

Clëntenraad Sociale Zaken en Arbeidsmarktbeleid Leiden

Perzikweg 7

2321 DG Leiden

Tel.: (071)5728964

E-mail: clëntenraad@tiscali.nl

Website: <http://home.tiscali.nl/clëntenraad/>

1 november 2004

Commentaar op “Dienstverlening voorop, handhaving voor de zekerheid”

- I. Visie (1)
- II. Handhavingsbeleidsplan (1)
- III. Onderzoeksplan (2)
- IV. Conclusie (3)

I. Visie

De Cliëntenraad is van mening dat handhaving niet mag inhouden of leiden tot:

- Stigmatisering en versterking van de in de samenleving aanwezige trend tot negatieve beeldvorming van bijstandsgerechtigden of -aanvragers,
- Generalisering van onderzoeksgegevens,
- Stoer en dreigend taalgebruik,
- Ongegronde of overhaaste verdenking en verdachtmaking,
- Sfeer van achterdocht en dreigementen,
- Inzet van onnodig zware middelen die erger zijn dan de “kwaal”,
- Overdreven controle en overbodige bureaucratie,
- Het zonder concrete verdenking in de beklagdenbank zetten van mensen (bijv. op grond van geruchten, anoniem geklik en [vermeende] groepskenmerken),
- Omkering van de bewijslast, d.w.z. het moeten aantonen van de onschuld,
- Geen nadruk op “gemakkelijke kleine gevallen”,
- Een “heksenjacht”,
- Onnodige schending van de privacy. Geen "preventieve huisbezoeken" en gesnuffel in slaapkamers, wasmanden enz.,
- Maatregelen zonder deugdelijke bewijsvoering.

Wat o.a. wel moet:

- Effectieve bestrijding van evidente en bewuste fraude,
- Nadruk op preventie van opzettelijke en onopzettelijke fraude door o.m. zeer goede voorlichting,
- Goede dienstverlening, waaronder een goede informatievoorziening,
- Een helder en eenduidig stelsel van rechten en plichten, zodat een klant weet waar hij aan toe is, Hierbij horen criteria voor woonfraude. Het gaat dan o.a. om de vraag hoe veel tijd een paar samen mag doorbrengen en of bijv. een proefperiode is toegestaan. Hoe zit het precies met frequente zorg hulp, waardoor mensen veel tijd samen doorbrengen?
- Kwetsend en/of stoer taalgebruik vermijden,
- Grote terughoudendheid naar de media over fraudegevallen,
- Inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel,
- Respect voor het recht op privacy,
- Uitgaan van onschuld totdat het tegendeel is bewezen,
- Goede scholing en verbetering van het kennisniveau van het personeel (dat nu niet altijd goed op de hoogte is van regels en regelingen),
- Uitgaan van de integriteit van de bijstandsaanvrager en -gerechtigde,
- Goede afspraken instellingen zoals SOZA en CWI (zodat klanten niet het slachtoffer worden van onduidelijke of meerduidige afspraken).

II. Handhavingsbeleidsplan

Project 2 Poortwachter

Zoals SOZA al opmerkt, er zullen waarborgen moeten komen voor privacybescherming. Een complicerende factor is dat er (bij het CWI) met uitzendkrachten wordt gewerkt en dat SOZA geen

invloed heeft op de werving en scholing van CWI-medewerkers. Het CWI-personeel mag bijstandsgerechtigden niet standaard als potentiële fraudeurs beschouwen, dat van SOZA uiteraard ook niet.

Project 3a Klantenmap

De Cliëntenraad gaat ervan uit hierover tijdig geraadpleegd te zullen worden en vindt dat klanten uit het bestaande bestand ook zo'n map moeten ontvangen.

