



## Raadsbrief

Datum 5 maart 2024

**Onderwerp** Dubbele betaling minimavergoedingen  
**Versienummer**

**Portefeuillehouder** Paul Guldemon

### Samenvatting

De gemeente Zwolle heeft per ongeluk dubbele betalingen gedaan aan inwoners die miniregelingen hebben aangevraagd én aan bedrijven die met de gemeente zaken doen in het sociaal domein. Dit is ontstaan door een menselijke fout bij de betalingsuitvoering. Bij inwoners gaat het hier om eenmalige bedragen waarvoor de aanvragers een beschikking hebben ontvangen, zoals Individuele Inkomensvoorslag, Zorgkostenregeling en het Participatiefonds en om enige nabetalingen van reguliere bijstand. Bij de bedrijven gaat het om geleverde diensten in een bepaalde periode. De dubbele betalingen vonden plaats op vrijdag 1 maart en maandag 4 maart. In totaal gaat het om 404 ontvangers die met elkaar een bedrag van 230.000 euro hebben ontvangen (€117.000 aan bedrijven en €113.000 aan inwoners). Inmiddels zijn maatregelen getroffen om betrokkenen te informeren waarbij we gericht contact leggen; onze inzet er op gericht is om de teveel uitbetaalde bedragen terug te ontvangen. Verder zullen we de ontstane situatie evalueren.

### Bijlagen

Geen

### Openbaarheid

- ☒ Openbaar  
☐ Geheim

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

Het feit dat er per abuis een dubbele betalingsbatch voor een bedrag van € 230.000 is uitgevoerd en de maatregelen die inmiddels getroffen zijn om de teveel betaalde gelden terug te ontvangen.



Datum 5 maart 2024

### **Inleiding**

Op dinsdag 5 maart hebben we geconstateerd dat een betalingsbatch vanuit het Sociaal Domein van vrijdag 1 maart per abuis nogmaals is uitgevoerd op maandag 4 maart jl. Vanzelfsprekend betreuren wij dat dit is gebeurd en wordt actie ondernomen om de foutieve betaling zo goed mogelijk te herstellen. Met deze raadsbrief informeren wij uw raad over het voorval en de getroffen maatregelen.

### **Kader**

Sociaal domein: inkomensondersteuning en minimaregelingen

Actieve informatieplicht van het college

### **Kernboodschap**

Ondanks alle daarvoor geldende procedures en richtlijnen is er door een menselijke fout een betalingsbatch twee keer uitgevoerd waardoor in totaal 404 begunstigden een dubbele betaling hebben ontvangen. Uiteraard betreuren wij het zeer dat deze situatie is ontstaan. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om betrokkenen te informeren waarbij onze inzet er op gericht is om de teveel uitbetaalde bedragen terug te ontvangen.

### **Toelichting**

De gemeente heeft op dinsdag 5 maart ontdekt dat er een dubbele betaling is uitgevoerd doordat mensen melding deden bij de gemeente. Er is direct onderzoek gedaan naar de vraag hoe dit heeft kunnen gebeuren. Een betalingsbatch vanuit het Sociaal Domein van vrijdag 1 maart bleek per abuis nogmaals te zijn uitgevoerd op maandag 4 maart jl. Het betreft een eenmalig bedrag van € 230.000 met vergoedingen aan minima (Individuele Inkomens toeslag, Zorgkostenregeling, Participatiefonds en enige nabetalingen van reguliere bijstand) en aan bedrijven (zoals loonkostensubsidies) dat twee maal is uitgekeerd aan ontvangers (in totaal 404 klanten: 52 bedrijven en 352 particulieren). Uit onderzoek is gebleken dat dit het gevolg is van een menselijke fout bij de betalingsuitvoering.

We hebben inmiddels een aantal maatregelen genomen om betrokkenen te informeren waarbij onze inzet er op gericht is om de teveel uitbetaalde bedragen terug te ontvangen. Mensen kunnen telefonisch terecht bij ons klantcontactcentrum, afdeling Inkomensondersteuning of bij een van de sociale wijkteams met de vraag wat te doen; zij zullen hen informeren over de wijze van terugbetaling. Daarnaast worden alle ontvangers persoonlijk per brief aangeschreven waarin wij onze excuses aanbieden en geadresseerde vriendelijk verzoeken het teveel betaalde bedrag aan de gemeente terug te storten. Op de website [www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl) wordt een pagina ingericht waar informatie wordt verstrekt en veelgestelde vragen van antwoord en handelingsperspectief worden voorzien.

Met deze inzet verwachten wij de gemeentelijke middelen terug te kunnen ontvangen. De komende weken zullen wij de terug te ontvangen bedragen monitoren en waar nodig vervolgacties inzetten. Wij zullen tevens de ontstane situatie evalueren, hiervoor in overleg treden met de accountant en al dan niet noodzakelijke interne beheersingsmaatregelen treffen om in de toekomst een dergelijke gebeurtenis te voorkomen en hier lering uit te trekken.

### **Maatschappelijk draagvlak & participatie**

Nvt



Datum 5 maart 2024

**Communicatie**

We dragen zorg voor informatievoorziening langs diverse kanalen waaronder persoonlijk geadresseerde brieven en informatie op de website. Via consultants kan ook individueel contact en afstemming plaatsvinden met betrokkenen.

**Financiën**

De totale betaling bedraagt afgerond € 230.000 waarvan € 117.000 aan bedrijven en € 113.000 aan inwoners.

**Risico's**

Het risico bestaat dat de gemeente niet het totale bedrag terug ontvangt. We doen vooraleerst een moreel appèl op betrokkenen om over te gaan op terugbetaling. We zijn ons er daarbij van bewust dat de financiële situatie van de begunstigde inwoners zodanig kan zijn, dat terugbetalen moeilijk is. Als we hiervan een beter beeld hebben, zullen we bezien welke stappen mogelijk en passend zijn bij de invordering.

**Vervolg**

Op dit moment richten we ons primair op persoonlijke informatievoorziening en terugbetaling. Inmiddels heeft ook al een aantal inwoners en bedrijven zich bij ons gemeld met de vraag hoe ze de tweede betaling kunnen terugstorten.

Secundair zullen we nader onderzoek doen naar eventueel noodzakelijke beheersmaatregelen en aanscherping van interne procedures.

Binnen enkele weken zullen wij uw raad nader informeren over de verdere afwikkeling van dit incident, eventuele financiële consequenties en te treffen aanvullende maatregelen.

**Openbaarheid**

Deze nota is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer