voorstel

Zwolle

Raadsbrief

Datum 31 oktober 2024

Onderwerp	Afwikkeling dubbele betaling minimavergoedingen
Versienummer	1
Portefeuillehouder	Paul Guldemond

Samenvatting
Begin maart 2024 informeerden wij u over het feit dat de gemeente Zwolle per ongeluk dubbele betalingen had gedaan aan inwoners die minimaregelingen hebben aangevraagd en aan bedrijven die met de gemeente zaken doen in het sociaal domein. Er zijn toen onmiddellijk maatregelen getroffen om betrokkenen te informeren waarbij onze inzet erop gericht was om de teveel uitbetaalde bedragen terug te ontvangen. We hebben daarbij gekozen voor een aanpak die primair gericht was op persoonlijke informatievoorziening en terugbetaling. Deze aanpak heeft succesvol gewerkt: we hebben een grote betalingsbereidheid ervaren bij inwoners en bedrijven met als resultaat dat het overgrote deel van de betalingen inmiddels ontvangen is.
Secundair hebben we evaluatief onderzoek gedaan naar de oorzaak en mogelijke verbetermaatregelen. Hieruit is gebleken dat er inderdaad sprake was van een menselijke fout hetgeen heeft geleid tot aanscherping van werkwijzes.

Bijlagen

Openbaarheid
☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
De afwikkeling van de dubbele betaling aan minimavergoedingen die begin maart 2024 plaatsvond.

Datum 31 oktober 2024

Inleiding
Begin maart vond een dubbele betaling plaats van minimavergoedingen aan in totaal 404 ontvangers die met elkaar een bedrag van 230.000 euro hebben ontvangen (€117.000 aan bedrijven en €113.000 aan inwoners). Door gerichte en persoonlijke maatregelen is dit bedrag op dit moment - op circa kleine 10.000 euro na - terug ontvangen.

Kader
Sociaal domein: inkomensondersteuning en minimaregelingen
Actieve informatieplicht van het college

Kernboodschap
De dubbele betaling van minimavergoeding begin maart van dit jaar heeft geleid tot directe actie op de terugbetaling van de teveel ontvangen gelden. Door gerichte en persoonlijke inzet naar betrokken inwoners en bedrijven hebben we het overgrote deel van de gelden terug ontvangen. We zien dat de inzet op de menselijke maat en nabijheid een passende aanpak is geweest met resultaat. We hebben veel betalingsbereidheid ervaren van onze inwoners en bedrijven. Voor zover we weten zijn er geen inwoners door onze fout in de problemen gekomen.

Toelichting
Na de ontdekking van de dubbele betaling is gelijk een aantal maatregelen genomen om betrokkenen te informeren waarbij onze inzet er op gericht is geweest (en nog is) om de teveel uitbetaalde bedragen terug te ontvangen. Mensen konden telefonisch terecht bij ons klantcontactcentrum, de afdeling Inkomensondersteuning of bij een van de sociale wijkteams met de vraag wat te doen. Daarnaast zijn alle ontvangers persoonlijk per brief aangeschreven met het vriendelijke verzoek het teveel betaalde bedrag aan de gemeente terug te storten. Op de website www.zwolle.nl werd een pagina ingericht met informatie waar veelgestelde vragen van antwoord en handelingsperspectief waren voorzien.

Gedurende de afgelopen periode is gebleken dat deze combinatie van maatregelen heeft gewerkt en is een groot deel van de gelden terugbetaald. Waar nodig zijn met enkele inwoners persoonlijke betalingsregelingen getroffen. Bij enkele bedrijven heeft ook persoonlijk contact plaatsgevonden door een bezoek van een medewerker van de afdeling Inkomensondersteuning.
Van de € 230.000 is inmiddels ca. € 220.000 terugbetaald. We blijven inzetten op de menselijke maat bij de aanpak en op persoonlijke benadering (via persoonlijk gesprek dan wel verrekening met andere betalingen) voor de inning van de resterende middelen.

Daarnaast hebben we de ontstane situatie geëvalueerd. Het primaire doel van het onderzoek was het in beeld brengen van welke verbeteringen wenselijk en/of noodzakelijk zijn in het betalingsproces en het opstellen van een verantwoordingsdossier ten behoeve van de accountant. Het onderzoek was daarmee gericht op het verbeteren van het betalingsproces om soortgelijke fouten te voorkomen. Op basis van het onderzoek is geconcludeerd dat er geen sprake is van opzet. De dubbele betaling is ontstaan door een menselijke fout bij de verwerking van het betaalbestand in de bankapplicatie. Er is geen aanleiding om, op basis van dit incident, het frauderisico in het betalingsproces hoger in te schatten of een Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) melding te doen. Om de kans op toekomstige dubbele betaling te verkleinen, worden de werkinstructies en handleiding betalingen aangescherpt. We hebben de accountant hierover geïnformeerd.

Datum 31 oktober 2024

Maatschappelijk draagvlak & participatie
nvt

Communicatie
De informatievoorziening langs diverse kanalen heeft geleid tot ontvangst van een groot deel van de dubbel uitbetaalde middelen. We blijven inzetten op een persoonlijke benadering voor het resterende - beperkte – deel.

Financiën
De totale betaling bedroeg afgerond € 230.000 waarvan € 117.000 aan bedrijven en € 113.000 aan inwoners. Inmiddels is ca. € 220.000 terugontvangen.

Risico's
Er bestaat een risico dat een zeer beperkt deel van de dubbel uitbetaalde gelden niet ontvangen wordt; in die enkele gevallen waar het na verschillende pogingen niet gelukt om is contact te leggen en afspraken te maken, zullen we handelen conform ons gangbare beleid van sociale incasso.

Vervolg
Zoals hierboven verwoord, blijven we inzetten op de menselijke maat en persoonlijke benadering om de laatste betalingen te incasseren. Mochten er uiteindelijk enige vorderingen niet incasseerbaar zijn, dan zullen we in de jaarrekening de finale verwerking doen.

Openbaarheid
Dit voorstel is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer