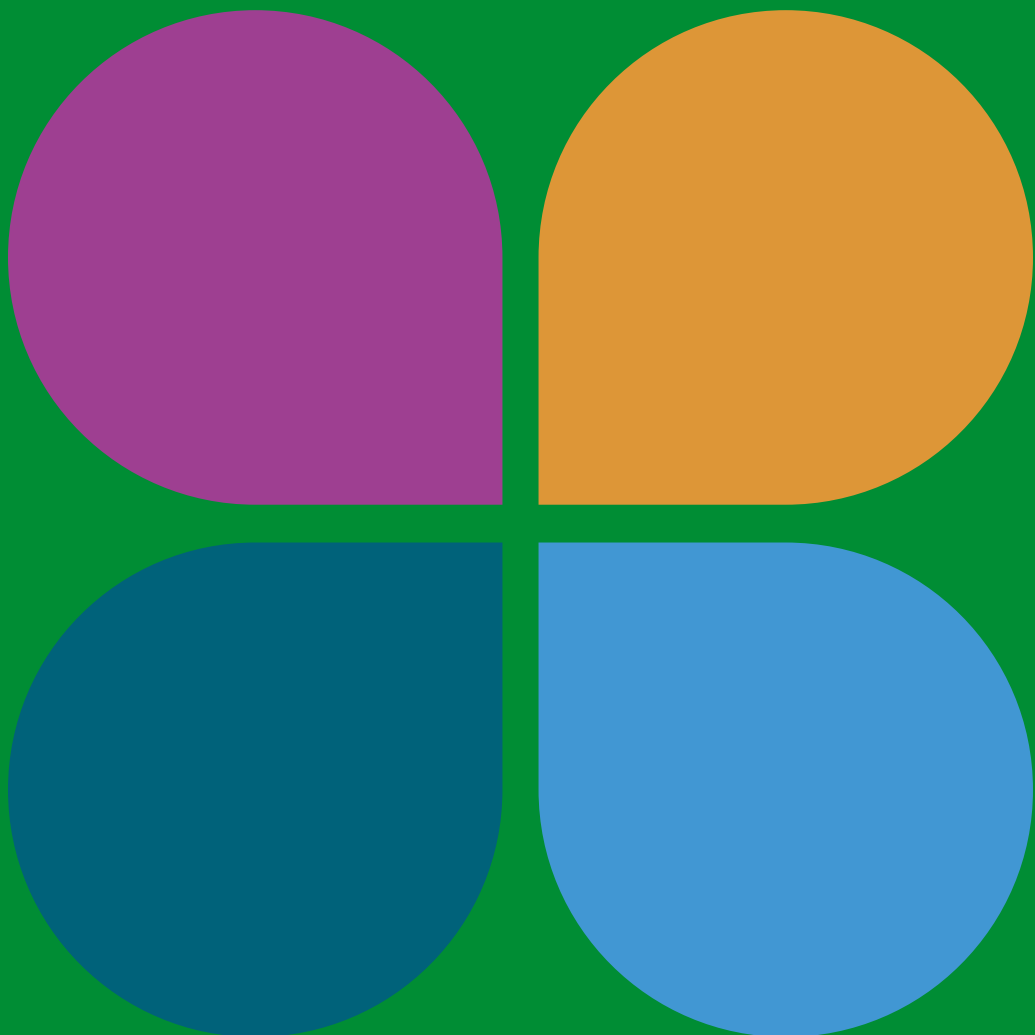


In de praktijk



44 voorbeelden

over preventie, toezicht en handhaving

Samen

Toezicht en handhaving noemen we ook wel 'de vangrail van de samenleving'. Die vangrail voorkomt dat iemand die even niet oplet, meteen van de weg raakt. In het sociaal domein helpen we onder meer mensen bij het behouden of vergroten van hun zelfredzaamheid. Vanzelfsprekend moeten zij zich daarbij aan een aantal spelregels houden. Maar de uitdagingen gaan verder dan het op weg helpen en op het juiste spoor houden van deze vaak kwetsbare individuen. Aan de andere kant van het spectrum bevindt zich een groep mensen en organisaties die bewust en soms op grote schaal de regels overtreedt. Ze houden zich bezig met activiteiten die gemeente-, organisatie- en domeingrenzen niet zelden overstijgen en ten koste gaan van die kwetsbare individuen. Als overheid zijn we het aan de maatschappij verplicht ook die groep binnen de vangrail te houden. We moeten voorkomen dat geld bedoeld voor hulp en ondersteuning aan mensen die dat nodig hebben, in verkeerde zakken verdwijnt. Een goede informatiepositie is daarbij essentieel.

Het fenomeen informatie loopt als een rode draad door mijn werkzame leven

heen. Zo was ik betrokken bij de opbouw van het Inlichtingenbureau en Suwinet. In mijn werk bij VNG Realisatie was de belangrijkste uitdaging om gemeenten te helpen de kracht van informatie optimaal te benutten. Als ik door de jaren heen één ding heb geleerd, dan is het wel dat de 'zachte' kant van informatie minstens zo belangrijk is als de meer 'harde', zichtbare kant. Zichtbaar en tastbaar zijn zaken als informatie voor sturing en toezicht, en gegevensuitwisseling voor samenwerking, signalering en dienstverlening. Met de zachte kant bedoel ik dat we kennis met elkaar delen in netwerken, van elkaar leren en elkaars doelstellingen en opgaven kennen. Dat we ons bewust verdiepen in de ander en zo ruimte creëren voor duurzame verbetering en verandering. Voor een succesvolle ketensamenwerking tussen gemeenten, inwoners, ketenpartners en marktpartijen zijn beide vormen van informatiedeling noodzakelijk.

Als u dit boekje leest, bent u actief op zoek naar manieren om de uitvoering van uw werk te verbeteren. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u onderzoekt hoe collega's binnen andere vakgebieden een vergelijkbaar probleem aanpakken. Of dat u

wilt weten welke instrumenten en mogelijkheden er allemaal zijn om uw werk beter te kunnen doen. Het Kenniscentrum Handhaving en Naleving van de VNG ondersteunt dit: door te verbinden, kennisdeling mogelijk te maken en met u nieuwe manieren van werken te ontwikkelen en toe te passen. Zo maken we toezicht en handhaving samen effectiever en toekomstgericht. Met als resultaat dat de vangrail waar ik het eerder over had in alle opzichten goed werkt.

Ik daag u dan ook uit om dit boekje door te bladeren en u door de ervaringen – óók die op andere werkvelden dan de uwe – te laten inspireren.

Veel leesplezier. ●



Ingrid Hoogstrate
Directeur VNG
Kenniscentrum
Handhaving en
Naleving

Hoe versterkt u in de kinderopvang de afstemming tussen toezicht en handhaving? Wat kunt u als toezichthouder rechtmatigheid Wmo doen als u ziet dat de signalen die u ontvangt ook andere vakgebieden raken? En hoe geeft u de samenwerking vorm bij de aanpak van problemen op vakantieparken? In dit boekje vindt u overwegingen bij deze en vele andere praktijkvoorbeelden. Wat deze voorbeelden met elkaar gemeen hebben, is dat ze het eigen domein vaak overstijgen.

U vindt achtereenvolgens casussen die starten vanuit het perspectief van zorg, werk & inkomen, kinderopvang of een multidisciplinaire aanpak. Wat u zult merken tijdens het lezen, is dat veel zaken zich uiteindelijk bijna organisch verbreden naar andere terreinen. Problemen zijn vaak met elkaar verweven, te complex om alleen aan te pakken of hebben zich in een andere gedaante al eerder voorgedaan. Het zien van die samenhang en hier waar nodig naar handelen is de sleutel naar succesvol toezicht en handhaven.

De ervaringen in dit boekje komen rechtstreeks uit de praktijk. Ze zijn gebaseerd op de workshops die verschillende ketenpartners verzorgden op het congres 'Toezicht en handhaving; vangrail van de samenleving' van 3 oktober 2019. Daarmee biedt het u een praktisch inkijkje in het werk van uw collega's dat u hopelijk stimuleert om uw plek binnen de keten verder te verbreden. ●

ZORG

Als gemeente bent u verantwoordelijk voor rechtmatige en kwalitatief goede zorg onder de Wmo 2015 en de Jeugdwet. Belangrijke pijlers om dit te bewerkstelligen zijn preventie, vroegtijdige signalering en samenwerking.



Samenhang tussen rechtmatigheid, kwaliteit én andere domeinen

Het zoemt al enige tijd rond in de wereld van het sociaal domein: integraal toezicht en integrale handhaving. In het zorgdomein begint dat bij het samenspel tussen kwaliteits- en rechtmatigheids-toezicht. Maar denk ook aan samenhang met de domeinen werk en inkomen, openbare orde en veiligheid, het fysieke domein en met relevante externe partijen. Hoe geeft u nu een dergelijke samenwerking vorm?

Als toezichthouder rechtmatigheid Wmo is ze verbaasd door haar eerste grote casus. Ze denkt alleen maar hoe het toch mogelijk is dat je als weldenkend mens misbruik maakt van jongvolwassenen in zo'n kwetsbare positie. En ze dan ook nog eens aan hun lot overlaat. 'Beschermd wonen zonder bescherming', noemt ze dat. De verbazing wordt alleen maar groter als ze ziet dat de signalen over deze aanbieder bij de gemeente over elkaar heen buitelen. Overlast, brandveiligheid, een suïcidepoging terwijl de hulpverlener afwezig was, afwezigheid van zorg, onderdak in ruil voor een pgb-aanvraag, een

nieuwe locatie die strijdig is met het bestemmingsplan. Het valt haar op dat de signalen betrekking hebben op verschillende domeinen. Ze beseft dat ze deze casus gezamenlijk moeten oppakken. Intern hebben ze daarvoor bij haar gemeente het kernfraudeteam opgezet, waar alle relevante disciplines bij zijn betrokken. Samen met de ketenpartners stelt dit team een integraal plan van aanpak op en zorgt ervoor dat er regionaal een brede samenwerking tot stand komt. ●

'Het valt haar op dat de signalen betrekking hebben op verschillende domeinen'

TIPS

1. Ben je bewust van het feit dat problemen met kwaliteit en rechtmatigheid vaak dicht bij elkaar liggen; blijf dus continu met elkaar schakelen
2. Werk effectief en integraal samen: bespreek signalen en casuïstiek – indien nodig anoniem of op adresniveau – met collega's van alle betrokken afdelingen
3. Zet in op preventie: ontwikkel ook het fraudebewustzijn van medewerkers van de front- en backoffice en wijkteams

De handen ineen: inkoop, beleid en toezicht

Effectief toezicht op de Wmo 2015 en de Jeugdwet vergt een sluitend systeem. Dat betekent ook een goede samenhang, verbinding en samenwerking tussen de voorkant – inkoop en beleid – en het toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid. In de praktijk blijkt het vaak een uitdaging om de cirkel sluitend te krijgen.

Een aantal gemeenten in het oosten van het land zeggen het contract met een zorgaanbieder op. Kwaliteitsonderzoekers van Wmo-toezichthouders en van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) wijzen uit dat cliënten van deze aanbieder niet de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. De gemeenten besluiten de banden direct te verbreken. Dit betekent wel dat cliënten versneld moeten worden overgeplaatst. Ook wordt een crisismanager benoemd die andere hulp regelt voor de vooral jonge cliënten van de aanbieder.

De aanbieder heeft onder meer een herstelcentrum voor jonge, hulpbehoevende moeders en hun kinderen en een huis voor begeleid

'Dit betekent wel dat cliënten versneld moeten worden overgeplaatst'

wonen. Bij de laatste controle door de IGJ blijken slechts 10 van 34 zaken op orde te zijn. Er zijn medewerkers zonder benodigde opleiding, VOG's ontbreken, begeleiders eisen op onverwachte momenten urinemonsters van cliënten en de jongeren moeten hun telefoon laten controleren. In het herstelcentrum ontbreken traphekjes en afdekplaatjes voor stopcontacten. Ook zijn er op alle locaties te weinig begeleiders aanwezig en ontbreken adequate behandelplannen. Ten slotte bestaat het vermoeden dat de aanbieder zijn cliënten onder druk heeft gezet om positieve verhalen te vertellen aan de controlerende ambtenaren. ●

TIPS

1. Overtuig uzelf er bij de inkoop van zorg van dat de zorgaanbieder voldoet aan alle – vooraf te formuleren – randvoorwaarden voor het kunnen leveren van veilige en verantwoorde zorg en controleer dit ook door middel van een locatiebezoek
2. Investeer in risico-gestuurd toezicht naast calamiteitentoezicht; zoek daarbij samenwerking met onder meer IGJ; maak toezicht transparant en organiseer openbaarmakingsbeleid, zodat zorgvragers weten waar ze voor kiezen
3. Bij goed toezicht hoort ook professioneel handhaving-beleid; maak hier voor gebruik van de mogelijkheden die de Algemene wet bestuursrecht biedt

Gebruikmaken van gegevensuitwisseling bij fraudeonderzoek

Een effectieve aanpak van zorgfraude vereist dat betrokken ketenpartners informatie met elkaar uitwisselen. Nu is delen van gegevens een heet hangijzer. Veel partners hebben koudwatervrees uit angst juridisch onderuit te gaan. Toch kan er best heel veel in de geest van de wet. Maar waar begint u?

