

## M&O beleid ISD Bollenstreek 2023-2026

### *Beleidskader voor het tegengaan van Misbruik & Oneigenlijk gebruik van gemeentelijke regelingen*

#### Hoofdstuk 1: Algemeen

In dit hoofdstuk beschrijven we de definitie en afbakening van het M&O beleid, de doelstelling en formuleren we de algemene uitgangspunten.

#### Paragraaf 1.1 Afbakening en definities M&O beleid

##### Afbakening

Dit M&O beleid richt zich op de taken van de ISD Bollenstreek zoals die zijn omschreven in artikel 5 van de Gemeenschappelijke Regeling ISD Bollenstreek.

De werking is zowel intern (organisatie en ambtenaren) als extern (uitgevoerde regelingen).

##### Definities Misbruik en Oneigenlijk gebruik

In de kadernota rechtmatigheid (2022) van de commissie Besluit begroting en verantwoording gemeenten (Bbv) zijn de definities van deze begrippen omschreven.

##### *“Onder misbruik wordt verstaan:*

Het opzettelijk niet, niet tijdig, onjuist of onvolledig verstrekken van gegevens met als doel ten onrechte overheidssubsidies of -uitkeringen te verkrijgen of om geen, dan wel een te laag, bedrag aan heffingen aan de overheid te betalen. Misbruik van overheidsgelden wordt geregeld aangeduid met het plegen van fraude om zich onrechtmatig overheidsgelden toe te eigenen. Misbruik van overheidsregelingen moet echter wel duidelijk worden onderscheiden van fraude waarbij één of meerdere medewerkers van de organisatie betrokken zijn. Bij het bestrijden van misbruik passen beheersmaatregelen zoals misbruikpreventie, handhaving, misbruik en fraudeopsporing en sancties.

##### *Onder oneigenlijk gebruik wordt verstaan:*

Het door het aangaan van rechtshandelingen, al dan niet gecombineerd met feitelijke handelingen, verkrijgen van overheidsbijdragen of geen, dan wel tot een te laag, bedrag betalen van heffingen aan de overheid, in overeenstemming met de bewoordingen van de regelgeving maar in strijd met het doel en de strekking daarvan. De beheersmaatregelen die daarbij passen zijn: handhaving, voorlichting, analyse toepassen en actualisering wet- en regelgeving.”

Misbruik heeft een duidelijk bewust karakter. Er wordt bewust onvolledige of onjuiste informatie ingeleverd om bewust onrechtmatig middelen te verkrijgen, of middelen niet af te dragen. Misbruik moet zoveel mogelijk worden tegengegaan (preventie). Misbruik is onrechtmatig, als er sprake is van misbruik van overheidsgelden moet dit door de gemeente (ISD) worden teruggevorderd. Dit moet ook terug te zien zijn in de jaarrekening.

Oneigenlijk gebruik is niet onrechtmatig, maar duidt meer op het gebruik maken van ‘mazen in de wet’ of onduidelijkheden waardoor er ruimte kan ontstaan. In deze gevallen is het belangrijk dat wet- en regelgeving duidelijk is en er wordt gehandhaafd.

Het risico van misbruik en oneigenlijk gebruik van gemeentelijke regelingen heeft doorgaans te maken met de juistheid en de volledigheid van de door de aanvrager verstrekte gegevens. Op basis van deze gegevens worden uitkeringen, voorzieningen en dienstverlening verstrekt.

#### Paragraaf 1.2 Doelstelling

Het doel van M&O beleid is het vastleggen van kaders die waarborgen dat de regels kunnen worden nageleefd en daadwerkelijk worden nageleefd, zodat de uitkeringen, voorzieningen en dienstverlening rechtmatig worden verstrekt.

Daarnaast om waar sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik, evenredig en proportioneel in te grijpen om de rechtmatigheid te herstellen en, waar nodig, een sanctie op te leggen.

#### Paragraaf 1.3 Algemene uitgangspunten M&O beleid

Vanuit de omschrijvingen hierboven, gecombineerd met de missie en visie van de ISD, kunnen we de volgende algemene uitgangspunten destilleren voor elke fase van de processen die de ISD uitvoert:

1. Wet- en regelgeving is duidelijk
2. Beleid is duidelijk, consistent met wetgeving en juridisch juist
3. Medewerkers zijn professioneel, goed opgeleid en integer
4. Cliënten en verbonden partijen zijn goed voorgelicht over de rechten en plichten
5. Inkopen/aanbesteden gebeurt volgens wettelijke kaders, volgens objectieve criteria en met betrouwbare aanbieders
6. Voorzieningen worden rechtmatig verstrekt
7. Er vindt regelmatig toezicht/controle plaats op levering van ingekochte diensten en op verstrekte voorzieningen
8. Bij geconstateerde onrechtmatigheden of onjuistheden wordt de rechtmatigheid hersteld (handhaven)
9. Handhavend of sanctionerend optreden van de ISD staat in verhouding tot de geconstateerde fout of onjuistheid (proportioneel)
10. Er wordt regelmatig geëvalueerd

Op basis van deze uitgangspunten zet de ISD een mix van (beheers)maatregelen in die misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomen dan wel opsporen en, waar nodig, handhaven en/of sanctioneren. De uitgangspunten zijn geïmplementeerd in beleid en processen, verdeeld over de organisatie.

De beleidsmatige keuze tussen maatregelen is afgewogen per specifiek beleidsterrein. De intensiteit van maatregelen is bepaald aan de hand van een risico analyse en ingebed in de organisatie, zoals in hoofdstuk 2 en 3 weergegeven.

## Hoofdstuk 2: Risicoanalyse

De beleidsmatige keuze tussen maatregelen is afgewogen per specifiek beleidsterrein. De intensiteit van maatregelen is bepaald aan de hand van een risico analyse en ingebed in de organisatie. Een schematische weergave van de risicoanalyse per proces en regeling is opgenomen in Bijlage 2.

De intensiteiten van het M&O beleid zijn ingedeeld in twee categorieën.

- **Laag;** waarbij er weliswaar een duidelijk (beleids)kader wordt neergelegd, maar er geen verdere controles nodig zijn.
- **Hoog;** waarbij verificatie van gegevens belangrijk is, alsmede hercontroles en handhaving in de toezichtfase. Ook wordt repressief beëindiging, terugvordering en sanctionering waar nodig wordt ingezet

### Paragraaf 2.1 Nadere uiteenzetting risico's per categorie

1. <b>Categorie 1: Inkomensoverdracht Risico: Hoog</b>
--

Regelingen in deze categorie:

*Pw - Participatiewet*

*Bbz - Besluit bijstandverlening zelfstandigen*

*IOAW - Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers*

*IOAZ - Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze gewezen zelfstandigen*

Een verstrekking op grond van de Participatiewet, IOAW, IOAZ of Bbz is grotendeels afhankelijk van gegevens van derden. Daarmee wordt het risico op misbruik en/of oneigenlijk gebruik over het algemeen hoger ingeschat. Het kan daarbij gaan om eenmalige of periodieke uitkering, een lening, loonkosten-subsidie of een studietoeslag. Ook kan het gaan om trajecten of voorzieningen in het kader van één van deze regelingen. Er is een aanmerkelijk financieel belang mee gemoeid, een hoge intensiteit van beheersmaatregelen is daarom nodig om de rechtmatigheid te waarborgen.

2. <b>Categorie 2: Verstrekking voorzieningen Risico: Hoog</b>
--

Regelingen in deze categorie:

*Wmo - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*

*Wi - Wet inburgering 2021*

Verstrekkings ingevolge de Wmo gebeuren grotendeels op basis van gegevens van derden. Ook betreft het een open einde regeling. De zorgverlening gebeurt via een derde partij (aanbieder), waarop de ISD tussentijds en achteraf moet controleren. Het risico op misbruik of oneigenlijk gebruik van de regeling wordt daarom in zijn algemeenheid aangeduid als hoog.

De Wet inburgering is in artikel 5 van de GR gesplitst in een deel voor de gemeenten en een deel voor de ISD.

De inkoop en aanbesteding zijn bevoegdheden van de gemeenten zelf, de ISD voert dan ook geen actieve controle op algemene eisen als certificering en keurmerken van aanbieders, dat ligt bij de gemeenten en ligt buiten de scope van dit M&O beleid.

De ISD is verantwoordelijk voor (de monitoring en registratie van) de inburgeringstrajecten.

De uitgangspunten voor het beleid Wet inburgering zijn neergelegd in de Verordeningen inburgering van de gemeenten.

De ISD controleert de aangeleverde gegevens van de inburgeraar. Dit betreft in ieder geval de registratie DUO, de identiteit en de woonplaats van de inburgeraar. Dit ligt vast in het Verificatieprotocol. Tevens wordt het inburgeringstraject gestart (PIP, leerroute, MAP) en gemonitord.

### 3. **Categorie 3: Inkoop/aanbesteding Risico: Hoog**

Bij inkoop en aanbesteding gaat het met name om zorgaanbieders in het kader van de Wmo 2015 voor de inkoop van maatwerkvoorzieningen. Bepaalde voorzieningen zullen vallen onder de Europese aanbestedingsregels en daarvoor wordt een aanbesteding gedaan conform Europese regelgeving. Andere diensten kunnen volgens de nationale procedures plaatsvinden of middels de inkoop procedure. Omdat de overheid de zorg niet zelf levert, maar dit altijd via een derde partij loopt, en er bovendien een significant financieel belang is, is het risico van deze procedures hoog.

### 4. **Categorie 4: Dienstverlening Risico: Laag**

Deze categorie betreft de volgende regeling:  
Regelingen in deze categorie:

#### *Wgs - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*

Hoewel de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ook afhankelijk is van de gegevens van derden, is daarbij financieel belang minder dan de categorie inkomensoverdrachten omdat het hier voor het grootste gedeelte dienstverlening betreft. De kosten zijn aanzienlijk minder en bestaan voornamelijk uit kosten aan ketenpartners en automatisering.

### 5. **Categorie 5: Interne integriteit Risico: Laag**

De categorie intern richt zich op de eigen organisatie en medewerkers. Naast de eisen aan het personeel als opleiding, ervaring en Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), zijn er integriteitsregels opgesteld. Het risico wordt ingeschat op laag.

## **Hoofdstuk 3: Beheersmaatregelen**

### **Paragraaf 3.1 Basis wetsconforme uitvoering**

Voor alle aan de ISD gedelegeerde taken geldt dat er een wettelijke basis is voor de uitvoering ervan. De wettelijke basis moet, waar nodig, vertaald worden in lokale regelgeving, en daarna procesmatig naar de uitvoering. De beheersmaatregelen voor het tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik moeten primair goed vastliggen in beleid en worden geïmplementeerd in processen. Dat noemen we hieronder het kaderstellend proces (A). Daarna volgt in paragraaf 3.2 het uitvoerend proces (B).

De functiegroepen die per fase of onderdeel zijn betrokken bij de uitvoering van de beheersmaatregelen, zijn algemeen aan te duiden. Dit is vastgelegd in het "Mandatenbesluit ISD Bollenstreek"

De rollen worden per onderdeel en per fase aangegeven in de uitwerking van de beheersmaatregelen in dit hoofdstuk.

#### **A. Kaderstellend proces – regelgeving**

1. *Wettelijke en lagere regelgeving*  
*Uitvoerende rollen: Beleid*

De uitvoering van de verschillende wetten gebeurt middels de geldende wet- en regelgeving. Daarmee wordt bedoeld wetten in formele zin, maar ook bijbehorende koninklijke besluiten, ministeriële regelingen en gemeentelijke verordeningen en (door het dagelijks bestuur vastgestelde) beleidsregels.

De afdeling beleid draagt zorg voor de actualiteit, juridische juistheid en rechtmatigheid van beleid (of beleidsinhoudelijke voorbereiding van gemeentelijke verordeningen) voor de gebieden Wmo, Pw, Wgs, Wi 2021 en aanverwante regelgeving die ziet op het verstrekken van voorzieningen. De taakvelden en bevoegdheden zijn beschreven in artikel 5 van de Gemeenschappelijke Regeling ISD Bollenstreek en in het Mandatenbesluit ISD Bollenstreek.

