Uitwerking Kaizenopdracht met onderwerp: ‘criteria meldingen formuleren en vastleggen’

1e versie, 30 mei 2017 ([redacted]

Probleem:
voor het bepalen van de onderzoekswaardigheid van aangeleverde meldingen zijn geen vastgelegde criteria bekend. Doordat een toetsingskader ontbreekt, wordt de onderzoekswaardigheid van signalen niet eenduidig beoordeeld. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid in de keten over de vraag, wanneer een melding onderzoekswaardig is.

Opdracht:
beschrijf de criteria van onderzoekswaardigheid voor een melding, specifiek voor de meldingsoort ‘ verzwijgen zwarte inkomsten’ (1 van de 11 bestaande meldingsoorten). Deze criteria moeten:

- Objectief en transparant zijn
- Bij toepassing een gelijke uitkomst geven, ongeacht wie deze toepast
- Binnen 30 seconden vindbaar zijn

Doelstelling:
na vaststelling van deze criteria is voor iedereen in de keten van Handhaving met ingang van … (datum) helder wanneer een melding (specifiek de melding ‘verzwijgen zwart werk’) onderzoekswaardig is. Alle in Sherlock opgevoerde meldingen zijn dan ook onderzoekswaardig (zij voldoen aan de criteria). Hierdoor stijgt de effectiviteit van alle meldingen van 50,4% naar 55%. Niet onderzoekswaardige meldingen kunnen onderbouwd (met een uitwerking van criteria) worden teruggegeven aan de melder.

Randvoorwaarden:

- Geen extra kosten
- Aanpassing caseload Kaizen-teamleden ten behoeve van uitwerking van de opdracht
- Digitaal toepasbaar binnen de huidige systemen
- Toepasbaar voor alle controleteams
- Passend binnen bestaande wet- en regelgeving

Uitwerking:

Bepalen meldingsoorten

De Kaizenopdracht heeft als primaire doelstelling, het vaststellen van criteria voor ingekomen meldingen om de onderzoekswaardigheid te borgen. Uitwerking van criteria kan zich dus niet beperken tot de meldingsoort ‘ verzwijgen zwarte inkomsten’.

Op dit moment zijn in Sherlock 11 meldingsoorten bekend:

1. Criminele activiteiten
2. Detentie
3. Gezamenlijke huishouding
4. Identiteit
5. Niet voldoen aan verplichtingen
6. Verblijf buitenland
7. Vermogen
8. Witte fraude
9. Woonsituatie
10. Zelfstandige
11. Zwarte fraude

De huidige 11 meldingsoorten in Sherlock kennen een overlap , waardoor niet altijd duidelijk is onder welke meldingsoort een ingekomen melding moet worden geschaard. Bijvoorbeeld:

- meldingsoort ‘niet voldoen aan verplichtingen’ is al snel bij alle andere meldingsoorten van toepassing
- Meldingsoort ‘witte fraude’ of ‘zwarte fraude’ kan ook onder ‘zelfstandige’ vallen of omgekeerd
- ‘ woonsituatie’ kan ook ‘gezamenlijke huishouding’ zijn
- (enz.)

De meldingsoort ‘ identiteit’ komt niet of nauwelijks voor (in het verleden wel bij afd. Opsporing). Niet inzichtelijk is, waarom er gekozen is voor de 11 bestaande categorieën. Daarnaast kunnen er meerdere categorieën van toepassing zijn.

Als criteria voor een meldingsoort objectief en transparant moeten zijn, dan moet ook het onderscheid in meldingsoorten objectief en transparant zijn. Dat betekent dat er aanleiding is de te onderscheiden meldingsoorten opnieuw te definiëren.

