



Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Aan de leden van de raadscommissie Werk, Inkomen en
Onderwijs

Datum 21 december 2020
Behandeld door Eva Frencken / Jan Feenstra
Bijlage -
Onderwerp Stand van zaken verbeterprogramma inkomensverrekening

Zeer geachte leden van de raadscommissie,

In de brief van 10 december 2019 waarin ik u de nieuwe beleidskaders terug- en invordering bijstandsschulden aankondigde, heb ik toegezegd u nader te informeren over de stand van zaken met betrekking tot het verbeteren van het proces inkomstenverrekening in Amsterdam. Met deze brief doe ik deze toezegging gestand, waarbij ik u ook meeneem in de resultaten tot nu toe en de ambitie voor 2021.

Ambitie college bij programma

Het college streeft naar een rechtvaardige stad met gelijke kansen voor iedereen. Werk biedt mensen de meest stevige bestaanszekerheid; mensen die werk aanvaarden mogen hiervan geen nadelige gevolgen ondervinden. Uit onderzoek²² blijkt echter dat de overgang vanuit de uitkering naar parttime werk voor veel klanten toch tot onrust en financiële onzekerheid leidt. Het snel en correct verrekenen van inkomsten met de bijstandsuitkering kan deze onrust voorkomen. Naar aanleiding hiervan is het college in juni 2019 een programma gestart gericht op het verbeteren van de dienstverlening aan de klant op het gebied van inkomstenverrekening, als ook het functioneren van de organisatie bij het verkrijgen, verwerken en ontsluiten van informatie ten behoeve van inkomstenverrekening.

Stand van zaken

Allereerst is het goed om te weten dat in verband met Corona en de consequenties van de maatregelen, al vrij snel na 15 maart jl. het programma *on hold* is gezet als gevolg van een

¹ Onderzoek Optimalistic naar problemen van parttime werken in de bijstand, in beelden gevat, zoals [Youtube - fragment mevrouw W en mevrouw P](#)

² Wetenschappelijk onderzoek Amsterdams experiment met de bijstand (T1-2020), waaruit blijkt dat mensen niet parttime werken uit angst voor het verliezen grip op inkomsten. Het onderzoek ligt de commissie WIO op 6 januari 2021 ter bespreking voor.

noodzakelijke verschuiving van capaciteit naar het team dat de TOZO-aanvragen behandelt. Ontwikkelingen die voor Corona binnen het verbeterprogramma al in gang waren gezet zijn:

- het voortdurend meten van de kwaliteit van inkomstenverrekeningen;
- Een verkenning naar geautomatiseerd verrekenen van inkomsten door middel van koppelingen met het Inlichtingenbureau (IB)³;
- het investeren in de kennis en kunde van medewerkers die inkomsten verrekenen;
- bijstandsgerechtigden betrekken bij het verbeteren van de inkomstenverrekening.

Graag breng ik u op de hoogte van de resultaten van het programma tot nu toe en de ambitie voor 2021.

Resultaten tot nu toe

Goede informatievoorziening en voorbereiding van klanten is essentieel

Uit onderzoek binnen de IB-Bestandvergelijking⁴ is gebleken dat ongeveer de helft van de inkomstenverrekeningen met afwijkingen van het feitelijk netto loon⁵ ontstaan door het niet of niet tijdig doorgeven van inkomsten door bijstandsgerechtigden. Daarom is er geïnvesteerd in de informatievoorziening omtrent inkomstenverrekening. Zo zijn bijstandsgerechtigden betrokken bij het verbeteren van de website, waardoor informatie beter te vinden en te begrijpen is en waarmee het digitaal doorgeven van inkomsten toegankelijker is geworden. Het effect daarvan is, dat het aantal bijstandsgerechtigden dat de inkomsten digitaal doorgeeft gestegen is met 32% (van 470 unieke indieners in januari 2019 naar 620 in juli 2020).

Verbetering uitkeringsspecificatie

Ook is de uitkeringsspecificatie op diverse punten verduidelijkt. Zo is bijvoorbeeld de omschrijving van de verrekening toegevoegd, wordt aangegeven op hoeveel kostendelers de norm is gebaseerd en wordt een specificatie gegeven wanneer, na het beëindigen van een uitkering, de klant nog recht heeft op een nabetaling, ook wanneer de nabetaling wordt gebruikt als aflossing op een vordering of een beslaglegging.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid met betrekking tot inkomstenverrekening is in Q1-2020 gewaardeerd met een 7,1 en is hiermee stabiel gebleven ten opzichte van voorgaande jaren. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek (KTO) naar ervaringen van klanten die voor de eerste keer te maken kregen met inkomstenverrekening dateert uit Q4-2019⁶ en is met een waardering van 5,0 gedaald ten opzichte van Q2-2019 (5,8). Voor een actueel waarderingcijfer is het de verwachting dat de KTO begin 2021 weer kan worden opgestart.

³ Het Inlichtingenbureau ondersteunt gemeenten bij de controle op rechtmatigheid tijdens door periodiek bestanden van sociale diensten elektronisch te vergelijken met die van andere instanties, zoals UWV, de Belastingdienst of de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). De signalen die voortkomen uit deze vergelijking geven gemeenten zicht op veranderingen in de situatie van bijstandsgerechtigden.

⁴ IB-bestandsvergelijking naar maandinkomsten bij één werkgever. Dit betreft ruim 60% van alle klanten met inkomsten uit arbeid, exclusief freelance werk.

⁵ In 2019 vorder er bijna 19.000 verrekeningen plaats bij ca. 7.000 unieke klanten, in 2020 tot nu toe ca. 15.000 bij 6.000 unieke indieners.

⁶ Als gevolg van verschuiving van capaciteit naar uitvoering van TOZO, kon in 2020 geen KTO naar eerste keer inkomstenverrekening plaats vinden.

Proactief communiceren naar klant

De ombudsman kwam met een aanbeveling om bij een eerste verrekening van inkomsten in de bijstand, de klant ook persoonlijk en proactief te informeren over de wijze waarop dit gebeurt. Dit is in de periode juni - december 2019 in een proeftuin verkend en door klanten positief ervaren. Een mooi resultaat is dat mede hierdoor het percentage bijstandsgerechtigden binnen het onderzoek bestandvergelijking dat aan de informatieverplichting heeft voldaan, is gestegen met 38%. De werkwijze wordt nu breed uitgerold.

Het proces van inkomstenverrekening

Een belangrijke oorzaak van afwijkingen van het feitelijk netto loon bij verrekenen ligt in het proces inkomstenverrekening zelf. Op de verrekening is het transactiebeginsel van toepassing, wat betekent dat inkomsten verrekend dienen te worden met de maand waarin salaris ontvangen is. Wanneer een loonstrook later ingediend wordt dan de administratieve sluiting die maand, vindt de inkomstenverrekening plaats op basis van schatting en herberekening. Hieruit kan verrekening en terugvordering voortkomen die bij de klant voor inkomstenonzekerheid zorgt en de basis van het levensonderhoud kan raken. In de proeftuin inkomstenverrekening voor statushouders is positieve ervaring opgedaan met een werkwijze waarbij de dienstverlening aan en inkomensstabiliteit van de klant meer centraal staat. In 2021 wordt bekeken hoe we de positieve ervaringen uit deze pilot breder kunnen toepassen. Daarnaast wordt in samenwerking met het Divosa⁷ en diverse andere gemeenten gewerkt aan het optimaliseren van het proces van inkomstenverrekening waar inkomensstabiliteit van en voorlichting aan klanten belangrijke onderwerpen zijn.

Samenwerking SZW

Samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is gewerkt aan het versneld beschikbaar stellen van inkomenssignalen vanuit de loonadministratie via Suwinet⁸. Inkomstengegevens zijn nu binnen twee maanden beschikbaar. Ik zal er bij het bestuurlijk overleg op aandringen de aanlevertijd verder terug te brengen, zodat het proces van aanleveren van looninformatie zonder impact op de kwaliteit verder kan worden versimpeld.

Kwaliteitssturing

In de pilot Bestandsvergelijking IB worden afwijkingen van het feitelijk netto loon bij inkomstenverrekening vergeleken met inkomenssignalen van het inlichtingenbureau, geduid en waar nodig aangepast. Betrokken inkomensconsulenten ontvangen directe feedback en waar nodig zijn verdiepende werkinstructies opgesteld. Door deze continue kwaliteitssturing is een afname van de interne foutmarge met 1/3 van 8,2% in juni 2019 naar 5,8% in december 2019⁹ gerealiseerd.

Ambitie 2021

Door de coronacrisis zullen naar verwachting veel werkzoekenden, waaronder veel (voormalig) zelfstandigen, de stap naar economische zelfstandigheid maken via parttime werk. De TOZO en

⁷ Divosa is de vereniging van gemeentelijke directeuren in het sociaal domein en draagt bij aan kennisontwikkeling en –deling van dienstverlening waarbij de burger centraal staat.

⁸ <https://www.divosa.nl/onderwerpen/simpel-switchen-de-participatieketen>

⁹ Door het on-hold zetten van het programma heeft in december 2019 het laatste onderzoek plaatsgevonden naar de verrekeningen over drie maanden.

de verwachte instroom in de bijstand vragen om een versnelling van automatisering en robotisering van werkprocessen.

Voor het komend jaar ligt de focus op de volgende zaken:

- eerste stappen in het realiseren van geautomatiseerd verrekenen van indexering van inkomsten uit uitkeringen (IOAW, WW), pensioen en alimentatie, waaronder ook verrekening bij TOZO. Uiteindelijk doel is een zo geautomatiseerd mogelijke inkomstenverrekening in 2023 waarbij de kans op menselijke fouten (nu 5,8 %) wordt gereduceerd met jaarlijks 1%;
- In aanvulling hierop een maatwerk-opleiding inkomstenverrekening voor inkomensconsulenten;
- verbetering van de (digitale) interactie met de klant, waaronder de invoering van een telefonisch contactmoment met de klant bij een eerste keer inkomstenverrekening;
- continuering en borging van meting van kwaliteit, klanttevredenheid en klachten naar aanleiding van inkomstenverrekening;
- verlagen van het percentage inkomstenverrekeningen dat afwijkt van het feitelijke nettoloon en waarvoor verrekening niet mogelijk is tot maximaal 5% van het totaal aantal verrekeningen. De in Q2-2020 geplande o-meting heeft door Corona niet uitgevoerd en vindt naar verwachting begin 2021 plaats.

Tot slot

Met deze maatregelen verwacht het college de dienstverlening aan Amsterdammers met een uitkering te verbeteren en in staat te zijn om sneller en accurater de netto inkomsten uit parttime werk te verwerken. Het aantal terugvorderingen zal hierdoor dalen waardoor op termijn het aantal Amsterdammers met een bijstandsschuld verder zal kunnen afnemen. Over de voortgang en nieuwe ontwikkelingen informeer ik u graag in Q3-2021.

Vertrouwende u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



Rutger Groot Wassink
Wethouder Sociale Zaken