



## Voorlegger vergadering MT Handhaving

| Vergadering MT                                 |   |
|--|---|
| Datum  | 25-09-2013  |
| Agendapunt                                     | Agendapunt Nummer   |
| Onderwerp                                      | Impactanalyse Proces Moelanders voor Handhaving<br><input checked="" type="checkbox"/> Ter besluitvorming<br><input type="checkbox"/> Ter informatie<br><input type="checkbox"/> Ter bespreking |
| Opsteller                                      | SO-adviseurs en IPM-Conditionering  |
| Portefeuillehouder MT                          |   |
| Onderwerp heeft instemming van                 |   |
|  | Toelichting   |
| <input type="checkbox"/> Hoofd SO              |   |
| <input type="checkbox"/> Hoofd Uitvoering      |   |
| <input type="checkbox"/> Hoofd Staf en Control |   |
| <b>Door MT te nemen besluiten</b>              |   |

1. Gaat het MT akkoord met het aanbevelingen uit de voorlegger?

### Aanleiding en voorstel

#### **Aanleiding**

In augustus 2012 is er in samenwerking met Uitkeren WW en Werkbedrijf een werkproces m.b.t. de Moelanders geïmplementeerd. Het werkbedrijf heeft eind 2012 een signaal afgegeven dat er teveel meldingen zouden binnenkomen met de vraag om Moelanders te laten verschijnen op het werkplein i.v.m. gegronde twijfel over de woon- of verblijfadres van de klant. Er is toen een werkgroep geformeerd o.l.v. VID (01 [redacted]) om tot een nieuw uitvoerbaar proces te komen. In de werkgroep is vastgesteld dat bij gegronde twijfel het eigenlijk niet logisch is dat we direct het werkbedrijf inschakelen, maar dat na goed onderzoek door Uitkeren WW er in bepaalde situaties eerst een melding naar Handhaving zou moeten. Pas daarna zou wellicht een verzoek naar het Werkbedrijf kunnen. Hiervoor is door de werkgroep een nieuw werkproces opgeleverd.

Het MT van handhaving is op 21 januari 2013 akkoord gegaan met dit nieuwe proces. De opdracht die daarbij werd mee gegeven was om gedurende een half jaar het proces te monitoren en te kijken welke impact dit heeft voor Handhaving en of er n.a.v. de wijziging een toename zichtbaar is van het aantal onderzoeken.

#### **Proceswijziging**

In het nieuwe proces maken we geen onderscheid meer in een digitale aanvraag of een papieren aanvraag. Uitgangspunt is dat Uitkeren ww een gegronde twijfel heeft over de woon- of verblijfplaats van de klant.

Indien Uitkeren WW het vermoeden heeft dat de klant op zijn aanvraag of bij een lopende uitkering niet het juiste woon- of verblijfadres in Nederland heeft opgegeven dan wordt er een check uitgevoerd of het opgegeven adres wel of niet het verblijfadres is. Dit kan Uitkeren WW telefonisch dan wel schriftelijk bij de klant uitvragen. Vervolgens zijn er drie uitkomsten mogelijk:

1. Klant reageert en alles klopt en uitkeren gaat akkoord.
2. Klant reageert en geeft aan wat zijn huidige woon- of verblijfplaats is. Uitkeren blijft een gegronde twijfel houden over zijn verblijfadres en doet een verzoek aan Handhaving om de klant te bezoeken.
3. Klant reageert niet. Uitkeren gaat direct de uitkering afwijzen (aanvraag) of schorsen (lopende uitkering) en wacht af of de klant reageert. Als de klant niet reageert binnen een bepaalde termijn dan wordt de uitkering beëindigd (dit is juridisch nog een twistpunt i.v.m. de wettelijke grond hiervoor).

#### **Wat betekent dit voor Handhaving?**

De wijzigingen die aangebracht zijn houden in dat er één proces is gemaakt voor de aanvraag (digitaal en papier) en voor de lopende uitkering. Er is geen onderscheid meer in procedure. Daarnaast komt het Werkbedrijf alleen nog in actie als er na onderzoek van ons toch nog gerede twijfel blijft.

De inzet van DHH blijft beperkt omdat alleen in die situatie dat Uitkeren nog twijfelt (na eigen onderzoek) er een onderzoek aangevraagd kan worden. Voor Uitkeren ww geldt dat zij aan de voorkant meer zelf moeten ondernemen om het feitelijke woon- of verblijfadres te achterhalen.