Nieuw voorstel vaststelling meldingsoorten

Wij stellen, gebaseerd op de wettelijke definities en onze ervaring voor wat betreft de meest voorkomende meldingsoorten, de volgende categorisering in de te onderscheiden meldingsoorten voor (ter vastlegging in Sherlock):

1. Middelen
    a. Inkomsten
        i. Wit
        ii. Zwart
        iii. Giften (na onderzoek te definiëren als inkomen of vermogen)

NB: naar aanleiding van meldingen kunnen verklaringen over 'leningen' worden gedaan en een eenmalige gift kan onder ' vermogen' vallen, maar een melding in dit verband zal meestal gaan over de periodieke ontvangst van gelden. Dit rechtvaardigt de toevoeging van een aparte categorie 'giften'.

Om te kunnen categoriseren, moet helder zijn wat wordt bedoeld met een gift in de context van te onderscheiden meldingsoorten. Voorbeelden zijn:

- Betrokkene krijgt elke maand zoveel geld van oma
- Betrokkene kreeg een dure auto van zijn moeder cadeau en zij betaalt ook de benzine en de andere kosten
- Betrokkene krijgt kleding, dure cadeaus van zijn vriendin

Essentieel is, dat gemeld wordt dat iemand iets krijgt van een ander. Gaat het om iets eenmaligs met een hoge waarde, waarover klant zou beschikken? Dan gaat de melding over 'vermogen'.

    b. Vermogen

Bedoeld wordt: Eenmalige vermogenstoeval, bijvoorbeeld een gewonnen prijs of erfenis, maar ook het beschikken over bijvoorbeeld onroerend goed (huis, grond), een dure auto, een dure verzameling of waardepapieren, met een waarde die vanuit het oogpunt van rechtmatige en doelmatige bijstandsverlening niet redelijkerwijs buiten beschouwing kan blijven.
NB: controleer na opname van de melding altijd wat hierover al bekend is en bedenk, dat een klant een eigen bescheiden vermogen mag hebben dat voor een aankoop kan zijn aangewend. Als klant bijvoorbeeld van zijn spaargeld een goedkope auto koopt, dan is een melding over deze auto niet direct *relevant.*

2. Wonen
    a. Hoofdverblijf
        i. Waar (welk adres/ domicilie)
        ii. Post retour

NB: de categorie ' post retour' komt in de praktijk regelmatig voor en wordt daarom apart onderscheiden. Meestal komt post retour omdat een klant niet (meer) het hoofdverblijf heeft op het uitkeringsadres. Dit rechtvaardigt de plaatsing van deze meldingsoort onder ' hoofdverblijf'.

    b. Woonsituatie (hoe woont iemand, met wie)
        i. Alleenstaande
        ii. Gezamenlijke huishouding
        iii. Kostendelers

3. ‘no show’

NB: deze categorie komt in de praktijk veel voor en wordt daarom apart onderscheiden. Het gaat hierbij altijd om klanten die niet aan hun verplichtingen voldoen, door niet te reageren op oproepen in het kader van onderzoek naar doelmatigheid.

Vereisten voor een onderzoekswaardige melding ‘no show’ zijn:

- Klant is minimaal tweemaal (liefst driemaal) zonder bericht niet verschenen
- op een schriftelijke oproep
- met een verplicht karakter
- of: klant reageert regelmatig niet op oproepen en er is samenloop met andere signalen, bijvoorbeeld post komt retour, de brievenbus is altijd vol (enz.)

NB: realiseer je dat:

- een oproep voor ‘hoor en wederhoor’ in feite een stap is in een onderzoek gericht op afstemming of boeteoplegging, klant is niet verplicht hierop te reageren
- het niet reageren op telefonische afspraken of e-mails geen aanleiding is te twijfelen aan de rechtmatigheid (het gaat niet om de vraag of klant zijn post wel krijgt c.q. er wel woont)

4. Verblijf buitenland

NB: hieronder kunnen zowel meldingen over vakantie worden geschaard, als meldingen over (e- of re-)migratie of meldingen over activiteiten in het buitenland. Onderzoek zal moeten uitwijzen wat als onderzoeksresultaat moet worden vastgelegd (de uiteindelijke resultaatcode kan afwijken van de opgevoerde meldingsoort, dit is inherent aan het doen van onderzoek).