Een zorgafdeling van een gemeente neemt bij de aanpak van zorgfraude een stand-alonehouding aan. Dit tot grote frustratie van de verantwoordelijke beleidsmedewerker. Hij vertelt dat in zijn gemeente van alle kanten geroepen wordt dat ze maar beter niet kunnen samenwerken met andere partners in de keten. Het zou juridisch allemaal niet goed geregeld zijn en de AVG hangt als een

zwaard van Damocles boven gegevensdeling. Iedereen is bang voor represailles bij fouten en ook het college wil er niets van weten. Angst die vooral wordt ingegeven door een recent datalek bij zijn gemeente. De andere kant van de medaille is dat de uitvoering het ontbreken van informatie-uitwisseling als een enorm gemis ervaart. De toezichthouders pakken de binnenkomende signalen nu enkel op vanuit het kader van de Wmo en de Jeugdwet. Signalen worden zo niet volledig erkend en de informatie is vaak incompleet. Met alle gevolgen voor de effectiviteit van een onderzoek van dien. ●

'De andere kant van de medaille is dat de uitvoering het ontbreken van informatie-uitwisseling als een enorm gemis ervaart'

TIPS

1. Onderzoek de fraudesignalen die u van de SVB ontvangt
2. Bepaal welke gegevens noodzakelijk zijn om een fraudeonderzoek effectief uit te kunnen voeren en maak dit ook duidelijk binnen uw organisatie
3. Stel vast welke informatie van een of meer ketenpartners noodzakelijk is om een fraudeonderzoek uit te kunnen voeren en wie er belang hebben bij uw informatie over mogelijke fraude

Justis kan faciliteren bij onderzoek malafide praktijken

Het kan voorkomen dat u als gemeente een zorgaanbieder op de korrel heeft met 'verdachte' connecties. Denk aan de nauwe betrokkenheid van familieleden of samenwerking met andere zorginstellingen in de regio. Dan is het verstandig om deze connecties in kaart te brengen. Zo kunt u meerdere vliegen in een klap slaan.

Meerdere signalen van gebrekkige kwaliteit en mogelijke fraude zijn voor de toezichthouder voldoende om een onderzoek op te starten. De zorgaanbieder zou niet professioneel handelen, cliënten niet de juiste begeleiding bieden en de huur voor zijn zorgpanden niet voldoen. Op zich 'dagelijkse' kost, maar in dit geval lijken opvallend veel familieleden een rol te spelen in de organisatie. Ook is er ken-

'Een personeelsfeest van de verschillende zorgaanbieders is gewoon één grote familiereünie'

lijken een link met twee zorgaanbieders in een buurgemeente. De toezichthouder wil zijn vermoedens onderzoeken, maar vindt het lastig om het netwerk inzichtelijk te krijgen. Daarom schakelt hij de hulp in van de afdeling TRACK van Justis. Uit de netwerktekening die TRACK maakt blijkt een van de bestuurders eigenaar te zijn van een vastgoedbedrijf. De gemeente komt er na onderzoek achter dat de panden van dit bedrijf de zorgaanbieders huren. Maar er blijkt nog wat uit de tekening. 'Een personeelsfeest van de verschillende zorgaanbieders is gewoon één grote familiereünie.' ●

TIPS

1. Krijg inzicht in de personen en rechtspersonen aan wie u als gemeente een vergunning verstrekt
2. Ken de verbanden tussen verschillende organisaties die zorg of begeleiding aanbieden
3. Krijg inzicht in het netwerk rondom de rechtspersonen die u kunnen helpen bij het prioriteren van uw onderzoek



(Be)dreiging bij een bezoek aan een 'foute' zorginstelling

Een toezichthouder Wmo ontvangt signalen dat er bij een zorgaanbieder dingen gebeuren die het daglicht niet kunnen verdragen. Op basis hiervan staat een onaangekondigd onderzoek op locatie op de agenda. Onderweg naar de zorgaanbieder denkt ze terug aan haar tijd als toezichthouder kinderopvang. En dan met name aan de bedreigingen die ze in die tijd ontving.

Ze geeft eerlijk toe dat ze de onaangekondigde bezoeken toch lastig blijft vinden.

Vandaag bezoekt ze een zorglocatie voor beschermd wonen waarvan signalen zijn ontvangen dat er niet 24 uur per dag zorgverleners aanwezig zijn. Ze vraagt zich af of ze wel wordt binnengelaten en wat ze er gaat aantreffen. Ook twijfelt ze of ze eigenlijk wel alleen moet gaan. Had ze niet beter de wijkagent kunnen meevragen? Haar twijfel komt voort uit haar herinneringen

'Vooral die keer dat iemand een hond op haar afstuurde'

uit de tijd dat ze nog toezichthouder kinderopvang was. Vooral die keer dat iemand een hond op haar afstuurde. Of die keer dat de eigenaar van een kinderopvanglocatie haar 'subtiel' liet weten dat ze haar wel wist te vinden. Ergens begrijpt ze die boosheid ook wel. Het is tenslotte het brood van mensen waar je aankomt. Ze twijfelt. ●

TIPS

1. Doe locatiebezoeken altijd met een collega, bijvoorbeeld een Wmo-consulent of een contractmanager
2. Zorg dat de politie stand-by is op het moment van een bezoek aan een locatie waarbij u vermoedt dat het grimmig kan worden
3. Doe altijd aangifte als er daadwerkelijk sprake is van bedreiging

Brede samenwerking bij fraudeonderzoek

Binnen het zorgdomein staan signalen vaak niet op zichzelf. Een zorgaanbieder is bijvoorbeeld actief binnen verschillende wetten, bij verschillende gemeenten of de overtredingen overstijgen het zorgdomein. Denk bij dat laatste aan strijdigheid met het bestemmingsplan, overlast of mishandeling. In de praktijk blijkt steeds vaker dat het de moeite loont om de handen ineen te slaan. Zowel binnen als buiten uw gemeente.

De betrokken toezichthouder van de gemeente benadrukt dat deze zorgaanbieder zich van zijn slechtste kant heeft laten zien. In plaats van het geld te besteden aan goede zorg, incasseerde hij het voor eigen gewin. Daarmee liet hij 15 kwetsbare bewoners van zijn woongroep voor beschermd wonen in de kou staan. Gelukkig kwamen er bij de gemeente al snel signalen binnen. Hoewel, gelukkig? De signalen gingen over uitbuiting, mishandeling, overlast, gebrekkige kwaliteit en fraude. Ernstig genoeg om als sociale recherche in nauwe samenwerking met de politie een onderzoek te starten. Met resultaat. Straf-

bare feiten – zoals valsheid in geschrifte, oplichting en verduistering van privé en overheidsgelden – konden worden aangeleverd bij het Openbaar Ministerie (OM). Aan de basis van dit resultaat ligt de goede samenwerking tussen de betrokken partijen. Alle neuzen stonden dezelfde kant op: van gemeentelijk management en uitvoering tot het zorgkantoor, de politie en het OM. Volgens de toezichthouder weer een bewijs dat ketenpartners samen zoveel sterker staan. ●

'Aan de basis van dit resultaat ligt de goede samenwerking tussen de betrokken partijen'

TIPS

1. Vraag bij een grote casus hulp van toezichthouders uit de regio om samen interviews af te nemen en de administratie te beoordelen
2. Werk bij een aanpak nauw samen met de politie en wissel waar mogelijk informatie met elkaar uit
3. Werk samen en stem af met de Wmo-consulenten om herplaatsing van cliënten bij een nieuwe aanbieder in goede banen te leiden

Omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking

In Nederland wonen naar schatting tussen de 1,4 en 2,2 miljoen mensen met een licht verstandelijke beperking. Ondersteuning van deze doelgroep gebeurt door gespecialiseerde zorgaanbieders. De gemeente bewaakt de kwaliteit van deze ondersteuning. Uit onderzoek blijkt dat er ruimte is voor verbetering van deze kwaliteitsbewaking én de toegang voor de doelgroep tot het sociaal domein.

Een 30-jarige Rotterdamse man met een licht verstandelijke beperking kijkt op van de vraag wat hij van de ondersteuning vindt. Hij vertelt dat hij lang niet heeft geweten dat hij een beperking heeft, al voelde hij diep van binnen wel dat hij hulp nodig had. Nu is hij blij met de twee uur per week persoonlijke begeleiding die hij krijgt van zijn vaste begeleider. Dan blijkt hij terug op een periode in zijn leven waarbij het echt slecht met hem ging. Een vervuilde woning, moeite met financiën. Hij is gelukkig met de Wmo-ondersteuning die hij inmiddels krijgt om hem hierbij te helpen. Zelf wist hij niet dat hij hier recht op had. Wat hij wel confronterend

'Contact met de gemeente vindt hij sowieso spannend'

vindt is dat hij licht verstandelijk beperkt wordt genoemd en dat in de zorgplannen staat dat hij een laag IQ heeft. Plannen van de gemeente en de zorgaanbieder leest hij daarom liever niet. Hij snapt ook niet dat hij elk jaar opnieuw een indicatie moet aanvragen. Ze hebben zijn gegevens toch al. Contact met de gemeente vindt hij sowieso spannend. In veel gevallen kan hij alleen contact opnemen door te bellen. Hij krijgt dan een spervuur aan vragen en wordt daarna in de wacht gezet. Uit onmacht gooit hij de hoorn er dan maar op. ●

TIPS

1. Train medewerkers ten behoeve van preventie in het herkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking en maak de toegang voor deze doelgroep laagdrempelig
2. Maak optimaal gebruik van de aanwezige kennis binnen het sociaal domein en zorg dat organisaties elkaar makkelijk kunnen vinden
3. Maak duidelijk wat u verwacht van zorgaanbieders, stuur actief op de geleverde kwaliteit en investeer in uw relatie met de aanbieders

Pgb-risicoscan

De pgb-risicoscan van de SVB geeft gemeenten inzage in potentieel risicovolle situaties rond pgb's. Zo kunt u zien of het aantal uren dat een zorgaanbieder in totaal declareert fysiek wel mogelijk is. Daarnaast toont de scan of een zorgaanbieder ook optreedt als vertegenwoordiger van de budgethouder.

Een gemeente heeft 400 inwoners die een pgb ontvangen. De toezichthouder ontvangt een melding van een bezorgde inwoner die laat weten dat zijn buurman, die zorg nodig heeft en een pgb ontvangt, er slecht aan toe is. Er wordt besloten tot een huisbezoek bij de budgethouder. Daar treffen

de toezichthouder en de consultant een man aan die blijkt niet de zorg te krijgen waarvoor hij is geïndiceerd. Hij zegt dat hij alleen zorg krijgt als de zorgverlener hier tijd voor heeft. Bij doorvragen blijkt de zorgverlener ook de vertegenwoordiger van deze man te zijn. Administratief onderzoek laat zien dat de betreffende zorgverlener binnen de gemeente nog actief is bij vier andere budgethouders. In totaal declareert hij gemiddeld 70 uur per week aan zorg. ●

'In totaal declareert hij gemiddeld 70 uur per week aan zorg'

TIPS

1. Zorg dat de toezichthouder rechtmatigheid toegang heeft tot de SVB-portal en de signalen hierin kan vinden
2. Bepaal wat voor uw gemeente de risico's zijn en zorg dat u hier – bijvoorbeeld door aanpassing van het beleid – vervolg aan geeft
3. Kijk voor handleidingen voor het gebruik en werking van de SVB-portal op svb.nl/gemeente of neem voor informatie contact op met het team pgb-signaal van de SVB via pgb-signaal@svb.nl

Prioriteren van onderzoeken door toezichthouder Wmo

Stel u start als toezichthouder rechtmatigheid Wmo bij een gemeente. Het is uw taak om het rechtmatigheidstoezicht binnen deze gemeente verder vorm te geven en uw eerste onderzoeken op te pakken. Maar waar begint u?