De wijziging had tot doel de stroom verzoeken tot inspectie fysiek en naar het werkbedrijf te kunnen beperken.

### **CRSA proces Moelanders**

Recent is de situatie over Moelanders en gemeentelijke vergoedingen in de media geweest, waarbij er sprake was van aanzienlijke fraudeleuze activiteiten.

Binnen UWV blijkt dat aan het proces Moelanders ook risico's kleven. Daarnaast is bij een niet sluitende aanpak tussen diverse organisatieonderdelen (Werkbedrijf, Uitvoering, Handhaving) een vergrote kans op fraude aanwezig.

Om inzicht te krijgen in de risico's van het proces Moelanders en de onderlinge afstemming, heeft het management in District Den Haag Leiden gevraagd een CRSA-sessie te houden.

### **Conclusie**

Uit een CRSA-sessie "proces Moelanders" blijkt dat de focus op een gezamenlijke benadering en behandeling in de keten van de doelgroep niet voldoende op elkaar aansluit. Dit vergroot de kans op fraude door de doelgroep aanzienlijk. Voor een publieke dienstverlener als het UWV is de kans reëel dat er imagoschade optreedt indien blijkt dat onze aanpak op fraude niet sluitend is. Recent heeft dit gespeeld bij de belastingdienst (Toeslagen).

Oorzaken van een falend sluitende aanpak zijn o.a.:

- te weinig onderlinge focus op gezamenlijke aanpak Moelander in de keten
- keuze organisatie (1<sup>ste</sup> 3 maanden klant niet zien)
- geen directe controle mogelijk in verband met tijdgebrek
- te weinig tijd voor fraude en geen doelgroepbeleid in de keten

### **Analyse proces Moelanders n.a.v. nieuwe instructie bij Handhaving**

We hebben voor de analyse gekeken naar de ontvangen signalen van Uitkeren WW over 2012 en 2013 die ontvangen zijn bij Handhaving en zijn geregistreerd in Boris. De analyse richt zich op de uitkomsten van de onderzoeken die bij Handhaving zijn uitgevoerd.

Naast de analyse op de ontvangen signalen van Uitkeren WW is er ook gekeken naar het aantal WW-aanvragen van deze populatie bij UWV in 2013. Het doel van deze analyse is om te kijken naar het percentage wat daarvan is ontvangen bij Handhaving en wat betekent dit voor het proces.

### **Hoeveel signalen heeft Handhaving ontvangen in 2012?**

In 2012 zijn 57 signalen ontvangen van Uitkeren WW.

### **Wat is het resultaat van onze onderzoeken?**

In 2012 is het proces Moelanders per 1 augustus geïmplementeerd en vanaf dat moment ook zichtbaar in Boris. Er zijn 52 zaken uitgezet bij inspectie voor een fysieke controle en 5 zaken zijn bij het verrijken afgesloten omdat de gegevens bekend waren bij UWV.

We hebben een analyse gemaakt op de bevindingen na de inspectie fysiek:

- 9 signalen zijn er door gegaan voor een nadeelberekening. Alle signalen hebben een boete en een terugvordering ontvangen.
- 28 signalen zijn terug gegaan naar Uitkeren WW met "actie uitkeren". Het verzoek aan Uitkeren WW was om hier een actie op uit te zetten. We hebben niet kunnen vaststellen of de actie ook is uitgevoerd.
- Bij 10 signalen waren de gegevens bekend bij UWV of er was geen sprake van een overtreding.
- Bij 1 signaal is er verzocht om een maatregel op te leggen.
- Er zijn 7 zaken opgepakt als een inspectie onderzoek.
- 2 signalen zijn uitgezet bij Uitkeren ZW.

### **Hoeveel signalen heeft Handhaving ontvangen in 2013?**

In 2013 zijn vanaf het moment dat we het nieuwe proces hebben geïmplementeerd 190 signalen ontvangen van uitkeren WW.

### **Wat is het resultaat van onze onderzoeken?**

Van de 190 ontvangen signalen zijn er op dit moment 171 opgepakt en is er een inspectie fysiek uitgezet. De overige 19 zaken staan nog in onderhanden werk.