***

Doordat er nog maar 4 (hoofd-)meldingsoorten zijn en er gekozen is voor een indeling conform wettelijke definities en toepasbaarheid in de praktijk , zal voor degene die de melding opneemt snel te bepalen zijn of de melding gaat over een relevant onderwerp. Dit draagt bij aan de realisatie van de doelstellingen van deze Kaizenopdracht.

NB: Voor het opvoeren van een *restcategorie* (overigen) kiezen wij niet, omdat dit kan resulteren in een ‘vergaarbak’ waarin ook meldingen van een andere meldingsoort belanden.

Vervolgstappen ter uitwerking opdracht

De meldingsoort ‘ verzwijgen zwarte inkomsten’ is in ons voorstel geen te onderscheiden hoofdcategorie meldingsoort meer. Gelet op de vereisten van objectiviteit en transparantie en snelle toepasbaarheid van criteria, is een eerste vereiste waaraan deze criteria moeten voldoen de toepasbaarheid bij alle soorten ingekomen meldingen.

Vaststaand uitgangspunt bij het verrichten van rechtmatigheidonderzoek door de afdeling Handhaving, is dat het onderzoek objectief plaatsvindt en is gebaseerd op feiten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde ‘9 W’s’ , oftewel alle te onderscheiden vragen die bij een onderzoek relevante en objectiveerbare informatie kunnen opleveren:

- Wat (onderwerp bepalen)
- Wie
- Hoe **w**eet u dat? (Hoezo?)
- Wanneer
- Waar
- Waarheen
- Waartoe
- Waarmee
- Welke (informatie is beschikbaar)

Deze ‘9 W’s’ kunnen een handvat zijn voor het genereren van de, voor gericht onderzoek noodzakelijke, relevante informatie (die een melding onderzoekswaardig maken) en kunnen bij iedere meldingsoort worden toegepast.

Uitgangspunt bij rechtmatigheidonderzoek is in het algemeen, dat onderzoek alleen wordt verricht als dat **relevant** is (er is aanleiding te twijfelen aan de rechtmatigheid), er onderzoek kan worden gedaan naar **concrete** feiten (die via de melding worden aangeleverd) en dit **controleerbare** informatie oplevert (het onderzoeksresultaat is objectiveerbaar en kan worden onderbouwd met argumenten).

Wij stellen hierbij vast dat:

- Iedere melding **relevante**, **concrete** en **controleerbare** informatie moet bevatten
- Dit kan worden gerealiseerd door een juiste toepassing van de **9 W-vragen**
- een geschreven instructie voor het opnemen van meldingen kan dienen als handvat om de doelstelling (verhogen onderzoekswaardigheid ingekomen meldingen) te realiseren. Deze instructie moet **helder**, **beknopt** en **uniform toepasbaar** zijn

Deze uitgangspunten zijn bepalend voor de nadere uitwerking van onze opdracht.

Als hulpmiddel voor de uitvoering kan per meldingsoort een (voorbeeld) vragenlijst worden ontwikkeld.

Nog uitwerken:

Definities van relevant, concreet en controleerbaar

Bv melding zwartwerk gebaseerd op zwarte handen: wel concreet, maar nog niet direct controleerbaar

Uitwerking criteria 'opnemen melding'

Een melding is alleen onderzoekswaardig, als deze *relevante, concrete en controleerbare informatie* bevat. Deze informatie verzamel je door gebruik te maken van de zogenaamde *'W-vragen' (de 9 W's)*. Onderstaand is dit verder uitgewerkt. Deze richtlijn kan worden gebruikt bij iedere te onderscheiden meldingsoort. Een melding kan ook onderzoekswaardig zijn als niet alle W-vragen zijn gebruikt, mits de melding relevante, concrete en controleerbare informatie bevat.

Gebruik de volgende W-vragen bij het opnemen van iedere melding:

1. WIE betreft het? (klantentoets, partnertoets)
   Denk aan: Welke klant? Wie is de partner? Wie is de werkgever? (enz.)

