

Voorkomen *niet verwijtbare vorderingen* | Instrument

Aantal *niet verwijtbare vorderingen* kan fors omlaag

Stel een cliënt leidt uw gemeente bewust om de tuin om een (hogere) bijstandsuitkering te bemachtigen. Terugvordering van onterecht verstrekte bijstand en het opleggen van een boete zijn dan vanzelfsprekend. Maar vaak genoeg gaat het om een vergissing of onzorgvuldigheid van cliënt óf gemeente. En dat moeten én kunnen we voorkomen.

VNG Naleving heeft in de periode van 2016 – 2020 bij verschillende gemeenten onderzoeken uitgevoerd naar het ontstaan van *niet verwijtbare vorderingen*. De resultaten van de verschillende onderzoeken zijn vergelijkbaar. Tussen de 30 en 50% van het totale aantal vorderingen is ontstaan door vergissingen van cliënten en hiaten in de werkprocessen van gemeenten. Het goede nieuws: u kunt hier iets aan doen.

Onverschuldigde betalingen

Wordt er te veel bijstand uitgekeerd of te weinig verrekend omdat een cliënt vergeet iets tijdig door te geven? Of omdat er sprake is van een hobbel in het uitvoeringsproces? Dan spreken we van onverschuldigde betalingen. Valt een uitkering dan een paar maanden hoger uit, dan leidt dat tot een terugvordering. Gelukkig besteden veel gemeenten aandacht aan het goed, volledig en op maat informeren van hun cliënten over de rechten en plichten. Maar veel onverschuldigde betalingen ontstaan ook door hiaten in het uitvoeringsproces van gemeenten zelf. Hiaten die kunnen worden gedicht.

Oorzaken in het uitvoeringsproces

Of de vergissing of onzorgvuldigheid nu bij de cliënt ligt of bij de gemeente zelf, de gevolgen zijn hetzelfde. Een cliënt krijgt te maken met een terugvordering die meestal een fikse impact heeft op zijn (financiële) welzijn en zelfredzaamheid. Maar ook voor uw gemeente zelf kunnen de financiële gevolgen fors zijn.

Het in beeld brengen van de bestaande hobbels binnen uw uitvoeringsproces die mogelijk leiden tot onnodige vorderingen is de eerste stap naar het voorkomen ervan. Zulke oorzaken in het uitvoeringsproces zijn bijvoorbeeld:

- Informatie van belang voor de (hoogte van) de uitkering is vaak al bekend of gemeld, maar nog niet verwerkt.
- Informatie komt niet altijd tijdig terecht bij de uitkeringsconsulent.
- Administratieve verrekeningen die ontstaan doordat informatie van bijvoorbeeld de Belastingdienst niet tijdig is opgepakt of verwerkt.

Optimaliseren communicatie en dienstverlening

Op basis van het ontstane beeld kunt u de interne samenwerking versterken en de communicatie en dienstverlening richting cliënten optimaliseren. Dit draagt heel concreet bij aan het voorkomen van *niet verwijtbare vorderingen*. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn:

- Informeer de cliënt goed, volledig en op maat over rechten en plichten.
- Zorg dat uw medewerkers beschikken over het benodigde vakmanschap.
- Richt uw werkprocessen in op het voorkomen van onzorgvuldigheden.
- Stuur op werkprocessen (neem KPI's op) en werkafspraken.
- Zorg dat computersystemen zijn ingericht op de (verbeterde) werkprocessen.
- Stem processen en systemen functioneel op elkaar af.

Aansprekende resultaten

Verschillende gemeenten, zoals de gemeente Apeldoorn (zie onder kopje *Meer informatie*), gingen al aan de slag met het versterken van de dienstverlening. Zij zagen het aantal onterecht en te hoog verstrekte uitkeringen afnemen. Dit zorgt er meteen voor dat de zelfredzaamheid van de cliënt overeind blijft en hij of zij niet door onnodige 'schulden' in een vrije val terecht komt. Daarnaast profiteerden deze gemeenten van een grotere klanttevredenheid, een afname in uitkeringsvolume en debiteurensaldo én lagere uitvoeringskosten. Het herstellen van fouten kost gewoon (te) veel mankracht die op andere plekken in de uitvoering hard nodig is.

Ook aan de slag?

Als VNG Naleving adviseren wij gemeenten om de aanpak projectmatig vorm te geven en er met een multidisciplinair team mee aan de slag te gaan. VNG Naleving heeft hiervoor meerdere instrumenten ontwikkeld, zoals een uitgebreid stappenplan en query voor dossieronderzoek. Neem contact op met onze adviseurs Werk & Inkomen als u ook aan de slag wilt met deze instrumenten.

Meer informatie

- [Visuele impressie verkort stappenplan](#)
- [Contactgegevens adviseurs VNG Naleving](#)