



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

## Praktische handreiking

Bij de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) door de gemeentelijke  
sociale dienst

# Analysegestuurde Dienstverlening







Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

## Praktische handreiking

Bij de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) door de gemeentelijke  
sociale dienst

# Analysegestuurde Dienstverlening



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Wegwijs in de handreiking</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	5
1.2	Doel van deze handreiking	6
1.3	Doelgroep	6
1.4	Scope van deze handreiking	6
1.5	Leeswijzer	7
<b>2</b>	<b>Analysegestuurde dienstverlening: bouwstenen voor een nieuwe praktijk</b>	<b>10</b>
2.1	Inleiding	11
2.2	Bouwen aan analysegestuurde dienstverlening	11
2.3	De ambities van analysegestuurde dienstverlening	13
2.3.1	Risicoprofielen	13
2.3.2	Mogelijkheden van analysegestuurde dienstverlening	16
2.3.3	Baten van analysegestuurde dienstverlening	17
2.3.4	De keuzes bij analysegestuurde dienstverlening	18
<b>3</b>	<b>Welke instrumenten voor analysegestuurde dienstverlening?</b>	<b>24</b>
3.1	Inleiding	25
3.2	De Risico-instrumenten	25
3.2.1	De Fraudescorekaart	25
3.2.2	De Methode DPS-Matrix	27
3.2.3	Alert	30
3.2.4	XpertKlant (SOZA XPERT)	33
3.3	Signaalsturing	36
3.4	Overzicht van de instrumenten	38
<b>4</b>	<b>Best Practices</b>	<b>40</b>
4.1	Inleiding	41
4.2	Beschrijving van cases	41
4.2.1	Best Practices Fraudescorekaart	41
4.2.2	Best Practice DPS-matrix: gemeente Boxmeer	45
4.2.3	Best Practice Alert: Traject Werk & Inkomen (TWI) Gemeente Utrecht	47
4.2.4	Best Practices XpertKlant	50
	<b>Dankbetuiging</b>	<b>54</b>
	<b>Geraadpleegde literatuur</b>	<b>55</b>

# Hoofdstuk 1

## Wegwijs in de handreiking



## 1.1 Inleiding

Als gemeente gaat u voor een optimale dienstverlening aan uw burger. Maar soms werkt wetgeving u daarbij wat tegen, en moet u de burger lastigvallen met informatievragen of controles.

Bijvoorbeeld bij de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) door de gemeentelijke sociale dienst. Als publieke organisatie moet de gemeente daarbij beoordelen of een cliënt recht heeft op een uitkering (rechtmatigheid) en er tegelijk voor zorgdragen dat de cliënt zo snel mogelijk een betaalde baan krijgt (doelmatigheid). Hierbij krijgt de cliënt te maken met verantwoordingseisen, inspecties en indringende gesprekken. Soms noodzakelijk, maar lang niet altijd.

### **Analysegestuurde dienstverlening**

Door vooraf beter in te schatten of burgers tijdig en juiste informatie aanleveren, die relevant is voor de hoogte en/of rechtmatigheid van de uitkering, is die controle niet altijd meer nodig. Sociale diensten kunnen deze cliënten dan ook belonen met minder wettelijke controle. Controles vinden alleen nog plaats bij cliënten van wie verwacht wordt dat het aanleveren van informatie niet tijdig of fout gebeurt of van wie fraude verwacht wordt. Dit noemen we ook wel 'Analysegestuurde dienstverlening'. Deze selectieve controle zorgt voor administratieve lastenvermindering bij zowel de sociale dienst als bij de cliënt.

Vraag is natuurlijk wel hoe je deze inschatting kunt maken. Daarvoor zijn de

afgelopen jaren allerlei instrumenten ontwikkeld die de kans op 'meewerken' of op 'frauderen' inschatten. Daarmee kan een gemeentelijke sociale dienst de dienstverlening op maat van de cliënt maken.

Analysegestuurde dienstverlening begint dus met het vaststellen van de cliënten waarbij een verhoogd risico op fraude bestaat. Het is aan de gemeente om vast te stellen welke controles voor deze cliënten plaats moeten vinden en welke controles er dan uitgevoerd moeten worden voor cliënten met een laag risico. Voor die laatste groep kan dat bijvoorbeeld een minimale standaardcontrole zijn, mogelijk in combinatie met een steekproefsgewijze volledige controle.

### **Altijd een combinatie**

Analysegestuurde dienstverlening is niet het ei van Columbus om lastenverlichting bij de zowel de burger als de gemeente te bewerkstelligen. Een goed fraudepreventiebeleid bestaat altijd uit een combinatie van:

- goede voorlichting aan de cliënt over zijn rechten en plichten;
- een groot fraudebewustzijn van medewerkers die met cliënten en beoordelingen in aanraking komen;
- monitoring van en controle op signalen, zowel van signalerende instanties (Stichting Inlichtingenbureau) als van bijvoorbeeld een kliklijn<sup>1</sup>;
- uitvoeren van controles, met name daar waar de frauderisico's het hoogst zijn.

<sup>1</sup> In hoofdstuk 4 lichten we toe hoe met behulp van signaalsturing lastenverlichting bij burger en overheid bereikt kan worden.

## 1.2 Doel van deze handreiking

Een andere manier van werken komt niet vanzelf tot stand. Deze handreiking biedt daarom enkele handvatten voor u als gemeente die analysegestuurd wil gaan werken. Onder meer met goede voorbeelden die laten zien welke worstelingen u tegen kunt komen en welke keuzes u moet maken. De handreiking bevat een beschrijving van modellen die in gebruik zijn en die op commerciële basis voor gemeenten verkrijgbaar zijn. Per model wordt beschreven hoe u het model kunt toepassen, wat het oplevert en welke ervaringen er al mee zijn. We maken hierbij onderscheid tussen instrumenten die u kunt hanteren bij de risico-inventarisatie van cliënten en de wijze waarop u deze in uw organisatie kunt gebruiken.

Deze handreiking moet er uiteindelijk voor zorgen dat u een goede keuze kunt maken voor een vorm van analysegestuurde dienstverlening en u helpen bij de invoering ervan.

## 1.3 Doelgroep

Bent u beslisser in de gemeentelijke praktijk? Dan is deze handreiking bij uitstek geschikt voor u. U bent bekend met de wijze waarop handhaving in de sociale dienst is vormgegeven. Deze handreiking helpt bij handhaving op basis van risico-profielen en is met name interessant voor:

- *managers in de sociale diensten*: zij kunnen leren wat analysegestuurde dienstverlening inhoudt, welke instrumenten

daarvoor beschikbaar zijn en wat de ervaringen zijn met deze instrumenten.

- *beleidsafdelingen*: interessant voor afdelingen die zich bezighouden met het inrichten en vormgeven van beleid en organisaties omdat de handreiking de speelruimte van analysegestuurde dienstverlening laat zien. Ook wordt duidelijk wat zij de burgers kunnen bieden.
- *cliëntenorganisaties*: het handhavingsbeleid bepaalt in de meeste gemeenten het onderwerp van discussie en afstemming met cliëntenorganisaties. Ook voor hen biedt deze handreiking referentiemateriaal en voorbeelden van hoe het anders kan.

## 1.4 Scope van deze handreiking

Invoeren van analysegestuurde dienstverlening betekent beslissingen nemen over fraudepreventiebeleid, de inrichting van processen, het gebruik van instrumenten en de bereidheid om risico's te nemen en 'bij te sturen'. Het gaat dus verder dan het aanschaffen van nieuwe software. Ook moet u de verwachte baten goed op een rijtje zetten: wat wilt u dat het voor de burger als voordeel oplevert? En welk voordeel moet het uzelf opleveren?

Deze handreiking helpt daarbij, maar is niet allesomvattend. U moet er zelf ook wat voor doen. Wat deze handreiking wel en niet doet:

- De handreiking moet gemeenten en actoren binnen gemeenten een indruk geven wat analysegestuurde dienstverlening is, wat er bij komt kijken en



welke opties er allemaal zijn. De handreiking geeft richting, maar is geen stappenplan: deze handreiking leidt u niet via een helder pad naar een specifiek doel. Eerder biedt het opties op basis van wat technologisch mogelijk is en van wat zich in de praktijk voordoet.

- De handreiking biedt overzicht, geeft aan hoe anderen met dezelfde informatie hun beslissing hebben genomen, maar het is aan u om zelf te kiezen: de gemeente bepaalt haar eigen beleid.
- De handreiking is geschreven vanuit het perspectief van de baten voor de burger en van lagere administratieve lasten voor de gemeentelijke organisatie. De opties worden ook vanuit dit perspectief benaderd. Voor zover er zicht is op andere perspectieven wordt u daarop gewezen.
- De handreiking richt zich op praktijken en systemen van analysegestuurde dienstverlening waarbij de handhaving-praktijk centraal staat. Er zijn bijvoorbeeld systemen in omloop en in ontwikkeling die kunnen helpen bij lastenverlichting voor gemeenten zoals bijvoorbeeld de Kluwer Snelbalie. Met dit systeem kunnen cliënten thuis via het web een aanvraag indienen. Dat helpt werk te verschuiven naar de cliënt en is een reële besparing voor gemeenten. Maar dit systeem biedt nog geen mogelijkheid om ‘controles op afstand’ uit te voeren. Daarom bespreken we dit type methoden niet.
- Tot slot biedt de handreiking geen ‘theorie’ van analysegestuurde dienstverlening. In theorie is namelijk heel veel mogelijk. Maar de praktijk leert dat gemeenten de mogelijkheden van technologieën en van analysegestuurde dienstverlening op een specifieke wijze

invullen. Juist die keuzes in de praktijk helpen om realistische verwachtingen te hebben over analysegestuurde dienstverlening. Deze handreiking laat zien waar gemeenten tegenaan lopen en hoe zij omgaan met de mogelijkheden voor de burger.

## 1.5 Leeswijzer

De handreiking bestaat uit drie onderdelen:

### **Hoofdstuk 2**

geeft aan hoe u als gemeente kunt bouwen aan analysegestuurde dienstverlening. U vindt hier tips voor de vormgeving van sturing via risicoprofielen en krijgt een overzicht van de voordelen die u kunt realiseren. Voor uw gemeente, maar ook voor uw cliënten. Daarnaast trekt het hoofdstuk lessen uit de praktijk van verschillende gemeenten.

### **Hoofdstuk 3**

geeft een overzicht van de instrumenten die u kunt gebruiken bij het maken van de risicoprofielen. In dit hoofdstuk vindt u tevens een tabel waarin u alle informatie over deze instrumenten samengevat terug kunt vinden. Ook is er een verwijzing voor meer informatie.

### **Hoofdstuk 4**

geeft een beschrijving van zes ‘best practices’. Deze laten zien hoe gemeenten de verschillende instrumenten hebben ingezet bij hun rechtmatigheidsproces. Per goed voorbeeld is beschreven welk instrument is gebruikt, wat dat voor de praktijk betekende, welke voordelen dat opleverde en wat u daarvan kunt leren.





## Hoofdstuk 2

# Analysegestuurde dienstverlening: bouwstenen voor een nieuwe praktijk



## 2.1 Inleiding

Analysegestuurde dienstverlening zorgt ervoor dat de toets op rechtmatigheid van uitkeringen anders dan ‘standaard iedereen controleren’ kan worden uitgevoerd. Maar een gemeente haalt een dergelijke dienstverlening niet van de een op de andere dag in huis. Dit hoofdstuk laat zien hoe het pad naar de nieuwe manier van dienstverlening eruit ziet. Daarbij is aandacht voor risico-profielen, het mogelijke ideaalbeeld, de voordelen en de keuzemogelijkheden die uw gemeente heeft.

## 2.2 Bouwen aan analysegestuurde dienstverlening

Analysegestuurde dienstverlening vraagt om een nieuwe manier van organiseren van de handhaving door gemeentelijke sociale diensten. Deze vorm van dienstverlening is namelijk te onderscheiden van regelgestuurde en signaalgestuurde dienstverlening:

### 1. Anders dan regelgestuurd

Regelgestuurde dienstverlening door een sociale dienst betekent dat vooraf vastligt wat medewerkers voor cliënten doen. Het is dus essentieel dat professionals op de hoogte zijn van de regels. Bij analysegestuurde dienstverlening wordt de dienstverlening ingevuld en gewijzigd op basis van de risico's die de organisatie koppelt aan de cliënt en zijn gedrag. De kennis van de professional wordt ondersteund door wat geleerd is over gedrag van cliënten in het algemeen, in dit geval bijvoorbeeld fraudegedrag. Door deze,

meestal statistisch verzamelde kennis te koppelen aan de ervaringskennis van medewerkers ontstaat een kennisbasis waarvan ‘optimale acties’ kunnen worden afgeleid. De professional krijgt vervolgens de ruimte om deze ‘optimale acties’ te volgen en eventueel aan te vullen met eigen ervaringskennis.

### 2. Anders dan signaalgestuurd

Signaalsturing houdt in dat concrete fraudesignalen worden onderzocht, waarna eventuele acties volgen. Sociale diensten enten hun beleid op fraudesignalen uit bestandskoppeling, terugkoppeling van klantmanagers of fraudemedewerkers, op steekproeven, themagerichte onderzoeken of signalen van burgers via een kliklijn. Vaak is bij signaalsturing de fraude al gepleegd. Bij analysegestuurde dienstverlening gaat het om sturing op basis van risico's: er wordt alleen gecontroleerd als er hoge risico's zijn. Van verdenking is hier dus nog geen sprake. De gemeente controleert een cliënt omdat voor hem een verhoogd risico op fraude is vastgesteld op basis van algemene kenmerken (leeftijd, geslacht, beroep), in combinatie met statistische gegevens over fraudegedrag van cliënten. Risicosturing kan zowel bij preventieve controles (bijvoorbeeld bij het aanvraagproces) als bij correctieve rondes (bij ‘zittende’ cliënten) worden ingezet.

### Belang voor gemeente

Analysegestuurde dienstverlening biedt juist in de context van de bijstandspraktijk die sinds 2003 is ontstaan, mogelijkheden om het werk anders te doen. Bijvoorbeeld de afschaffing van de Regeling Administratieve Uitvoeringsgeschriften (RAU) voor het vaststellen van rechtmatigheid door de inwerkingtreding van de Wet Werk en Bijstand (WWB). Daardoor zijn

gemeenten zelf verantwoordelijk voor het vaststellen of een uitkering terecht wordt verstrekt. En de gemeenten lopen ook een risico: wordt er gefraudeerd, dan gaat dit ten koste van het gemeentelijke uitkeringsbudget. Gemeenten hebben er dus direct belang bij om de uitkeringspraktijk zo in te richten dat er zo min mogelijk fraude wordt gepleegd.

### **Niet te voorkomen**

Uit de 'Kernkaart Werk en Bijstand' en CBS-statistieken is af te leiden dat voor meer dan 100 miljoen euro per jaar wordt gefraudeerd. Hoewel in absolute zin een hoog bedrag, betreft het hier op het totaal van de bijstandsuitkeringen circa 3 procent per jaar. Andere cijfers wijzen op een iets hogere mate van fraude (4 tot 5 procent voor grote steden).