2. WAT wilt u melden?
   Bepaal het onderwerp. Kan dit de rechtmatigheid raken?
   Denk aan de verschillende meldingsoorten en leg hiermee de relatie.

3. HOE **W**eet u dat? (in handhavingtermen: de 'redenen van wetenschap')
   Bedenk, dat de anonimiteit van een melder kan worden aangetast door specifieke informatie die alleen bij de melder bekend is. Bespreek hier of melder **anoniem** wil blijven en bepaal dan waarop je wel of niet doorvraagt. *Leg ook uit* waarom je dit bespreekt en waarom je wel of niet op onderwerpen kan doorvragen; en daarnaast dat dit van invloed kan zijn op de onderzoekswaardigheid van de melding. Immers, misschien moet concrete, relevante informatie worden weggelaten om de anonimiteit te kunnen garanderen.
   NB: *anonimiteit kan – wettelijk gezien – alleen worden gegarandeerd als de identiteit van de melder bij ons niet bekend is. Daarom moet je deze vraag aan het begin al stellen. Zie ook de opmerkingen bij vraag 9!*

4. WELKE concrete informatie heeft melder?
   Denk aan: Welke waarnemingen deed melder? Waaruit bestaat het verzwegen vermogen of inkomen? Waar bestaat dit uit en waar is dat? Voor welke werkgever? Wat is bekend over de feitelijke woonsituatie? Wie woont wel of niet op welk adres en waar blijkt dit uit? Met welk voertuig wordt iemand gezien?

5. WANNEER was dat?
   Denk aan: betreft het een uitkeringsperiode? Welke periode, sinds wanneer, welke datum , welke dagen van de week, welk tijdstip? Op vaste dagen of wisselend? Welk patroon is te zien?
   Denk ook aan: kunnen de aangedragen feiten nog worden gecontroleerd?

6. WAARMEE zag u betrokkene?
   Denk aan: met welk voertuig (kenteken, soort en kleur)? Met eigen sleutel, boodschappen, gereedschap, werkkleding een adres in- of uitgaan? Met een website, foto's op internet (waar?) Is er documentatie bekend (bv. eigendomspapieren), heeft melder dit gezien?

7. WAARHEEN
   Denk aan: naar welk adres, welke bestemming, werkgever gaat betrokkene? (en hoe weet u dat, wat ziet u dan, wie zegt dat enz.)

8. WAAROM meldt u dit? (relevantie onderzoek)
   Denk ook aan: het belang van het bevorderen van meldingsbereidheid bij melders, maar ook aan de rancuneuze ex, de onderhoudsplichtige met eigen belangen.

9. WAARTOE moet het onderzoek leiden? (doel van het onderzoek)
   Bedenk: kan de verkregen informatie invloed hebben op de rechtmatigheid?
   Je kunt deze vraag ook aan een melder stellen. Wat wil de melder bereiken met diens melding? Is de verstrekte informatie concreet genoeg om het doel van het onderzoek te bereiken? *Indien dat niet zo is, vraag door! Leg aan de melder uit waarom je door moet vragen, hiermee vergroot je de kans op meer relevante informatie. Vraag ook of diens* ***contactgegevens*** *mogen worden gebruikt en noteer deze.*

NB 1: De 9 W-vragen zijn slechts een handvat en kunnen door elkaar worden gebruikt. Na opname van de melding kan aan de hand van de 9 W-vragen worden getoetst of de verkregen informatie voldoende *relevant*, *concreet* en *controleerbaar* is om onderzoek te rechtvaardigen.
Bepaal hierbij de categorie waarin de meldingsoort valt (en de per meldingsoort uitgewerkte vragenlijst).

NB 2: controleer ook na opname van iedere melding, of er eerder onderzoek is verricht naar een soortgelijke melding. Als een melding al recent is behandeld, is deze mogelijk niet meer *relevant*. Consulteer bij twijfel over de onderzoekswaardigheid een Handhavingspecialist uit het team waar de melding onder valt.