Project 3b Handhaving en media

Periodieke vermelding van fraudezaken en opsporingsresultaten in de media leidt tot een versterking van de huidige trend naar negatieve beeldvorming van bijstandsgerechtigden, die in de pers en elders is waar te nemen. Stigmatisering en criminalisering van een hele groep zal het gevolg zijn. Als uit onderzoeksgegevens blijkt dat er sprake is van fraude, moeten dergelijke gegevens niet gegeneraliseerd worden of uit hun context getrokken. Bij publiciteit over onderzoek naar fraude bij uitkeringen gebeurt dat echter wel. Later blijken zaken genuanceerder te liggen. Het gebruik van de media door de gemeente voor mededelingen over fraude e.d. is gezien deze reële gevaren onaanvaardbaar voor de Cliëntenraad.

Project 4b Service

Een snelheidstoename van 20% bij aanvragen en 10% bij brieven e.d. lijkt ons een niet bijzonder ambitieuze doelstelling, gezien de vaak lage huidige afhandelingssnelheid.

Project 5 Deskundigheid en scholing

Het belang hiervan kan niet onderschat worden. De Cliëntenraad vraagt ook aandacht voor trainingen op het gebied van bijv. bejegening, alsmede voor het vermijden van een te sterke nadruk op fraude(alertheid) omdat dan het gevaar bestaat dat klanten automatisch als fraudeurs worden beschouwd. Wat met "type klant" wordt bedoeld is onduidelijk. Hier loert het gevaar van stigmatisering en generalisering, al dan niet met gebruik van "psychologie van de koude grond".

Project 6 Fraudecompas

De Cliëntenraad wil hierover tijdig geraadpleegd worden.

Project 8 Risicosturing en -profielen

Hier is het gevaar van generalisering, stigmatisering en criminalisering van hele groepen zeer nadrukkelijk aanwezig, vooral uiteraard bij gebruik van enkelvoudige profielen. Dit blijkt ook duidelijk uit de voorbeelden in hoofdstuk 3 van het Onderzoeksplan. De methodiek is voor de Cliëntenraad in deze vorm niet aanvaardbaar. Eerder (dec. 2003) is de Cliëntenraad toegezegd dat er vrijwel uitsluitend gebruik gemaakt zou worden van meervoudige risicoprofielen. Aan die toezegging heeft SOZA zich niet gehouden. Bij die gelegenheid hebben wij ook al onze bezorgdheid kenbaar gemaakt. De aankondiging van themacontroles in de media wijst de Cliëntenraad af. Deze leidt tot generalisering en tot stigmatisering en criminalisering van (groepen) bijstandsgerechtigden, die in de media al voortdurend op negatieve wijze in het nieuws komen. Bijstandsgerechtigden kunnen zich hier niet tegen weren.

Project 9 Sociale Recherche

De Cliëntenraad verkiest een zorgvuldige afhandeling van (vermeende) fraudesignalen boven een snelle afhandeling. Bij opsporing op basis van kosten-baten is het onvermijdelijk dat de nadruk komt te liggen op kleine gemakkelijke gevallen. Dit acht de Cliëntenraad onwenselijk.

III. Onderzoeksplan

Huisbezoeken/-zoekingen

Er is sprake van huisbezoeken. De ervaring leert dat deze vaak het karakter van huiszoekingen hebben. Het blijkt dat de klant hier rechteloos is, daar waar een verdachte van criminele delicten rechten heeft. Voor de Cliëntenraad zijn (onaangekondigde) huisbezoeken alleen te rechtvaardigen bij concrete verdenking van fraude en als er geen andere manier is om de gezochte informatie te verkrijgen. De ingrijpendheid van het huisbezoek, een inbreuk op de privacy van mensen, wordt zeer onderschat. Hierover twee citaten:

“ Waar we moeite mee hebben is de ontwikkeling om huisbezoek standaard op te nemen in de procedure bij het aanvragen van een uitkering, te meer daar een weigering tot medewerking feitelijk niet mogelijk is, omdat dan geconcludeerd wordt dat de noodzaak van een uitkering niet kan worden vastgesteld en betrokkenen dus geen uitkering krijgt. Hier wordt een grondrecht ('recht op privacy') geschonden. Wij vinden dat met dit recht niet lichtzinnig mag worden omgesprongen. Huisbezoek is vaak niet nodig omdat via andere wegen, die meer voor de hand liggen en