Toch is fraude door uitkeringsgerechtigden nooit helemaal te voorkomen, om verschillende redenen:

- In veel gevallen ontstaat fraude onbewust omdat cliënten, ondanks alle inspanningen van de gemeenten, niet precies weten wat ze wel en niet mogen doen. Soms is taal hierbij een belangrijke factor: hij of zij begrijpt niet alles van wat moet worden gemeld.
- Soms ontstaat fraude als gevolg van te lakse acties van de gemeente. Een cliënt weet dan bijvoorbeeld niet of hij of zij een te hoge uitkering heeft gekregen.
- Maar in veel gevallen gaat het ook om bewuste fraude, zoals het verzwijgen van inkomsten, het niet doorgeven van de woon- en partnersituatie, et cetera.

### **Te streng schrikt af**

Aan de gemeente de taak al datgene te doen om fraude te voorkomen en te corrigeren. Daarbij moet de gemeente altijd de

afweging maken tussen effectiviteit, efficiency en klantvriendelijkheid. Een echt 'waterdicht' systeem vraagt voor elke cliënt een maximale controle door de gemeente en kan leiden tot een inbreuk op de privacy van de cliënt. Bovendien kan een streng handhavingsbeleid afschrikwekkend werken. Als dit ertoe leidt dat er minder fraude wordt gepleegd, is dit goed. Als burgers die terecht een uitkering komen vragen juist worden weggejaagd, dan schiet de handhaving zijn doel voorbij. Ter informatie: meer dan 95 procent van de bijstandsccliënten vraagt terecht om een uitkering!

Volledige controle heeft ook om een andere reden een negatief effect. Jaarlijks zijn bijstandsgerechtigden volgens het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) zo'n 10 miljoen uur bezig met de aanvraag en verantwoording van de bijstand. Dit is zo'n 10 procent van de totale administratieve lasten van alle burgers in Nederland. De ontevredenheid van de burger met het handhavingsbeleid van gemeenten is dus reëel. Het ministerie van BZK heeft daarom nu ingezet op het besparen van geld, tijd en ergernissen van de burger door:

- gegevens maximaal te hergebruiken en processen en maandverklaringen (het rechtmatigheidsonderzoeksformulier 'rofje') anders in te richten;
- bewijslast te verminderen;
- procedures te verkorten.

Voor een goed handhavingsbeleid is het belangrijk de balans te vinden tussen streng optreden en de rechten van de burger. Met analysegestuurde dienstverlening is hiervoor het perspectief gecreëerd.

“Invoering van analysegestuurde dienstverlening in samenhang met een actief fraudepreventiebeleid resulteert bij sommige gemeenten in een halvering van de gemiddelde behandeltijd van een WWB-aanvraag, een doorlooptijd bij laag-risicoklanten van 1 tot 3 weken en een lichte afname van het aantal fraudegevallen.”

## 2.3 De ambities van analysegestuurde dienstverlening

Het uitgangspunt van analysegestuurde dienstverlening is dat het mogelijk is de dienstverlening in te richten op basis van verwachtingen over fraudegedrag. Deze verwachtingen leiden tot zogenaamde risicoprofielen van cliënten.

### 2.3.1 Risicoprofielen

Een risicoprofiel is niet meer of minder dan een overzicht van fraudetypen met een inschatting van de kans of een uitkeringsgerechtigde zich met deze vormen van fraude in zal laten (Reelick, 2010). Onderstaand ziet u zo'n risicoprofiel zoals deze wordt gemaakt door de Fraudescorakaart (FSK) van Stimulansz. Daarvoor zijn eerst twintig cliëntgegevens gevraagd. Op basis van een weging daarvan wordt bepaald of een fraudescor zich voordoet (oranje) of niet (groen). Een gemeente kan hier zelf een protocol van controleactiviteiten aan koppelen.

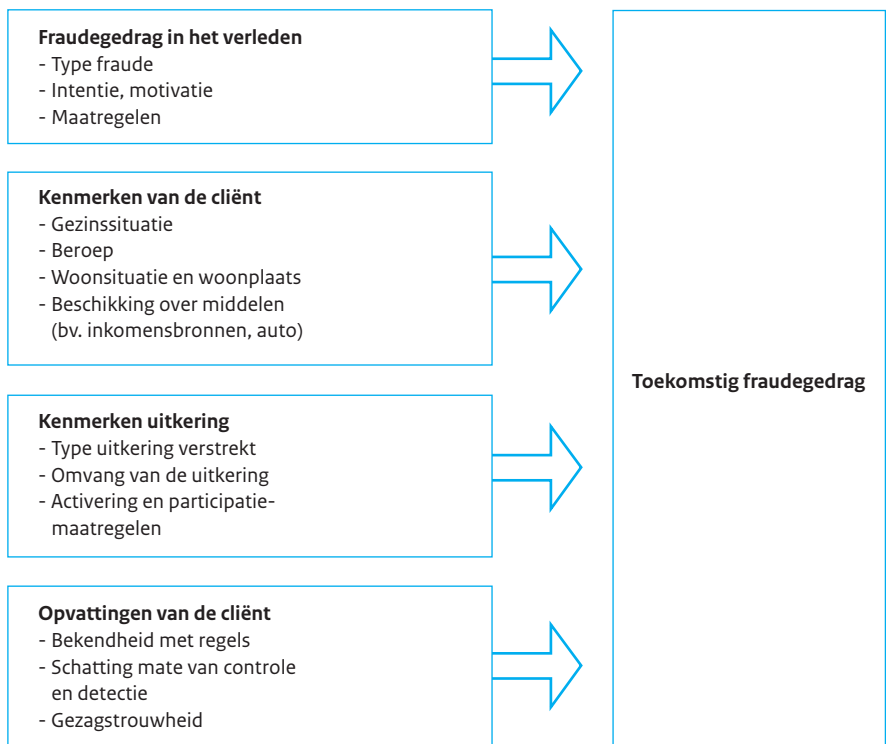
Protocol witte fraude?		Nee
Protocol grijze fraude?	2425	Ja
Protocol zwarte fraude?	1616	Ja
Protocol vermogensfraude?		Nee
Protocol samenlevingsfraude?		Nee
Protocol adresfraude?	1983	ja

Figuur 1. Voorbeeld van het risicoprofiel in de Fraudescorakaart (FSK).

Door het koppelen van verschillende databronnen is het mogelijk om voorspellingen te doen over gedrag en beleid. Ook is het mogelijk om profielen te genereren op basis van documentenonderzoek, ervaringen van medewerkers, theoretische of statistische analyse van cliëntgedrag uit het verleden. Er zijn verschillende koppelingen nodig om een FSK te maken.

### Gedragmodel en bouwstenen

Allereerst moet er een gedragmodel zijn: hypothesen over welke aspecten samenhangen met fraudegedrag. Er bestaan verschillende van dit soort modellen (Reelick, 2010). Onderstaand figuur laat de verschillende onderdelen van zo'n model zien.



Figuur 2. Samenhang persoon- en uitkeringskenmerken leiden tot een inschatting van toekomstig fraudegedrag.



Om een risicoprofiel op te stellen zijn verschillende bouwstenen nodig.

Bijvoorbeeld:

- een persoonlijk gesprek met de cliënt;
- informatie over de cliënt die aanwezig is in externe databases. Bijvoorbeeld informatie uit de gemeentelijke basisadministratie, autobezit in de RDW-database en de schuldsituatie;
- informatie over een cliënt in de interne databases van een gemeente. Bijvoorbeeld over eerdere uitkeringen, maatregelen of terugvorderingacties als gevolg van onterechte verstrekkingen, en eerdere interventies om de cliënt te helpen.

### **Verbanden leggen**

Het koppelen van gegevens uit deze verschillende informatiebronnen zorgt voor inzicht in de samenhang tussen persoonskenmerken, fraudekenmerken en type interventies. Daaruit is mogelijk de kans op fraudegedrag af te leiden welke weer wordt verzameld in het risicoprofiel.

Van belang hierbij is de mate waarin deze verbanden valide en betrouwbaar zijn.

Daarvoor is gedegen analyse nodig, maar vooral ook een goede theorie. Vereiste hierbij is ondersteunend wetenschappelijk onderzoek, om de causale richting in de veronderstelde verbanden te bevestigen. Risicoprofielen houden dus ook zelf een risico in: is de validiteit van verbanden niet of maar deels juist, dan loopt de gemeente de kans achter de verkeerde personen aan te zitten.

Ook Reelick (2010) waarschuwt hiervoor. Hij wijst op het stigmatiserende karakter van het handhavingsbeleid als het niet op een valide model is gebaseerd. Hij betwijfelt zelfs of de databestanden van één sociale dienst voldoende materiaal bevatten om dergelijke risicoprofielen op te stellen. Een bredere benadering, waaronder het koppelen van bestanden van meerdere diensten en het uitbreiden van de data met relevante persoonskenmerken (zoals het beroep van de cliënt) komt hieraan mogelijk tegemoet.

### **Verbreding profielen**

Extra dimensie hierbij is dat bij het vaststellen van risicoprofielen niet alleen wordt gekeken naar fraudegedrag, maar ook naar de mate waarin er kansen zijn voor participatie en reïntegratie. Dit verbreedt analysegestuurde dienstverlening van alleen fraudepreventie naar een combinatie van fraudepreventie met participatie- en reïntegratie mogelijkheden. Ook kan dit nog aangevuld worden met zorgaspecten. In deze handreiking richten we ons daar minder op, maar bij sommige instrumenten komt dit wel aan bod.

“Door gebruik te maken van reeds beschikbare gegevens kunnen de maandelijkse rofjes beperkt blijven tot slechts die cliënten die maandelijks wisselende inkomsten hebben.”

### 2.3.2 Mogelijkheden van analysegestuurde dienstverlening

De basis voor analysegestuurde dienstverlening is dus het risicoprofiel. Deze profielen kunnen veel verschillende vormen aannemen, waardoor de praktijk van de dienstverlening ook heel verschillend kan zijn. Overigens hebben

sociale diensten nu ook al sterk verschillende controlepraktijken. In de volgende paragraaf leest u over de keuzemogelijkheden die er zijn voor de inrichting van analysegestuurde dienstverlening. Daarbij is aandacht voor toekomstige en theoretische mogelijkheden. De risicoprofielen bijvoorbeeld, zouden kunnen leiden tot een 'geautomatiseerde sociale dienst'.

#### Een geautomatiseerde sociale dienst?

Zijn risicoprofielen een goede sturing op het risico op fraudegedrag, dan kan het werk van de sociale diensten heel anders worden. Denk aan de volgende aanpassingen:

- Een cliënt kan via internet een aanvraag doen voor ondersteuning. In die webomgeving is meteen mogelijk de aangeleverde informatie en al bekende gegevens te koppelen aan een risico-inschatting op fraudegedrag. Deze inschatting kan leiden tot extra vragen aan de cliënt of kan aanleiding zijn de cliënt te wijzen op specifieke plichten of consequenties als de cliënt niet aan die plichten voldoet.  
Een geautomatiseerd advies op maat dus dat ervoor zorgt dat niet alle cliënten dezelfde vragen krijgen.
- Na het indienen van een verzoek kan via het risicoprofiel opnieuw een afweging worden gemaakt en kan de dienstverlening aan de cliënt 'op maat' worden geregeld:
  - het soort activering wordt automatisch geselecteerd;
  - de gepaste risicobeheersingmaatregelen worden geselecteerd.
- Als het cliëntverzoek binnenkomt bij de klantmanager, krijgt hij tegelijk een voorstel van maatregelen die gekoppeld moeten worden aan de uitkeringsbeslissing. De klantmanager kan op basis hiervan een gesprek aangaan met de cliënt.
- In geval van een hoog frauderisico bij een klant krijgt de fraude afdeling via een workflow (automatische procesgang) advies over de uit te voeren controlemaatregelen. Op basis daarvan kan de afdeling haar activiteiten plannen en uitvoeren. De resultaten van deze acties (bijvoorbeeld een huisbezoek of informatie over de reële fraude) worden op individueel niveau teruggekoppeld aan het systeem ten behoeve van de rechtmatigheidsvaststelling. Zonodig kan het risicoprofiel voor de betreffende klant worden bijgesteld.

### 2.3.3 Baten van analysegestuurde dienstverlening

Maar waarom automatiseren? Sociale diensten zitten daar niet specifiek op te

wachten. Analysegestuurde dienstverlening is alleen maar dienstbaar als gemeenten verschillende voordelen kunnen behalen. Zowel vanuit het perspectief van de cliënt als vanuit het perspectief van de sociale dienst zelf.

#### **Voordelen van analysegestuurde dienstverlening...**

##### **...voor de cliënt of burger**

- Dienstverlening op basis van risicoprofielen zorgt ervoor dat de cliënt op de juiste manier informatie krijgt over zijn rechten en plichten. En behoort de cliënt niet tot een risicogroep, dan hoeft deze ook minder op fraudegedrag gewezen te worden.
- Er is mogelijk minder controle nodig. Huisbezoek bijvoorbeeld, is niet in alle situaties nodig.
- Het is beter om vooraf de juiste controle te krijgen, dan achteraf een terugvorderingclaim te krijgen. Een risicoprofiel kan bijvoorbeeld duidelijk maken wat de consequentie is van het feit dat een cliënt moeite heeft met de Nederlandse taal. Gerichtte controle op mogelijke fouten of tekort aan informatie voorkomt dat dit gedrag later het stempel 'fraude' krijgt.
- Uiteindelijk zorgt de dienstverlening ervoor dat de cliënt minder informatieplicht krijgt opgelegd. Dit vermindert de administratieve lasten.
- Goede analysegestuurde dienstverlening leidt tot de juiste maatregelen en daarmee tot het snelste pad uit de afhankelijkheid.

##### **...voor de sociale dienst**

- Analysegestuurde dienstverlening kan leiden tot een effectiever inkomens- en fraudebeleid. Is er een goede koppeling tussen risico en reëel gedrag, dan zijn de controleacties die daarop worden gebaseerd ook succesvoller. Wordt ook het advies aan de burger hieraan afgemeten, dan kan fraude verder worden voorkomen.
- Als het risicoprofiel zorgt voor een goede voorspelling van fraude, dan kan het profiel de basis vormen voor preventief beleid. Sociale diensten moeten niet zomaar accepteren dat fraudeorzaken voor eens en altijd vastliggen. Een gemeente kan bijvoorbeeld samen met de gemeentelijke Dienst voor Maatschappelijke Ontwikkeling de oorzaken van fraude aanpakken. Daarmee is wel een verdere ontwikkeling van het risicoprofiel nodig.
- Als de cliënt minder informatie hoeft aan te leveren, dan heeft de sociale dienst ook minder gegevens te verwerken. Zo zorgt analysegestuurde dienstverlening voor minder administratieve lasten.

- Zorgen de risicoprofielen voor de juiste acties tegen fraudeurs, dan komt er minder fraude voor en keert de sociale dienst minder uit. In middelgrote gemeenten gaat dat al snel om 1 tot 2 miljoen euro per jaar.
- Zijn de acties door analysegestuurde dienstverlening effectiever, dan ligt een optimale (bijvoorbeeld minder grote) uitkeringsorganisatie in het verschiet. Door de risicoprofielen is immers beter in te schatten hoeveel preventiemedewerkers en fraudeambtenaren er nodig zijn. Het gaat daarbij meer om 'rightsizing' dan om 'downsizing', het gaat niet per definitie om inkrimpen. Wel kan de aandacht verschuiven naar meer dienstverlening en minder controle.

### 2.3.4 De keuzes bij analysegestuurde dienstverlening

Analysegestuurde dienstverlening is nog volop in ontwikkeling. Belangrijkste redenen dat deze vorm van dienstverlening nog steeds 'maakbaar' is en zal blijven, zijn dat de modellen achter de risicoprofielen nog verre van af zijn en dat de technologie die voor de profielen nodig is nog volop in ontwikkeling is. Daarnaast verandert de samenleving voortdurend: het is de vraag of een model dat nu valide is, dat over vijf jaar nog steeds is.

Voor analysegestuurde dienstverlening ligt nog nergens een sjabloon: een gemeente heeft dan ook veel vrijheidsgraden voor de inrichting ervan. Wel moeten de risicoprofielen centraal staan.

Omdat gemeenten veel speelruimte hebben, is het handig te weten welke keuzemogelijkheden er zijn. Daarbij moet de gemeente voortdurend een afweging maken tussen de verschillende baten en de investeringen.

#### Keuzes voor het informatiesysteem/ ICT-beheer

- Welke soorten fraude zijn er? De risicoprofielen kunnen heel wat soorten fraudegedrag samenvatten. Wilt u alle fraudevormen signaleren of alleen de vormen die niet met behulp van de informatie van bijvoorbeeld het Inlichtingenbureau te achterhalen zijn? Daarnaast moet voor elk soort fraude duidelijk zijn welke acties worden verwacht van klant- en fraude-medewerkers.
- Op welk gedrag wordt het risicoprofiel gebaseerd? Bijvoorbeeld alleen op objectieve kenmerken als woonplaats en gezinssituatie, of ook op subjectieve elementen als houding en bereidheid om mee te werken? Subjectieve gegevens kunnen sneller wijzigen en moeten in een direct gesprek met de cliënt worden vastgesteld. Ook zijn die gegevens lastig te peilen. Dit vraagt om omzichtig handelen van de klantmanager. Bovendien moet soms gesteund worden op zijn/haar 'gevoel'.
- Op welke informatie is het model voor de risicoprofielen gebaseerd? Is dat vooral theorie, dan is het denkwerk van de

ontwikkelaar de basisinformatie. Is het meer statistisch, dan is historische informatie de basis. Maar in alle gevallen is de relatie met het gedragsmodel van cliënten van belang.

- Ook kan onderscheid gemaakt worden tussen een statisch en dynamisch karakter. Statische modellen staan vast en zijn richtinggevend voor de toekomst. Achterliggende kansberekeningen van dynamische modellen kunnen worden aangepast op basis van wat in de praktijk gebeurt. Dit heeft overigens alleen zin als de werking van het risicomodel regelmatig wordt getoetst. Hebben de cliënten waarbij een laag risico is ingeschat, inderdaad een laag risico? Daarbij moet wel worden opgemerkt dat de sociale dienst ook bij cliënten met een laag risico steekproefsgewijs moet controleren.
- Hoe wordt de koppeling gemaakt met participatiemaatregelen? Daarbij kan het gaan om twee varianten: gescheiden vaststelling van de kans op fraude en de

afstand tot de arbeidsmarkt, of een combinatie van beide. Bij de combinatie draagt de afstand tot de arbeidsmarkt bij aan de risicoprofilering, wat het risicomodel flink complexer maakt. Wel is het voordeel hiervan dat per cliënt een geïntegreerd pakket aan controle en reïntegratieinspanningen kan worden vastgesteld. De gemeente moet daarbij wel weten of de twee beslissingen bij dezelfde klantmanager kunnen worden ondergebracht.

- Hoe vindt de aanvraag en het beheer plaats? Van cliënten die voor het eerst een uitkering aanvragen, is nog niet zoveel bekend. Fraudegedrag moet dan op een andere manier getoetst worden dan bij cliënten die al een uitkering ontvangen. Risicoprofielen zullen wel hetzelfde zijn, maar bij de intake moet aan cliënten die voor het eerst een aanvraag doen meer worden gevraagd.
- Wordt voor het vaststellen van het risicoprofiel gebruik gemaakt van gegevens die bij de gemeente aanwezig zijn? De gemeente kan bijvoorbeeld gebruik maken van de basisadministratie of het uitkeringsbeheersysteem. De gegevens die worden hergebruikt moeten wel betrouwbaar en uniform zijn, zodat risicobepaling op een zinvolle wijze kan worden uitgevoerd.

“Gebruik van gemeentelijke gegevensbestanden voor het vaststellen van risicoprofielen is slechts zinvol indien de kwaliteit van deze gegevens gewaarborgd is.”

#### **Keuzes ten aanzien van de burger of cliënt**

- Welke informatie geeft u als gemeente aan de burger? Veel fraude ontstaat omdat de burger niet weet wat zijn rechten en plichten zijn. Dat moet dus duidelijk zijn. Daarnaast moet de burger weten dat de sociale dienst altijd zal controleren op frauderisico's. Goed informeren over de controle geeft ook het signaal aan de cliënt dat het

belangrijk is mee te werken. Bovendien heeft het een preventieve werking.

- In hoeverre vindt differentiatie plaats op basis van het risicoprofiel? Een gemeente moet weten of ze bijvoorbeeld de informatievoorziening gaat differentiëren op basis van de profielen, maar ook of de gemeente dit gaat communiceren. Hierbij speelt tevens de vraag wanneer differentiatie zinvol is. Is dat alleen zinvol als het leidt tot minder administratieve lasten voor de dienst, of ook voor de cliënt?

“Goede informatievoorziening naar de klant over diens rechten en plichten evenals over de wijze waarop controles plaatsvinden, vormt een belangrijke pijler van het fraudepreventiebeleid.”

#### **Keuzes ten aanzien van medewerkers van de dienst**

- *Wat is de betrokkenheid van medewerkers bij de ontwikkeling van het risicoprofiel?* Klantmanagers en intakers hebben immers vaak ervaring met fraudegedrag en hebben er ook opvattingen over. Het is belangrijk om hun mening hierover te kennen. Bovendien moeten zij weten waarom ze bepaalde vragen aan de cliënt voorleggen en of er ruimte is voor hun ‘onderbuikgevoel’. Sommige modellen maken expliciet gebruik van dit gevoel omdat gedragsmodellen in het risicoprofiel niet helemaal volledig zijn. Andere modellen proberen juist zoveel mogelijk objectief te zijn.
- *Wie gaat het risicoprofiel gebruiken?* Voor gebruik van het risicoprofiel moeten er gegevens over de cliënt aan worden verbonden. De gemeente moet zichzelf de vraag stellen wie die gegevens moet invoeren. Is dat bijvoorbeeld de intaker of iemand uit de handhavingsgroep van de gemeente? Meestal wordt dit proces opgeknipt en beoordeelt een handhavingmedewerker het risicogedrag en toetst hij/zij deze aan het risicoprofiel.
- *Wat is de speelruimte bij gebruik van het systeem?* Het risicoprofiel geeft aan of de kans op specifiek fraudegedrag hoog is of niet en welke controlemaatregelen van kracht zijn. Belangrijk is te bepalen of de medewerker deze conclusie naast zich neer mag leggen of de maatregel altijd moet accepteren. Daarbij zijn ook de gevolgen van de toetsing voor de werklust van een medewerker van belang. De medewerker moet een toetsing kunnen uitvoeren, zonder dat hij hoeft na te denken over de mogelijke gevolgen hiervan voor zijn werklust.
- *Hoe zorg je ervoor dat medewerkers het systeem goed gebruiken?* Risicoprofielen hebben alleen zin als medewerkers zich bewust zijn van de desastreuze gevolgen van fraude en van de kans dat fraude zich voordoet. Ze moeten weten wat de eigen organisatie zal doen als het risicoprofiel aangeeft dat er een frauderisico is en het gevoel hebben dat er wat met hun beslissing en informatie wordt gedaan.

### **Keuzes ten aanzien van de fraudepreventie, sociaal inspecteurs**

- *In hoeverre is andere controle nodig?* Voor uw gemeente bieden risicoprofielen de mogelijkheid om fraudecontrole en handhaving anders in te richten. Niet ‘downsizen’, maar ‘rightsizen’. Andere controlemiddelen blijven dus nodig, bijvoorbeeld signaalsturing. Daarbij moeten gemeenten zich afvragen of cliënten met een laag risico ook nog steekproefsgewijs worden gecontroleerd en hoe om wordt gegaan met signalen van risico’s.
- *Wie doet wat?* Ook voor de handhavingsgroep moet duidelijk zijn wat hun rol is. Vergeet daarbij niet dat zij goed getraind zijn in het herkennen van frauderisico’s en het hanteren ervan.
- *Hoe vaak moet je een risicoprofiel maken?* Wil een gemeente bestaande cliënten profileren, moet dat dan periodiek (bijvoorbeeld maandelijks) of een enkele keer, bijvoorbeeld naar aanleiding van een of meerdere incidenten of vanwege een themacontrole.

### **Keuzes voor het management**

- *Wanneer moet bijvoorbeeld het rofje nog gebruikt worden?* Risicoprofielen bieden de mogelijkheid om administratieve lasten voor de burger te verminderen. Dat betekent ook een aangepast werkproces voor de gemeente. De voordelen van dat nieuwe werkproces kan de gemeente echter alleen maar proeven als medewerkers sommige activiteiten echt niet meer hoeven uit te voeren en cliënten bepaalde informatie echt niet meer hoeven aan te leveren. Selectief gebruik van het rofje of het Inlichtingenformulier kan wel, maar dan moet het management wel aangeven waarom.

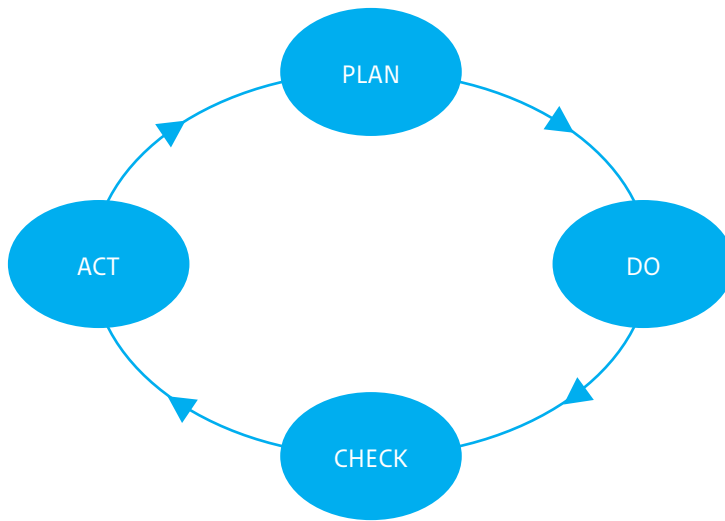
- *Hoe leer je van ervaringen?* Gebruik van risicoprofielen leidt tot wijzigingen in de dienstverlening en handhaving. Daarbij is het ook belangrijk te weten in hoeverre de acties effect hebben. De manager moet daarom een leercyclus inbouwen. Het proces ziet er dan als volgt uit: heldere plannen maken – acties ondernemen – controleren of gestelde doelen zijn behaald. Hierbij kan de ‘Deming circle’ (zie kader), ook wel PDCA-cyclus genoemd, gebruikt worden. Zodat risicoprofielen kunnen worden bijgesteld of het gebruik van profielen kan worden verbeterd.
- *Hoe is de nieuwe werkwijze in te voeren?* Medewerkers in de verschillende onderdelen van het proces moeten worden betrokken bij de ontwikkeling en het gebruik van de risicoprofielen. Alleen dat verzekert goed gebruik ervan.
- *Hoe passen de risicoprofielen in de besturing van de organisatie?* De manager moet weten hoe de risicoprofielen en de daaraan verbonden actieprotocollen, samenhangen met de reïntegratie-inspanningen, de handhaving en de het aantal klanten dat een medewerker op een bepaald moment dient te helpen.

### **Keuzes voor de beleidsmaker**

- *Welk beleid gaat de gemeente voeren?* Alle beslissingen over het gebruik van risicoprofielen komen samen bij de beleidsmaker. De gemeente moet wel weten welk beleid ze wil voeren om burgers en cliënten op hun fraudegedrag aan te kunnen spreken. Dit beleid moet de samenhang tussen risicosturing en organisatiebeleid duidelijk maken. Ook moeten de doelstellingen en de beoogde voordelen zichtbaar zijn.

### Deming circle

Een Deming circle, ook wel PDCA-cyclus genoemd, is een proces dat is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van een proces of activiteit, in dit voorbeeld de risicovaststelling. De cirkel bestaat uit vier steeds terugkerende activiteiten:



*Figuur 3. Deming circle, ook wel PDCA-cyclus genoemd.*

#### Het gaat om de volgende activiteiten:

##### Plan

Opstellen van doelen, bijvoorbeeld: '80 procent van de laagrisico cliënten fraudeert werkelijk niet, 80 procent van de hoogrisico cliënten fraudeert inderdaad.'

##### Do

Uitvoering van het proces en bijhouden welke klanten inderdaad frauderen. Hiertoe worden ook enkele klanten met een laag risicoprofiel gecontroleerd.

##### Check

Controleren of de gewenste percentages inderdaad behaald zijn. Zo niet, dan vindt analyse van de oorzaken plaats en worden verbeteringen voor het risicomodel geformuleerd.

##### Act

De verbeteringen worden ingevoerd. Vervolgens worden nieuwe, dan wel aangepaste of aangescherpte doelstellingen gemaakt (Plan).





# Hoofdstuk 3

## Welke instrumenten voor analysegestuurde dienstverlening?



## 3.1 Inleiding

Analysegestuurde dienstverlening begint met het vaststellen van de groep cliënten bij wie de kans op fraude het grootst is. Daar kan de gemeente dan haar controle op richten. Voor het vaststellen van het risico zijn verschillende instrumenten ontwikkeld. In dit hoofdstuk leest u meer over vier instrumenten die algemeen verkrijgbaar zijn, inmiddels meer dan een jaar gebruikt worden en in één of meerdere gemeenten zijn ingezet. Daarbij stellen we steeds dezelfde vragen:

- Waar komt de methode vandaan?
- Wat doet de methode?
- Hoe werkt het voor nieuwe cliënten?
- Hoe werkt het voor zittende cliënten?
- Wat is het achterliggende risicomodel?
- Hoe kan de gemeente het instrument beheren?

## 3.2 De Risico-instrumenten

Lees meer over de volgende vier risicoanalyseinstrumenten:

- De Fraudescorakaart;
- De Methode DPS-Matrix;
- Alert;
- XpertKlant.

De instrumenten zijn allemaal een uitwerking van de Fraudescorakaart, waarbij elk instrument op een eigen wijze de rekenmodellen en in- en uitvoerparameters zijn vormgegeven.

### 3.2.1 De Fraudescorakaart

#### Waar komt de methode vandaan?

De Fraudescorakaart (FSK) is 2004 ontwikkeld door een aantal gemeenten. Onder meer door de gemeenten Utrecht, Ede, Hilversum en Oss, in samenwerking met Stimulansz.

#### Wat doet de Fraudescorakaart?

De Fraudescorakaart is een eenvoudig middel om het risicoprofiel van een cliënt vast te stellen. Er zijn twee varianten: een Excelwerkblad en een web-based versie.

De meest eenvoudige vorm is een Excelwerkblad waarin de gemeente handmatig klantgegevens invoert. Bijvoorbeeld over inkomen, opleiding, beroep en woonsituatie. Een berekening toont vervolgens of een van de volgende vormen van fraude voorkomt:

- witte fraude;
- grijze fraude;
- zwarte fraude;
- vermogensfraude;
- samenlevingsfraude;
- adresfraude.

Een tweede vorm is een web-based versie, ontwikkeld door Stimulansz. Deze inventariseert periodiek, bijvoorbeeld maandelijks, de risicoscores van de cliënten in het klantenbestand. Het instrument leest daarvoor geheel automatisch alle data uit het uitkeringsstelsel. Vervolgens stuurt het alle gegevens naar Stimulansz, waar deze automatisch worden geanalyseerd op mogelijke risico's. De resultaten worden vervolgens teruggekoppeld naar de sociale dienst met speciale 'klantrisiko overzichten'. Bovendien geeft het instrument een extra signaal als de cliënt-

situatie zodanig wijzigt dat het leidt tot een verhoogd risico.

De Fraudescorekaart beperkt zich tot het signaleren en identificeren van de risico's.

De gemeente moet zelf zorgen voor het definiëren en ondernemen van vervolgacties.

### **Hoe werkt het voor nieuwe cliënten?**

Voor nieuwe cliënten is de Excelvariant het eenvoudigste middel. De klantmanager of administratief medewerker vult de gegevens dan handmatig in en de Fraudescorekaart genereert direct een overzicht van de scores op de risico's. De medewerker drukt deze af om hem vervolgens toe te voegen aan het klantdossier. De medewerker of manager kan ook direct relevante controleacties in gang zetten.

### **Hoe werkt het voor zittende cliënten?**

Ook voor het zittende bestand kan de gemeente de Excelvariant gebruiken. Deze moet dan wel per cliënt opnieuw ingevuld worden, bijvoorbeeld voorafgaand aan een hercontrolegesprek. Wat dat betreft is voor deze cliënten de web-based versie handiger. Daarmee kan met één handeling een profiel worden weergegeven. Belangrijk bijvoorbeeld als de gemeente periodiek wil vaststellen bij welke cliënten zich de hoogste risico's bevinden of het verloop van risico's in kaart wil brengen. De gemeente kan hiermee bijvoorbeeld heronderzoeken doen naar klanten met een hoger risico.

### **Wat is het achterliggende risicomodel?**

Beide versies van de Fraudescorekaart zijn gebaseerd op een landelijk risicomodel. Dit model beschikt over een vrij invulveld waarin bijvoorbeeld een regiogebonden beroep met een hoog frauderisico ingevuld kan worden. Onderzoeksbureau SEOR heeft

het model, in samenwerking met een aantal gemeenten en Stimulansz, doorontwikkeld in 2007<sup>2</sup>. De Fraudescorekaart is inhoudelijk in beheer bij Stimulansz.

### **Hoe kan de gemeente het instrument beheren?**

De gemeente kan de Excelversie van de Fraudescorekaart opslaan op een lokale computer. Ook is deze versie te benaderen via Suwinet-Inkijk.

Op de web-based Fraudescorekaart kan de gemeente een abonnement nemen bij Stimulansz. Om de applicatie te laten werken moeten op het ICTnetwerk van de sociale dienst enkele datauitvraagmodules worden geïnstalleerd. Dat maakt communicatie mogelijk van de applicatie met de gemeentelijke beheersystemen. Stimulansz richt de applicatie en het platform technisch in en beheert deze. Ook voert Stimulansz de hosting van de applicatie uit en staat zij garant voor de servicedesk.

#### **Meer informatie over de Fraudescorekaart?**

- De Excel versie van de Fraudescorekaart is op te vragen via [www.hoogwaardig-handhaven.nl](http://www.hoogwaardig-handhaven.nl) en kan op een lokale computer worden opgeslagen.
- De Fraudescorekaart is tevens beschikbaar via Suwinet-Inkijk.
- Informatie over de web-based versie is te verkrijgen bij Stimulansz: Stichting Stimulansz, Koningin Wilhelminalaan 5, 3527 LA Utrecht ([www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl)).

### 3.2.2 De Methode DPS-Matrix

#### Waar komt de methode vandaan?

De Methode DPS-Matrix is in 2007 ontwikkeld door vier gemeentelijke sociale diensten (Boxmeer, ISD Optimisd, Echt-Susteren en Kerkrade: de BOEK-gemeenten). Dat gebeurde in samenwerking met RCF Kenniscentrum Handhaving Zuid-Oost Nederland.

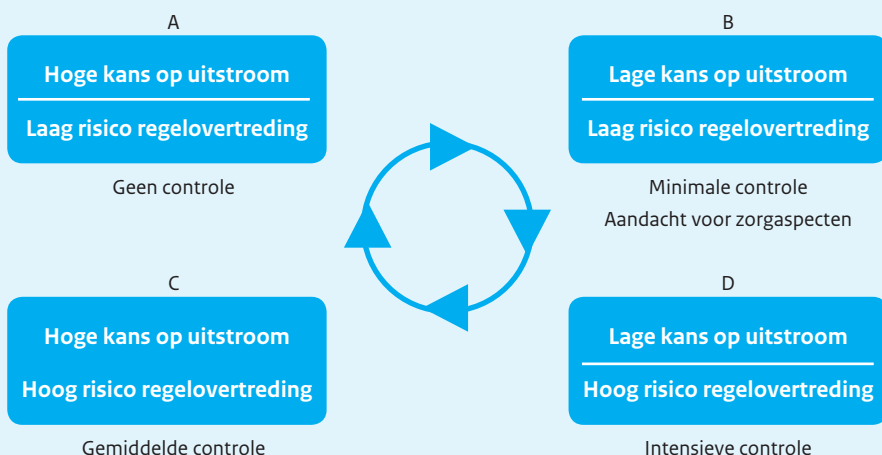
#### Wat doet de Methode DPS-Matrix?

De methode ondersteunt het aanvraagproces van een WWB-uitkering door een inventarisatie te maken van de risico's op regelovertreding. Ook maakt de methode een diagnose van de omstandigheden van de cliënt. Dit moet een beeld geven van bijvoorbeeld de kans op

uitstroom naar een baan. De Methode DPS-Matrix gebruikt hiervoor enerzijds automatisch op te vragen gegevens uit andere systemen en anderzijds handmatig ingevoerde gegevens.

Met deze gegevens stelt de methode een klantprofiel<sup>3</sup> samen (zie figuur 4 voor mogelijke klantprofielen). Aan de hand daarvan stelt het systeem de te volgen acties vast voor het vaststellen van rechtmatigheid van de aanvraag. Ook worden reïntegratie-inspanningen en termijnen voor hercontrole vastgesteld en ingepland. Verder levert de methode management-rapportages op. Bijvoorbeeld over het aantal cliënten in elk kwadrant en het verloop daarvan in de tijd. Deze gegevens voorzien de interne controller en/of de accountant van adequate informatie.

#### De profielen



Figuur 4. De vier kansen- en risicoprofielen. Voor elk van deze profielen voorziet de Methode DPS-matrix in een protocol met betrekking tot initiële en periodieke controle- en reïntegratieacties.

<sup>3</sup> Hierbij worden de risico's van zwarte fraude, woon/adresfraude en samenlevingsfraude vastgesteld.

## Start

## Case overzicht: Jansen, Hannie



Jansen, Hannie  
 Geb.datum: 16-10-1979  
 BSN: 1242.90.978  
[Gegevens wijzigen](#)

## Profiel A

Overzicht  
 Kansen  
 Risico's  
 Protocol

Voorbeeld introductietekst: Beantwoord alle kans-vragen en druk vervolgens op 'opslaan/herbereken' aan de rechter- en onderkant van deze pagina.

Geslacht: Vrouw  
 Achternaam: Jansen  
 Tussenvoegsel:  
 Voornaam: Hannie  
 Initialen: HMFH

Geboortedatum: 16-10-1979  
 BSN: 1242.90.978  
 Straat: Raadhuisplein

Huisnummer: 1  
 Toevoeging:  
 Postcode: 5830 al  
 Woonplaats: Boxmeer  
[Foto wijzigen](#)

Kansen: Hoge kans op uitstroom  
 Risico: Laag frauderisico

Participatieladder: 6  
 Klantmanager: Marijette Smeitink  
 Case geactiveerd: 7-2-2011  
 Laatste wijziging: 7-2-2011  
 Gewijzigd door: Marijette Smeitink  
 Case historie:  
 7-2-2011 10:48  
 7-2-2011 10:48  
 7-2-2011 10:48  
 7-2-2011 10:48  
 7-2-2011 10:48

OPSLAAN (HERBEREKEN)

PRINTEN

EXPORTEREN

ARCHIVEREN

TERUG

Profiel A:  
 [Omschrijving profiel A ]  
[Direct naar protocol](#)

Ook kan de manager Sociale Zaken met deze gegevens sturen op case loads (aantal cliënten dat een medewerker onder zijn hoede heeft), controle inspanningen of deze zelfs gebruiken voor het bijstellen van de gebruikte protocollen.

### Hoe werkt het voor nieuwe cliënten?

Bij de aanvraag van een WWB-uitkering wordt het klantprofiel opgesteld met behulp van geautomatiseerde gegevensinvoer uit de gemeentelijke informatie-systemen. Dit wordt aangevuld met handmatig ingevoerde gegevens uit de aanvraag en het dienstverleningsgesprek. Het resultaat is een voorlopige kansen- en risicoscore met een bijbehorend protocol voor het reïntegratie- en controletraject. Tijdens dat traject kan bijvoorbeeld in een gesprek aanvullende informatie gevraagd worden. Deze informatie kan aan het model worden toegevoegd. Het profiel kan dus eventueel nog wijzigen.

De gemeente kan aan de hand van het profiel ook vaststellen wanneer hercontroles plaats moeten vinden, bijvoorbeeld na 12 of na 36 maanden. Het systeem plant deze controles ook in. Verder

stelt de klantmanager aan de hand van het risicoprofiel vast welke vervolgcacties voor rechtmatigheidsvaststelling en reïntegratie noodzakelijk zijn. Dat doet de klantmanager eventueel met behulp van een afhandelingsprotocol.

### Hoe werkt het voor zittende cliënten?

De gemeente kan het zittende klantenbestand met de Methode DPS-Matrix continu monitoren op risico's en kansen. Wel belangrijk is dan, dat de gemeente wijzigingen per cliënt doorvoert in de bijbehorende applicatie, bijvoorbeeld als het risico van een cliënt na een hercontrole wijzigt. Met de gegevens kan de gemeente sturen op controle- en reïntegratie-activiteiten, maar ook op de werklust van de klantmanager.

Voert een gemeente de Methode DPS-Matrix in, dan moet zij het klantenbestand naar de applicatie uploaden. Dit kost enkele minuten per cliënt.

### Wat betekent dit voor de regeldruk en administratieve lasten?

Een cliënt die een uitkering aanvraagt hoeft door de koppeling met de gemeentelijke

basisadministratie alleen gegevens aan te leveren die niet in die administratie staan.

De gemeente kan ook zelf sturen op lastenvermindering bij zowel zichzelf als de burger. De gemeente stelt namelijk zelf vast welke activiteiten zij uitvoert bij de verschillende risicoprofielen, bijvoorbeeld een huisbezoek bij klanten met een hoge risicoscore.

### **Wat is het achterliggende risicomodel?**

De risicoscore op rechtmatigheid wordt vastgesteld met een vaste set rekenregels. Die is niet aan te passen. Het bepalen van de kans op uitstroom gebeurt met rekenregels die de gemeente deels zelf kan vaststellen op basis van lokale factoren. Deze factoren kan de gemeente ook weer bijstellen na verloop van tijd als daar aanleiding voor is. Dit inhoudelijke beheer van de applicatie voert de gemeente zelf uit.

### **Hoe kan de gemeente het instrument beheren?**

De Methode DPS-Matrix is een softwarepakket dat op de server van de sociale dienst wordt geïnstalleerd. Het systeem omvat een 'makelaar', een module die gegevens van verschillende administratiesystemen uitvraagt en terugkoppelt aan de Methode DPS-Matrix. Dit instrument is via een icoon op te vragen op de werkplek. Elke medewerker kan via dit icoon de analyse uitvoeren. Als de Methode DPS-Matrix ook is gekoppeld met het klantvolgsysteem, dan wordt het klantprofiel automatisch in dit systeem overgenomen. In het systeem kunnen medewerkers dan per profiel rapporteren over de te volgen procedures, bijvoorbeeld over periodieke hercontroles. De leverancier van de software, Datacon, zal het technisch beheer en de support uitvoeren.

### **Wat zijn de ontwikkelingen van de methode?**

De vier BOEK-gemeenten, die hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van het instrument, gebruiken deze methode al enkele jaren. In het eerste kwartaal van 2011 voeren ook twintig andere proefgemeenten het instrument in. De verwachting is dat de applicatie in die periode ook landelijk beschikbaar komt.

Tevens wordt gewerkt aan het inzetbaar maken van het instrument voor andere klantprocessen, bijvoorbeeld de aanvraag van Bijzondere Bijstand. En een web-based integratie van de participatieladder (verplicht in het kader van een CBS-monitor), is mogelijk een volgende stap in de ontwikkeling van de applicatie. Tenslotte wordt de methodiek doorontwikkeld voor integrale toepassing van inkomensondersteuning en reïntegratie. Zo kan bijvoorbeeld ook het UWV/Werkbedrijf de methode gebruiken.

#### **Meer informatie over de Methode DPS-Matrix?**

- Neem voor meer informatie over de Methode DPS-Matrix contact op met het RCF Kenniscentrum Handhaving Zuidoost Nederland (dhr. Ton Plompen, [t.plompen@eindhoven.nl](mailto:t.plompen@eindhoven.nl)).
- Zie ook website [www.mindergedoe.nl](http://www.mindergedoe.nl).

### 3.2.3 Alert

#### Waar komt de methode vandaan?

Methode Alert is uitgegeven door Capgemini. Gemeente Utrecht gebruikt de methode nu twee jaar voor risicosturing in het aanvraag- en beheerproces van WWB-uitkeringen<sup>4</sup>. Ook Groningen, Dordrecht en Zwolle zijn bezig met de invoering van deze methode.

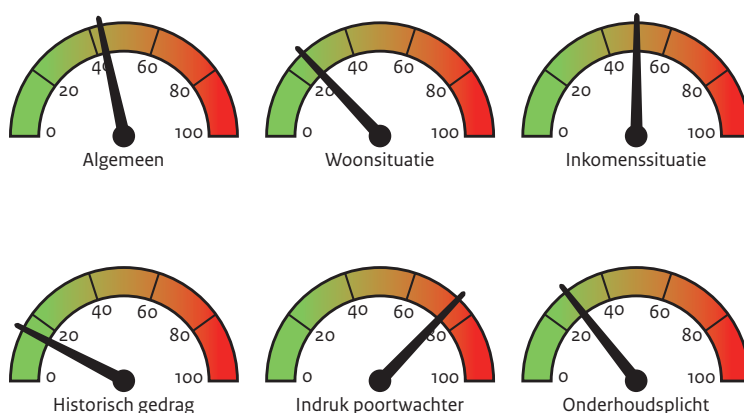
#### Wat doet Alert?