We hebben een analyse gemaakt op de bevindingen na de inspectie fysiek:

- 41 signalen zijn er door gegaan voor een nadeelberekening. Alle signalen hebben een boete en een terugvordering ontvangen.
- 74 signalen zijn terug gegaan naar Uitkeren WW met "actie uitkeren". Het verzoek aan uitkeren in deze zaken was om geen uitkering toe te kennen bij aanvang uitkering of te schorsen. Van 40 zaken (Utrecht) weten we dat er geen uitkering is toegekend. Dit is niet direct een resultaat voor handhaving maar wel voor UWV.
- Bij 45 signalen waren de gegevens bekend bij UWV of er was geen sprake van een overtreding.
- Bij 4 signalen is er verzocht om een maatregel op te leggen.
- Er zijn 4 zaken opgepakt als een inspectie onderzoek.
- 2 signalen zijn uitgezet bij het werkbedrijf en 1 signaal was al een zaak aanwezig.

### Aantal WW-aanvragen Polen, Bulgaren en Roemenen in 2013.

De cijfers zijn per land, wet en verdeelt naar uitkeringskantoor. Verder wordt er binnen de WW onderscheid gemaakt tussen kort (3 maanden) en lang lopende uitkeringen.

Polen kunnen al jaren zonder beperkingen in Nederland werken. Dit komt ook tot uitdrukking in de cijfers. In augustus 2013 ontvingen 4.462 Polen een WW-uitkering waarvan 25% kortlopend. Wat verder opvalt, is dat de aantallen de afgelopen maanden vrij stabiel zijn gebleven. Er is geen duidelijke toe- of afname te zien.

Voor Bulgaren gelden nog tot 1 januari 2014 arbeidsbeperkingen. Tot deze datum kunnen Bulgaren in principe alleen in Nederland werken als voor hen een tewerkstellingsvergunning is aangevraagd. In totaal ontvingen in augustus 2013 65 Bulgaren een WW-uitkering waarvan 16 (25%) met een kortlopende uitkering.

Voor Roemenen gelden nog tot 1 januari 2014 arbeidsbeperkingen. Tot deze datum kunnen Roemenen in principe alleen in Nederland werken als voor hen een tewerkstellingsvergunning is aangevraagd. In totaal ontvingen in augustus 2013 72 Roemenen een WW-uitkering waarvan 24 (25%) met een kortlopende uitkering.

In totaal hebben 4599 Moelanders gebruik gemaakt van een uitkering van UWV. Van alle Moelanders die in 2013 een uitkering ontvangen of hebben ontvangen heeft 60% gebruik gemaakt van e-intake.

Wat duidelijk naar voren komt in de analyse is dat er veel verschillen zijn in aanvragen en lopende uitkeringen per district (zie bijlage).

### Uitvoering Proces Moelanders

De cijfers geven een bepaald beeld van wat er totaal aan signalen geleverd zijn en onderzocht bij Handhaving. Als we daarop meer de diepte in gaan en kijken welke kantoren de signalen hebben geleverd dan kunnen we vaststellen dat daar grote verschillen in zitten.

Van de 190 signalen over 2013 blijkt 70% van de kantoren Eindhoven en Utrecht te zijn ontvangen. Voor 2012 geldt een zelfde beeld alleen zijn de aantallen kleiner en zien we niet Eindhoven maar Zwolle/Hengelo en Utrecht als de kantoren die de meeste signalen hebben geleverd.

Vanuit de cijfers is niet vast te stellen wat de reden is van het feit dat er zoveel verschillen zitten in de levering van de signalen. We hebben daarom uitvraag gedaan bij de managers van Handhaving en gevraagd of zij in samenspraak met de manager van Uitkeren WW kunnen verklaren waar dit verschil in zit.

| District                    | feb | mrt | apr | mei | jun | jul | aug | sep | Eindtotaal |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Den Haag en Leiden          | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 2   | 16         |
| Groot Amsterdam             |     |     |     |     |     |     | 2   | 1   | 3          |
| Limburg                     | 1   |     |     |     |     | 1   | 3   | 3   | 8          |
| Midden en Oost Brabant      |     |     | 2   | 7   | 6   | 5   | 11  | 5   | 36         |
| Noord                       |     | 1   |     | 2   |     | 3   | 2   |     | 8          |
| Noord-Holland Noord         |     |     |     | 1   |     |     |     |     | 1          |
| Overijssel Gelderland Noord |     | 3   |     | 4   | 1   | 2   | 1   |     | 11         |
| Rijnmond                    |     |     | 2   |     | 1   |     | 2   |     | 5          |
| Utrecht en Flevoland        | 3   | 13  | 6   | 9   | 12  | 25  | 9   | 9   | 86         |
| West Brabant en Zeeland     |     | 2   | 1   | 2   |     | 2   | 2   | 2   | 11         |
| Eindtotaal                  | 5   | 22  | 13  | 28  | 23  | 39  | 33  | 22  | 185        |

