



# Voorlegger DT Handhaving

|  |   |
|--|---|
| <b>Onderwerp</b>   | Kwaliteitstoets op het gebruik van risicoscan Verblijf Buitenland 2022  |
| <b>Focus</b>   | - Ter besluitvorming  |
| <b>Naam indiener</b>   | art. 5.1. lid 2 e   |
| <b>Opsteller(s)</b>  | BC&K HH: art. 5.1. lid 2 e  |
| <b>Afgestemd/ingestemd* met districtsmanager:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Randstad Noord</li></ul> | De afstemming heeft plaatsgevonden in de Regiegroep Kwaliteit en met de DM Randstad Noord als portefeuillehouder kwaliteit. |
| <b>Afgestemd/ingestemd* met hoofd BC&amp;K</b>   | Het (waarnemend) hoofd BC&K is de indiener van de voorlegger.   |
| <b>Afgestemd/ingestemd* met hoofd IV</b>   | N.v.t.  |
| <b>Afgestemd met hoofd R&amp;I</b>   | N.v.t.  |
| <b>Afgestemd/ingestemd* met manager HCA</b>  | N.v.t.  |
| <b>Afgestemd met andere divisies of concernstaven</b>  | N.v.t.  |
| <b>Datum</b>   | Nader te bepalen  |
| <b>Eventuele bijlagen</b>  | Rapportage kwaliteitstoets op het gebruik van de risicoscan Verblijf Buitenland 2022 v0.9                                   |

## TE NEMEN BESLUIT/ACTIE

Het DT neemt kennis van het rapport en de voorgestelde aanbevelingen, bespreekt de managementreactie van de portefeuillehouder kwaliteit inclusief de voorgenomen opvolging van de aanbevelingen (zie ook paragraaf 2.3.1 van de onderliggende rapportage) en gaat hiermee akkoord of formuleert alternatieve maatregelen. Het advies is om de opvolging van de aanbevelingen te volgen via de DT-monitorlijst.

## AANLEIDING EN VOORSTEL

### Aanleiding en doel onderzoek

De risicoscan Verblijf Buitenland is gericht op het signaleren van potentieel onrechtmatig verblijf in het buitenland binnen de WW-populatie. Door een vroegtijdige detectie van onderzoekswaardige signalen is het mogelijk het risico op verblijf buitenland effectief te mitigeren en eventuele financiële schade te minimaliseren. De risicoscan geeft enkel een indicatie dat in een specifiek geval menselijk onderzoek nodig is om onrechtmatig verblijf in het buitenland uit te kunnen sluiten. Er wordt alleen een onderzoek ingesteld als er op feiten gebaseerde aanwijzingen zijn van verblijf in het buitenland.

Het risico bestaat dat de medewerkers de cliënten op de lijst al als 'regelovertreeders' beschouwen ('bias') terwijl dit nog vastgesteld moet worden in het onderzoek. Dit kan leiden tot benadeling, discriminatie en negatieve beeldvorming.

Eén van de beheersmaatregelen betreft het uitvoeren van een operationele kwaliteitsmeting. Het uitvoeren van een 2e lijns-onderzoek met betrekking tot de Risicoscan Verblijf Buitenland is opgenomen in de analysekalender dHH en is geaccordeerd door het DT.

Gezien bovenstaande is het doel van dit onderzoek vast te stellen in hoeverre de professionals in de uitvoering proportioneel, passend en zonder vooringenomenheid onderzoek doen op basis van het risicosignaal (primaire proces) en in hoeverre het besturend proces in de 1e lijn effectief wordt uitgevoerd.