2. *Processen*  
*Uitvoerende rollen: Kwaliteit, Applicatiebeheer*

De regelgeving is vertaald in praktisch uitvoerbare werkprocessen; de praktische uitvoering van wetgeving en beleid, en ingebed in een ICT systeem. Hiertoe worden werkinstructies opgesteld met voorbeelden waarin elke specifieke stap in het proces wordt toegelicht. Ook wordt toegelicht welke gegevens per verstrekking moeten worden opgevraagd, gecontroleerd en/of verwerkt. Dit ligt vast in het Verificatieprotocol dat wordt gebruikt voor uitkeringen (Pw, IOAW, IOAZ, Bbz) maar ook voor de Wmo en de Wgs. Tot slot worden richtlijnen gegeven wat in rapportages en beschikkingen moet worden vastgelegd, aan de hand van landelijke kaders en privacy wetgeving.

Verder draagt de afdeling kwaliteit zorg voor het inwerken van consultants en (ten dele) medewerkers in het systeem, en toetst de besluiten van beginnende consultants/medewerkers tot het moment dat de kwaliteit van werk voldoende is (meestal een jaar, maar dit wordt individueel per consultant/medewerker bepaald).

**Paragraaf 3.2 Uitvoerend proces**

Na het vaststellen van de kaders, moeten het beleid en de processen correct worden uitgevoerd, dat noemen we het uitvoerend proces. Deze paragraaf richt zich op de uit te voeren wettelijke regelingen die diensten, verstrekkingen en inkomensoverdrachten en beschrijft de beheersmaatregelen in de uitvoerende processen.

In de beheersmaatregelen onderscheiden we 3 fasen:

1. **Preventief;** deze maatregelen worden genomen voorafgaande aan besluitvorming
2. **Toezicht;** deze maatregelen worden genomen gedurende verstrekking/dienstverlening
3. **Repressief;** deze maatregelen worden genomen na afloop van verstrekking, dienstverlening of na constatering van misbruik/oneigenlijk gebruik

**B. Uitvoerend proces – direct aan de klant**

Het uitvoerend proces delen we in aan de hand van de benoemde categorieën en het daarbij behorend risico, zoals benoemd in hoofdstuk 2.

**Beheersmaatregelen behorend bij Hoog risico**

**Categorie 1: Inkomensoverdracht**

**Categorie 2: Verstrekking voorzieningen**

**Fase 1: Preventief**

*Uitvoerende rollen: consultants, medewerkers, communicatie*

Een correcte uitvoering van de organisatie en het kunnen voldoen aan verplichtingen, begint bij een goede voorlichting aan de inwoners die van de ISD een verstrekking aanvragen en/of ontvangen.

Daartoe wordt een aantal algemene communicatiemiddelen gebruikt als social media, gemeentewebsites, rubrieken in plaatselijke bladen.

Daarnaast is het essentieel dat het personeel gekwalificeerd is en op de hoogte van de door de burger op te volgen verplichtingen, het toezien op naleving daarvan en het eventueel sanctioneren of gedragsherstel na het niet nakomen van de aan de verstrekte voorziening verbonden verplichtingen.

De communicatie van de consultant (als vertegenwoordiger van de ISD) aan de burger is vervolgens afgestemd op de leefwereld van de burger. De consultant legt de regels uit, controleert of de burger dit

heeft begrepen en legt eventueel aanvullende afspraken vast in de beschikking aan de burger. Informatievoorziening gebeurt ook middels brieven en beschikkingen aan de burger.

Richtlijnen hiervoor zijn vastgelegd in Hoofdstuk 4 van het Handhavingsbeleidsplan.

### **Fase 2: Toezicht**

*Uitvoerende rollen: consulenten, consulent handhaving, sociaal rechercheurs*

Middels hercontroles wordt periodiek nagegaan of de voorziening nog nodig is, en of (de situatie van) de burger nog aan de voorwaarden voldoet. De frequentie van deze hercontroles is op hoofdlijnen vastgelegd in een richtlijn, maar wordt individueel bepaald aan de hand van de behoefte en situatie van de betreffende persoon of gezin.

Daarnaast kan het voorkomen dat er vanuit een digitaal systeem of informatieknooppunt (Basis Registratie Personen, Inlichtingenbureau, IKZ) een signaal komt dat er iets veranderd is in de situatie van een cliënt. Dat kan bijvoorbeeld gaan (niet limitatief) om verhuizing, overlijden, een wijziging in inkomen, of de monitoring van een ingezet traject of voorziening onder de Participatiewet/Bbz.