Alert legt relaties tussen klantgegevens en risico. Op dit moment het risico op fraude, maar het kan ook verband leggen met bijvoorbeeld zorgmodellen. De gemeente die Alert wil toepassen moet, voordat zij daadwerkelijk met Alert kan werken, het systeem eerst vullen met rekenmodellen. Deze kunnen uiteraard overgenomen worden van andere gemeenten. De gemeente Utrecht gebruikt Alert als volgt: Alert berekent aan de hand van klantgegevens het risico op woonfraude, inkomensfraude en

het risico op fraude met betrekking tot mogelijke onderhoudsplicht. Daarbij spelen de volgende gegevens een rol:

- algemene gegevens als leeftijd, laatste beroep en opleidingsniveau;
- eventueel historisch gedrag t.a.v. nakomen afspraken en eerder fraudegedrag;
- omgevingsinformatie, bijvoorbeeld het aantal uitkeringen en fraudegevallen in de woonomgeving van de cliënt;
- onderbuikgevoelens van de klantmanager of intakemedewerker (alleen in het aanvraagproces);
- financiële situatie, bijvoorbeeld aantal auto's op naam en schulden.

In het aanvraagproces geeft Alert<sup>5</sup> de resultaten weer in de vorm van een dashboard (zie figuur 5). Dit wordt aangevuld met een blad met specifieke klantgegevens. De gemeente kan dit als Worddocument opslaan, printen en aan het klantdossier toevoegen.



Figuur 5. Visuele weergave van frauderisico's van Alert, bij aanvraag van een WWB-uitkering.

<sup>4</sup> Alert is de opvolger van de applicatie FraudeAlert, initieel door Getronics ontwikkeld in samenwerking met gemeente Utrecht als doorontwikkeling op de Fraudescorakaart. Alert is inmiddels in staat meerdere typen scores te berekenen, bijvoorbeeld voor reïntegratie.

<sup>5</sup> Hiervoor wordt in Utrecht de applicatie Crystal Reports gebruikt.



### **Hoe werkt het voor nieuwe cliënten?**

Gegevens van nieuwe cliënten voert de gemeente handmatig in op een elektronisch formulier. Dat formulier is op Excel gebaseerd, net als bij de Fraudescorekaart. De medewerker kan het formulier opvragen via een icoon op de desktop. Het volledig ingevulde formulier stuurt hij vervolgens naar Alert, die de gegevens aanvult met gegevens uit de gemeentelijke bestanden. Vervolgens berekent Alert de frauderisico's<sup>6</sup>. Het resultaat is het dashboard met de klantgegevens. De medewerker kan deze printen en naar de klantmanager sturen die de aanvraag in behandeling heeft. De klantmanager kan dan passende acties uitvoeren voor vaststelling van rechtmatigheid.

### **Hoe werkt het voor zittende cliënten?**

Alert kan het hele klantenbestand met 'een druk op de knop' doorrekenen op frauderisico's, bijvoorbeeld periodiek. Daarvoor wordt een ander fraudemodel gebruikt dan bij de aanvraag, onder meer omdat er meer gegevens bij betrokken worden (bijvoorbeeld van de RDW). Die gegevens worden automatisch ingelezen met als resultaat een overzichtstabel met de frauderisico's per cliënt. Daarbij kunnen diverse doorsneden worden gemaakt, bijvoorbeeld naar hoogste frauderisico's. Ook kunnen op klantniveau fraude-rapporten worden afgedrukt, waarna de nodige acties kunnen worden ondernomen.

### **Wat is het achterliggende risicomodel?**

Bij Alert zijn de scoremodellen voor de

aanvraag en het beheer ontkoppeld. Bij het beheer wordt intensiever gebruik gemaakt van beschikbare informatiebronnen. Ook worden, in ieder geval in Utrecht, historische (gedrags)gegevens toegevoegd aan het model.

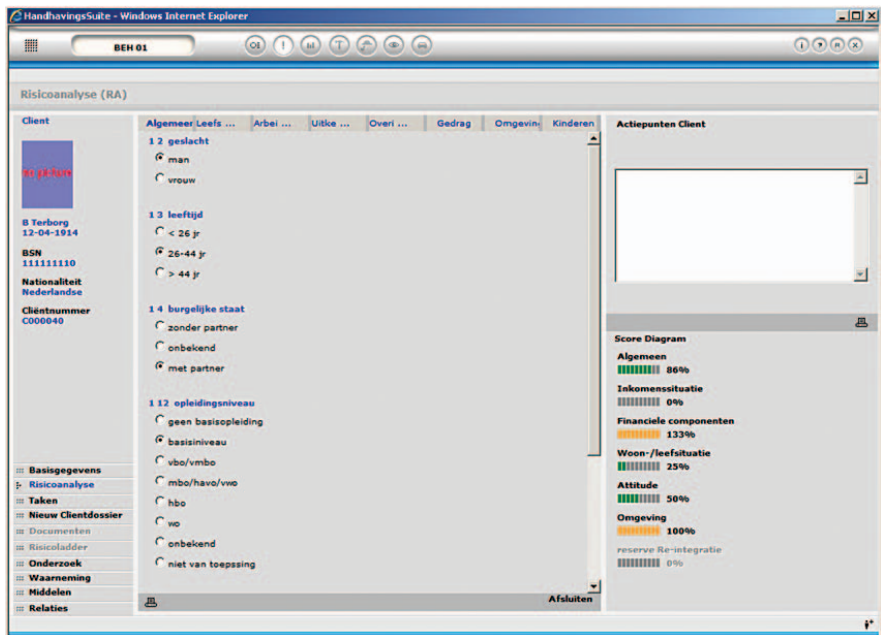
Gemeente Utrecht heeft de risicomodellen voor aanvraag en beheer zelf opgesteld en aangepast. De gemeente baseerde dat op de Fraudescorekaart en andere bestaande risicomodellen.

Alert schrijft niet voor welke controleacties de gemeente moet uitvoeren voor het vaststellen van rechtmatigheid. De gemeente mag zelf vaststellen en borgen welke acties plaatsvinden, afhankelijk van de hoogte van de geïndiceerde risico's. Daarnaast is Alert een generieke tool; deze kan ook gebruikt worden voor bijvoorbeeld reïntegratie. De gemeente moet dan zelf de uitvoeringsparameters definiëren en het systeem met de bijbehorende rekenmodellen vullen.

### **Hoe kan de gemeente het instrument beheren?**

De gemeente beheert zelf de applicatie, bijvoorbeeld het opstellen en beheren van rekenmodules en de gebruikersadministratie. Alert komt op een van de servers van het gemeentelijke ICT-netwerk te staan. Afhankelijk van het systeem dat de gemeente gebruikt, moeten daarvoor interfaces gebouwd worden. Momenteel beschikt Alert over interfaces met Socrates, GWS, FRIS, IB-RDW. GBA-bewoning, SZWnet en Liaan. Cap-gemini voert het technisch beheer en de support uit.

<sup>6</sup> Alert beschikt zelf ook over een invoerscherm. Gemeente Utrecht heeft ervoor gekozen een eigen invulscherm toe te passen, gebaseerd op de Fraudescorekaart waarmee men gewend was te werken. Met deze methodiek krijgt de invuller de uiteindelijke fraudescores niet te zien.



## Wat zijn de ontwikkelingen van de methode?

Het RCF Kenniscentrum Handhaving Zuid-West Nederland (RCF-ZW) is in 2010 gestart met een alternatieve aanbiedingsvorm van Alert. Het systeem functioneert in deze vorm als 'stand alone' applicatie op een server van het RCF-ZW. Zeven deelnemende gemeenten leveren eenmalig of periodiek de benodigde data aan, waarna het systeem een totaalanalyse uitvoert van het actuele WWB-bestand. De gemeente krijgt vervolgens een klantenbestand dat op risiconiveau is gesegmenteerd. Dat kan de gemeente gebruiken om gerichte keuzes te maken voor de inzet van controle-activiteiten. Onderzoekers van de SIOD werken mee binnen dit project om de waarde van risico-indicatoren en kenmerken te bepalen. Dat gebeurt op basis van controleresultaten.

Alert krijgt in 2011 een vervolg waarbij het doel is ten minste vijftien gemeenten aan te laten sluiten. Gemeenten die dat doen krijgen advies over hoe zij de gegenereerde signalen moeten inschatten. In 2011 wordt ook een begin gemaakt met het inrichten

van een landelijke beheerorganisatie voor deze uitvoeringsvorm van Alert. Deze organisatie staat los van het RCF-ZW. Gemeenten die willen deelnemen aan het project krijgen eerst een kwaliteitstoets ten aanzien van de gemeentelijke data en, indien nodig, advies hoe deze data voor toepassing met Alert geschikt gemaakt kunnen worden. Daarnaast krijgen deelnemende gemeenten advies over hoe zij de uitkomsten van de analyse kunnen interpreteren. Zo kunnen zij maximale resultaten boeken.

### Meer informatie over Alert?

- Johan Brands, projectleider scorekaarten, gemeente Utrecht (j.j.brands@planet.nl).
- RCF Kenniscentrum Handhaving Zuid-West Nederland, Ad van Mierlo ([www.rcf.nl](http://www.rcf.nl)).
- Capgemini: Alex Rikmans of Ariane Braam-Verkoren, tel. 030 689 00 00.

### 3.2.4 XpertKlant (SOZA XPERT)

#### Waar komt de methode vandaan?

XpertKlant is primair bedoeld voor de beoordeling van de rechtmatigheid voor de WWB binnen kleinere en middelgrote gemeenten (tot circa 100.000 inwoners). De applicatie is ontwikkeld door SOZA XPERT en sinds 2004 in gebruik. Momenteel wordt de applicatie omgebouwd naar een web-versie.

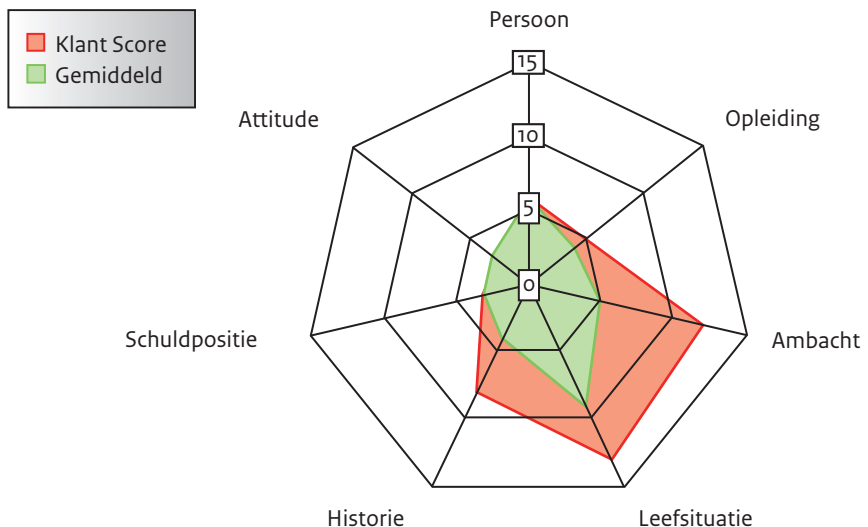
#### Wat doet XpertKlant?

XpertKlant maakt op basis van objectieve klantgegevens een risico-inschatting voor fraude op zeven gebieden: persoon, opleiding, ambacht, leefsituatie, historie, schuldsituatie en attitude (zie figuur 6). Het instrument relateert deze aan gemiddelden die voor deze risico's gelden. Deze zijn gebaseerd op ervaringen van SOZA XPERT

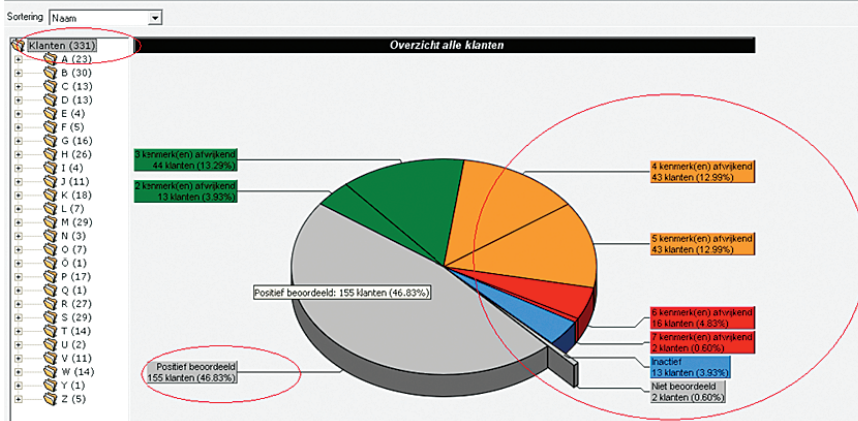
met de Fraudescorekaart en op resultaten van XpertKlant bij gemeenten. Afhankelijk van het aantal afwijkingen en de grootte daarvan maakt XpertKlant een risicoprofiel per cliënt: groen, oranje of rood met daarbij de risicogebieden die speciale aandacht vragen.

Wil een gemeente deze methode toepassen op een zittend klantenbestand, dan levert XpertKlant een lijst volgens de voorkeuren van de gemeenten, bijvoorbeeld in volgorde van personen met de meeste risico's naar de minste. Zet de gemeente XpertKlant in bij het aanvraagproces, dan volgt per cliënt een inschatting van de zeven risicogebieden, wederom gerelateerd aan gemiddelden.

In dat geval worden risicoscores grafisch weergegeven (zoals in figuur 6), aangevuld met een overzicht van de gegevens van de betreffende cliënt.



Figuur 6. Grafische weergave van de uitkomst van een risicoanalyse van XpertKlant: voor een cliënt worden de risicoscores op zeven gebieden afgezet tegen de gemiddelden die voor die risicogebieden gelden.



Naast vaststelling van het risicoprofiel kan een gemeente XpertKlant inzetten voor het zogenaamde Fraudekompas. Dit is een handleiding die een klantmanager helpt bij het doelgericht controleren van en doorvragen op die gebieden waar hij/zij fraude vermoedt.

### Hoe werkt het voor nieuwe cliënten?

XpertKlant kan voor nieuwe cliënten zowel handmatig als automatisch een klantprofiel maken. Dit laatste, automatisch aanmaken, kan alleen als de applicatie is gekoppeld aan een uitkeringsadministratiesysteem. Daaruit worden dan de benodigde gegevens ingelezen.

Is het risicoprofiel opgesteld, dan kan de gemeente met XpertKlant automatisch een Worddocument maken en opslaan. Ook is er voor de klantmanager of fraudepreventie-medewerker een mogelijkheid om de voortgang van het onderzoek in dit document toe te voegen. Het profiel zelf wordt vervolgens opgeslagen in de applicatie, bijvoorbeeld voor gebruik of update bij een hercontrole, of bij een nieuwe aanvraag van een cliënt na een tijdelijke baan.