### Uitkomst uitvraag Managers m.b.t. Proces Moelanders

We hebben niet van alle kantoren (Breda) de informatie ontvangen maar voldoende voor de analyse. In de onderstaande top zes is aangegeven hoe het proces loopt in de districten:

1. Het proces loopt goed en wordt uitgevoerd zoals dat is afgesproken tussen Uitkeren en Handhaving. Het is wel goed om dit onder de aandacht te blijven brengen omdat de informatie m.b.t. het proces wat is weggezaakt. (district Zwolle/Hengelo, Noord, Limburg, Rijnmond).
2. De reden dat handhaving zo weinig meldingen doorkrijgt van WW uitkeren is omdat Uitkeren WW zelf alle stappen doorlopen hebben en de aanvraag afgewijzen op het ontbreken van stukken. Ze komen dus in deze gevallen niet eens tot uitkeren. Ook speelt natuurlijk mee dat door de verregaande digitalisering aanvragen niet meer zo opvallen als voorheen (Arnhem).
3. Het proces is onvoldoende bekend bij Uitkeren (Den Haag, Alkmaar, Amsterdam). Op Alkmaar wist Uitkeren niet dat het proces opnieuw was geïmplementeerd. Het oude bericht dat ze even moesten wachten met oppakken was daar nog van kracht. Uit de CSRA sessie in de regio Haaglanden bleek dat de processen zoals die in de diverse handboeken staan niet bekend waren. In Amsterdam kennen ze wel het proces maar wordt het niet toegepast.

4. In district Eindhoven is tot de zomer een Moelanderteam apart ingezet en de poortwachter van Handhaving is hierbij ingezet. Het team is inmiddels ontbonden maar medewerkers blijven wel alert hierop.
5. In het district Utrecht wordt het proces gevolgd met dien verstande dat Uitkeren WW direct of zo snel mogelijk na de aanvraag door de Moelander een verzoek bij Inspectie HH uitzet om een onderzoek naar het verblijfadres te doen. Op dat moment wordt de uitkering nog niet toegekend. De inspecteur gaat op dezelfde dag een controle uitvoeren en bij het niet thuis treffen roept de inspecteur de Moelander de volgende morgen op. Komt de Moelander niet op gesprek dan volgt rapport en wordt de uitkering niet toegekend.
6. Niet of nauwelijks Moelanders in de regio t.o.v. andere regio's.

Vanaf september 2013 is Uitkeren WW gaan digitaliseren. Dat betekent dat de klant alleen nog maar digitaal zijn aanvraag kan doen. Deze digitale aanvragen vallen straks niet meer zo op als voorheen en ook het contact met de klant komt hiermee te vervallen. Het onderkennen van de gevallen waarbij twijfel bestaat over het woon/verblijfadres ontstond juist door deze contacten. Het proces zoals nu is beschreven komt hiermee onder druk te staan omdat je eerst telefonische of schriftelijke uitvraag doet bij de klant (bron. Handhaving Utrecht).

### **Conclusie monitoring cijfers proces Moelanders**

Bij 4% van de aanvragen van Moelanders in 2013 heeft Uitkeren WW een mogelijke discrepantie met de aanvraag vastgesteld. Deze signalen zijn doorgezet naar Handhaving en bezocht door een inspecteur. Voor 2012 kunnen we dit niet aangeven omdat de cijfers m.b.t. de aanvragen ontbreken. De cijfers geven verder aan dat er in 2013 t.o.v. 2012 een stijging van de signalen aan Handhaving te zien is.

Om vast te stellen of de onderzoeken betrouwbaar zijn geweest is gekeken naar het resultaat hiervan. De resultaten over 2013 bij Handhaving en Uitkeren WW hebben laten zien dat 74% van de onderzoeken heeft geleid tot een terugvordering/boete en of het stop zetten van de uitkering. Met dit resultaat zien we bij deze populatie dat een hoge kans op een overtreding aanwezig is, echter dit zegt over de betrouwbaarheid van de onderzoeken onvoldoende omdat niet alle kantoren evenveel signalen hebben onderzocht.

