



ASD Delft | Adviesraad Sociaal Domein

Gemeente Delft
t.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 78
2600 ME Delft

Betreft: Ongevraagd Advies Beleidsplan Hoogwaardig Handhaven

Datum: 27 november 2017

Geacht College,

Begin augustus ontvingen wij het 'Beleidsplan Hoogwaardig Handhaven'. Dit leidde in de vergadering van september tot een discussie in de ASD, waarbij werd besloten om, na het inwinnen van nadere informatie, een ongevraagd advies uit te brengen over dit beleidsplan. De reden voor het uitbrengen van dit advies was het in april verschenen rapport van de WRR 'Weten is nog geen doen'.

Dit rapport toont aan dat het kennen van de regels en procedures (het 'weten') niet automatisch leidt tot het volgen daarvan (het 'doen').

Maar het uitgangspunt van het gemeentelijk beleid is juist dat 'doen' direct te sturen is met goede voorlichting. Dit wordt geïllustreerd door de volgende passages uit de beleidsnotitie: Op p.1 wordt het uitgangspunt van het beleid als volgt omschreven:

We leggen de nadruk op goede voorlichting over de arbeids-, re-integratie- en inlichtingenplicht. Hierdoor scheppen we voorwaarden en creëren we omstandigheden waarin Delftenaren zelf bereid zijn zich aan de regels te houden, omdat ze de regels begrijpen en accepteren.

Enige alinea's verder wordt dit nog eens verduidelijkt:

Het doel van hoogwaardig handhaven is dat bijstandsgerechtigden zich bewust zijn van de regels rond de uitkering en deze uit zichzelf naleven. De kans dat mensen zich spontaan aan wet- en regelgeving houden is namelijk groter als zij:

- goed en tijdig geïnformeerd worden over rechten en plichten;*
- regels en de controles die daaruit voortvloeien accepteren;*
- de pakkans bij overtreding als hoog ervaren;*
- voldoende worden afgeschrikt door opgelegde en uitgevoerde maatregelen/boetes.*

Deze uitgangspunten passen geheel binnen wat het WRR-rapport omschrijft als een 'Rationeel perspectief'. Het rapport stelt daar tegenover een 'Realistisch perspectief'. Het doel is bij beide hetzelfde, maar de aannames over het menselijk gedrag verschillen nogal.

1. Rationalistisch perspectief

Assumpties over mentale vermogens:

- iedereen beschikt over voldoende mentale vermogens voor redzaamheid
- uitzondering: kleine groep kwetsbaren
- aandacht voor denkvermogen

Assumpties over gedrag:

- weten leidt tot doen
- zelfcontrole is onbeperkt

Inrichting beleid

- meer keuze is altijd beter
- sturen via informatie en financiële prikkels
- burger moet de wet kennen

Uitvoering beleid

- afstandelijk, zakelijk
- geen contact voorafgaand aan sancties
- alleen hulp bij evidente overmacht

2. Realistisch perspectief

Assumpties over mentale vermogens:

- normaalverdeling: sommigen scoren hoog, sommigen laag, grote middengroep
- staart van (zeer) kwetsbaren
- ook aandacht voor doenvermogen

Assumpties over gedrag:

- weten is nog geen doen
- zelfcontrole is begrensd

Inrichting beleid

- verleiding en stress verminderen
- sturing via keuzearchitectuur
- burger moet de wet ook 'kunnen'

Uitvoering beleid

- persoonlijk, proportioneel
- wel contact voorafgaand aan sancties
- meer differentiëren: niet willen/niet kunnen

Om werkelijk 'Hoogwaardig' te worden zal het beleid een switch naar het realistisch perspectief moeten krijgen. Dit is ons eerste en alomvattende advies.

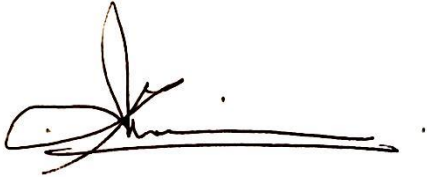
Daarbij willen wij nog de volgende concrete adviespunten noemen:

1. Om te weten waarom de cliënten reageren zoals ze doen of helemaal niet reageren is een goede communicatie nodig. En dat kan niet door een brief, email of telefoongesprek: dat is eenzijdige info-uitwisseling. Dat moet door een gesprek 'face to face', door medewerkers die daarvoor zijn opgeleid. Onder verwijzing naar het bijgevoegd artikel uit het AD (dd. 14-11-2017) blijkt dat er uit onderzoek naar voren komt, dat er een grote groep laaggeletterden (en anderstaligen) juist behoefte heeft aan goede communicatie en uitleg.
2. Alvorens een wettelijk vereiste maatregel of boete op te leggen moet de gemeente een (waarschuwend) gesprek met de cliënt voeren. De gemeente moet zich daarbij niet baseren op de wet die iedere foutieve handeling als 'fraude' beschouwt. Elke gemeente heeft de mogelijkheid om in voorkomende gevallen de toepassing van wetgeving op eigen beleid te baseren.
3. Er moet intensief gemonitord worden wat het effect is van een maatregel of boete. En dan niet t.a.v. de inkomsten van de gemeente, maar t.a.v. het gedrag van de cliënt. Uit nadere informatie blijkt dat de momenteel beschikbare effectmetingen niet op eenduidige wijze zijn te interpreteren. Goede effectmetingen op zowel kwaliteit als kwantiteit leiden tot meer inzicht, wat wellicht enerzijds tot besparingen kan leiden en anderzijds kan bijdragen aan een betere beeldvorming van de cliënt en zijn gedrag. En dat geeft dan wel een mogelijkheid om het gedrag positief te beïnvloeden.
4. In de publiciteit moet niet steeds de focus liggen op fraudegevallen, maar moet ook aandacht zijn voor de positieve aspecten van uitkeringen. Een beschaafd land jaagt burgers die het moeilijk hebben niet op maar ondersteunt ze.

Het is duidelijk dat een dergelijke verandering van werkwijze niet van de ene dag op de andere kan worden gerealiseerd, maar het is wel mogelijk daar een serieus begin mee te maken en daarmee aan te tonen dat het de gemeente echt om het belang van de cliënt gaat. Zo'n omslag leidt tot motivatie bij de cliënt en verschaft de cliënt een toekomstperspectief.

Uiteraard zijn wij altijd tot nadere toelichting en gesprek bereid.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Harry ter Braak', with a long horizontal flourish extending to the right.

Harry ter Braak
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Delft

Bijlage: Artikel in AD van 14-11-2017 : "Schulden en laaggeletterdheid"