De nieuwe toezichthouder heeft vanuit haar vorige positie als Wmo-consulent bij een buurgemeente wel wat ervaring met toezicht binnen de Wmo. Nu moet ze handen en voeten geven aan het Wmo-rechtmatigheidstoezicht in de nieuwe gemeente en zo snel mogelijk een aantal onderzoeken oppakken. De gemeente heeft daar tot op heden nog weinig aandacht aan besteed. Door het groeiende aantal signalen van serieuze misstanden bij zorgaanbieders zien ze hier

'Om hen te vragen op basis waarvan zij hun onderzoeken prioriteren'

inmiddels wel het belang van in. De nieuwe toezichthouder zet eerst alle zaken op een rijtje. Wie zijn mijn collega's binnen zorg, welke andere afdelingen zijn er in meer of mindere mate bij betrokken, hoe staat het met het bestuurlijk draagvlak? Daarna spreekt ze af met haar voormalige collega-toezichthouders om hen te vragen op basis waarvan zij hun onderzoeken prioriteren. ●

TIPS

1. Creëer een netwerk met collega's van verschillende afdelingen binnen uw gemeente, maar ook met andere gemeenten en ketenpartners in de regio
2. Ken de grootste frauderisico's; maak hiervoor bijvoorbeeld gebruik van de lijsten met risico-indicatoren pgb en ZIN op Naleving.net
3. Blijf u verbazen; soms wijzen alle signalen op fraude en blijkt hiervan geen sprake en vice versa



Versterken samenwerking gemeenten en IKZ(-partners)

Naar verwachting wordt in 2020 de Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg van kracht. Deze wet regelt onder meer dat alle gemeenten zijn aangesloten op het Informatieknoppunt Zorgfraude (IKZ). Maar wat hebben gemeenten straks nodig om – mogelijk via het Inlichtingenbureau – actief informatie uit te wisselen met het IKZ en om de onderzoeken vervolgens integraal met IKZ-partners op te kunnen pakken?

Namens haar gemeente onderzoekt een toezichthouder Wmo of een zorgaanbieder de zorg volgens de afgegeven indicatie en zorgovereenkomst declareert. Daarnaast onderzoekt ze of de gedeclareerde zorg daadwerkelijk is geleverd. Naar aanleiding van de eerste resultaten van dit onderzoek gaan er wat alarmbellen rinkelen. Toch ontbreekt er nog informatie om bepaalde zaken hard te maken. De toezichthouder neemt contact op met het IKZ om haar eigen informatie verder te laten

verrijken. En wat blijkt? Er zit een groot verschil tussen het aantal gedeclareerde uren en het aantal verloonde uren. De toegevoegde waarde van het IKZ is voor haar tweeledig. Aan de ene kant verrijkt de IKZ-informatie haar onderzoek én levert het onderzoeksrapport van de gemeente interessante inzichten voor andere betrokken partijen. In dit geval betreft dat het zorgkantoor met cliënten bij deze aanbieder en een naburige gemeente waarop hij zijn pijlen vermoedelijk wil gaan richten. Aan de andere kant brengt het IKZ op basis van de beschikbare informatie relevante partijen samen aan een casustafel. De toezichthouder vindt het echt winst dat partijen dit onderzoek gezamenlijk verder kunnen oppakken. ●

'De toezichthouder vindt het echt winst dat partijen dit onderzoek gezamenlijk verder kunnen oppakken'

TIPS

1. Sluit uw gemeente nu al aan bij het IKZ om uw huidige meldingen/signalen te kunnen laten verrijken
2. Stel een centraal meldpunt in waar vermoedens van zorgfraude gemeld kunnen worden (bv. meldzorgfraude@gemeentenaam.nl) en registreer de binnengekomen meldingen
3. Stel een toezichthouder rechtmatigheid Wmo en Jeugdwet aan, die aan de slag kan met de signalen en de informatie vanuit het IKZ

Samenloop P-wet en Jeugdwet

Stel u bent sociaal rechercheur voor de P-wet en toezichthouder voor de Wmo en de Jeugdwet. Bij een onderzoek in het kader van de eerste zijn ook kinderen betrokken. Er is zelfs sprake van een schrijnende situatie waarvoor u uw hoofd niet wilt afwenden. Hoe pakt u dit aan?

Een sociaal rechercheur in het oosten van het land doet in het kader van de P-wet onderzoek naar een vermoeden van het voeren van een gezamenlijke huishouding. Bij het gezin in kwestie stuit ze op multi-problematiek.

Nu heeft het gezin – een moeder, twee jonge kinderen en haar nieuwe vriend – al een ‘berucht’ verleden, blijkt uit informatie van de gemeente en de woningstichting. Zo werd het gezin recent vanwege handel in drugs voor drie maanden uit de woning gezet. Tijdens een huiszoeking vond de politie drugs en wapens en op de tafel in de woonkamer stond een grote colafles gevuld met GHB. Geen veilige omgeving voor de twee jonge kinderen om in op te groeien. Na drie maanden keert de moeder met haar kinderen onder voorwaarden terug naar

de woning. De nieuwe vriend van de moeder zit dan nog steeds vast.

‘Geen veilige omgeving voor de twee jonge kinderen om in op te groeien’

In haar huidige onderzoek ontdekt de sociaal rechercheur dat er wel weer sprake is van een gezamenlijke huishouding. En ook de drugshandel en de overlast zijn terug. De rechercheur toont de gezamenlijke huishouding uiteindelijk aan, waardoor het gezin weer uit huis wordt geplaatst. Dus ook de kinderen. In haar hoedanigheid als toezichthouder Jeugdwet én mens zet ze zich hard in om ervoor te zorgen dat de kinderen het op korte termijn beter krijgen. Inmiddels is jeugdhulp terug in het gezin. ●

TIPS

1. Zorg dat uw netwerk op orde is
2. Werk samen en maak afspraken met andere partijen
3. Doe desgewenst buurtonderzoek waarbij u de getuigen hun anonimiteit garandeert in overleg met de juridische afdeling

Schadebeperkende maatregelen in zorgfraudezaken

Het project ‘Schadebeperkende maatregelen in Zorgfraudezaken’ is een goed voorbeeld van een ketenaanpak van fraude in de zorg. De Inspectie SZW deelt in verschillende stadia van een opsporingsonderzoek relevante informatie met bijvoorbeeld bij de fraude betrokken gemeenten. Het doel is om zo nadelige maatschappelijke effecten zoveel mogelijk te voorkomen, beperken of beëindigen. Uiteraard binnen wettelijke kaders en met toestemming van het Openbaar Ministerie.

De rechercheur van de inspectie haalt een strafrechtelijk onderzoek aan naar een zorgaanbieder in het midden van het land. Deze aanbieder ontving van 2016 tot en met 2018 circa € 1,4 miljoen aan pgb-gelden, zowel Wmo als Wlz. Daarvoor bood hij onder meer arbeidsmatige en begeleidingsgerichte dagbesteding, begeleiding, persoonlijke verzorging en verpleegkundige zorg aan. Tenminste, dat beweert hij. Het vermoeden van de inspectie is dat hij deze zorg weliswaar declareerde, maar niet of nauwelijks

‘Die informatie kunnen ze gebruiken voor hun eigen bestuurs- of civielrechtelijke onderzoeken’

leverde. De aanbieder is actief in maar liefst 13 gemeenten en heeft per gemeente vaak meerdere cliënten onder zijn hoede. Met het oog op schadebeperkende maatregelen voorziet de inspectie deze gemeenten van relevante informatie uit het strafrechtelijk onderzoek. Die informatie kunnen ze gebruiken voor hun eigen bestuurs- of civielrechtelijke onderzoeken. ●

TIPS

1. Wijs een toezichthouder rechtmatigheid aan die capaciteit heeft om een onderzoek op te pakken
2. Kennis van onderzoek naar onrechtmatigheden binnen het bestuursrecht is prioriteit, maar ook enige kennis van het strafrecht is hierbij van belang
3. Zorg voor afstemming met en goedkeuring van het college van B en W, zodat u ook vervolgstappen kunt zetten

WERK & INKOMEN

U zorgt voor een uitkering aan mensen die tijdelijk niet voldoende inkomen hebben en zij houden zich op hun beurt aan de regels. Om dit te bereiken is handhaving – preventie en repressie – onderdeel van de dienstverlening.



Bouwen aan het zelfvertrouwen van werkzoekenden

Voor veel mensen die al een langere periode in een uitkerings situatie zitten, wordt het steeds moeilijker om aan de slag te komen én te gaan. Corrigerende maatregelen hebben in die gevallen vaak een averechts effect. Een positieve benadering van de werkzoekende biedt in zo'n geval veel meer soelaas.

Een 47-jarige Friese vrouw vertelt dat ze het gevoel had dat ze steeds verder in het moeras verdween. Ze solliciteerde tot ze een ons woog, maar het leidde tot niets. Ondertussen werd ook de drempel steeds hoger. Zodra het er maar een beetje op leek dat ze werk kon krijgen, nam de stress toe. De twijfel in haar eigen kunnen nam haar dan geheel over en ze ketste het af. Haar gemeente besloot haar

'De twijfel in haar eigen kunnen nam haar dan geheel over en ze ketste het af'

een jaar geleden te plaatsen in een buddyproject, waarbij werkzoekenden aan ouderen in de buurt worden gekoppeld. Ze leek enthousiast en

zou zelfs wel buddy willen worden van drie ouderen. Helaas liep het al de eerste week spaak. Ze was bij geen van allen op komen dagen en trok daarbij haar hele arsenaal aan smoezen open. Ze vertoonde ook hier ontwijkend gedrag. Corrigerende maatregelen hadden niet het gewenste effect. Maar vanaf het moment dat de gemeente haar begon te motiveren door haar complimenten te geven en haar op haar talenten aan te spreken, keerde het tij. Ook maakte de gemeente haar zelf verantwoordelijk voor oplossingen. Zo kwam ze met het idee om eerst samen met een andere buddy op bezoek te gaan bij een oudere. Uiteindelijk werd buddy zijn voor drie ouderen haar toch weer te veel. Maar dit keer niet door haar drempelvrees, maar omdat ze werk had gevonden. ●

TIPS

1. Selecteer een 'kwetsbare' doelgroep uit het bestand van uitkeringsgerechtigden voor projecten voor maatschappelijke deelname
2. Maak gebruik van motiverende gesprekstechnieken
3. Maak gebruik van oplossingsgericht werken

Effectiviteit van informatiegestuurd handhaven

Informatiegestuurd handhaven (IGH) kan gemeenten helpen om een veelheid aan signalen te koppelen en op een gestructureerde manier te beoordelen. Dat kan helpen om mensen in beeld te krijgen die normaal gesproken onder de radar zouden blijven. Ook hoeft u de grote groep mensen die niets fout doet niet meer lastig te vallen met allerlei moeilijke vragen.

De gemeente van Harry deed tot voor kort weinig met het RDW-signaal van het Inlichtingenbureau (IB). Tot de gemeente kennisnam van de handreiking RDW-signaal van het GBI (Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen), die laat zien wat het signaal inhoudt en welke acties de gemeente hierop kan ondernemen. Harry woont alleen en ontvangt sinds enkele jaren een uitkering. Uit de RDW-gegevens blijkt dat hij een paar maanden terug een zware BMW-diesel op zijn naam heeft gekregen, die met een waarde van € 2.500 onder de vermogensvrijlating blijft. Rond dezelfde tijd brengt de afdeling Burgerzaken een bezoek aan Harry. Die stond – om half drie 's middags – net een warme hap te bereiden in de keuken. Dat vonden de collega's vreemd voor iemand met een uitkering. Ze gaven hun bevindingen door aan de

afdeling handhaving. En uit gegevens van de Belastingdienst blijkt de auto een vermogen aan wegenbelasting te kosten. Om een lang verhaal kort te maken, uit de bankafschriften van Harry blijkt hij uiteindelijk een succesvol online gokker te zijn. Sterker nog, vanaf de start van zijn uitkering tot heden is er bijna een half miljoen euro – ook van vrienden voor wie hij gokte – bijgeschreven op zijn rekening. De uitkering wordt gestopt en teruggevorderd en Harry krijgt het advies hulp te zoeken bij zijn 'nachtelijke' verslaving. In deze casus is het voertuig in kwestie niet de onregelmatigheid in de uitkering, maar wel aanleiding tot nader onderzoek naar de financiering ervan. ●

'Uit gegevens van de Belastingdienst blijkt de auto een vermogen aan wegenbelasting te kosten'

TIPS

1. Als gemeente kunt u op dit moment 12 signalen opvragen bij het IB op basis waarvan u rechtmatigheidsonderzoeken kunt starten
2. Leer van elkaar door bijvoorbeeld in gesprek te gaan met andere gemeenten om te zien hoe zij omgaan met IGH
3. Raadpleeg regelmatig de site gbi-gemeenten.nl/igh om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen van de werkgroep IGH

100%-controle op collectieve ziektekostenverzekering

Veel gemeenten bieden mensen met een laag inkomen of een uitkering aan om gebruik te maken van een collectieve ziektekostenverzekering. De hiermee ontvangen premiekorting vervalt natuurlijk als het inkomen weer stijgt. Het Inlichtingenbureau (IB) kan gemeenten helpen bij het uitvoeren van een 100%-controle op de deelnemers aan de collectieve ziektekostenverzekering.

