

# Instructie Proef Inkomstenverrekening

## Februari 2019 – met aanvullingen april en sept. 2019

### Inleiding

Onze inkomstenverrekening leidt tot vorderingen zoals ook eerder geconstateerd in de leanwerkgroep Beëindiging met terugvordering. In 2014 is er een nieuwe werkwijze ingevoerd voor het verrekenen van inkomsten, waarbij inkomstenverrekening in de maand zelf eerste optie was. Inmiddels is deze werkwijze wat verwaterd en worden bij het overgrote deel van de klanten de inkomsten toch achteraf verrekend. Zelfs als de salarisspecificaties op tijd (voor de uitkeringsrun) binnenkomen. Ook worden er veelal geen inkomstengesprekken meer gevoerd samen met een medewerker van UA. Er is besloten om opnieuw naar de werkwijze te kijken en deze bij te stellen en op te frissen.

### Uitgangspunten

- Altijd een inkomstengesprek met klantmanager en medewerker uitkeringsadministratie
- We betalen pas als de inkomsten bekend zijn
- We verstrekken waar nodig een tegemoetkoming (max 1/3 maandnorm) om de eerste periode te overbruggen (maatwerkvangnet)
- We starten een proef in team 3 van Joost
- Zaken waar we tegenaan lopen worden wekelijks besproken in de werkgroep
- Proef moet leiden tot één werkwijze
- Ervaring opdoen met uitzonderingen

### Werkwijze

De klant geeft door dat hij inkomsten heeft. De klantmanager boekt een signaal inkomstengesprek (SE) op. Als de melding van de inkomsten bij UA binnenkomt, boekt UA het werkproces op. De klantmanager nodigt de klant uit voor het inkomstengesprek en plant gelijk via Outlook de vaste medewerker van UA erbij. De KM vermeldt in de uitnodiging ook het cliëntnummer zodat de medewerker UA zich op het gesprek kan voorbereiden.

Tijdens het inkomstengesprek worden de afspraken vastgelegd in het formulier **FOR06c- Inkomsten afspraakbevestiging (NIEUW PROEF)**. Verwijder de teksten die niet van toepassing zijn. Leg de afspraken zo concreet mogelijk vast

Print aan het eind van het gesprek het formulier 2 keer uit. De klant en de KM ondertekenen de formulieren. Geef aan de klant een van de (getekende) formulieren mee, de andere neemt de KM mee om te scannen en bij het werkproces te voegen. Het papieren formulier geeft de medewerker UA aan Ingrid Schuin t.b.v. de monitoring door de werkgroep.

De afspraken hoeven vervolgens niet met een brief nog een keer aan de klant bevestigd te worden. Als er geen bijzonderheden zijn, hoeft er ook niet apart nog gerapporteerd te worden of een werkprocesformulier te worden aangemaakt. Let op: Op de afspraakbevestiging moeten de afspraken dan wel zo volledig en concreet staan dat UA hiermee alle noodzakelijke acties kan verwerken en uitvoeren. De KM boekt het werkproces door naar de UA-medewerker. De UA-medewerker verwerkt vervolgens de gegevens in Suite.

Als er recht is op een **inkomstenvrijlating**, dan moet daarover een beschikking naar de klant gestuurd worden. De KM zorgt hiervoor.

Als er **maatwerkvangnet** wordt toegekend (zie hierover verderop in dit stuk) moet daarvoor op de gebruikelijke manier een werkproces worden opgeboekt en afgehandeld, inclusief een rapport met o.a. de motivatie voor de keuze van deze oplossing.

## **Varianten voor inkomstenverrekening**

### **1. Inkomsten per maand (vast of wisselend)**

Vast: Alleen bepaalde uitkeringen (bv. WAO, WIA, ANW, Wajong) worden gezien als vaste maandinkomsten. Klanten hoeven niet maandelijks een specificatie in te leveren. Ze krijgen halfjaarlijks, per 1 januari en 1 juli, een brief met het verzoek om het nieuwe bedrag aan te leveren.

Wisselend: Inkomsten uit arbeid, ook dienstverbanden met vast urenaantal, wisselen toch over het algemeen een aantal keer per jaar om allerlei redenen (nieuwe cao, januari voorlopige berekening, daarna herberekening, etc.). Klanten moeten daarom elke maand gegevens inleveren.

### **2. Inkomsten per 4 weken, elke periode gelijk (alleen ZW)**

Alleen de ZW betaalt de uitkering per 4 weken en de hoogte ervan is over het algemeen elke maand gelijk. Deze inkomsten worden dan ook omgerekend naar een maand en worden steeds in dezelfde maand verrekend. Dat betekent dat de klant feitelijk elke maand iets te weinig bijstandsuitkering ontvangt. In periode 12/13 van de ZW wordt dat rechtgetrokken. De klant levert de eerste keer een specificatie in en daarna krijgt hij halfjaarlijks een brief van ons met het verzoek de gewijzigde specificatie in te leveren. De klant hoeft dus niet maandelijks specificaties in te leveren. Als er iets tussentijds wijzigt moet de klant dat natuurlijk wel doorgeven!

### **3. Inkomsten (uit arbeid) per 4 weken, elke periode anders**

De inkomsten over vier weken worden gekort op de maanduitkering, zonder om te rekenen naar een maandbedrag. Elke maand wordt er dus iets te weinig inkomen ingehouden en krijgt de klant dus iets teveel uitkering. In loonbetalingsperiode 12/13 worden er twee loonbetalingen (perioden) in één maand gekort. Als dat niet lukt, wordt het restant in termijnen in de maanden erna verrekend. Als dat ook niet lukt, wordt er een terugvordering opgesteld.

Tijdens het inkomstengesprek is het belangrijk om even goed te kijken hoe de periodes van 4 weken in de betreffende maand vallen. Soms zullen er bij de start van het werk in de eerste maand wellicht maar een paar weken loon vallen. Bespreek dit met de klant en neem het op in de afspraakbevestiging.

### **4. Inkomsten per week**

Uitzendbureaus betalen de inkomsten vaak per week uit. In die gevallen is het de bedoeling om steeds in een kwartaal (=13 weken) de inkomsten in 2 x 4 weken en 1 x 5 weken te verrekenen met de uitkering. Dus in de eerste en tweede maand van het kwartaal worden vier weken loon verrekend met de maanduitkering en in de derde maand vijf weken. Ook hierbij is het uiteraard zaak om bij de start van de inkomsten goed te kijken hoe die perioden vallen. De eerste keer zullen er wellicht wat minder weken gekort moeten worden om uit te komen. Leg dit goed uit aan de klant en neem het op in de afsprakenbevestiging. Neem ook door wanneer in de laatste maand van het kwartaal de uitkering dus pas betaald kan worden, zodat de klant weet waar hij aan toe is.

Let op! Als de inkomsten in de 3<sup>e</sup> maand (= 5 weken loon) boven de norm zitten, dan moet de medewerker UA goed kijken of het daadwerkelijk boven de norm zit of dat er over de eerste maanden nog verrekend zou moeten worden.

## **Inkomstengesprek**

Het is belangrijk goed in beeld te krijgen wat de betaaldatum van het salaris is. Oftewel op welke datum heeft de klant het salaris op de rekening? Soms zal het zo zijn dat de salarisspecificatie wellicht eerder beschikbaar is, dan het bedrag op de rekening staat. Zeker als de specificatie digitaal

beschikbaar wordt gesteld, kun je met de klant bespreken dat hij daar goed op let en het direct doormailt naar het mailadres van de medewerker UA.

Hoe later in de maand de betaaldatum van het loon is, hoe meer de klant er aan zal moeten wennen. En hoe meer weerstand je wellicht van de klant krijgt. Zeker als het gaat om een klein bedrag aan inkomsten en dus een groot bedrag aan aanvullende uitkering die later betaald wordt. Probeer samen met de klant te kijken wat daarin de grootste knelpunten zijn en wat de klant mogelijk zou kunnen doen om dit op te lossen.

### **Overbrugging / maatwerkvangnet**

Als de klant door de late betaling van de uitkering echt in de problemen lijkt te komen en dat niet opgelost kan worden door bv. overleg met de woningcorporatie over latere incasso van de huur of een voorschotbetaling van de werkgever, kan als uiterste middel het maatwerkvangnet ingezet worden. Dit kan ingezet worden als een **eenmalige** overbrugging.

Er zijn wel een aantal voorwaarden aan verbonden.

- Het moet echt dé oplossing zijn: dus niet dat de klant de maand(en) erna opnieuw niet uitkomt met zijn betalingen.
- Het bedrag moet afgestemd zijn op de persoonlijke situatie van de klant, maar mag maximaal 1/3 van de uitkeringsnorm zijn.
- Bij onderbreking van inkomsten mag het mag niet opnieuw binnen het jaar toegekend worden.

Als het maatwerkvangnet ingezet wordt, moet hiervoor een apart werkproces opgeboekt en afgehandeld worden. In de rapportage bij dit werkproces moet onderbouwd worden waarom dit dé oplossing is. Op de afsprakenbevestiging moet de overbrugging genoemd worden, zodat inzichtelijk is hoe vaak en in welke situaties dit als oplossing is gekozen.

### **Tijdelijk geen inkomsten of de inkomsten stoppen**

Wanneer er onregelmatig wordt gewerkt bij dezelfde werkgever (bv. oproepkracht) en er zijn tijdelijk geen inkomsten, dan moet de klant dit doorgeven via de mail ([inkomstenSZ@amersfoort.nl](mailto:inkomstenSZ@amersfoort.nl)).

Beschikt de klant niet over een computer dan kan hij dit ook telefonisch doorgeven aan de klantmanager. Klant meldt over welke periode er geen inkomsten zullen zijn. De uitkering kan dan over de betreffende periode uitbetaald worden, maar moet voor de volgende periode weer geblokkeerd worden.

De uitkeringsadministratie controleert in de volgende periode middels cumulatieven of er inderdaad geen inkomsten zijn ontvangen in de tussenliggende periode.

Bij wisseling van werkgever of langere tijd stoppen met werken geeft de klant dit door aan de klantmanager die daarover rapporteert en dit daarmee doorgeeft aan UA.