Deze signalen worden altijd opgevolgd en gecontroleerd.

Als er vanuit een hercontrole of een signaal een reden is om de verstrekking aan te passen wordt dit door de behandelend consulent verwerkt.

*Sociaal rechercheur/handhaving/toezichthouder Wmo*

Ook de sociaal rechercheur(s) (BOA) of de toezichthouder Wmo doen onderzoek naar de rechtmatigheid van verstrekkingen of voorzieningen, op basis van signalen. Dat kan bestaan uit administratieve controle, hercontrole, opvragen van gegevens bij derde partijen, observatie of een huisbezoek.

Voor elk type onderzoek worden de wettelijke bevoegdheden en regels gevolgd.

De consulent handhaving en de sociaal rechercheur(s) zijn ook benoemd als toezichthouder als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zowel voor de Wmo (rechtmatigheid), SDV als voor de PW. In de Awb zijn de bijzondere bevoegdheden geregeld die wettelijke toezichthouders hebben.

De kaders en werkwijzen zijn vastgelegd in het Protocol Huisbezoek en het Handboek Sociale Recherche en Handhaving.

Het toezichthouderschap voor Wmo bestaat uit twee elementen; naast rechtmatigheid is er ook toezicht op kwaliteit.

De kwaliteit van de voorziening wordt (steekproefsgewijs) gecontroleerd door de daartoe aangestelde Wmo toezichthouder. De toezichthouder kwaliteit is extern en is voor deze taak gemandateerd.

De toezichthouder controleert op basis van de kaders in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015 en de gemeentelijke verordeningen Maatschappelijke Ondersteuning. Het toezicht vindt plaats op basis van de eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving en het toetsingskader is openbaar te raadplegen.

### **Fase 3: Repressief**

#### **Beëindiging, terugvordering, maatregel of sanctie**

*Uitvoerende rollen: consulenten, boete ambtenaar*

Is geconstateerd dat er mogelijk sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik van een voorziening, wordt er eerst het principe van hoor en wederhoor toegepast. Is geconstateerd dat er sprake is van teveel ontvangen voorziening of het niet voldoen aan verplichtingen, wordt ingezet op het herstellen van de rechtmatige situatie; teveel ontvangen middelen zullen worden teruggevorderd, en/of de verstrekking van de voorziening wordt beëindigd of zelfs ingetrokken.

Beleidsregels voor terugvordering zijn opgenomen in de Integrale uitvoeringsregels debiteuren ISD Bollenstreek 2022. Beleid over de afstemming (maatregel) van uitkeringen zijn opgenomen in de Afstemmingsverordening ISD Bollenstreek 2022.

In bepaalde gevallen schrijft de wet voor dat er een bestuurlijke boete moet worden overwogen/opgelegd. Richtlijnen voor de Pw, IOAW, IOAZ en Bbz zijn opgenomen in de Integrale uitvoeringsregels debiteuren ISD Bollenstreek 2022.

Richtlijnen voor het opleggen van boetes inzake de inburgeringsplicht zijn opgenomen in de Wet inburgering 2021, het Besluit inburgering en de Regeling inburgering.

#### **Controle achteraf (verbijzonderde) interne controle**

*Uitvoerende rollen: interne controle*

Wij zetten interne controle in om de rechtmatigheid van de verstrekkingen (financieel) te controleren. Dit gebeurt middels steekproefsgewijze controle of middels themacontroles. Aan de hand van de uitkomsten beoordelen we bijvoorbeeld of de administratieve organisatie bijgesteld moet worden of dat er een kwaliteitsverbetering moet plaatsvinden. De interne controle vindt plaats conform de P&C cyclus met een jaarplan, een controleplan en een jaarplanning.

### Paragraaf 3.2 Inkoop en aanbesteding

#### Beheersmaatregelen behorend bij *Hoog risico* Categorie 3: Inkoop/aanbesteding

##### Fase 1: Preventief

*Uitvoerende rollen: contractmanagement, beleid*

Bij processen van inkoop en aanbesteding wordt het geldende wettelijk kader gevolgd, alsmede de vigerende inkoopbeleidsregels van de ISD Bollenstreek.