## **Conclusie**

Ten aanzien van sturing en kwaliteitsborging op dit onderwerp is momenteel sprake van een overgangssituatie waarbij de overdracht van de behandeling van deze risicosignalen van de projectgroep Verblijf Buitenland naar de reguliere organisatie in volle gang is en steeds meer HHD's en inspecteurs/TO's zich bezig houden met de risicosignalen. Tot op heden heeft er nog geen volledige overdracht van de projectgroep naar de reguliere organisatie plaatsgevonden in de zin dat er nog geen afspraken gemaakt zijn ten aanzien van de inrichting van een uniforme kwaliteitsborging van dit onderwerp in de districten. De districten gaan hier nu nog verschillend mee om. De aan de projectgroep gekoppelde manager zal naar verwachting in Q1-2023 een voorstel ten aanzien van de (uniforme) kwaliteitsborging van de risicosignalen VBL door de districten inbrengen voor het overleg van de Regiegroep Kwaliteit.

*Bij geen van de onderzochte dossiers zijn aanwijzingen aangetroffen van vooringenomenheid bij het uitvoeren van het onderzoek en het nemen van de beslissing.*

Wel zijn in diverse gevallen bevindingen gedaan ten aanzien van het proportioneel uitvoeren van het onderzoek en het nemen van een passende beslissing maar deze bevindingen zijn niet altijd alleen te relateren aan het gebruik van de risicoscan Verblijf Buitenland en zijn ook gerelateerd aan generieke bevindingen m.b.t. de kwaliteit in de uitvoering.

Daarnaast zijn bevindingen gedaan t.a.v. het correct beoordelen van de aanpakwaardigheid, de vastlegging van de diepgang van het uitgevoerde onderzoek bij niet-onderzoekswaardige zaken, onderbelichte elementen in het bureauonderzoek door de HHD, diepgang van het onderzoek door de themaonderzoeker /inspecteur t.a.v. het vaststellen van de periode van het verblijf in het buitenland en het meenemen van de verklaring/argumenten/reactie van de client in de boetebeslissing.<sup>1</sup>

## **Aanbevelingen**

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek adviseren we de portefeuillehouder kwaliteit het volgende:

1. Voor verdere vakmanschapsontwikkeling en bevorderen van een zoveel mogelijk uniforme afhandeling van vergelijkbare zaken is het van belang regelmatig casus overleggen te houden. Het advies is om de onderzoeksbevindingen inclusief de in het onderzoek opgenomen voorbeelden te delen en te bespreken met de managers, betrokken medewerkers en kwaliteitsregisseurs op de kantoren, bv. in het vakinhoudelijk overleg, werkoverleg, casus overleggen et cetera.
2. Periodiek middels de MOK specifiek een controle uitvoeren op de naleving van de werkinstructie Verblijf Buitenland waarbij de aandachtspunten uit dit onderzoek meegenomen worden in de beoordeling.
3. Bij het vaststellen dat een zaak niet onderzoekswaardig is in de WN02, dusdanig invullen van het afsluitende Memo dat de diepgang van het uitgevoerde onderzoek herleidbaar is (denk aan: welke systemen zijn geraadpleegd, wat kwam hieruit) en dit op te nemen in de werkinstructie Verblijf Buitenland.
4. Het advies is om bij het nemen van de boetebeslissing en het motiveren hiervan in de beslissingsbrief breder te kijken dan alleen of de cliënt n.a.v. de aankondigingsbrief een reactie heeft gegeven en in de argumentatie bij de beslissing ook in te gaan op de eventueel eerder in het proces gegeven verklaring/argumenten/reactie van de cliënt.

## **Management respons portefeuillehouder kwaliteit (districtsmanager Randstad Noord)**

Met mijn dankzegging is het rapport besproken met de afdeling BC&K. Wat als rode draad door dit rapport loopt is vooral aandacht geven aan de werkstroom risicoscan buitenland om volledig zijn in de afhandeling en verankeren dat aandacht in de districten repeterend terugkomt om de bewustwording op gezette tijden te blijven prikkelen. Er gaat veel goed, maar een aantal zaken kunnen net wat scherper worden afgehandeld c.q. verbeterd.

### Met betrekking tot aanbeveling 1 en 2:

Ad 1: Inzake de vakmanschapsontwikkeling en periodiek aandacht geven, moet dit rapport na vaststelling in het DT in maart, worden besproken in de districtsmanagementteams door de DM uiterlijk in de maand april waarbij afspraken worden gemaakt over het bespreken van de onderzoeksbevindingen met medewerkers en kwaliteitsregisseurs. Om tot een goede borging te komen van dit onderwerp en het niet eenmalig wordt besproken, blijven we middels de regiegroep kwaliteit periodiek aandacht (1 keer per kwartaal) vragen voor

---

<sup>1</sup> In hoofdstuk 3 van de bijbehorende rapportage zijn de bevindingen per onderzoeksvraag opgenomen en worden de bevindingen inhoudelijk toegelicht inclusief voorbeelden om meer kleuring en duiding te geven bij de resultaten van het onderzoek.

de risicoscan verblijf buitenland mede aangejaagd door de afdeling BC&K. We zullen hiertoe een terugkerend actiepunt per kwartaal opnemen in de actielijst van de Regiegroep kwaliteit, te starten per 01-05-2023.

Ad 2: Daarnaast zijn er in de MOK al items opgenomen die in de controle kunnen worden meegenomen inzake het juist uitvoeren van de werkinstructie. Hierbij zullen we de toelichting op de betreffende meetpunten in de MOK aanvullen met een verwijzing naar de werkinstructie Risicoscan Verblijf Buitenland (deadline 01-05-2023).

Ook zullen we drie maanden na de herstart van de afhandeling van risicosignalen Verblijf Buitenland naar aanleiding van de hierboven beschreven bijsturing, de bevindingen t.a.v. van de risicosignalen Verblijf Buitenland ophalen uit de reguliere MOK om te analyseren welke bevindingen nog worden gedaan.

De aan de projectgroep gekoppelde manager zal naar verwachting in Q1-2023 een voorstel ten aanzien van de (uniforme) kwaliteitsborging van de risicosignalen VBL door de districten inbrengen voor het overleg van de Regiegroep Kwaliteit.

Met betrekking tot aanbeveling 3:

Als een zaak (dus dit heeft niet alleen betrekking op risicosignalen Verblijf Buitenland) niet onderzoekswaardig wordt beoordeeld in de WN02 moet dit worden vastgelegd bij thema onderzoek middels een memo. Deze memo's kunnen qua diepgang beter en meer beargumenteerd worden opgesteld, dit is van wezenlijk belang aangezien de accountantsdienst in de vervolgaudit in het jaar 2022 hier opmerkingen over had inzake de WW fraude. Juist deze categorie moet herleidbaar zijn, transparant en reproduceerbaar: met andere woorden we moeten in deze categorie ons handelen kunnen verklaren.

De aangedragen adviezen omtrent vastleggingen van geraadpleegde bronnen en systemen worden zo snel als mogelijk opgevolgd door specifiek in de werkinstructie Risicoscan Verblijf Buitenland op te nemen welke elementen uit het onderzoek hierin tenminste terug moeten komen. In Q4 zullen we middels de MOK de resultaten ophalen van de bijsturing op dit punt (in brede zin, niet alleen voor Verblijf Buitenland) en bespreken in de regiegroep kwaliteit. Dit nemen we op als actiepunt op de actielijst van de regiegroep kwaliteit.

Met betrekking tot aanbeveling 4:

Het breder kijken bij de boetebeslissing en de motivering hiervan in de beslissingsbrief, is reeds een onderkend verbeterpunt dat is opgenomen in de meetpunten in de MOK. In Q3 zullen we middels de MOK de resultaten ophalen van de bijsturing op dit punt (in brede zin, niet alleen voor Verblijf Buitenland) en bespreken in de regiegroep kwaliteit. Dit nemen we op als actiepunt op de actielijst van de regiegroep kwaliteit.

#### IMPACTANALYSE Kort

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Communicatie</b>                | Regulier, communicatie over uitkomst van het onderzoek vindt plaats via de lijn. |
| <b>Financiën (Kosten en Baten)</b> | Regulier   |
| <b>Personeel/Capaciteit</b>        | Regulier   |

#### VERVOLGTRAJECT BESLUITVORMING

N.v.t.