Het effect van de onderzoeken die gedaan zijn is dat er minder uitkeringen werden verstrekt door Uitkeren WW. Dat levert een directe besparing op de grote geldstroom op. In ons onderzoek hebben we deze besparing alleen kunnen vaststellen voor kantoor Utrecht omdat er een terugkoppeling plaatsvindt vanuit Uitkeren WW over de afloop van het signaal. Het feit dat wij van één kantoor hebben kunnen vaststellen wat het gewenste effect is geeft ook aan dat de besparing op de grote geldstroom nog groter zou kunnen zijn als de levering van de signalen stijgt.

Daar tegenover staat dat een besparing op de grote geldstroom effect heeft op de kleine geldstroom.

### **Conclusie verschil kantoren in levering signalen**

Als we alles bij elkaar nemen dan moeten we concluderen dat de communicatie over het nieuwe proces en de uitleg daarover niet goed is geweest. De medewerker zowel bij Uitkeren WW als bij Handhaving heeft hier onvoldoende kennis van. Daarnaast is de focus op de aanpak van Moelanders onvoldoende in de districten.

Het feit dat op Handhaving Utrecht meer signalen worden ontvangen dan op andere kantoren heeft te maken met de uitvoering van het proces. Het proces zoals dat is geïmplementeerd in februari van dit jaar wordt ook op deze wijze uitgevoerd. Dat houdt in dat Uitkeren WW probeert in contact (bellen) te komen met de uitkeringsgerechtigde en lukt dit niet dan volgt direct een onderzoek. Het verschil zit hem in het feit dat er niet schriftelijk wordt uitgevraagd en dat indien er de 1<sup>e</sup> keer geen contact is geweest direct een onderzoek plaatsvindt. Daarnaast is er veel geïnvesteerd in de fraudealertheid en de focus op het proces Moelanders bij Uitkeren WW Utrecht.

We kunnen hiermee vaststellen dat een investering op de fraudealertheid voor dit proces en de focus op de aanpak zijn vruchten kan afwerpen voor alle districten. Naast de focus en de fraudealertheid zullen we ook nader moeten kijken naar de proceswijzigingen binnen Uitkeren WW m.b.t. de digitalisering en de consequenties die dit kan hebben op de uitvoering van het proces.

### **Aanbevelingen**

Naar aanleiding van de bovenstaande analyse en conclusie zijn we tot de volgende aanbevelingen gekomen, waarbij we adviseren als bestpractice het proces op kantoor Utrecht te nemen:

1. De regiomanagers van Handhaving i.s.m. Uitkeren WW een plan van aanpak laten opstellen waarin de volgende items naar voren komen:
  - Hoe ga je de focus op de gezamenlijke aanpak Moelander in jou regio verbeteren?
  - Hoe ga je de fraudealertheid m.b.t., het onderwerp Moelanders verhogen?
  - Hoe ga je het mogelijk maken dat een controle direct uitgevoerd gaat worden op jouw kantoor zodra een signaal binnenkomt?
  - Hoe bewaak je het proces zoals je dat met elkaar hebt afgesproken?
  - Binnen welke termijn kan je dit ingeregeld hebben binnen jouw district?
2. Een opdracht geven aan IM Handhaving om elke maand het proces te monitoren.

3. Een opdracht geven aan SO Risicomanagement om een analyse maken naar de consequenties die de digitalisering heeft op het huidige proces van de Moelanders en hoe we daar mee om moeten gaan in de toekomst.

#### **Vervolgtraject besluitvorming**

1. Plan van aanpak regiomanagers op 15 oktober gereed.
2. Opdracht door het MT geven aan IM en SO risicomanagement.

#### **Financiële consequenties**

Indien de focus meer op de doelgroep Moelanders gaat liggen dan kan dit consequenties hebben voor de grote geldstroom omdat er dan meer aanvragen geweigerd zouden kunnen worden. Het is niet duidelijk om hoeveel dit gaat. Er kan dus een besparing worden gehaald op de grote geldstroom.

Voor Handhaving kan het consequenties hebben voor de kleine geldstroom omdat er wellicht meer personeel ingezet moet worden om de verzoeken tot onderzoek af te kunnen handelen. Het is niet in te schatten om hoeveel capaciteit dit gaat en wat de kosten zijn.

#### **Personele consequenties**

Voor Handhaving kan het zijn dat er meer capaciteit ingezet moet worden op de vraag van Uitkeren een onderzoek te doen naar de Moelanders als er meer aandacht komt op het proces en de samenwerking met Uitkeren WW meer aandacht krijgt.

#### **Duurzaamheidsconsequenties**

n.v.t.

#### **Communicatie (intern/extern)**

n.v.t.