In de Haagse Schilderswijk woont een man die van de gemeente een uitkering ontvangt. Hij vertelt trots te zijn op de straat waarin hij woont. De mensen kennen elkaar hier nog. Hij weet dan ook dat veel mensen net als hij moeten rondkomen van

een bijstandsuitkering of een AOW-uitkering. Dat de gemeente hen helpt met een goedkopere ziektekostenverzekering vindt hij te prijzen. Alle kleine beetjes helpen tenslotte. Wat hij wel lastig vindt is dat er ook mensen van profiteren die een uitkering hebben, maar tegelijkertijd een dikke auto voor de deur hebben staan. Hij zou graag zien dat de gemeente dit soort uitwassen wat meer zou aanpakken. ●

'Hij zou graag zien dat de gemeente dit soort uitwassen wat meer zou aanpakken'

TIPS

1. Neem contact op met het IB om de gegevens van de mensen die gebruikmaken van de collectieve ziektekostenverzekering te laten koppelen met informatie uit de BRP, van UWV, RDW en Belastingdienst
2. Werk ook de andere kant uit: informeer mensen met een uitkering over de mogelijkheden om gebruik te maken van een collectieve verzekering
3. Koppel de resultaten terug binnen uw gemeente en via de media

Agressie in de spreekkamer

Agressie in het publieke domein leidt tot handelingsverlegenheid, werkt ondermijnd en is dus onacceptabel. Als gemeente zult u er alles aan moeten doen om ervoor te zorgen dat uw medewerkers veilig kunnen werken. En mocht er toch agressie plaatsvinden, dan zult u hier gepast op moeten reageren.

De bijstandsconsulent dacht het na 30 jaar in het sociaal domein allemaal wel te weten. Natuurlijk voerde hij door de jaren heen regelmatig lastige gesprekken. Maar met zijn ervaring wist hij zo'n gesprek altijd wel tot een goed einde te brengen. Tot een half jaar geleden. Hij besprak de situatie met een cliënt die zich ineens niet meer kon inhouden. Er knapte iets bij hem. De consulent probeerde hem nog te temperen met zijn ervaring en tools. Tevergeefs. Voor hij het wist lag het bureau ondersteboven,

'Zelf kwam hij uit de strijd met een blauw oog en een pijnlijke kaak'

vlogen er spullen door de kamer heen en lag zijn tablet aan diggelen. Zelf kwam hij uit de strijd met een blauw oog en een pijnlijke kaak. De consulent vertelt dat deze cliënt later nog zijn excuses aanbood en een bosje bloemen bracht. Een goed gebaar dat niet kon voorkomen dat de consulent nu thuiszit en therapie volgt om zijn geknakte zelfvertrouwen weer op te bouwen. ●

TIPS

1. Zorg voor een agressieprotocol voor de hele organisatie waarbij voor iedereen duidelijk is wat te doen in geval van agressie
2. Train medewerkers in het omgaan met agressie en zorg voor een cultuur waarin medewerkers openlijk kunnen bespreken wat agressie of de dreiging ervan met hen doet
3. Zorg voor huisregels waarin u de gevolgen van agressie duidelijk maakt en doe als organisatie bij agressie altijd aangifte namens de medewerker



Onderzoek naar vermogen in het buitenland

Onderzoek naar vermogen in het buitenland is aan regels gebonden. De Centrale Raad van Beroep (CRvB) greep al eerder in bij bijvoorbeeld discriminatoire risicoprofielen. Heeft u eenmaal een rechtmatig profiel, dan kunt u van start met uw onderzoek. Dat is vaak een samenwerking tussen uw gemeente, het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) van UWV en de onderzoekers in het buitenland.

De beleidsmedewerker is nauw betrokken bij het team dat het project 'Onderzoek naar vermogen in het buitenland' binnen de gemeente uitvoert. In die rol stelt ze de voorwaarden op waar het risicoprofiel aan moet voldoen. De bijstandsontvanger is niet in Nederland geboren en is sinds 2010 één of meerdere keren langer dan de toegestane 28 dagen op vakantie geweest in het land van herkomst. Uit de selectie van bijstandsontvangers die hieruit voortkomt selecteert de gemeente via een steekproef personen voor daadwerkelijk onder-

zoek, in lijn met de CRvB-uitspraken.

'In die rol stelt ze de voorwaarden op waar het risicoprofiel aan moet voldoen'

Het IBF gaat nu aan de slag in het buitenland. Aan de hand van de resultaten van deze onderzoeken, trekt de gemeente verschillende bijstandsuitkeringen in, vordert onterecht verstrekte bedragen terug, wijst twee nieuwe bijstandsaanvragen af en legt een boete op. 'Een mooi resultaat', merkt de beleidsmedewerker tevreden op. ●

TIPS

1. Gebruik de informatie voor gemeenten op kenniskloketovb.nl (handreikingen, jurisprudentie, tools, etc.)
2. Neem al in de voorbereiding van uw onderzoek contact op met het IBF
3. Informeer uw cliënten dat een onderzoek naar vermogen in het buitenland deel kan uitmaken van het recht op een uitkering

Leren van elkaar: het belang van goede registraties

Gemeenten registreren al gegevens over fraude-signalen, geconstateerde fraude en fenomenen uit fraudeonderzoeken. Ook leveren ze gegevens aan de Bijstandsdebiteuren- en fraudestatistiek van het CBS. Meer aandacht voor deze registraties en analyse ervan zal bijdragen aan het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik van bijstand. Maar hoe geeft u dat vorm?

Met een zucht maakt de handhaver duidelijk hoe hij erover denkt. Hij heeft het al zo druk: te veel zaken en te weinig tijd. Als de gemeente nu ook nog wil dat hij alles gaat registreren en daar een analyse van gaat maken, dan ziet hij helemaal door de bomen het

bos niet meer. Hij vindt dat papierwerk het opsporingswerk niet mag verdringen. Het management geeft aan dat de analyses een rol kunnen spelen bij het eerder constateren van misbruik en oneigenlijk gebruik van de bijstand. Daar heeft de handhaver dan wel weer oren naar. Als dat echt werkt is hij sneller klaar met zijn onderzoeken en kunnen hij en zijn team meer zaken oppakken. Hij is benieuwd naar de kosten en baten. ●

'Als dat echt werkt is hij sneller klaar met zijn onderzoeken'

TIPS

1. Vergelijk de beschikbare informatie van CBS, Divosa Benchmark, etc. met de gegevens van uw gemeente
2. Raadpleeg VNG KCHN voor best practices
3. Deel actief uw ervaringen

Wet-overstijgende gegevensdeling in sociaal domein

Wetten in het sociaal domein regelen weinig voor het delen van gegevens tussen verschillende gemeentelijke afdelingen. Dit maakt het juridisch lastig om integrale hulp en ondersteuning te bieden over de wetten heen. Binnen de uitvoering leidt dit tot veel vragen en tot terughoudendheid bij het delen van informatie tussen verschillende onderdelen.

Een handhaver/toezicht-houder is al sinds 2005 werkzaam in het sociaal domein. Hij heeft zijn werkzaamheden de laatste jaren sterk zien veranderen. Binnen zijn domein bestaat nu de wens om handhaving breed te gaan vormgeven. Een belangrijk onderdeel hiervan is het met elkaar delen van relevante gegevens. De handhaver zegt dat dit zijn werk aanzienlijk eenvoudiger zou maken. Toch schieten er ook allemaal vragen door zijn hoofd. Welke gegevens krijgt hij uiteindelijk te zien? Hoe kunnen ze de privacygevoelige gegevens optimaal bewa-

'Zal hij de proef op de som nemen en met een aantal collega's van andere afdelingen gegevens gaan uitwisselen?'

ken? En kunnen de verschillende applicaties wel met elkaar communiceren zodat hij als gebruiker maar in één systeem hoeft te werken? Hij heeft niet 1-2-3 antwoorden op deze vragen. Zal hij de proef op de som nemen en met een aantal collega's van andere afdelingen gegevens gaan uitwisselen? Of zal hij wachten tot er meer duidelijk is? ●

TIPS

1. Zorg voor een overzichtelijk schema met juridische do's en don'ts op het gebied van gegevensuitwisseling voor de uitvoering
2. Heb aandacht voor de verdere ontwikkeling van vakmanschap binnen de verschillende afdelingen
3. Maak het de uitvoering makkelijk: zorg voor een werkend ICT-systeem met autorisaties, waar medewerkers terecht kunnen voor gegevensdeling

Rol strafrecht bij handhaven inlichtingenplicht P-wet

De rol van het strafrecht in het bestuursrechtelijk domein is niet altijd even duidelijk. Denk aan het gebruik van een proces-verbaal van de politie of van justitiële gegevens, het aantreffen van verdovende middelen, cameratoezicht, een huiszoeking, een samenloop van boetes of het gebruik van een peilbaken. Waar moet u aan denken?

Een jurist die werkt bij het domein maatschappij van een gemeente kijkt met gemengde gevoelens terug op haar deelname aan een multidisciplinaire werkgroep. Doel van de samenwerking was het onderzoeken van een criminele familie in de gemeente. De handel en wandel

van enkele leden van deze familie werden vanuit verschillende invalshoeken onderzocht. Denk aan de Belastingdienst, politie, justitie en natuurlijk de gemeente. In dit onderzoek kwam veel boven tafel. De jurist constateert dat iedereen bereid was om met elkaar samen te werken. Maar ze constateert ook dat de belangen niet altijd dezelfde waren. Bovendien vindt ze dat het straf- en bestuursrecht hier en daar met elkaar botsten. Een mooie samenwerking met de nodige haken en ogen. ●

‘Bovendien vindt ze dat het straf- en bestuursrecht hier en daar met elkaar botsten’

TIPS

1. Maak als onderdeel van het onderzoek een belangenafweging en prioriteer hierin de belangen van de deelnemende partijen
2. Zorg voor een checklist die helder afbakt waar het bestuursrecht overgaat in het strafrecht en vice versa
3. Kijk altijd goed naar subsidiariteit en proportionaliteit bij de inzet van instrumenten als cameratoezicht en een peilbaken

Macht en poen, daar is het om te doen

De Financial Intelligence Unit (FIU) draagt op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme bij aan de bestrijding van witwassen en onverklaarbaar bezit. Dit kan bijvoorbeeld verzwegen vermogen in het buitenland zijn of bezit verkregen door malafide dienstverlening. Daarmee kan de FIU interessant zijn voor toezichthouders en handhavers in het sociaal domein.