### Hoe werkt het voor zittende cliënten?

Met een periodieke download van de uitkeringsgegevens (bijvoorbeeld uit de GWS) biedt XpertKlant snel inzicht in (het verloop van) frauderisico's van een uitkeringspopulatie. Gemeenten kunnen bovendien vanuit het bestand verschillende doorsneden maken.

Een van de mogelijkheden om periodiek onderzoek uit te voeren is de opzet van een systematiek voor heronderzoek op basis van het stoplichtenmodel. De kleur van het klantprofiel bepaalt daarbij de frequentie van het onderzoek in de toekomst. Is dat groen, dan is dat de maximale periode voor heronderzoek. Bij rood wordt de kortste frequentie toegepast. Ook kan de gemeente aan de hand van eerdergenoemde doorsneden themacontroles uitvoeren.

### Wat zijn de ontwikkelingen van de methode?

In december 2010 is de Accesapplicatie vervangen door een webapplicatie. Dan komen er verschillende functionaliteiten bij:

- *Reïntegratie*: met de module XpertFilter kunnen specifieke doorsneden worden

gemaakt op de verschillende klantkenmerken. Vanuit het rechtmatigheidsprofiel is het mogelijk om, zij het beperkt, inzicht te krijgen in de volgende reïntegratie-indicatoren: leeftijd, geslacht, opleiding, beroep, mate van arbeidsongeschiktheid, inkomsten uit arbeid en mate van nakomen van afspraken. Hiermee kan het instrument ondersteuning bieden bij selectie van participatie- en reïntegratietrajecten.

- *Work flow management*: per cliënt kan aangegeven worden of er onderzoek geïnitieerd of afgerond is en wat daarvan het resultaat is. Hiermee worden dubbele werkprocessen voorkomen. Er wordt bijvoorbeeld voorkomen dat een onderzoek wordt gestart voor een client waarbij al een onderzoek loopt of net is afgerond. Bovendien krijgt de gemeente door overzichtstabellen inzicht in de effectiviteit van uitgevoerde onderzoeken.
- *Zorgprofilering en armoedeprofiel*: zorgprofilering laat zien in welke mate klanten behoefte zullen/kunnen krijgen aan aanvullende zorg als bijzondere bijstand. Een armoedeprofiel laat het risico van verborgen armoede bij een cliënt zien.

### **Wat is het achterliggende risicomodel?**

De rechtmatigheidsmodellen zijn voornamelijk gebaseerd op de Fraudescorekaart. Wel biedt XpertKlant gemeenten de mogelijkheid om de gebruikte middelen aan te passen aan de regio. Het beroep van havenarbeider bijvoorbeeld, kan voor de gemeente Rotterdam een ander risico betekenen dan voor de gemeente Maastricht. Ook als resultaten daar aanleiding toe

geven kan de gemeente aanpassingen doen.

### **Hoe kan de gemeente het instrument beheren?**

XpertKlant draait als applicatie op de server van de sociale dienst en kan gekoppeld worden aan alle uitkeringsbeheerssystemen die in Nederland worden gebruikt.

De applicatie heeft een eigen database voor klantgegevens en de risicoprofielen, maar kan ook gegevens van bestaande cliënten uit het uitkeringssysteem inlezen.

De applicatie kan klantprofielen en bestandsdoorsneden op papier of elektronisch genereren.

#### **Meer informatie over XpertKlant?**

- Fariez Nanhekhan, SOZA XPERT, Postbus 150, 4870 AD, Etten-Leur ([www.sozaxpert.nl](http://www.sozaxpert.nl)).



## 3.3 Signaalsturing

Een aparte vorm van fraudebeheersing is beheersing via signaalsturing. Gemeenten zien dit soms als risicosturing (zie ook hoofdstuk 2). Afbakening is hierbij echter van belang.

### Wat doet signaalsturing?

Bij signaalsturing worden controleacties uitgevoerd op basis van concrete fraudevermoedens. Dat gebeurt op het niveau van een enkel individu. Zo'n signaal kan binnenkomen via een kliklijn, de Stichting Inlichtingenbureau (zie hieronder) of een oplettende baliemedewerker. Signaalsturing ondersteunt hiermee vooral een reactief ingesteld handhavingsbeleid.

### Stichting Inlichtingenbureau

De Stichting Inlichtingenbureau (IB) vergelijkt maandelijks de bestanden van de sociale diensten met bestanden van andere uitvoeringsinstanties, bijvoorbeeld van het UWV, de Informatie Beheer Groep, de Dienst Justitiële Inrichtingen, de Belastingdienst en gemeenten onderling. Op basis daarvan kan het IB op klantniveau signaleren of er sprake is van vermogen, detentie of inkomsten en de gemeente hierover informeren.

Naast het afgeven van dit soort signalen ondersteunt het bureau ook bij armoedebestrijding en reïntegratie. Kijk voor meer informatie op [www.inlichtingenbureau.nl](http://www.inlichtingenbureau.nl).

### **Hoe werkt het voor nieuwe en zittende cliënten?**

Signaalsturing vindt hoofdzakelijk plaats bij zittende cliënten, alleen al omdat het Inlichtingenbureau geen informatie kan verstrekken over cliënten die nog niet in het uitkeringssysteem zitten.

Een vermoeden over fraude kan sterk zijn, bijvoorbeeld de constatering dat iemand naast zijn uitkering een studiebeurs heeft. Ook kan het minder sterk zijn, bijvoorbeeld het vermoeden van een buurvrouw dat iemand samenwoont. In alle gevallen zullen controleacties ondernomen moeten worden om de fraude daadwerkelijk vast te stellen. Doorgaans gebeurt dat door een speciaal daarvoor belaste handhavingsfunctionaris.

De gemeente moet zelf beleid vaststellen voor het opvolgen van signalen. Doet de gemeente dat bij alle signalen, bij vermoedens van bepaalde typen fraude of bij signalen over personen waarvoor eerder al een hoog of juist laag frauderisico is vastgesteld?

### **Wat betekent dit voor de administratieve lasten?**

Door gebruik te maken van signalen van Stichting Inlichtingenbureau kan de gemeente het maandelijks rechtmatigheidsonderzoek met het bijbehorende formulier (het 'rofje') laten vervallen. Relevante gegevens komen nu immers via het IB binnen bij de gemeente. Dit scheelt papierwerk voor zowel de burger als de gemeente. Alleen voor cliënten met wisselende maandelijks inkomsten (bijvoorbeeld uitzendkrachten) blijkt een maandelijks inkomstenformulier zinvol. Het verwerken van deze rofjes kost minder tijd dan de werkzaamheden die gepaard

gaan met het achteraf terugvorderen van te veel betaalde uitkeringen.

Gemeenten die gegevens van het Inlichtingenbureau gebruiken in hun bedrijfsvoering gebruiken meestal nog wel periodieke status- en mutatieformulieren.

#### **Meer informatie over signaalsturing?**

Lees meer op de website van Stichting Inlichtingenbureau ([www.inlichtingenbureau.nl](http://www.inlichtingenbureau.nl)). Ook in de brochure 'Richtregels Rofje' (2010) van het Inlichtingenbureau vindt u handige informatie.

## 3.4 Overzicht van de instrumenten

Een overzicht van de besproken instrumenten? In tabel 1 staan alle instrumenten voor analysegestuurde dienstverlening en hun eigenschappen op een rijtje.

	Fraudescorekaart (Excel)	Fraudescorekaart (WEB based)
<b>Uitgever / technisch support</b>	Stimulanz	Stimulanz
<b>Operationeel beheer</b>	Gemeente	Stimulanz
<b>Geschikt voor aanvraagproces WWB?</b>	Ja	Nee
<b>Geschikt voor profilering zittend bestand?</b>	Ja <sup>1)</sup>	Ja
<b>Web based?</b>	Nee	Ja
<b>Risicobeoordeling rechtmatigheid</b>		
Witte fraude	Ja	Ja
Zwarte fraude	Ja	Ja
Grijze fraude	Ja	Ja
Woon / adresfraude	Ja	Ja
Vermogensfraude	Ja	Ja
Samenlevingsvorm-fraude	Ja	Ja
Onderbuikgevoelens klantmanager		
Onderhoudsplicht		
Historisch gedrag, klantattitude		
Algemeen klantgegevens		
Omgevingsfraude		
Opleiding		
Beroep		
<b>Toepassing voor doelmatigheid?</b>	Nee	Nee
<b>Koppeling met systemen?</b>	Nee	Ja
<b>Aanpasbaar door gemeente?</b>	Beperkt <sup>5)</sup>	Nee
<b>Typische gemeentegrootte:</b>	Kleine/middelgrote gemeenten	Middelgrote en grote gemeenten
<b>Ingebed in procesgang?</b>	Nee	Nee
<b>Informatie</b>	Stimulanz	Stimulanz
<b>In gebruik sinds:</b>	2004	2009



## Noten

<sup>1)</sup>: Bestaande klantgegevens dienen handmatig te worden ingevoerd

<sup>2)</sup>: Alert heeft een eigen web-based invulscherm; gemeente Utrecht heeft een eigen Excel based invulscherm geïmplementeerd

<sup>3)</sup>: DPS gaat ervan uit dat deze fraudevormen via signaalsturing worden bewaakt

<sup>4)</sup>: Alert kan uitgebreid worden om ook doelmatigheidsanalyses te maken

<sup>5)</sup>: Door middel van een vrij invulveld

<sup>6)</sup>: Door middel van het aanpassen van gemiddelden

Methode DPS-matrix	Alert (implementatie Utrecht)	XpertKlant
BOEK <a href="http://www.mindergedoe.nl">www.mindergedoe.nl</a>	Cap Gemini	ZoZa Xpert
Gemeente	Gemeente	Gemeente
Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja
Ja	Nee (aanvraag) / Ja (beheer) <sup>2)</sup>	Ja
<sup>3)</sup>	Inkomensfraude	
Ja	Inkomensfraude	
<sup>3)</sup>	Inkomensfraude	
Ja	Ja	
<sup>3)</sup>	Ja	Schuldpositie
Ja		Ja
	Ja	
	Ja	
	Ja	Ja
	Ja	Ja
	Ja	
		Ja
		Ja
Ja: kansenkaart	Nog niet geïmplementeerd <sup>4)</sup>	Nee
Ja/GWS4ALL/SZWnet/Centric/NAW/ optie DKD	- Aanvraag: GWS - Beheer: RDW, GBA, FRIS, GWS	Optie: GWS4ALL
Rechtmatigheid: Nee Doelmatigheid: Ja	Ja	Beperkt <sup>5)</sup>
Kleine, middelgrote en grote gemeenten	Middelgrote en grote gemeenten	Kleine en middelgrote gemeenten
Voorziet sturingsinformatie over case load etc.	Nee	Nee
RCF Zuid-oost	Sociale Dienst Utrecht, RCF-ZW	SOZA-XPRT
2008	2008	2004

# Hoofdstuk 4

## Best practices



## 4.1 Inleiding

De diverse instrumenten voor analysegestuurde dienstverlening ondersteunen slechts bij het handhaven van de WWB-uitkering. Uiteindelijk moet de gemeente zelf kiezen hoe zij de instrumenten inzet en of, en zo ja, welke aanvullende maatregelen zij treft. Wel zijn er goede voorbeelden van gemeenten die de instrumenten al gebruiken. Handig, als inspiratiebron!

## 4.2 Beschrijving van cases

### 4.2.1 Best practices Fraudscorekaart

De Fraudscorekaart bestaat in twee verschillende vormen: een Excelsheet en een webapplicatie. Beiden zijn in gebruik bij gemeenten en behoren tot de goede voorbeelden.

#### 4.2.1.1 Best practice Excelversie Fraudscorekaart: Werkplein Baanzicht (ISD gemeenten Assen, Aa en Hunze en Tynaarlo)

De intergemeentelijke sociale dienst van Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo (Werkplein Baanzicht) gebruikt de Fraudscorekaart al sinds 2008. De dienst doet dat via Suwinet-Inkijk. Aan de hand van het aanvraagformulier voor de WWB en gemeentelijke en Suwinetgegevens, kent de Fraudscorekaart een kans op fraude toe.

Vervolgens doorloopt de sociale dienst een aantal stappen volgens een protocol.

#### Laag risico

Aanvragers met een 'groene score', dus een laag risico, doorlopen een verkorte aanvraagprocedure. Naast het aanvraagformulier hoeft de cliënt maximaal vier bewijsstukken in te leveren. De overige gegevens haalt Werkplein Baanzicht uit diverse bronnen, waaronder Suwinet-Inkijk. Ook houdt de dienst geen dienstverleningsgesprek met deze groep cliënten. Administratief medewerkers bereiden de afhandeling van de aanvraag grotendeels voor, de inkomensconsulent beoordeelt en beslist. De beschikking is tegelijkertijd de rapportage.

Uitgangspunt bij deze werkwijze is steeds dat de cliënten met een laag risico, wat geldt voor tweederde deel van de aanvragers, alleen de minimale gegevens hoeven in te leveren. Werkplein Baanzicht heeft hiermee de doorlooptijd van een 'groene' aanvraag terug weten te brengen tot 1 tot 3 weken.

#### Verhoogd risico

Aanvragers met een 'oranje score', een verhoogd frauderisico, krijgen wel een dienstverleningsgesprek met een inkomensconsulent en moeten meer gegevens overleggen. De sociale dienst maakt de frauderisico's, onder meer met behulp van een fraudekompas, zo mogelijk concreet. Daarna vindt, in overleg met Handhaving, een passende controle plaats. Voor deze cliënten maakt de dienst ook een frauderapportage. En als na intensievere controle blijkt dat het fraudevermoeden niet concreter is, wordt de uitkering alsnog verstrekt. Blijft het vermoeden wel bestaan, dan wordt de cliënt overgedragen aan Handhaving.

### **Hoog risico**

Aanvragers met een 'rode score' worden direct overgedragen aan Handhaving. De uitkering wordt, zo lang het onderzoek loopt, niet verstrekt.

**“Invoering van risicosturing heeft de gemiddelde behandeltime van een WWB-aanvraag met bijna 2/3 gereduceerd. Een aanvraag met laag risico wordt nu binnen 3 weken administratief afgehandeld.”**

### **Zittende cliënten**

De sociale dienst 'bewaakt' zittende cliënten door tip- en signaalafhandeling in combinatie met periodieke themacontroles. Heronderzoeken zijn door gebruik van de Fraudescorakaart afgeschaft. En ook het rofje is in de betreffende gemeenten al vervangen door het mutatieformulier. De cliënt hoeft dus niet maandelijks te verklaren dat er geen wijzigingen zijn, maar geeft alleen door als er wél wijzigingen zijn. De gemeenten hebben geen aanleiding om te veronderstellen dat er meer wordt gefraudeerd.

### **Rollen en werkzaamheden**

De coach is als aanspreekpunt voor de cliënt, regievoerder en verantwoordelijk

voor de communicatie met de cliënt. Zijn/haar taak beperkt zich echter wat het inkomen betreft tot voorlichting. Als de inkomensvraag te complex of heel specifiek wordt, dan schakelt de coach de inkomensconsulent in. Daardoor heeft de coach meer tijd om de cliënt te helpen op weg naar werk. Dit traject loopt namelijk parallel aan de uitkeringsaanvraag.