gemakkelijker zijn, alle nodige informatie kan worden ingewonnen. Het is dus zaak dat hier het proportionaliteitsbeginsel in acht wordt genomen. Huisbezoek als regel is verder onwenselijk, omdat het bijdraagt aan valse beeldvorming en aan criminalisering van uitkeringsgerechtigden (...).” Protocolen voor huisbezoeken *“moeten regels bevatten waaraan degenen die huisbezoeken afleggen zich moeten houden. Ze moeten ook duidelijke richtlijnen geven voor de opstelling van de huisbezoekers. Elke vorm van intimidatie of overrompeling is vanzelfsprekend niet toegestaan, de normale regels van fatsoen moeten blijven gelden. Een protocol moet ook duidelijk aangeven wat de rechten zijn van degene wiens huis wordt betreden (...).”*

(Sjakuus, met medewerking van o.m. de Cliëntenraad SoZA Leiden, Utrecht 2004)

Ook in andere situaties is uiterste terughoudendheid vereist bij huisbezoeken. "Preventieve huisbezoeken" zijn een flagrante schending van het recht op privacy.

1. Risicotrajecten

Zie ook onze opmerkingen over risicoprofielen e.d. bij *Project 8*. Wij wijzen deze methodiek af. Klanten worden hierbij namelijk beoordeeld op basis van vermeende groepskenmerken, en bij voorbaat in de beklagdenbank geplaatst. Dit is discriminerend en onnodig stigmatiserend. De methodiek maakt het bovendien mogelijk om via een omweg toch standaard “preventieve huisbezoeken” af te leggen. Die wijst de Cliëntenraad af.

2. Onderzoeksprocessen

- Het CWI kan en mag het recht op aanvraag van bijstand niet beoordelen (ook niet het recht op bijstand). Er wordt op basis van risicoprofielen gediscrimineerd en gestigmatiseerd (2.1).
- Het lijkt er sterk op dat SOZA toch standaard huisbezoeken/-zoekingen wil invoeren.
- Huisbezoeken, zie hierboven. “Dienstverlenende huisbezoeken” lijken een mogelijkheid te bieden voor de door de Cliëntenraad afgewezen “preventieve huisbezoeken”.
- De Cliëntenraad wijst het gebruik van anonieme tips af. Deze maken ongefundeerde verdachtmakingen te gemakkelijk (2.3).

3. Controleprocessen

Zie ook onze opmerkingen bij *Project 8*. Het valt op dat bijv. het alleenstaand ouderschap (3.1), het door woningnood noodzakelijke huren van een kamer (3.1) of extreem zuinig leven (3.2) kan worden bestraft met een verdenking van fraude. De Cliëntenraad kan dit niet accepteren. Aankondiging van themacontroles in de media is onaanvaardbaar (i.v.m. versterking van de al aanwezige negatieve beeldvorming).

4. Opsporingsprocessen

Zie ook onder *Project 8*. Het is de Cliëntenraad niet duidelijk wie de preventiemedewerkers zijn en wat hun opleiding is.

IV Conclusie

De positieve elementen in de voorliggende plannen zijn de Cliëntenraad zeker niet ontgaan. Vanzelfsprekend onderkent de Cliëntenraad het belang van een goed fraudepreventie- en fraudebestrijdingsbeleid. Er is echter een spanningsveld tussen zo'n beleid aan de ene en klantvriendelijkheid en servicegerichtheid aan de andere kant. De Cliëntenraad hecht zeer veel belang aan de bescherming van de rechten van klanten, aan een fatsoenlijke en respectvolle bejegening van bijstandsgerechtigden en -aanvragers, aan het voorkomen van stigmatisering en negatieve beeldvorming en aan het proportionaliteitsbeginsel. Helaas is de Cliëntenraad er niet van overtuigd dat de beleidsvoornemens op het gebied van handhaving hiervoor voldoende waarborgen bieden. Onder meer de voornemens m.b.t. risicoprofielen, gebruik van de media en huisbezoeken baren ons grote zorgen. Daarom wijzen wij de plannen in de voorliggende vorm af.