Een man van rond de 40 stelt dat hij een mooi leven heeft. Hij vindt zichzelf geen opschepper, maar laat toch op gezette tijden weten dat hij het goed voor elkaar heeft. Zijn mooie salaris deelt hij met de mensen in zijn dorp. Zo is hij de grootste sponsor van de lokale voetbalclub en hielp hij in het verleden tuinbouwers in de buurt aan personeel. Dat waren ook mensen die hier illegaal verbleven. Voor die mensen regelde hij dan

‘zwart’ werk en huisvesting. Tegenwoordig is hij actief in de zorgsector. Hij biedt zorg aan mensen die dat nodig hebben en declareert wat meer. Niemand die het merkt. Ook memoreert hij nog even dat hij weinig belasting betaalt omdat hij slim gebruikmaakt van het buitenland. En geen overheid die er dan nog naar kraait. ●

‘Voor die mensen regelde hij dan zwart werk en huisvesting’

TIPS

1. Raadpleeg ook de FIU als onderzoek naar geldstromen hiervoor aanleiding geeft en u zelf vastloopt in het onderzoek
2. Informeer en betrek de FIU bij een grootschalig onderzoek naar vermogen in het buitenland
3. Schakel de FIU in als de verdiensten van een persoon niet in verhouding staan tot zijn activiteiten



KINDEROPVANG

Kinderopvang is bijna net zo beweeglijk als kinderen zelf. Om de kwaliteit van de opvang in uw gemeente te garanderen, moeten uw toezicht en handhaving wel meebewegen. Samenwerken en van elkaar leren zijn hiervoor onmisbaar.

De regels versus de praktijk

De wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK) heeft als doel de kwaliteit van kinderopvangorganisaties en hun medewerkers te borgen en te verbeteren. Maar een aantal maatregelen kent ook een keerzijde. Zo is meer personeel nodig om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen.

De toezichthouder leest het nieuws en knikt instemmend. Dit was wat niet wat ze had gehoopt, maar wel wat ze had verwacht. De wachtlijsten in de kinderopvang blijven stijgen. Doordat organisaties moeite hebben met het vinden van personeel, is er steeds minder plek binnen de kinderopvang. In anderhalf jaar tijd steeg de wachttijd van een half jaar naar een jaar. Dit komt onder meer door de recent aangescherpte regels in de kinderopvang. Een pedagogisch medewerker mag nog voor maximaal drie in plaats van vier baby's tot een jaar zorgen. Dit leidt tot een extra vraag naar duizenden pedagogisch medewerkers. Die vraag komt bovenop het al bestaande personeels-

tekort waar de sector mee kampt.

'Ze geven daarin aan dat sommige kinderdagverblijven echt niet kunnen voldoen aan de IKK-eisen'

Branche- en belangenverenigingen luiden samen de noodklok met een brandbrief aan de staatssecretaris. Ze geven daarin aan dat sommige kinderdagverblijven echt niet kunnen voldoen aan de IKK-eisen en verzoeken dan ook met klem om tijdelijk te mogen afwijken van een aantal regels. Denk daarbij aan het Vaste gezichten criterium en de genoemde beroepskracht-kindratio voor baby's tot 1 jaar. ●

TIPS

1. Pak uw toegewezen rol om meer inzicht te krijgen in het grijze gebied tussen regels en praktijk
2. Ga open het gesprek aan met een houder
3. Koppel signalen die u krijgt terug aan relevante ketenpartners

De rol van de Belastingdienst

De Belastingdienst Toeslagen is een belangrijke partner van gemeenten en GGD'en bij toezicht en handhaving kinderopvang. Wat doet die afdeling Toeslagen en wat kan ze bijdragen richting de partners? Welke data-analyses zijn mogelijk? En op welke wijze halen de partners het maximale uit de samenwerking?

Een stel met een jonge dochter maakt gebruik van een gastouder. Ze zijn erachter gekomen dat er toch niet echt een klik is tussen deze dame en hun dochter. Daarom zijn ze op zoek naar een nieuwe gastouder, maar ze zien een beetje op tegen de rompslomp die dit met zich meebrengt. Hoe geven we het door aan de Belastingdienst? Moeten we iets met het LRK-nummer? Gaat het wel goed met de kinderopvangtoeslag? En kijkt de Belastingdienst mee naar de

kwaliteit en betrouwbaarheid van de nieuwe gastouder? Vragen, vragen en nog eens vragen. De man besluit de belastingtelefoon te bellen en vuurt zijn vragen af op een dame die hem rustig antwoord geeft en hem uitlegt wat de rol is van de Belastingdienst. ●

'En kijkt de Belastingdienst mee naar de kwaliteit en betrouwbaarheid van de nieuwe gastouder?'

TIPS

1. U kunt signalen doorgeven of query's opvragen via: toeslagen.externe.overheids-samenwerking@belastingdienst.nl
2. Als gemeente mag u zelf geen query's opvragen, als toezichthouder bij de GGD wel
3. Ook bij een gastouder valt tussenschoolse opvang niet onder het recht op kinderopvangtoeslag

Exploitatieverbod

Het toezicht houden op en handhaven bij kinderdagverblijven luistert heel nauw. Een houder heeft de plicht om ervoor te zorgen dat kwetsbare kinderen veilig zijn. De GGD controleert of een houder deze verplichting nakomt en – indien nodig – handhaaft de gemeente. Een exploitatieverbod is een ultiem middel waar vaak al heel wat aan is voorafgegaan.

Een ouder belt de gemeente over het kinderdagverblijf waar zij haar dochter onderbrengt. Ze is duidelijk geïrriteerd over de kwaliteit van het verblijf en vraagt zich af wat er nodig is voordat de gemeente hier eindelijk gaat handhaven. Wat ze ziet is dat échte actie steeds maar weer wordt uitgesteld. En dat terwijl er volgens haar op het kinderdagverblijf tegen kinderen werd geschreeuwd. Hier is dan door een inspecteur al naar gekeken, maar dit is nog niet alles. Ze haalt ook aan dat er te weinig personeel is en dat er veel verloop is onder het personeel. Kinderen krijgen steeds weer met een nieuw gezicht te maken.

‘En vraagt zich af wat er nodig is voordat de gemeente hier eindelijk gaat handhaven’

En dan zitten ze volgens deze ouder ook nog eens in een noodlokaaltje met kapot meubilair waar het in de winter heel koud is en in de zomer bloedheet. Vervolgens vertelt ze dat ze de eigenaar onlangs heeft aangesproken op de giftige besje in de tuin en dat ze werd afgescheept met ‘we kunnen geen tuinman vinden’. Na deze tirade komt ze ter zake: er lag een dode muis in de slaapkamer van de baby’s en iedereen weet... een muis komt nooit alleen! ●

TIPS

1. Maak een goede inventarisatie van geconstateerde overtredingen
2. Maak een goede afweging tussen de veiligheid van de kinderen en de belangen van het kinderdagverblijf
3. Zorg voor bestuurlijk draagvlak voor handhaving binnen de kinderopvang

Onaangekondigde inspectie bij gastouderopvang

Bij een onaangekondigde inspectie bij een gastouderopvang kunt u als toezichthouder terecht komen in de meest uiteenlopende, soms hectische situaties. Huilende baby’s en spelende peuters die bij wijze van spreken over elkaar heen tuimelen. Of een ouder stel dat binnen zit met een kleinkind dat zich stierlijk verveelt. Aan u de uitdaging om u in het kwartier dat u heeft een goed beeld te vormen van de kwaliteit van de gastouderopvang.

Een toezichthouder geeft aan dat hij soms best twijfelt wat hij moet doen. Er zijn momenten dat hij zijn neiging om zich ergens mee te bemoeien nauwelijks kan onderdrukken. Zoals wanneer een gastouder haar handen vol heeft aan de kinderen. Aan de ene kant een jengelend kind dat duidelijk naar bed moet, aan de andere kant een kind dat wil eten. Hij vraagt zich dan af of hij moet blijven zitten om te observeren, zijn vragen op de drukke gastouder moet afvuren óf dat hij een handje moet helpen. Ook zijn er situaties waarin hij eigenlijk direct het gesprek wil aangaan, waardoor hij uitloopt in tijd. Dat was bijvoorbeeld het geval toen een gastouder net kwam aanlopen met twee kinderen die ze van school

had gehaald, terwijl er binnen twee baby’s lagen te slapen. Ze had hiervoor weliswaar een babyfoon bij de buurman liggen, maar toch.

‘Hij vraagt zich dan af of hij moet blijven zitten om te observeren, zijn vragen op de drukke gastouder moet afvuren óf dat hij een handje moet helpen’

Of die opa en oma die oppassen op hun kleinkind en niet meer goed ter been zijn. Noodgedwongen zitten ze de hele dag binnen. Het kind – een achtjarige jongen – wil natuurlijk buitenspelen en mopperde een beetje terwijl hij op de bank hing. Dergelijke situaties typeert de toezichthouder als lastige dilemma’s. ●

TIPS

1. Bereid uw inspectie goed voor
2. Maak meteen duidelijk wie u bent en vertel dat u voor een korte inspectie komt
3. Houd uw ogen en oren goed open tijdens de inspectie



Gemeente pakt regierol om kinderopvang te verbeteren

Samenwerken kan niet alleen heel nuttig zijn, in sommige gevallen is het ronduit nodig om een einde te maken aan een ongewenste situatie. Natuurlijk zijn er hierin – afhankelijk van de situatie – verschillende gradaties denkbaar. Van het uitwisselen van informatie tot het gezamenlijk bepalen van een koers en het fysiek samen optrekken.

Ouders attenderen hun gemeente erop dat het meubilair bij een kinderopvanglocatie zodanig verouderd is, dat het gevaarlijk wordt voor de kinderen. De handhaver van de gemeente gaat naar aanleiding hiervan

‘Om de houder te bewegen om te gaan voldoen aan de kwaliteitseisen, bepalen gemeente en GGD samen een toezicht- en handavingsstrategie’

samen met een GGD-collega op bezoek bij de locatie. En inderdaad, het meubilair verkeert in erbarmelijke staat. Verder is de locatie heel rommelig, staan er lekkende vuilniszakken naast de kast met groenten en fruit, zijn de stopcontacten niet beveiligd en is er weinig uitdagend

speelgoed voor de kinderen. Een waslijst aan zaken die niet in orde zijn.

Nu is deze locatie onderdeel van een kinderopvangorganisatie met meerdere locaties verspreid over verschillende gemeenten. Op veel van deze locaties is het van hetzelfde laken een pak. Om de ‘hardleerse’ houder te bewegen om te gaan voldoen aan de kwaliteitseisen, bepalen gemeente en GGD samen een toezicht- en handavingsstrategie. De eerste stap hierin is de houder de gelegenheid geven om zaken op orde te stellen. Doet hij dit niet, dan zullen andere maatregelen volgen. De gemeente heeft in dit geval haar regierol genomen en werkt nauw samen met de GGD om te zorgen dat deze kinderopvang gaat voldoen aan de kwaliteitseisen. En dat komt de kinderen op deze opvang ten goede. ●

TIPS

1. Stem toezicht en handhaving goed op elkaar af
2. Trek één lijn richting de houder, zodat hem duidelijk is wat er van hem wordt verwacht en wat hij moet doen
3. Vergroot de eigen kennis als gemeente, zodat u beter kunt sturen, handelen en handhaven; u staat hierdoor sterker in het nemen van besluiten

Herstelaanbod

Voor een houder van een kinderdagverblijf is de jaarlijkse inspectie door de toezichthouder kinderopvang van de GGD vaak best spannend. Al doet hij nog zo zijn best, hij kan altijd iets over het hoofd zien. In die gevallen is het fijn dat de toezichthouder geen boeman of -vrouw is, maar iemand die bereid is om mee te denken.

De houder van een kinderopvanglocatie in het westen van het land slaakt een zucht van verlichting na de jaarlijkse inspectie. De toezichthouder was te spreken over de pedagogische praktijk en de goede sfeer op de groepen. Alleen het

pedagogisch beleidsplan is niet helemaal in orde. 'Jammer', vindt de houder, maar tegelijkertijd is hij blij dat de toezichthouder hem een herstelaanbod heeft gedaan. Het aangepaste beleidsplan mag hij haar binnen twee weken toesturen. Hij is zeer te spreken over het feit dat de toezichthouder meedenkt over hoe hij de kwaliteit van zijn kinderdagverblijf kan verbeteren en gaat direct aan de slag. ●

'Alleen het pedagogisch beleidsplan is niet helemaal in orde'

TIPS

1. Zorg voor een goede communicatie tussen GGD en gemeente, maar ook tussen GGD en houder
2. Ben bewust van de risico's van snel herstel
3. Leg de afspraken tussen gemeenten en GGD vast

Kijken naar het pedagogisch klimaat

Voor kinderopvang is de kwaliteit van het pedagogisch klimaat een essentieel onderdeel van de praktijk. Voor de toezichthouder is het een uitdaging om hier toezicht op te houden. Want wat is een goed pedagogisch klimaat? Wanneer spreekt u van een tekortkoming? En hoe doet u recht aan de hele locatie?

Net als iedere ouder wil de 32-jarige Patrick alleen het beste voor zijn dochter. Dat begint al bij het zoeken naar de beste kinderopvang. Hij vindt het nog best een opgave om een plek te vinden waar hij zijn dochter veilig kan achterlaten én waar ze zich optimaal kan ontwikkelen en geborgen voelt. Waar ze aandacht voor haar hebben, ongeacht het aantal kinderen in de groep.

Patrick wil dat ze zich echt gezien en gehoord voelt en leert omgaan met de andere kinderen. Maar hij wil vooral dat ze al spelend leert om de wereld te ontdekken. Een fijne omgeving dus waarin zijn dochter een goede aanvulling krijgt op de opvoeding die zijn vrouw en hij haar geven. ●

'Maar hij wil vooral dat ze al spelend leert om de wereld te ontdekken'

TIPS

1. Heb aandacht voor het kind én voor het kindercentrum
2. Gebruik van het veldinstrument is waardevol voor zowel toezichthouder als houder
3. Kijk kritisch naar uzelf bij het beoordelen van het pedagogisch klimaat, bijvoorbeeld in hoeverre uw eigen normen en waarden een rol spelen bij de beoordeling

Ontwikkelingen in de voorschoolse educatie (VE)

De wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK) stelt eisen aan de kwaliteit van kinderopvangorganisaties én hun medewerkers. Denk wat betreft de medewerkers aan een verplicht opleidingsplan en eisen aan het taalniveau. Allemaal met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de kinderopvang.

Een leidinggevende van een kinderopvanglocatie voert een evaluatiegesprek met een van haar pedagogisch medewerkers. De belangrijkste vraag hierbij is of ze definitief op haar VE-groep geplaatst zal worden. Ze heeft haar taaltoets op niveau 3F recent afgerond en blijkt zich ook te hebben verdiept in het

‘Voor volgend jaar staat het oprispen van haar kennis over het betrekken van ouders op het programma’

aangepaste pedagogische beleidsplan. Dat maakt haar duidelijk hoe haar leidinggevende wil dat ze werkt in de VE-groep. Gelukkig voelt ze zich hier senang bij. Helemaal omdat in het opleidingsplan is opgenomen dat ze zich verder kan ontwikkelen. Voor volgend jaar staat het oprispen van haar kennis over het betrekken van ouders op het programma. En ondertussen gaan de ontwikkelingen die ook haar raken gewoon door. Denk aan het verhogen van het aantal uren voorschoolse educatie voor kinderen. ●

TIPS

1. Als gemeente kunt u gebruikmaken van een ondersteuningstraject van het Gemeentelijk Onderwijsachterstandenbeleid (GOAB); kijk voor meer informatie op goab.eu
2. Zorg dat uw subsidieverstrekking op orde is
3. Kijk voor actuele informatie over VE op het forum voor- en vroegschoolse educatie: forum.vng.nl

Overtreding beroepskracht-kindratio

Is het meermaals overtreden van de beroepskracht-kindratio (BKR) één overtreding of zijn het er meer? De houder van een kinderopvangorganisatie denkt het eerste, de toezichthouder en de gemeente denken het tweede. Het zou mooi zijn als er al jurisprudentie is om dit te checken.

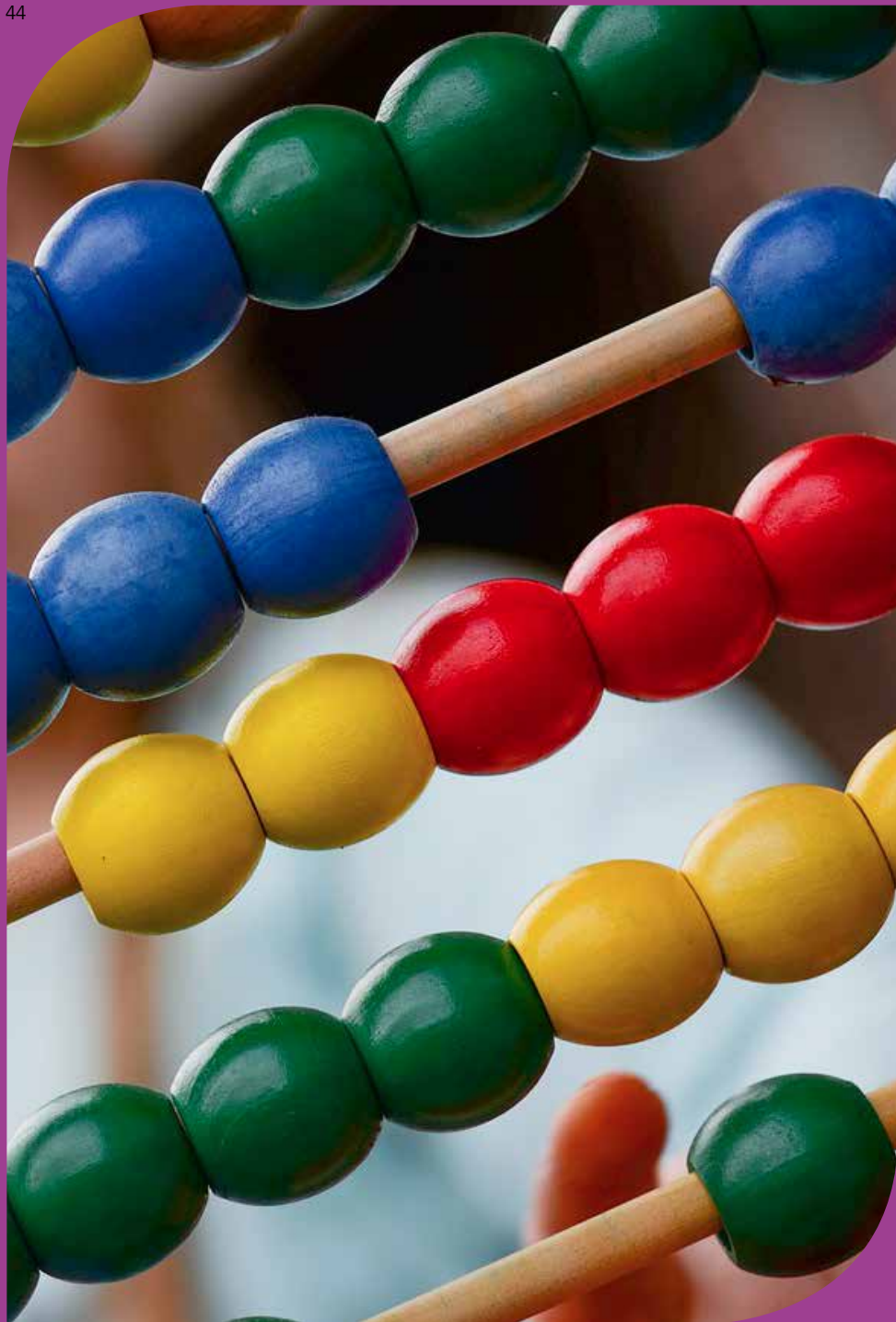
De toezichthouder blikt terug op zijn bezoek aan een kinderopvanglocatie waar de houder de pauzes niet goed had ingedeeld. Staan er drie beroepskrachten op één groep, dan moeten ze om de beurt met pauze, zeggen de regels. Bij deze opvang pauzeerden ze met z'n tweeën tegelijk. Uit de roosters en aanwezigheidslijsten maakte de toezichthouder op dat deze overtreding in de gecontroleerde periode maar liefst vijf keer was begaan. Dus concludeerde hij in zijn rapport: ‘Vijf keer een BKR-overtreding’. De houder was het niet met hem eens. Ze vertelde de toezichthouder dat degene die de roosters maakt de regelgeving verkeerd moest hebben begrepen en dat zij dit zag als één handeling. Ze

‘Dat deze overtreding in de gecontroleerde periode maar liefst vijf keer was begaan’

dacht echt dat ze het zo goed deed. Bovendien kwam het op dat moment ook nog het beste uit voor de kinderen. Die sliepen op het moment van de pauze en de medewerkers zouden weer terug zijn als de kinderen wakker zouden worden. De toezichthouder was onvermurwbaar. Zelfs als het verhaal waar zou zijn, zou hij zijn rapport niet aanpassen omdat de regel volgens hem nu eenmaal niet zo in elkaar zit. De gemeente volgde de toezichthouder en legde de houder een boete op voor het vijf keer overtreden van de BKR. Nu is de rechtbank aan zet... ●

TIPS

1. Volg actuele jurisprudentie via rechtspraak.nl, bijvoorbeeld via de zoektermen ‘kinderopvang’ en ‘gastouder’
2. In de databank met jurisprudentie van de VNG (jdb.vng.nl) staan relevante uitspraken met een korte uitleg of duiding
3. Niet alle jurisprudentie wordt gepubliceerd; help andere gemeenten door de rechtbank te verzoeken om publicatie na ontvangst van een uitspraak of deel een binnengekomen uitspraak met VNG KCHN



Pedagogiek voor handhavers

Voor jonge kinderen zijn exploratie en spel de belangrijkste middelen om greep te krijgen op de omgeving. Deze zogeheten persoonlijke competentie is dan ook een van de vier pedagogische basisdoelen, naast emotionele veiligheid, sociale competentie en overdracht van normen en waarden. Is hier geen of te weinig aandacht voor bij een dagopvang en/of een BSO, dan is ingrijpen nodig. Maar hoe?

De inspecteur doet een observatie bij een gecombineerde dagopvang/BSO en maakt zich zorgen. In het huidige beleidsplan ontbreekt een afdoende beschrijving van de manier waarop persoonlijke competentie plaatsvindt voor BSO-kinderen. Het gaat vooral over de competenties van de nul- tot vierjarigen op de dagopvang. En uit haar observaties aan de hand van het veldinstrument observatie pedagogische praktijk, trekt ze dezelfde conclusie. Op een doorde weekse dag in de zomervakantie vindt gecombineerde dagopvang en BSO plaats. Er zijn vier kinderen van twee, zeven, acht

en acht jaar aanwezig. Voor de laatste drie is er in de groepsruimten weinig materiaal aanwezig voor hun contact- en spelbehoeften. Wel liggen er wat materialen opgeborgen in de gangkast. Op deze manier zijn de kinderen aangewezen op wat ze van de beroepskracht krijgen aangereikt en komen ze niet tot zelfstandig spel. Resultaat is dat ze zich gaan vervelen en elkaar gaan uitdagen. Daar komt nog bij dat ze de buitenruimte niet zelfstandig kunnen bereiken. Al met al is er duidelijk geen sprake van zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid voor de oudere kinderen ten opzichte van het jongste kind. Dit leidt tot een gebrek aan kansen voor het ontdekken van zelfvertrouwen, initiatief, interesse en zelfredzaamheid. Een zeer ongewenste situatie. ■

'Resultaat is dat ze zich gaan vervelen en elkaar gaan uitdagen'

TIPS

1. Leg een hersteltermijn op
2. Informeer de houder nogmaals uitgebreid
3. Leg een boete op

Overtuigend communiceren: omgaan met weerstand

Bij een inspectiebezoek aan een kinderopvanglocatie voelt een toezichthouder zich niet altijd welkom. Natuurlijk komt hij vaak ook op een verkeerd moment. Toch start goed toezicht bij het welkom zijn in een organisatie. Bij een houder die begrijpt dat toezicht nodig is en wettelijk verplicht, maar dat het hem of haar ook kansen biedt.

De toezichthouder herinnert zich genoeg situaties waarbij de spanning om te snijden was of waarin het ongemak er vanaf droop. Zoals die keer dat het betreden van de locatie voelde als binnengaan in het hol van de leeuw. Ze was duidelijk niet welkom, maar bleef zo professioneel en rustig mogelijk. Dat was nog best een uitdaging omdat ze op de vragen die ze stelde nog net geen snauw als antwoord kreeg van de pedagogisch medewerkers.

'Zoals die keer dat het betreden van de locatie voelde als binnengaan in het hol van de leeuw'

Terwijl ze hier gewoon was om haar werk te doen. Elke houder moet tenslotte toezicht ondergaan. Nu vraagt ze zich af hoe ze dergelijke situaties in de toekomst kan voorkomen. Wat ze kan doen om te zorgen dat ze wel welkom is, de spanning kan laten zakken en op een normale wijze haar inspectie kan uitvoeren. ●

TIPS

1. Geef mensen korte tijd de ruimte om hun grieven te uiten
2. Besef dat gedrag in hoge mate onbewust is; wijs mensen op een rustige manier op hun 'ongewenste' gedrag
3. Leg uit waarvoor de inspectie is bedoeld: niet alleen ter controle, maar ook ter ondersteuning

Overtuigend communiceren voor een kwalitatief hoogstaande inspectie

Een inspectiebezoek aan een kinderopvanglocatie kan verschillende gedaanten aannemen. U kunt te maken krijgen met een zelfbewuste locatiemanager die rustig antwoord geeft op uw vragen en weet waar de door u gewenste documenten liggen. Maar het kan ook anders gaan. En wat doet u dan?