Aanbestedingen worden uitgevoerd volgens het geldende wettelijke kader en de vastgestelde beleidsregels (Aanbestedingswet 2012, Aanbestedingsbesluit, Gids Proportionaliteit, beleid inkoop ISD Bollenstreek<sup>1</sup>).

De ISD Bollenstreek treedt alleen in onderhandeling met integere ondernemers die zich niet bezighouden met criminele of illegale praktijken. Een toetsing van de integriteit van ondernemers is bij inkoop (en aanbesteding) in beginsel mogelijk, bijvoorbeeld door de toepassing van uitsluitingsgronden of het hanteren van de 'Gedragsverklaring Aanbesteden'. Als een uiterst middel om de integriteit van een betrokken (rechts-)persoon te controleren geldt de wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (BIBOB).

Zorgaanbieders worden waar mogelijk gecontroleerd op betrouwbaarheid (geen frauduleuze aanbieders), benodigde keurmerken of certificaten.

Bij de start van het inkoopproces begint ook het gesprek over fouten, fraude en het toezicht daarop. Risicoanalyses en -indicatoren worden tevoren besproken met zorgaanbieders. In het contract leggen we afspraken over controles en aanlevering van relevante gegevens door de zorgaanbieders vast om kwaliteit en rechtmatigheid te beoordelen en daarop toezicht te kunnen houden.

##### Fase 2: Toezicht

*Uitvoerende rollen: toezichthouder Wmo (kwaliteit), contractmanagement*

In de contracten met aanbieders is vastgelegd wat de verwachtingen en voorwaarden zijn. Aanbieders dienen jaarlijks een rapportage in (aantoonbaar gecontroleerd door de accountant) over de geleverde zorg/dienst. Tevens wordt in het contract vastgelegd dat de aanbieder overige informatie levert die nodig is voor de verantwoording van de Wmo.

Door contractbeheer wordt toezicht gehouden op gemaakte afspraken, geleverde zorg, recht- en doelmatigheid van de (levering van) zorg.

De Toezichthouder Wmo (regionaal) controleert steekproefsgewijs bij aanbieders op kwaliteit en kan ook ingezet worden bij calamiteiten.

Tevens kan de toezichthouder aanbevelingen doen voor verbeteringen of maatregelen die nodig zijn om te voldoen aan de kwaliteitseisen.

##### Fase 3: Repressief

###### Beëindiging, terugvordering

*Uitvoerende rollen: consulenten, contractbeheer*

Indien er een onrechtmatigheid is geconstateerd, wordt het contract met de ondernemer of zorgaanbieder beëindigd. De voorwaarden zijn opgenomen in de contracten.

Als sprake is van dubbele opzet (zowel cliënt als aanbieder) wordt (de geldswaarde van) de voorziening teruggevorderd. In de praktijk gebeurt het ook dat de ISD en de aanbieder in gesprek gaan en de rechtmatigheid op een minnelijke manier kan worden hersteld, dat wil zeggen dat de aanbieder zelf terugbetaalt.

Regels voor terugvordering zijn opgenomen in de Integrale uitvoeringsregels debiteuren ISD Bollenstreek 2022.

1) Ten tijde van het schrijven van deze notitie zijn er nieuwe beleidsregels inkoop opgesteld, maar nog niet vastgesteld. De verwachting is dat dit op korte termijn wel vastgesteld zal worden.



### Paragraaf 3.3 Dienstverlening

<b>Beheersmaatregelen behorend bij <i>Laag risico</i></b> <b>Categorie 4: Dienstverlening Categorie 5: Interne integriteit</b>
---

#### **Fase 1: Preventief**

*Uitvoerende rollen: medewerkers, consultants, coördinatoren en MT*

Bij het dienstverlenende proces waarbij geen financiële overdracht is, en het financiële belang beperkt is, wordt ook een minder streng beleid toegepast.

De focus ligt met name op het proces van voorlichting om een goede naleving te bevorderen. Dat vindt plaats middels algemene (digitale) communicatie, in persoon gesprekken met de cliënt, of na aanmelding in het eerste aanmeldgesprek en verdere gesprekken. Ook in de uiteindelijke beschikking wordt de voor de cliënt relevante informatie opgenomen en in heldere taal uitgelegd.