De claimvoorbereiding, het invullen van een formulier met alle bekende gegevens van de aanvrager, is sinds de invoering van de Fraudescorakaart verschoven van de inkomensconsulent naar de administratief medewerker. Tijdens een intakegesprek kan deze informatie nog worden aangevuld.

### **Resultaten**

#### *\* Minder afhandeltijd*

Sinds het invoeren van de Fraudescorakaart is de gemiddelde afhandeltijd van aanvragen teruggebracht van 287 minuten naar 110 minuten per aanvraag. De doorlooptijd van een aanvraag door 'groene cliënten' is nu 1 tot 3 weken.

#### *\* Fraudeonderzoeken*

Sinds het gebruik van de Fraudescorakaart tot en met juli 2010 zijn door Werkplein Baanzicht 74 onderzoeken verricht naar fraude. Dat leverde het volgende op:

- elf uitkeringen zijn beëindigd;
- vier uitkeringen zijn aangepast;
- vijf aanvragen zijn afgewezen;
- drie aanvragen zijn ingetrokken.

### **Reacties op de methode**

Na enige weerstand handelen de medewerkers nu volgens de gedachte 'vertrouw de klant, tenzij...'. Belangrijk bij die acceptatie was het betrekken van medewerkers bij het ontwikkelen en invoeren van de Fraudescorakaart. Een

speciale procedure waarbij medewerkers hun onderbuikgevoelens over fraude van een cliënt kunnen melden, heeft ook geholpen om de acceptatie te bewerkstelligen. Zij melden hun 'onderbuikgevoelens' bij Handhaving, die vervolgens kan besluiten tot een nader onderzoek.

Toch is er nog geen volledig vertrouwen in de methode. Soms blijken buiten het protocol om nog aanvullende controles te hebben plaatsgevonden. Daarom wil Werkplein Baanzicht als verbeteractie het afhandelingsproces van een WWB-aanvraag periodiek gaan monitoren en bijsturen waar nodig.



Figuur 7. Twee medewerkers van Werkplein Baanzicht, Gosja Gornicka en Koeno Oosterhuis

*“Werkplein Baanzicht hanteert het uitgangspunt: “Wij vertrouwen de klant”. Toepassing van de Fraudescorekaart in combinatie met controle op maat, maken dat de cliënt krijgt waar hij recht op heeft. Wij handelen klantgericht en onze dienstverlening is laagdrempelig. Controle is goed, vertrouwen is beter.”*

#### 4.2.1.2 Best practice Web-based Fraudscorekaart: Gemeente 's-Hertogenbosch

Ook 's-Hertogenbosch gebruikt sinds 2010 de Fraudscorekaart. Het draagvlak voor werken met risicoprofielen, wat de gemeente eerst deed, was verdwenen. Gemeente 's-Hertogenbosch zet de FSK nu in voor zowel aanvragen van nieuwe cliënten, als voor monitoring van zittende cliënten. Deze beschrijving is gericht op de laatste toepassing.

##### **Controle van het bestand**

Gemeente 's-Hertogenbosch bepaalt aan het begin van het jaar welke van de circa 3.000 zittende cliënten zij gaat controleren. Dat gebeurt aan de hand van jaarafspraken met het management. Voor deze controle worden gegevens van de cliënten automatisch uit de gemeentelijke informatiesystemen (Civision Uitkering) en systemen voor werk en inkomen gehaald. Deze worden naar Stimulansz gestuurd die voor iedere cliënt een risico-inschatting van de diverse soorten fraude maakt. Stimulansz stuurt de resultaten in de vorm van totaaloverzichten en op maat gemaakte doorsneden terug naar de gemeente. Cliënten met een hoog risicoprofiel en vooraf gedefinieerde klantgroepen worden geselecteerd voor een controle gedurende het jaar. De aard van de controles is niet afhankelijk van de fraudescore: iedere cliënt wordt op dezelfde manier gecontroleerd.

##### **Invoeren van het systeem**

Er waren geen andere functies nodig om met de Fraudscorekaart te werken. Wel hebben alle gebruikers een dagdeel opleiding gekregen om het systeem te

gebruiken. Bijvoorbeeld de contract-beheerders, medewerkers preventie, teammanagers en de administratief medewerkers.

Omdat de gemeente 's-Hertogenbosch werkt met de web-based versie, is het voldoende een internettoegang te hebben. Verdere infrastructuur was niet nodig.

Het technische beheer voert Stimulansz uit. De gemeente doet zelf het gebruikers-beheer, net als het tabelbeheer en het drempelbeheer. Gebruikersbeheer kost niet veel tijd: een paar keer per maand moet een nieuwe gebruiker geautoriseerd worden voor het systeem en/of moet een bestaande gebruiker uit het systeem verwijderd worden. Verder kan de gemeente in tabelbeheer er zelf voor zorgen dat de veldnamen uit het systeem van Stimulansz overeenkomen met het eigen systeem. 's-Hertogenbosch deed dat bijvoorbeeld met beroepen. De gedefinieerde beroepen uit de Fraudscorekaart kwamen niet geheel overeen met de beroepen uit de gemeentelijke administratie. Door het maken van een 'vertaaltabel' worden de beroepen nu 'gematcht' met de beroepen in de FSK. Voor drempelbeheer geeft de gemeente zelf aan bij welke score zittende cliënten rood, oranje of groen krijgen. Voor zwarte fraude bijvoorbeeld bij 800 of 700 punten.

De gemeente 's-Hertogenbosch zou voor tabel- en drempelbeheer graag een testomgeving hebben, los van de productieomgeving. Aanpassingen in tabellen of drempels worden echter direct in de productieomgeving operationeel.

##### **Twijfels van de gemeente**

Gemeente 's-Hertogenbosch heeft een aantal vragen bij de Fraudscorekaart, waarvan Stimulansz de eigenaar is.

*\* Weinig grijze of zwarte fraude*

De gemeente zou graag inzicht in het rekenmodel hebben, vooral omdat zij soms twijfelt of het wel klopt. Voor zwarte en grijze fraude heeft de gemeente het vermoeden dan het niet helemaal klopt. Volgens het model komen deze typen fraude namelijk nauwelijks in het bestand voor.

*\* Weinig onderscheid*

Verder discrimineert het rekenmodel volgens de gemeente te weinig. Van de tien cliënten die rood scoren volgens het model, blijken er acht na controle toch groen te zijn. Dat is zonde van de capaciteit.

*\* Andere situatie arbeidsmarkt*

Verder denkt de gemeente dat de situatie op de arbeidsmarkt sinds 2004, toen het model is ontwikkeld, is veranderd. Zo is bijvoorbeeld het aantal ZZP-ers sterk toegenomen. Dat kan ook zijn weerslag hebben op het model.

*\* Geen lastenverlichting*

De web-based FSK, zoals ingevoerd in de gemeente 's-Hertogenbosch, helpt de gemeente slechts bij het selecteren van cliënten die hercontrole krijgen. De risico-inschatting wordt niet gebruikt om de mate van controle aan te passen. Daardoor leidt de FSK niet tot een lastenverlichting bij de gemeente of de cliënt.

## 4.2.2 Best practice DPS-matrix: gemeente Boxmeer

Gemeente Boxmeer gebruikt sinds 2007 de DPS-Matrix. De methode is primair bedoeld voor gebruik bij aanvraag van een uitkering. Boxmeer heeft ook de 225 zittende cliënten ingevoerd in het systeem, dat kostte vier

minuten per cliënt. Ook voor zittende cliënten zijn hiermee de periodieke controleacties en reïntegratieinspanningen vast te stellen.

### Minder lasten

Invoeren van de DPS-Matrix was voor Boxmeer onderdeel van een breder pakket aan maatregelen om de lasten voor de burger en de dienst te verminderen. Er is ook een uitgebreid informatiepakket aan aanvragers ter beschikking gesteld waarin hun rechten en plichten staan en ook de hulp- en controleactiviteiten van de gemeente zijn toegelicht. Tevens heeft de gemeente, voorafgaand aan de invoering, het dienstverleningsniveau verhoogd door:

- ruimere openingstijden van de dienst;
- mogelijkheid direct contact te maken met de cliënt via e-mail;
- afschaffen van het maandelijkse rofje.

Zowel cliënten als medewerkers herkennen de toegenomen klantgerichtheid en transparantie van de dienstverlening. Dat blijkt uit de relatief hoge scores op klanttevredenheidsonderzoeken en het geringe aantal bezwaarschriften sinds de methode is ingevoerd. De gemeente wijdt dit aan de veranderende beleving: van ondoorzichtig, bureaucratisch en 'hautain' naar transparant, doelmatig, rechtvaardig en klantvriendelijk. Daardoor voelt de cliënt zich begrepen en verleent gemakkelijker medewerking.

### Voldoende draagvlak

Klantmanagers hebben ongeveer twee dagen nodig gehad voor het leren werken met de methode en het vaststellen van de profielen. Ook zijn zij betrokken geweest bij het vaststellen van de invulinstructies voor het systeem. Dat heeft de betrouwbaarheid van de scores en daarmee het draagvlak voor

de methode verhoogd. Belangrijke pijler ook voor het draagvlak bij klantmanagers is dat zij in ruime mate betrokken zijn bij zowel het vaststellen van indicatoren die de reïntegratiekans berekenen als bij het aanvullen van de methode met risico-beroepen. Ook zijn zij betrokken bij het vaststellen van de protocollen voor de vervolgactiviteiten voor elk van de vier risicoprofielen (zie figuur 4). Mede hierdoor zijn de klantmanagers zich bewuster geworden van hun rol in het voorkomen van regelovertreding en het belang van het ‘aan de poort’ afvangen van onterechte uitkeringen.

De ervaring van Boxmeer is dat de klantscores in hoge mate overeenkomen met de ‘onderbuikgevoelens’ van de klantmanager. Maar de scores helpen de manager zijn/haar handelen objectief te verantwoorden naar de cliënt en de gemeente.

“Het meedenken van medewerkers bij het vaststellen van de risicomodellen en/of de controleprotocollen vergroot het draagvlak voor toepassing van analysegestuurde werken.”

### **Minder tijd en inspanning**

Door invoering van de Methode DPS-Matrix zijn in Boxmeer de volgende resultaten behaald:

- De tijd die klantmanagers besteden aan rechtmatigheid is gedaald van 80 procent naar circa 40 procent van de tijd (2009). Voor 2010 wordt een verdere afname verwacht naar 30 procent van de tijdsbesteding. Deze besparing is het gevolg van het integrale pakket aan maatregelen. Ook het grotere bewustzijn van regelovertreding bij de medewerkers en het automatisch inlezen van een deel van de gegevens die nodig zijn voor een aanvraag hebben hieraan bijgedragen.
- De vrijgekomen tijd kan Boxmeer besteden aan het leveren van maatwerk voor reïntegratie voor die cliënten waarbij dat volgens de kansenmatrix het meeste effect oplevert.
- Het aantal uitkeringsgerechtigden is in anderhalf jaar tijd met circa 10 procent afgenomen (ter vergelijking: in omliggende gemeenten is het klantenbestand in deze periode met circa 5 procent toegenomen).
- De totale werkbelasting voor klantmanagers is gehalveerd ten opzichte van de situatie voordat de methode werd ingevoerd.
- Sinds de invoering van de methode is de inspanning van de sociaal rechercheurs van de gemeente in uren met circa 25 procent afgenomen.
- De gemiddelde doorlooptijd van een WWB-aanvraag is afgenomen van standaard 8 weken naar 1-3 weken voor cliënten met een laag risicoprofiel. Als gevolg hiervan komt het zelden meer voor dat een voorschot verstrekt moet worden (in 2009 één keer op circa honderd aanvragen).



- Cliënten met een laag risicoprofiel hoeven bij aanvraag nog maar maximaal vier documenten aan te leveren (met name bankafschriften) omdat

informatievoorziening en toetsing via zowel Suwinet als via de gemeentelijke administratie plaatsvindt.



Figuur 8. Team Inkomen Gemeente Boxmeer.

#### 4.2.3 Best practice Alert: Traject Werk en Inkomen (TWI) Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht heeft in 2007 de bestaande Fraudescorokaarten in Excelsheets doorontwikkeld voor toepassing in combinatie met de applicatie Alert. Tegelijk met de introductie van Alert medio 2008 heeft de gemeente een nieuwe procedure ontwikkeld voor vaststelling van

rechtmatigheid voor zittende en nieuwe cliënten. Dit noemt de gemeente het Traject Werk en Inkomen (TWI). Hierin is Alert geïntegreerd. Gemeente Utrecht heeft daarvoor drie aanpassingen aan Alert moeten doen:

- Invoering van aanvraaggegevens gebeurt in een apart Excelscherm. Dit Excelscherm heeft dezelfde lay-out als de Fraudescorokaart<sup>7</sup>. Als het invoeren klaar is, worden de gegevens automatisch doorgestuurd naar Alert.

- Berekening van de risicoscores vindt plaats aan de hand van modellen die door de gemeente zijn doorontwikkeld en die hun oorsprong hebben in de Fraude-scorekaart.
- Uitvoering van de verschillende risicoscores op individueel klantniveau vindt plaats via een dashboardapplicatie (Crystal Reports). Dat gebeurt met behulp van een aantal ‘meters’ (zie hoofdstuk 3). Dit dashboard wordt aangevuld met een blad met klantgegevens.

### De aanvraag

Tijdens het intakegesprek vult de cliënt samen met de poortwachter de scorekaart van Alert in. Deze poortwachter is doorgaans niet degene die de uiteindelijke rechtmatigheid beoordeelt. Dat bevordert de onafhankelijkheid van de uiteindelijke score. De scorekaart wordt vervolgens doorgestuurd naar de Unit Handhaving waar alle binnengekomen aanvragen

dagelijks doorgerekend worden op fraude-risico's. De Unit print de risicoscore-formulieren uit en stuurt deze naar (doorgaans een andere) poortwachter die de beoordeling uitvoert.

Aan de hand van een vooraf vastgesteld protocol, dat voorschrijft welke controles bij welke frauderisico's plaats moeten vinden, stelt de poortwachter de rechtmatigheid vast. De gemeente slaat het fraudeprofiel op in het (papieren) klant-dossier en als worddocument. Wijkt de klantmanager af van het protocol, dan meldt hij dat in het klantdossier. De afdeling Planning & Control bewaakt hoe vaak dat gebeurt.

### Beheer van gegevens

Maandelijks rekent gemeente Utrecht het hele bestand van ongeveer 6.500 cliënten door op mogelijke frauderisico's. De profielen van de cliënten die het hoogste scoren worden uitgedraaid, net als een steekproef van midden- en laagscorende cliënten. In totaal start de gemeente zo vijftig heronderzoeken, waarbij cliënten die in een onderzoek zitten of net een onderzoek achter de rug hebben worden ontzien. Het fraudeonderzoek start nadat een speciaal team (RISK) de geselecteerde cliënten administratief heeft doorgelicht. Bij vermoedelijke fraude schakelt het team, zo nodig in samenspraak met de klantmanager, fraude-experts in.

### Gemeente: meer fraudealertheid

In het eerste jaar na invoering van het Traject Werk en Inkomen is in Utrecht het aantal toekenningen met circa 15 procent afgenomen. Dit komt door scherpere

“Door het steekproefsgewijs controleren van ‘groene’ klanten krijgt de gemeente inzicht in het onderscheidend vermogen van het risicomodel.”

<sup>7</sup> Alert beschikt over een eigen invulscherm. Utrecht heeft ervoor gekozen een eigen invulscherm te ontwikkelen en dit te koppelen met Alert. Enerzijds omdat medewerkers hiermee al bekend waren. Anderzijds omdat de risico-inschatting pas later wordt vastgesteld waardoor de kans dat de score door de invuller beïnvloed wordt, minimaal is.

selectie ‘aan de poort’. Een grotere fraude-alertheid van de klantmanager, doordat deze wordt gewezen op specifieke frauderisico’s, speelt hierbij een belangrijke rol.

De jaarlijkse hercontrole van alle cliënten is vervangen door de risicogestuurde controle. In plaats van deze kostbare administratieve controle bij alle cliënten vindt nu een diepgaandere controle bij ongeveer 10 procent van de cliënten plaats.

### **Clïent: sneller proces**

Burgers met een lage risicoscore krijgen minder intensieve controle (‘fast lane’) dan aanvragers met een of meer hoge scores. De ‘lage scoorders’ hoeven bij de intake minder bewijsmateriaal aan te leveren en hun acceptatieproces verloopt in de regel sneller. Ook is het maandelijkse rofje afgeschaft, behalve voor cliënten met wisselende maandelijkse inkomsten.

### **Geaccepteerd systeem**

In eerste instantie zagen klantmanagers de fraudemodellen als bedreiging: ‘we weten toch zelf wel hoe het zit?’, was vaak de reactie. Inmiddels hebben zij het systeem echter geaccepteerd. De presentatie in de

vorm van het dashboard vinden ze prettig en ze gebruiken de scores ook als checklist bij het klantgesprek.

Een nadeel van het systeem is wel dat het de klantmanager en fraude-expert slechts adviseert. Dat werkt het zogeheten ‘satisficing’ in de hand: zij zullen eerder zaken oppakken die snel tot een beoogd resultaat leiden. Het gevolg: een betere prestatie van de klantmanager, die onder meer beoordeeld wordt op het aantal afgehandelde zaken. Een ‘moeilijker’ fraudegeval echter, zou tot grotere winst voor de gemeente kunnen leiden.

### **Evaluatie**

Doordat gemeente Utrecht ook steekproefsgewijze controles uitvoert bij cliënten met een laag risico is het mogelijk om te beoordelen of gebruikte risicomodellen voldoende differentiëren. Utrecht heeft daarvoor een analist die zo de validiteit van de scoremodellen bewaakt en aanpast als dat nodig is. Op dit moment vindt bijvoorbeeld een evaluatie plaats van de risicomodellen die sinds 2009 zijn toegepast.



*“Alert voorziet in een geïntegreerde oplossing, waarbij de cliënt vanaf de intake tot en met de beëindiging op basis van een risicoprofiel in meer of mindere mate gevolgd wordt. Hierdoor is een gedifferentieerde klantbenadering mogelijk, waarbij ‘brave’ cliënten worden ontzien en extra aandacht wordt gegeven aan hen die dat verdienen. Tevens biedt de oplossing in basis ook mogelijkheden voor positieve toepassing, zoals ‘de kans op werk’ en ‘het recht op bijzondere voorzieningen’. Het is een instrument dat de medewerker in aanvulling op zijn of haar eigen vaardigheden extra handvatten geeft voor het beoordelen en afhandelen van verzoeken.”*

Figuur 9. Johan Brands, projectleider Scorekaarten binnen gemeente Utrecht

## 4.2.4 Best practices XpertKlant

### 4.2.4.1 Best practice XpertKlant in aanvraagproces: Gemeente Goes

Gemeente Goes werkt sinds 2005 met de methode XpertKlant. Daarvoor deed de gemeente niets aan risico-inschattingen, maar in 2005 heeft Goes tijdens een project met XpertKlant voor alle zittende cliënten een risicoprofiel gemaakt. Op basis daarvan zijn 40 van de circa 700 uitkeringen beëindigd. Sindsdien zet gemeente Goes XpertKlant bij iedere nieuwe aanvraag in.

#### De aanvraag

Dient een cliënt in gemeente Goes een aanvraag in voor een WWB-uitkering dan wordt hij uitgenodigd voor een intakegesprek met de klantmanager. Bij die uitnodiging hoort hij welke gegevens hij mee moet nemen. Na het intakegesprek maakt Unit Handhaving een risicoprofiel met behulp van XpertKlant aan de hand van gegevens die op dat moment bekend zijn. Door dit profiel door iemand anders te laten opstellen dan degene die het gesprek voert,

stelt de gemeente Goes het risicoprofiel zo objectief mogelijk vast; het project wordt niet 'gekleurd' door vermoedens van degene die het klantgesprek heeft gevoerd.

De Unit Handhaving kan drie profielen toekennen aan een cliënt: groen oranje of rood. Groene cliënten gaan direct terug naar de klantmanager voor verdere afhandeling. Oranje cliënten krijgen soms een nader onderzoek van Unit Handhaving door bijvoorbeeld een huisbezoek. Soms ook worden ze teruggegeven aan de klantmanager met het verzoek extra gegevens op te vragen ter controle. De Unit Handhaving stelt de extra controles per cliënt vast, daar zijn geen protocollen voor. Rode cliënten krijgen altijd een huisbezoek.

#### Gebruik van XpertKlant

XpertKlant is vrij eenvoudig. In Goes hebben alle gebruikers (medewerkers van Unit Handhaving) een training gekregen die een dagdeel duurde.

XpertKlant stelt vaste vragen, de antwoordcategorieën daarbij kan de gemeente zelf aanpassen. Gemeente Goes heeft dat ook gedaan. De gemeente heeft bijvoorbeeld te maken met veel horecapersoneel in de zomermaanden waarvoor de gemeente een aparte risicoprofilering heeft aangemaakt. Die aanpassingen kan de gemeente zelf doen, maar in Goes heeft SOZA XPERT daarbij geholpen. Goes heeft voor het verwerken van de antwoorden nog geen automatische koppelingen met andere systemen. De Unit Handhaving voert alle gegevens handmatig per cliënt in.

Naast het aanpassen van de vragen, kan de gemeente controleren of de profielen correct zijn: zijn rode cliënten echt rood? En groene groen? Gemeente Goes was dat al eerder van

“Gebruik van risicoprofielen in combinatie met het benutten van reeds bekende gegevens, maakt dat ‘groene’ klanten steeds minder bewijsstukken hoeven aan te leveren.”

plan, maar het is daar door werkdruk nog niet van gekomen. Nu gaat een stagiair deze evaluatie uitvoeren.

### Minder controle

In Goes worden er van alle ingediende aanvragen tussen 37 en 43 procent uiteindelijk afgewezen, ingetrokken of aangepast. Dit resultaat is mede het gevolg van de toepassing van XpertKlant. Verder zorgt het analysegestuurd werken voor minder controles. Vraagt een 'groene' client bijvoorbeeld een uitkering aan, dan kan de gemeente genoeg nemen met minder bewijsstukken. Bij een 'rode' cliënt worden juist meer gegevens opgevraagd, bijvoorbeeld meer bankafschriften (ter informatie: in 2010 waren er 29 rode profielen, 94 oranje en 34 groene). Hierbij moet opgemerkt worden dat de gemeente Goes bij de uiteindelijke vaststelling van de rechtmatigheid van de uitkeringsaanvraag, steeds meer gebruik maakt van gegevens die

al bij de gemeente aanwezig zijn.

### Positieve ervaring

De gemeente Goes is erg positief over XpertKlant. Vaak komt het risicoprofiel dat uit het systeem rolt, goed overeen met de onderbuikgevoelens van de Unit Handhaving of de klantmanager. En is dat niet het geval, dan zijn de gebruikers vaak positief verrast: XpertKlant ziet de breedte die een klantmanager niet ziet. De methode wordt daardoor echt als aanvullend en ondersteunend ervaren.

Enige nadeel is dat XpertKlant in Goes nog niet voor zittende cliënten kan worden gebruikt. Dat komt omdat het systeem 'stand alone' is ingevoerd. Binnenkort wordt dit opgelost door het systeem aan het uitkeringsbeheersysteem (GWS) te koppelen. Dat maakt bijvoorbeeld mogelijk dat cliënten gedurende het traject van 'kleur' veranderen.



**Sylvia den Braber:**  
*“Op grond van objectieve variabelen krijgen cliënten een profiel. Dat werkt als een stoplicht: groen betekent een laag risico, oranje een gemiddeld en rood een hoog risico op onregelmatigheden. Het biedt een maximaal resultaat op basis van minimale inspanning.”*

Figuur 10. Unit Handhaving gemeente Goes (Sylvia den Braber, Jan Beije en Gerard Verrips) maakt al enkele jaren gebruik van XpertKlant.

#### 4.2.4.2 Best practice XpertKlant in beheerproces: Gemeente Eindhoven

De gemeente Eindhoven gebruikt de applicatie XpertKlant sinds 2006 binnen de afdeling Bijzonder Onderzoek, naast Suwinet en andere applicaties. De gemeente gebruikt XpertKlant voor bestaande WWB-klanten. Eens in de twee jaar voert de dienst specifieke doorsneden uit met behulp van XpertKlant. Het gaat daarbij om een selectie van de cliënten met hoge risicoprofielen (bijvoorbeeld in 2007: rood met afwijking op zeven criteria en in 2009: rood met afwijking op zes criteria). Deze controles hebben geleid tot beëindigingen van onterechte uitkeringen en het terugvorderen van geld door de gemeente.

##### Het gebruik

In Eindhoven gebruikt alleen de afdeling Bijzonder Onderzoek Xpert-Klant. Een medewerker is verantwoordelijk voor het gebruik en beheer van de applicatie. Maandelijks wordt een download uit het uitkeringsbeheersysteem GWS (een beperkt aantal variabelen) gegenereerd die met XpertKlant wordt geanalyseerd. XpertKlant is als Access-applicatie snel in te voeren.

Omdat alleen Bijzonder Onderzoek de applicatie gebruikt, speelt er geen breed acceptatie-issue voor het systeem. Klantmanagers hebben voor screening van hun cliënten een specifieke tool die lijkt op de Fraudescorakaart. Wel is de handhavingspraktijk gebaseerd op een samenspel van de klantmanagers en de afdeling Bijzonder Onderzoek. Bijzonder Onderzoek werkt nauw samen met de klantteams om de fraudegevoeligheid van de medewerkers op een hoger plan te brengen. Daarvoor

verzorgt de afdeling een training. Ook is er in de klantteams altijd een contactpersoon voor de afdeling Bijzonder Onderzoek. Gemeente Eindhoven heeft de hoop en verwachting dat de klantmedewerkers een betere relatie opbouwen met hun cliënten zodat beide partijen er bewust van zijn dat fraudegedrag wordt bewaakt.

##### Gemeente: snel en effectief

Het grote voordeel van XpertKlant is dat de afdeling Bijzonder Onderzoek niet meer afhankelijk is van de informatieafdeling om steeds aparte onderzoeken op de klantbestanden uit te voeren. Met XpertKlant kan een download snel worden gemaakt en geanalyseerd.

Daarnaast verhoogt het instrument de effectiviteit van de analyse van het klantenbestand. Bij een aselechte controle volgen er meestal zo'n 10 procent beëindigingen. Met XpertKlant kunnen cliënten in de hoogste risicogroepen worden geselecteerd voor controle. De praktijk leert dat die controles in 80 procent van de gevallen tot beëindiging leidt.

##### Clïent: minder controle

In de gemeente Eindhoven heeft XpertKlant alleen impact voor bestaande cliënten. Het systeem zorgt ervoor dat slechts hercontroleactiviteiten plaatsvinden bij cliënten waar de risico's het grootst zijn. Onderzoeken worden voornamelijk gericht op cliënten met zes of zeven slechte scores.

Verder heeft het invoeren van XpertKlant geleid tot afschaffing van de periodieke verklaring. Wel voert de gemeente een nieuwe kortere verklaring in, omdat de dienst de rechtmatigheid onvoldoende kan garanderen: XpertKlant biedt onvoldoende

zekerheid over het sluitende karakter van de controles. Grijpt de gemeente niet in, dan zijn extra controles met extra personen nodig.

### **Toekomstverkenning**

Gemeente Eindhoven overweegt de webversie van XpertKlant aan te schaffen. De aanschaf is afhankelijk van de mogelijkheden (bijvoorbeeld uitbreiding naar doelmatigheid), de stabiliteit van het systeem, de kosten en het aantal variabelen dat meegenomen kan worden uit de downloads. De dienst loopt nu namelijk aan tegen de grenzen van het programma: de instabiliteit en het aantal cases dat behandeld kan worden (problemen die, volgens de leverancier, met de nieuwe release van voorjaar 2011 zullen zijn opgelost).

# Dankbetuiging

Aan de totstandkoming van deze handreiking hebben de volgende gemeenten en instanties bijgedragen:

**Gemeente Utrecht**  
**Gemeente Assen**  
**Gemeente Tilburg**  
**Gemeente Eindhoven**  
**Gemeente Goes**  
**Gemeente Boxmeer**  
**Gemeente 's-Hertogenbosch**

**SOZA XPERT**  
**SEOR**  
**Stimulansz**  
**Capgemini**

**RCF Kenniscentrum Handhaving Zuid-West Nederland**  
**RCF Kenniscentrum Handhaving Zuid-Oost Nederland**  
**Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**  
**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

De auteurs zijn hen dank verschuldigd.



# Geraadpleegde literatuur

**Reelick, N.F. (2010).** Risicoprofielen en het opsporen van fraude bij een WWB-uitkering. *J. of Social Intervention: Theory and Practice*, vol. 19, issue 1, pp. 60-76

**Zandvliet, K., Tanis, O., Spijkerman, M. (2008).** Risicosturing en bedrijfsvoering: Effectmeting. Rotterdam: SEOR, juli.



## **Colofon**

**Programmadirectie Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid (DRI) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

**Ontwerp:**

GAZmedia

**Auteurs:**

(TNO), Bart de Graaf, Steven Dhondt, Mariëlle den Hengst

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Programmadirectie Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid

Postbus 20011

2500 AE Den Haag

E-mail: [real@minbzk.nl](mailto:real@minbzk.nl)

website: [www.regeldruk.nl](http://www.regeldruk.nl)

**Uitgave:**

© Februari 2011, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag



**BZK staat voor een goed functionerend openbaar bestuur, een veilige samenleving en een overheid waar burgers op kunnen vertrouwen. Daarmee borgen wij de kernwaarden van onze democratie.**

**© Februari 2011, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Dit is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Programmadirectie Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid (DRI)

Postbus 20011, 2500 EA Den Haag

E-mail: [real@minbzk.nl](mailto:real@minbzk.nl)

Website: [www.regeldruk.nl](http://www.regeldruk.nl)