Een toezichthouder kinderopvang kijkt met gemengde gevoelens terug op zijn laatste inspectiebezoek. Bij afwezigheid van de locatiemanager begon hij een gesprek met de aanwezige pedagogisch medewerker. Deze dame was heel erg zenuwachtig door het bezoek van de GGD. Nu ontkende ze wel dat ze zo'n bezoek voor het eerst meemaakte, maar het spatte er aan alle kanten vanaf. Ze wist niet waar de gevraagde documenten lagen en hoewel ze veel praatte, gaf ze niet echt de informatie die ze als pedagogisch medewerker paraat zou moeten hebben. Sterker nog, ze gaf zelfs de verkeerde antwoorden.

Gedurende het gesprek leek ze in de war te raken en werd ze steeds nerveuzer. De inspecteur raakte licht geïrriteerd. Hij had eigenlijk een beetje haast en wilde de locatie ook nog goed bekijken. Nu wil de toezichthouder voorkomen dat een volgende inspectiebezoek weer onvoldoende oplevert en hij vraagt zich af wat hij in een dergelijke situatie moet doen om wél de gewenste antwoorden te krijgen. Hoe hij mensen die zenuwachtig zijn zo op hun gemak kan stellen dat alles soepel verloopt. ●

'Deze dame was heel erg zenuwachtig door het bezoek van de GGD'

TIPS

1. Werk dialooggericht (respect, empathie, bescheiden, bedaard, enthousiast) zonder uit uw rol van toezichthouder te stappen
2. Speel in op uw gesprekspartner bij een inspectie
3. Voorkom dat bij uw gesprekspartner het gevoel ontstaat dat u hem of haar de maat neemt

Streng aan de poort

Een geplande inspectie bij een potentiële gastouderopvang leidt soms tot lastige situaties. Alles ademt bijvoorbeeld liefde voor kinderen en de achtergrond van de gastouder in spe is dik in orde, maar het zelfvertrouwen en de administratie baren zorgen. Wat doet u als toezichthouder in zo'n geval?

Een toezichthouder heeft een afspraak met een vrouw die gastouder wil worden. Ze wordt ontvangen door een vriendelijk ogende jonge vrouw. Op verschillende plekken in de woning hangen foto's van de vrouw met vrolijke kinderen: samen in de bolderkar of lachend met een ijsje. In een hoek van de woonkamer staan zelfs wat dozen met speelgoed. Zo op het eerste gezicht lijkt de locatie in orde. Maar de vrouw maakt al vanaf het moment dat ze de deur

'Ze vindt niet de juiste antwoorden, zelfs niet op eenvoudige vragen'

opende een zenuwachtige indruk. Ze vindt niet de juiste antwoorden, zelfs niet op eenvoudige vragen. Ook kan ze de documenten waar de toezichthouder naar vraagt niet zo gauw vinden. Die vraagt zich op haar beurt af of ze op haar strepen moet gaan staan of dat ze dit ook anders zou kunnen aanpakken. ●

TIPS

1. Maak onderscheid tussen hoofd- en bijzaken
2. Vraag door
3. Bent u overtuigd dat deze gastouder goede opvang kan gaan bieden?

Wetenschappelijke inzichten over kwaliteit van kinderopvang

Hoe goed is de Nederlandse kinderopvang en wat kan er beter? Hoe dragen interactievaardigheden van pedagogisch medewerkers bij aan de persoonlijke competenties van kinderen of de educatieve kwaliteit van kinderopvang? Wat is het effect van de beroepskracht-kindratio op de emotionele kwaliteit? Doe uw voordeel met de antwoorden op deze en andere vragen.

Een toezichthouder gaat voor een controle op bezoek bij een bijzondere BSO. Het betreft een locatie van een houder die in de regio 20 verschillende al dan niet gecombineerde kinderdagverblijven en BSO's exploiteert. De betreffende BSO bestaat uit drie aparte groepen, waarvan twee groepen bestaan uit kinderen uit de kleuterklas. Het maximale aantal kinderen per groep bedraagt 16. Vanwege de grote leeftijdsverschillen hanteert deze locatie geen opendeurenbeleid. Het bijzondere aan deze BSO is het gehanteerde pedagogisch concept. Kinderen krijgen er veel ruimte om tot eigen spel te komen en gaan dan ook veel hun

eigen gang, zowel met binnen- als buitenspelletjes. De beroepskrachten hebben allemaal een opleidingsniveau op mbo-3. Daarnaast staat voor volgend jaar de cursus om taalniveau 3F te halen op de planning. Verder heeft de BSO goed contact met de basisschool die in hetzelfde pand is gevestigd. De toezichthouder komt dan ook tot de conclusie dat deze BSO voldoet aan alle wettelijk eisen. Toch is ze benieuwd hoe deze BSO zou scoren bij een meting van de Landelijke Kwaliteitsmonitor Kinderopvang (LKK). ●

'Daarnaast staat voor volgend jaar de cursus om taalniveau 3F te halen op de planning'

TIPS

1. Het welbevinden van kinderen is in alle typen kinderopvang goed door de uitstekende interactievaardigheden van de medewerkers
2. Hbo'ers dragen bij aan de professionele ontwikkeling van het team
3. Een lagere beroepskracht-kindratio heeft een positief effect op zowel de emotionele als de educatieve kwaliteit

A photograph of a worker in a greenhouse. The worker is wearing a blue and white checkered hat, a white face mask, and a dark jacket with 'ECE' and 'Dutch Pavilion' visible. They are pushing a green plastic cart on a metal frame. The greenhouse has a high, arched metal structure with a translucent covering. Rows of green plants are visible on both sides of a central aisle.

MULTIDISCIPLINAIR HANDHAVEN

Data, kennis en kunde van andere partijen leveren vaak nieuwe inzichten op. Door samen te werken heeft u als gemeente een grotere slagkracht bij 'veelzijdige' handhavingsvraagstukken en een grotere kans op duurzame oplossingen.

Integrale benadering sleutel tot succesvolle handhaving

Misstanden op het gebied van sociale zekerheid en fiscaliteit in een specifieke wijk, regulering van de huisvesting van arbeidsmigranten of de aanpak van 'foute' zorginstellingen, samenwerking en een integrale benadering zijn de sleutel tot succesvolle handhaving. Het RIEC, de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit en VNG KCHN kunnen u hierbij helpen. Maar waar moet u als gemeente zelf aan denken?

Ricardo is verslaafd aan alcohol en drugs en woont sinds enige tijd in huize Labyrinth, waar veel alcohol- en drugs-verslaafden en ex-daklozen wonen. Hij vertelt dat hij hier is terechtgekomen door Hans, die hem naast onderdak ook begeleiding aanbiedt voor zijn problemen. Voor de kamer en de begeleiding heeft Ricardo wel zijn bankpas en ID aan Hans moeten afgeven en hij vroeg ook een pgb voor hem aan. Ricardo zelf krijgt wekelijks zakgeld om eten te kopen in Labyrinth. Zijn buurman, ook een gebruiker, is aangewezen om hem te helpen met zijn verslavingen. Ricardo begint zich hier al aardig thuis te voelen.

Dan is er ineens een hoop ruoer in huize Labyrinth. Hans vertelt Ricardo dat er een grote controle aan de gang is en dat hij niets mag zeggen. Een brandweerman laat Ricardo weten dat het niet veilig is om hier te wonen. Daarna vraagt een politieagent hem naar zijn legitimatie, maar die is in het bezit van Hans. Ten slotte vraagt een ambtenaar van de gemeente hem naar zijn pgb. Ook nu moet hij het antwoord schuldig blijven, omdat hij geen idee heeft wat een pgb inhoudt. ●

'Hans vertelt Ricardo dat er een grote controle aan de gang is en dat hij niets mag zeggen'

TIPS

1. Ga uit van een goede probleemstelling om daarna de juiste aanpak met elkaar te bepalen
2. Heb oog voor de kaders van de wet als u informatie van het ene met het andere samenwerkingsverband wilt delen
3. Beschrijf in uw plan van aanpak goed wat u vanuit het sociale, fysieke en veiligheidsdomein wilt aanpakken

Is leegstand ook leegstand?

In sommige gemeenten geldt voor een huurwoning een wachttijd van 15 jaar. Niet verwonderlijk dat burgers geïrriteerd raken als een woning ogenschijnlijk lang leegstaat. Hoewel. Leeg? Wordt de woning in werkelijkheid niet gebruikt voor de huisvesting van illegale werknemers?

Het valt bewoners op dat er al een tijdje een woning aan de rand van wijk leegstaat. Met het oog op de schaarste op de woningmarkt vinden ze dat maar vreemd. Een bewoner vertelt dat er wel vaak een busje voor de deur staat met een buitenlands kenteken en dat er vanuit de woning regelmatig dingen in dat busje worden geladen.

'Uit dit onderzoek blijkt verder dat het huis wordt gebruikt om deze mensen in te huisvesten'

Ondertussen ontdekt de gemeente in de BRP dat de woning al enige tijd administratief onbewoond is. Verder onderzoek toont aan dat er wel huur wordt betaald en dat er op dit adres een aannemersbedrijf staat ingeschre-

ven op naam van de huurder. Tijdens een volgend integraal onderzoek met ketenpartners wordt het busje aangehouden. Hierin bevinden zich Albanese asielzoekers uit België. Uit dit onderzoek blijkt verder dat het huis wordt gebruikt om deze mensen in te huisvesten en dient als opslagplaats voor het aannemersbedrijf. De verhuurder krijgt een aanzegging om het huurcontract te ontbinden. Wat volgt is een kat-en-muis-spel. Een vrouw met een kind schrijft zich in als de vriendin van de huurder en wordt tijdens controles ook aangehouden in de woning. Niet veel later schrijft ook de huurder zich weer in, maar die is nooit aangetroffen in de woning. Vervolgens schrijft de vrouw zich weer uit. Inmiddels is er een melding van de deurwaarder dat de huurder spoorloos is. ●

TIPS

1. Verbind de verschillende gemeentelijke afdelingen met elkaar
2. Leer elkaars mogelijkheden en onmogelijkheden kennen
3. Vertrouw niet op de papieren werkelijkheid, maar ga controleren

Praktijk Vitale Vakantieparken: integraal denken, sectoraal doen

Een regio met veel vakantieparken kan baat hebben bij een programmatische aanpak van de vraagstukken die hier spelen. Vraagstukken op verschillende domeinen worden in onderlinge samenhang aangepakt. Vanwege de benodigde en aanwezige expertise wordt hierbij in de uitvoering sectoraal gewerkt vanuit het overkoepelende integrale kader.

Een beleidsmedewerker van een gemeente denkt alles goed geregeld te hebben met de eigenaar van een camping. Dan spreekt de burgemeester hem aan vanwege een aantal meldingen van overlast op de camping. Na onderzoek blijkt dat een buurgemeente grote handhavingsacties heeft uitgevoerd op recreatieterreinen en dat personen die daar zijn weggestuurd nu hier opdruken. De burgemeester is boos dat hij hier niets van weet. Een week later staan de nieuwe inwoners aan het loket van de gemeente om zich te laten inschrijven op de camping en een deel wil ook meteen een uitkering aanvra-

gen. De beleidsmedewerker en de burgemeester stellen zich in een onderling overleg een aantal vragen. Hoe moeten ze als gemeente omgaan met deze groep overlastgevers? En is het probleem niet veel groter? Kent de politie mensen uit deze groep of zitten er mensen tussen met psychische problemen of schulden? Ze beseffen dat het zomaar wegsturen van deze mensen geen zin heeft. Dan duiken ze binnen de kortste keren weer op in een andere gemeente. ●

'Ze beseffen dat het zomaar wegsturen van deze mensen geen zin heeft'

TIPS

1. Pak de problematiek op vakantieparken altijd regionaal aan om een waterbedeffect te voorkomen
2. Verbind in uw aanpak de verschillende domeinen: economie, veiligheid, ruimtelijke ordening en sociaal
3. Denk na over het volledige transitievraagstuk: waar wilt u heen met de recreatiesector in uw regio?