In het proces vroegsignalering wordt gefocust op het voorkomen van problematische schulden en wordt ook informatie verstrekt.

Als iemand zich aanmeldt voor een schuldregeling wordt zoveel mogelijk informatie opgevraagd via digitale systemen zoals het BRP. Daarnaast wordt informatie opgevraagd bij de klant over schulden, schuldeisers, inkomen, vermogen en woonsituatie. De werkwijzen worden beschreven in de werkinstructie(s) schulddienstverlening.

Ook de interne integriteit kent een laag risico. Zoals al in hoofdstuk 2 is beschreven, worden de risico's hierbij voldoende afgedekt door de kwaliteitseisen aan het personeel, de VOG verklaring en de interne integriteitsregels.

#### **Fase 2: Toezicht**

*Uitvoerende rollen: consultants*

Indien gedurende het minnelijke schuldentrajec naar boven komt dat informatie niet (volledig) is doorgegeven, wordt er eerst in een gesprek beoordeeld of er sprake is van verwijtbaarheid. Dan wordt geprobeerd of het opgelost kan worden. Indien dit niet kan of de regeling vanwege de bovengekomen informatie in gevaar is (bijvoorbeeld bij verzwegen inkomsten of vermogen), wordt de schuldenregeling beëindigd.

Terugvordering is nog niet aan de orde geweest en is ook niet beschreven in de huidige beleidsregels. In geval van saneringskredieten kan het Waarborgfonds meestal de kosten dekken. De afspraken voor saneringskredieten zijn opgenomen in de overeenkomst met het Waarborgfonds.

De interne integriteit wordt gemonitord middels periodieke personeelsgesprekken zoals dit is opgenomen in de Personeelsgids.

#### **Fase 3: Repressief**

Voor de dienstverlening en de interne integriteit is dit niet van toepassing.

### Paragraaf 3.4 Inwerkingtreding en citeertitel beleid

Dit beleid treedt in werking met ingang van de dag volgend op publicatie en is van toepassing op verslagjaar 2023 en verder. Dit beleid vervalt op 1 januari 2027 en wordt aangehaald als "M&O Beleid ISD Bollenstreek 2023-2026".

#### **Besluit**

Het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek heeft op 21 december 2023 het M&O Beleid ISD Bollenstreek 2023-2026 vastgesteld.

*D.T.C. Salman*  
voorzitter

*mr. R.J. 't Jong*  
secretaris

## Bijlage: Schematische weergave risico analyse

Regeling ISD	Risico	Kaders naleving	Maatregelen	Intensiteit maatregelen
<b>Inkomensoverdracht</b> ( <i>Pw, IOAW, IOAZ, Bbz</i> )	Hoog	Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz, verordeningen Pw, uitvoeringsregels	- Verificatie gegevens - Hercontroles - Handhaving - Terugvordering - Sanctionering	<b>Hoog</b>
<b>Verstrekking voorzieningen</b> ( <i>Wmo, Wi</i> )	Hoog	Wmo 2015, Wi, verordeningen Wmo en Wi, uitvoeringsregels Wmo	- Verificatie gegevens - Hercontroles - Handhaving/ Toezicht - Terugvordering	<b>Hoog</b>
<b>Inkoop/aanbesteding</b>	Hoog	Wet- en regelgeving (Europese aanbestedingsregels, Aanbestedingswet 2012, het Aanbestedingsbesluit, Gids Proportionaliteit) Inkoopvoorwaarden	- Verificatie betrouwbaarheid aanbidders - Toezicht - Handhaving - Beëindiging - Terugvordering	<b>Hoog</b>
<b>Dienstverlening</b> ( <i>Wgs</i> )	Laag	Wgs, beleidsplan en uitvoeringsregels schulddienstverlening,	- Verificatie gegevens - Hercontroles - Handhaving	<b>Laag</b>
<b>Interne integriteit</b>	Laag	Integriteitsregels personeelshandboek	- VOG opvraag - Personeelshandboek	<b>Laag</b>

De regelingen en bijbehorende afkortingen:

Pw - Participatiewet

Bbz - Besluit bijstandverlening zelfstandigen

IOAW - Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

IOAZ - Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze gewezen zelfstandigen

Wgs - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Wmo - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Wi - Wet inburgering 2021