



# Den Haag

**Datum**

7 september 2021

**Onderwerp**

Antwoord van het college op de vragen van de raadsleden mevrouw Holman, mevrouw Arp en mevrouw Klokkenburg, luidend: 'Problemen met computersysteem dat uitkeringen regelt'

**BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN****Ons kenmerk**

SZW/10145054  
RIS308998

De raadsleden mevrouw Holman, mevrouw Arp en mevrouw Klokkenburg hebben op 2 juni 2021 een brief met daarin zeven vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht. Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

*Er zijn problemen met het computersysteem Socrates dat gebruikt wordt in de vier grote steden om uitkeringen te berekenen, meldt de NOS. Het gaat onder meer om de IOAW en IOAZ (Inkomensvoorziening Oudere en Arbeidsongeschikte Werkende/Zelfstandige), een uitkering op bijstandsniveau. Als mensen naast deze uitkering wisselende inkomsten hebben uit arbeid kan het fout gaan, en kunnen mensen honderden euro's mislopen waar ze wel recht op hebben. Ook zijn er problemen met het automatisch verrekenen van vakantiegeld bij mensen die zowel een ziektewetuitkering als een bijstandsuitkering krijgen. In Amsterdam hebben ambtenaren inmiddels een 'werkinstructie' waarmee ze de fout handmatig kunnen rechtzetten. In Den Haag werden de problemen aanvankelijk niet herkend. Een juridisch adviseur droeg vervolgens een casus aan waarin een vrouw uit Den Haag onterecht 3300 euro moest terugbetalen. De ambtenaar in de zaak gaf Socrates de schuld van de te hoge vordering. Dat duidt erop dat ook in Den Haag problemen zijn. Hierop reageerde de gemeente dat ze toch graag met de Bijstandsbond in gesprek willen, zodat er lering uit getrokken kan worden en verbeteringen kunnen worden aangebracht.*

1. *Is het college bekend met het artikel van de NOS?*

Ja.

2. *Kan het college aangeven hoe het kan dat problemen met Socrates eerst niet werden herkend? Op welke manier is hier toen, voor de Haagse casus op tafel kwam maar de problemen met Socrates binnen de G4 bekend waren, onderzoek naar gedaan?*

De hier aangedragen zaak waarbij een bijstandsgerechtigde van de gemeente Den Haag 3300,- euro moest terugbetalen, betrof een vordering op grond van de Participatiewet, derhalve niet op grond van de IOAW of IOAZ. Het ging hier om het niet juist berekenen door Socrates van inkomsten die per week ontvangen werden door een bijstandsgerechtigde. Deze fout in Socrates is al een aantal jaren geleden opgelost.

In de gemeente Den Haag zijn de problemen met het berekenen van IOAW en IOAZ-uitkeringen in het computersysteem al enkele jaren bekend. Omdat het probleem niet met een eenvoudige aanpassing in het ICT systeem kan worden verholpen en het om bescheiden aantallen gaat, wordt er een handmatige berekening gemaakt. Dit geldt voor alle G4 gemeenten.

3. *Kan het college aangeven bij hoeveel klachten-, bezwaar-, beroeps- en rechtszaken in de afgelopen twee jaar foute berekeningen door Socrates werden gedaan als onderdeel van de casus? Wat voor casussen betrof het hier?*

Dat is niet bekend. Er wordt bij klachten-, bezwaar-, beroeps- en rechtszaken niet specifiek geregistreerd of deze het onderwerp “foute berekeningen door Socrates” betreffen.

4. *Kan het college aangeven hoeveel fouten er over het algemeen worden gemaakt door het computersysteem, om wat voor gevallen dit dan (doorgaans) gaat en hoe vaak dit handmatig moet worden rechtgezet?*

Vanaf 1 januari 2021 tot heden hebben in de gemeente Den Haag bij ongeveer 75 gevallen handmatige correcties op de berekeningen van het computersysteem plaatsgevonden. Dit betreft gevallen waarin een bedrag van de IOAW of IOAZ is teruggevorderd. In het geval van een verrekening van inkomsten of van een vordering, die niet het gevolg is van het schenden van de inlichtingenverplichting, moeten we een bedrag netto terugvorderen. Echter het computersysteem, dat de G4-gemeenten gebruiken, kan alleen een brutobedrag van de IOAW of IOAZ terugvorderen. Deze terugvorderingen worden handmatig rechtgezet, dat wil zeggen dat het brutobedrag naar het nettobedrag is omgezet.

5. *Kan het college aangeven welke consequenties deze handmatige correcties hebben voor de uitkeringsgerechtigde (bijvoorbeeld met betrekking tot belasting die zij moeten betalen)? In hoeverre zijn deze correcties transparant en controleerbaar?*

Het computersysteem vordert altijd een brutobedrag terug. Een handmatige correctie van de te betalen loonheffing en premie volksverzekeringen is nodig om het nettobedrag van de vordering te krijgen. De handmatige correctie heeft geen nadelige gevolgen voor de uitkeringsgerechtigde. De bijstandsgerechtigde kan de correctie controleren op de uitkeringsspecificatie.

6. *Op welke manier gaat het college hiervan leren en worden er verbeteringen doorgevoerd, en op welke termijn?*

De G4-gemeenten, waaronder de gemeente Den Haag, berekenende terugvorderingen met betrekking tot IOAW en IOAZ handmatig. Voor dit handmatige deel maken we gebruik van nauwkeurige werkinstructies. Gezien de geringe omvang van deze gevallen en de mate van complexiteit en daarmee ook de kosten van het volledig automatiseren, hebben we de afweging gemaakt om voorlopig de huidige werkwijze van handmatig berekenen voort te zetten. We sluiten echter niet uit dat we in de toekomst alsnog inzetten op een volledige automatisering.

De gemeente borgt daarbij de kwaliteit van de berekeningen door de berekeningen periodiek steekproefsgewijs te controleren. De controle vindt plaats op drie niveaus: eerst vindt controle plaats door de uitvoering zelf, vervolgens door de afdeling die de interne auditing verzorgt en daarna door de gemeentelijke accountantsdienst.

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk  
SZW/10145054

7. *Worden er nog op andere manieren mogelijke fouten opgespoord behalve door in gesprek te gaan met de Bijstandsbond, worden bijvoorbeeld ook andere belangenbehartigende organisaties, cliëntenraden, onafhankelijke cliëntondersteuners en sociaal raadslieden benaderd?*

Bijstandsgerechtigden kunnen bij fouten contact opnemen met de klantenservice. De klantenservice zet de melding door naar de betreffende afdeling van de dienst SZW, die daarop een correctie kan uitvoeren. Daarnaast kunnen bijstandsgerechtigden laagdrempelig contact zoeken met de sociaal raadslieden in de gemeente Den Haag.

Het college van burgemeester en wethouders,  
de secretaris, de burgemeester,

Ilma Merx

Jan van Zanen