Preventie op identiteitsgebied

Voorkomen is beter dan genezen. Identiteits- en adresfraude zijn een vorm van opstapfraude: een eerste stap om verderop in de keten te kunnen cashen. Deze fraudes leiden niet alleen naar boeven, maar ook naar schrijnende situaties. Wat kunt u achter de schermen van de voorkant doen om dit te voorkomen?

Steven is slachtoffer geworden van identiteitsfraude. Hij raakte jaren geleden zijn uitkering kwijt, belandde meerdere malen in de cel en had op het hoogtepunt van de fraude 1.737 auto's op zijn naam staan.

'Zelfs in tijden dat hij vastzat, werden er auto's op zijn naam gezet'

Kort na de diefstal van zijn rijbewijs begon de ellende. Steven zegt dat hij er door het beëindigen van zijn uitkering achter kwam dat het mis was. Bij de gemeente zeiden ze dat iemand die 200

auto's bezit geen uitkering nodig heeft. Maar Steven had geen auto. Met moeite kon hij iedere week het openbaar vervoer bekostigen. Samen met een advocaat ontdekte hij hoe de vork in de steel stak. Hij ging direct naar de politie om zijn rijbewijs als gestolen op te geven en de identiteitsfraude te stoppen. Maar niets was minder waar. Hij bleef aanslagen, boetes, aanmaningen, oproepen voor apk en noem maar op ontvangen. Zelfs in tijden dat hij vastzat, werden er auto's op zijn naam gezet. En nog gebeurde er niets. Pas 17 jaar later is het met veel pijn en moeite rechtgezet door het Hof in Straatsburg. ●

TIPS

1. Voorkomen is beter dan genezen; focus aan de balie
2. Denk domeinoverstijgend en ga na welke andere gemeentelijke afdelingen belang kunnen hebben in uw onderzoek
3. Maak inzichtelijk wat preventie oplevert

Opbrengsten van handhaven op adreskwaliteit

De Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) kijkt naar adresregistratie in de Basisregistratie Personen (BRP). Maar adresonderzoek maakt veel meer inzichtelijk: van fraude tot problemen met geld, gezin of gezondheid. Een goede adresregistratie kan dus helpen bij handhaving en ondersteuning waar nodig. Hoe maakt u deze opbrengsten inzichtelijk?

Haar gemeente is zeer actief in de strijd tegen identiteitsfraude. De laatste aanwinst is een gelaats-scanner. De handhaver vertelt dat van elke cliënt die een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs aanvraagt, het gezicht wordt gescand en vergeleken met dat op bestaande documenten. Het maakt het voor kwaadwillende personen moeilijker om te frauderen. Voor deze gemeente is het

'Elke geïnvesteerde euro in de opsporing levert het dubbele op aan stopgezette uitkeringen en toeslagen'

een volgende stap in de strijd tegen identiteitsfraude. Ze is ook zeer actief in de bestrijding van woon- en adresfraude. Via onder meer de LAA ontvangt ze jaarlijks 1.500 'twijfeladressen' die leiden tot 500 huisbezoeken waarbij vermoedens bestaan van uitkeringsfraude, illegale kamerverhuur of verkeerde inschrijvingen in de BRP. De handhaver weet dat dit investeringen zijn die lonen. Elke geïnvesteerde euro in de opsporing levert het dubbele op aan stopgezette uitkeringen en toeslagen. Bovendien zorg het voor extra inkomsten uit het gemeentefonds door meer registraties in de BRP. ●

TIPS

1. Denk domein-overstijgend
2. Werk aan een businesscase om kosten en baten inzichtelijk te maken
3. Versterk de kennis en kunde aan de balie om zo vroeg mogelijk grip te krijgen op het proces

Risico op misstanden in wijken bepalen op basis van data

Om de verloedering van wijken effectief te kunnen tegengaan, is een tijdig beeld van de staat van deze wijken nodig. Dit beeld kunt u krijgen met behulp van de LSI Integrale Brede Risicoanalyse (LIBRA). Met deze methode 'scant' u de wijken op basis van uitkeringen, belastingen, toeslagen, inspecties en CBS-gegevens. De uitkomst is een geografische vlekkenkaart met de mate van risico op misstanden in de wijken.

De beleidsmedewerker bekijkt de signalen over een wijk in zijn gemeente. Hangjongeren die het straatbeeld bepalen, veel huiselijke onenigheid en burenruzies, klagende winkeliers en een straatbeeld dat meer en meer wordt bepaald door een wildgroei aan tuinhuisjes, oude auto's en aanhangwagens. Vanuit de politiek klinkt de roep om investeringen in de wijk en stimulering van de koopkracht. De beleidsmedewerker gaat te rade bij een aantal instellingen en krijgt daarbij het beeld van toeneemende werkloosheid, vooral onder jongeren. Vervolgens bekijkt hij de CBS-cijfers. Die laten zien dat de wijk steeds meer bestaat uit gezinnen

met een laag inkomen en dat hogere inkomens uit de wijk vertrekken. Hij maakt zich zorgen en schakelt de wethouder in.

'Zo ontstaat een compleet beeld over de stand van de wijken in de gemeente'

In het overleg tussen wethouders in het Regionaal Platform Fraudebestrijding wordt besloten om het VNG Kenniscentrum Handhaving en Naleving en de Inspectie SZW te vragen welke beelden zij hebben van de gemeente en de wijk. Nu is het tijd om de cijfers en beelden van de sociale partners en de fiscus bij elkaar te brengen. Zo ontstaat een compleet beeld over de stand van de wijken in de gemeente. ●

TIPS

1. Combineer verschillende databronnen om risicogebieden te duiden
2. Betrek bestuurders in uw keuze om tot een aanpak van een gebied te komen
3. Houd brainstormsessies met professionals die werkzaam zijn in het risicogebied

SyRI: een effectief hulpmiddel voor handhaving

SyRI staat voor Systeem Risico Indicatie. Het is een wettelijk verankerd instrument dat persoonsgegevens verwerkt voor het signaleren van risico's op fraude en oneigenlijk gebruik op sociaal en fiscaal terrein. Een waardevol instrument dat nogal wat tongen losmaakte. Zo zou het iedereen bij voorbaat verdacht maken. Maar het is een fabel dat de overheid SyRI te pas en te onpas kan en mag gebruiken.

De beleidsambtenaar die betrokken was bij de totstandkoming van de wet rond SyRI kijkt terug op die hectische tijd. 'SyRI is watching you', schreven de media. En SyRI zou de fundamentele rechten van de mens schenden. Hij legt uit waarom deze interpretatie onjuist is. Volgens hem beseft iedereen wel dat een effectieve en efficiënte aanpak van fraude alleen mogelijk is als overheidsinstanties samenwerken. Zo komt fraude vaak pas aan het licht als gegevens met elkaar worden vergeleken. Dat gebeurt door middel

van het koppelen van bestanden. SyRI biedt hiervoor een gestructureerde, goed beveiligde en verantwoorde manier. Natuurlijk voldoet het instrument aan alle eisen die in de AVG worden gesteld. Er worden dan ook nooit meer persoonsgegevens verwerkt dan strikt noodzakelijk is voor het doel. Kortom, een effectief en verantwoord hulpmiddel voor handhaving. ●

'Zo komt fraude vaak pas aan het licht als bestanden met elkaar worden vergeleken'

TIPS

1. Zorg voor bestuurlijk draagvlak als u SyRI gaat gebruiken
2. Denk goed na welke informatie u wilt gaan gebruiken voor welk doel
3. Neem goed de tijd voor de voorbereiding van de inzet van SyRI

Van bijstandsfraude naar wapenvondst

Een structureel interventieteam kan – door informatiedeling en samenwerking tussen gemeentelijke afdelingen, gemeenten en ketenpartners – in de praktijk van grote waarde zijn bij de bestrijding van misstanden. Soms kan zelfs een ogenschijnlijk nietig signaal een enorme impact hebben. Maar natuurlijk komt een goed geoliede samenwerking niet uit de lucht vallen.

Bij een reguliere milieucontrole weigert de huurder de toezichthouder milieu en ruimte de toegang tot het pand. Hij deelt dit met een collega-toezichthouder van een buurgemeente, die deze man ook blijkt te kennen en er ook haar twijfels bij heeft. Samen besluiten ze het signaal in te brengen bij het vaste interventieteam (IT). Uit de informatiedeling die volgt, blijkt de bewuste huurder bij ver-

schillende organisaties bekend te zijn. Hij was in het verleden onder meer betrokken bij hennepkwekerijen en had met explosieven geknutseld. Ook handelt hij in voertuigen én strijkt een uitkering op. Het IT neemt bijstandsfraude als ingang voor een bestuurlijk onderzoek naar deze man. Tijdens dit onderzoek lijken meer zaken niet helemaal in de haak en zelfs helemaal niet in de haak. Toch is er nog geen sprake van een opsporingsindicatie. Op het onderzoek volgt uiteindelijk wel een actiedag waarop het IT gelijktijdig vier locaties bezoekt. Daar treft het team onder meer een groot aantal wapens, patronen en mortieren aan. ●

'Hij was in het verleden onder meer betrokken bij hennepkwekerijen en had met explosieven geknutseld'

TIPS

1. Zorg voor een gedreven coördinator die gemeenten en andere betrokken organisaties weet te verbinden
2. Kijk bij elkaar in de keuken en durf van elkaar te leren
3. Stem lokaal beleid zoveel mogelijk op elkaar af zodat er als overheid met één mond gesproken kan worden

Wonen op een vakantiepark: a wicked problem

Op veel vakantieparken komen problemen voor in verschillende soorten en maten. Van criminelen met een uitkering en een paar dikke auto's tot mensen voor wie het vakantiepark de enige mogelijkheid is om te wonen. Allebei schrijnend, op hun eigen manier.

Casper woont met zijn gezin in een chique woonwagen op een vakantiepark. Hij is zijn huis uitgezet vanwege een hennepkwekerij. Uit onderzoek bleek dat hij wel vaker hennepkwekerijen bouwde bij mensen in de buurt die een extra zakcentje goed konden gebruiken. Het kwam deze moderne 'Robin Hood' te staan op een veroordeling voor deelname aan een criminele organisatie. Naast een celstraf moet hij zijn geschatte winst van drie ton terugbetalen. Maar hij beweert dit geld helemaal niet te hebben. Althans, niet op papier. Toch kocht hij onlangs een BMW X6 en een Mercedes E63 AMG die hij – voor 50 euro per maand – op naam van zijn buurvrouw Bianca heeft staan. Gezien haar schuldensituatie is voor haar elke euro welkom. Bianca is vanwege een flinke huurachterstand uit haar huis gezet. Met haar twee kinde-

ren kon ze alleen nog terecht in een stacaravan op deze camping. Bij de gemeente schreven ze haar weliswaar in, maar vertelden daarbij dat permanente bewoning niet is toegestaan. Hoe lang ze hier mag blijven weet ze niet, maar ze laat het maar op zijn beloop. Met haar kinderen houdt ze na alle kosten 200 euro per maand over van haar Wajong om van te leven. Alle extra's zijn dus welkom. Vertrouwen in hulpverlening heeft ze niet omdat 'een leven lang' hulp haar huidige situatie ook niet heeft kunnen voorkomen. Op dit moment is ze vooral bang voor jeugdzorg. Haar grootste angst is dat ook haar kinderen nog van haar worden afgepakt. ●

'Hoe lang ze hier mag blijven weet ze niet, maar ze laat het maar op zijn beloop'

TIPS

1. Zorg voor een goed beeld van belanghebbende organisaties
2. Ga zelf inzichten ophalen op de vakantieparken
3. Heb oog voor de complexiteit van sommige situaties

**COLOFON**

Uitgave
VNG Kenniscentrum
Handhaving en
Naleving

Adres
Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
070 3738393
naleving@vng.nl
naleving.net

Tekst
André Hörmann,
Saskia Möhlmann

Vormgeving
Maters & Hermsen

Druk
Puntgaaf drukwerk

Niets uit deze uitgave mag
worden vereenvoudigd en/
of openbaar gemaakt zonder
schriftelijke toestemming
van VNG Kenniscentrum
Handhaving en Naleving.

Oktober 2019



Samenwerken aan een krachtige lokale overheid

naleving.net