

## Raadsbrief

Datum 9 juni 2026

**Onderwerp** Dubbele betaling zorgleveranciers  
Versienummer

**Portefeuillehouder** Paul Guldemon

### Samenvatting

Er is een dubbele betaling gedaan aan een aantal zorgleveranciers van de gemeente Zwolle. Het gaat hierbij in totaal om 16 zorgpartijen voor een bedrag van € 343.000. Het betreft de uitbetaling van facturen voor geleverde diensten en middelen. De dubbele betaling vond plaats op 27 mei jl. en is op 3 juni jl. geconstateerd door een controle op een andere betalingsbatch.

Uit eerste analyse lijkt de oorzaak gelegen in een menselijke fout. De accountant doet onafhankelijk onderzoek naar de dubbele betaling en de inrichting van het betalingsproces. Er zijn inmiddels maatregelen getroffen en betrokkenen zijn geïnformeerd. Daarbij hebben wij gericht contact onderhouden met de betrokken zorgleveranciers. Onze inzet is erop gericht geweest om de uitbetaalde bedragen zo spoedig mogelijk terug te ontvangen. Op het moment van schrijven van deze raadsbrief is ruim € 297.000 van de € 343.000 terugontvangen en wordt het resterende bedrag verrekend met een openstaande vordering.

### Bijlagen

#### Openbaarheid

- Openbaar  
 Geheim

#### Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De dubbele uitbetaling aan 16 zorgleveranciers voor een totaalbedrag van € 343.000 en de maatregelen die inmiddels getroffen zijn.

Datum 9 juni 2026

### **Inleiding**

Op woensdag 3 juni is aan het einde van de dag geconstateerd dat er op 27 mei een dubbele betaling van € 343.000 is uitgevoerd aan 16 professionele zorgleveranciers in het sociaal domein. Dit is per omgaande gemeld aan het college en ook de accountant is onmiddellijk geïnformeerd. Wij betreuren ten eerste dat dit is gebeurd en hebben actie ondernomen om deze foutieve betaling te herstellen. In deze raadsbrief informeren wij u nader over de situatie en reeds getroffen maatregelen.

### **Kader**

Financiën en bedrijfsvoering  
Actieve informatieplicht van het college

### **Kernboodschap**

Er heeft op 27 mei een dubbele betaling plaatsgevonden aan 16 zorgleveranciers voor een bedrag van € 343.000. Deze betalingsbatch was eerder 13 mei al uitgevoerd en de dubbele betaling werd op 3 juni ontdekt bij controle van een andere betaling. Uit eerste onderzoek blijkt dat de dubbele betaling het gevolg is van een menselijke fout ondanks de geldende procedures en richtlijnen. Daarnaast zien wij ook dat er sprake is van technische onvolkomenheden in koppelingen tussen financiële systemen. Dat wordt nog nader onderzocht.

Gezien de eerdere dubbele betalingen in 2024 (menselijke fout) en in 2025 (technische oorzaak) hebben wij direct de accountant ingeschakeld om diepgaand onderzoek te doen naar de interne processen en de technische systemen, mede in verband met de recente invoering van ons nieuwe financiële systeem. Wij hebben de betrokken partijen telefonisch en schriftelijk geïnformeerd en in de dagen daarna al een deel van de te veel betaalde gelden terugontvangen. Tevens is voor enkele dagen een betalingsstop ingesteld waarbij alleen via een spoedprocedure hoogstnoodzakelijke betalingen zoals uitkeringen wel zijn betaald. Onze inzet was erop gericht om de te veel uitbetaalde bedragen terug te ontvangen en daarnaast via onafhankelijk accountantsonderzoek de oorzaak verder te achterhalen en passende maatregelen te nemen.

### **Toelichting**

De gemeente heeft op 3 juni jl. aan het einde van de dag geconstateerd dat er een dubbele betaling is verricht. Dit gebeurde bij controle van een andere betaling. Conform protocol zijn college en accountant per omgaande geïnformeerd. Uit eerste onderzoek is gebleken dat een betalingsbatch van € 343.000 aan 16 zorgleveranciers door een menselijke fout nogmaals ter betaling is aangeboden. Daarnaast lijkt sprake van technische onvolkomenheden in de koppeling tussen financiële systemen.

Er zijn diverse maatregelen genomen om de situatie te herstellen en te onderzoeken. Wij hebben betrokken zorgleveranciers telefonisch en schriftelijk geïnformeerd over de dubbele betaling met het vriendelijke verzoek het te veel betaalde bedrag aan ons terug te storten. Hieraan hebben inmiddels 15 van de 16 zorgleveranciers gehoor gegeven. Van het totaalbedrag van € 343.000 aan dubbel betaalde bedragen is inmiddels € 297.000 daadwerkelijk terugontvangen. Daarmee resteert op dit moment een nog te incasseren bedrag van € 45.000. Het resterende bedrag heeft betrekking op één zorgleverancier. Dit bedrag kan worden verrekend met een openstaande vordering op deze leverancier. De verrekening zal volgende week plaatsvinden, waarna het volledige dubbel betaalde bedrag is terugontvangen.

Datum 9 juni 2026

Om de oorzaak van de dubbele betaling goed te kunnen achterhalen en analyse te kunnen doen van de uitgevoerde processen is er een tijdelijke betalingsstop ingesteld en een systeemfreeze op het financiële systeem ERPx. Hiermee maken wij het mogelijk voor de accountant om onafhankelijk onderzoek te doen.

Bij de tijdelijke betalingsstop is ervoor gekozen om alleen met voldoende zekerheid van checks and balances spoedbetalingen uit te voeren. Deze spoedbetalingen betroffen vooral de bijstandsuitkeringen en de uitkeringen van leefgeld (schulddienstverlening en Oekraïners) in de periode van 4-8 juni.

Op 8 juni is een betalingsbatch voor leefgeld helaas niet op tijd verwerkt. Daardoor ontvingen 470 Zwollenaren hun betaling een dag later, op 9 juni. We hebben de betrokken Zwollenaren hierover onmiddellijk geïnformeerd. Wij realiseren ons goed dat een vertraagde betaling direct gevolgen kan hebben voor mensen die hiervan afhankelijk zijn. Het spijt ons dat dit is gebeurd.

Wij hebben de werkprocessen en afspraken direct aangepast. Daarmee willen wij ervoor zorgen dat betalingen aan inwoners die hiervan afhankelijk zijn voortaan op tijd worden gedaan.

Inmiddels functioneert ons betalingsverkeer voor het overgrote deel weer via de normaal geldende processen met enkele additionele controles op advies van de accountant.

Ten opzichte van de eerdere dubbele betalingen in 2024 en 2025 kunnen wij melden dat de situaties los van elkaar lijken te staan. In 2024 was er sprake van een menselijke fout, in 2025 was de oorzaak gelegen in een systeemfout. Gelet op deze recente kwesties hebben wij wel gekozen voor onafhankelijk diepgaand onderzoek door onze accountant voor nader inzicht in oorzaken en te treffen maatregelen. De accountant is inmiddels met het onderzoek gestart. Wij informeren u over de uitkomsten via de auditcommissie.

### **Maatschappelijk draagvlak & participatie**

Niet van toepassing.

### **Communicatie**

Via verschillende communicatiekanalen informeren wij de betrokkenen en maken wij de terugbetaling mogelijk.

### **Duurzaamheid**

In deze situatie niet van toepassing.

### **Financiën**

Het betreft in totaal een bedrag van € 343.000 aan 16 zorgpartijen. Hiervan is inmiddels € 297.000 terugontvangen en het resterende bedrag kan worden verrekend met een openstaande vordering. Het stilgelegde betalingsverkeer functioneert vanaf 10 juni weer grotendeels via de gangbare processen en richtlijnen met enkele additionele controles op advies van de accountant.

Datum 9 juni 2026

**Risico's**

Het risico is zeer beperkt, aangezien een substantieel deel van het bedrag inmiddels is terugontvangen en het resterende bedrag verrekend kan worden met een openstaande vordering.

**Vervolg**

Zoals hierboven toegelicht hebben wij ons gericht op terugbetaling en nader onafhankelijk onderzoek om te bezien welke beheersmaatregelen en mogelijke aanscherpingen van procedures noodzakelijk zijn. Wij informeren uw raad en de auditcommissie op korte termijn over de afwikkeling van de ontstane situatie.

**Openbaarheid**

Deze raadsbrief is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer