

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Bestuursorgaan	:	Burgemeester en Wethouders
Onderwerp	:	Aanpak uitkeren saldi ex-clienten
Portefeuillehouder	:	Wethouder De Geest
Notanummer	:	2026-86
Datum B&W-vergadering	:	10-02-2026
Team	:	Team Beleid Jeugd, Onderwijs en Ondersteuning
Programma	:	07 - Inkomensvoorziening en arbeidsmarkt
Parafen voor akkoord nota	:	06-02-2026: Afdelingsmanager Concernstaf en adjunct-secretaris 04-02-2026: Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Parafen voor agendering	:	
Bijlagen bij deze nota	:	aanpak uitkeren saldi ex-clienten def.docx
Datum definitieve akkoord	:	10-02-2026

Besluit

1. de 'aanpak uitkeren saldi ex-clienten' vast te stellen
2. de raadsmededeling vast te stellen en op 26 februari aan te bieden aan de raad

Status: Openbaar

Inleiding

Er is geconstateerd dat er op beheerrekeningen van voormalige cliënten (inwoners) van schuldhulpverlening, bewindvoering, toeslagen en budgetbeheer gedurende een lange periode bedragen zijn blijven staan. Het gaat het om € 440.665,-, waarvan € 353.195,- terug moet naar inwoners. Deze saldi konden destijds niet automatisch worden uitbetaald door ontbrekende gegevens of bijzondere situaties.

De werkwijze is inmiddels aangepast (per 1 oktober 2025), waardoor deze situatie zich niet meer kan voordoen. Verder hebben wij een aanvullende kwaliteitsverbetering doorgevoerd in de wijze waarop wij de budgetbeheerdienstverlening met inwoners aangaan en beëindigen. Daarnaast zijn we aan de slag met een verbeterplan en organiseren we in samenwerking met onze concern control afdeling meer controle op kwaliteit en rechtmatigheid waardoor een soortgelijke situatie in de toekomst niet meer kan ontstaan.

We gaan onze fout herstellen. De uitwerking van de uitbetalingsoperatie ligt nu voor ter besluitvorming.

Verder hebben we in 2023 €303.868,- aan BTW-teruggave ontvangen van de Belastingdienst na actie van de gemeente. Dit betreft de BTW die de gemeente in eerste instantie van de Belastingdienst moest rekenen voor de uitvoering van beschermingsbewind. Achteraf bleek dit niet nodig, waarna de belastingdienst het bedrag heeft terugbetaald. 500 inwoners komen in aanmerking voor deze financiële meevaller en krijgen de BTW terugbetaald. Omdat 165 van deze inwoners óók nog een openstaand saldo hebben, worden beide terugbetalingsoperaties samengevoegd.

In totaal ontvangen 1.465 inwoners een bedrag. De individuele bedragen lopen uiteen van kleine bedragen tot enkele hogere uitschieters. De BTW groep ontvangt een gemiddeld bedrag van € 600,-. De bedragen op de beheerrekeningen kennen meer variatie en lopen uiteen van enkele tientjes tot in enkele gevallen meer dan € 1.000,-. Het is van belang om deze uitbetalingen zorgvuldig en controleerbaar te laten verlopen. Voor de uitvoering wordt daarom een tijdelijke projectorganisatie

ingericht. Er is gekozen voor een werkwijze waarbij kleinere bedragen schriftelijk worden afgehandeld. Voor hogere bedragen of complexe situaties wordt gekozen voor een persoonlijke benadering waarbij contact wordt gezocht met de inwoner.

In de dienstverleningsovereenkomst voor budgetbeheer die de gemeente in het verleden met inwoners heeft afgesloten staat dat we geen rente of vergoeding hoeven te betalen over gelden die bij ons in beheer zijn. Om de achterstallige uitbetaling te compenseren maken we hier een uitzondering op en geven we over alle uitbetalingen een tegemoetkoming van 4% per jaar. Dit percentage is gebaseerd op de gemeentelijke wettelijke rente voor niet-handelstransacties per 1 januari 2026. Verder is er ruimte voor maatwerk in situaties waarin inwoners aantoonbaar zwaarder zijn benadeeld.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Inwoners krijgen de bedragen uitgekeerd waar men recht op heeft.

Kader

- Participatiewet
- Beleidsplan inzet op ondersteuning en geldzorgen

Betrokken partijen en participatie

Deze aanpak wordt vormgegeven en uitgevoerd door afdeling Inkomensondersteuning schuldhulp.

Toelichting op participatiebeleid

N.v.t.

Argumenten voor en tegen

Voor:

1. Met de voorstelde aanpak kunnen we op een zorgvuldige en mensgerichte manier de bedragen uitkeren waarbij we oog houden voor de impact die het mogelijk heeft voor inwoners.
Binnen de aanpak geven we aandacht aan zorgvuldige (indien nodig persoonlijke) communicatie, komen we de inwoners tegemoet via een algemene vergoeding met een optie voor maatwerk en hanteren we een beperkte afhandelingstermijn van een kwartaal.
2. Via de raadsmededeling informeren we de raad over het ontstaan van de kwestie, de wijze waarop we uitbetaling vormgeven en wat we doen om meer controle op kwaliteit en rechtmatigheid te waarborgen.

Tegen:

De keuze voor een meer persoonlijke werkwijze inclusief een vergoeding is duurder dan een werkwijze waarbij we alles enkel administratief afhandelen. We kiezen hiervoor omdat wij als gemeente een fout hebben gemaakt waarbij we een kwetsbare groep inwoners hebben benadeeld. We moeten dit zorgvuldig herstellen.

Financiële consequenties en dekking

De aanpak heeft de volgende financiële consequenties:

* Uitkeren van bedragen van beheerrekeningen:	€ 440.665,-
* BTW Teruggave:	€ 303.868,-
* Schatting van de algemene vergoeding:	€ 142.355,-
* Schatting van de uitvoeringskosten	€ 110.110,-

De uitbetaling van de beheergelden aan inwoners van € 353.195,- komen ten laste van de beheerrekening van het programma (balansrekening). De terug te betalen BTW ter hoogte van € 303.868,- komt ten laste van de beheerrekening van het programma (balansrekening). Beide uitbetalingen hebben geen effect op de exploitatie. Het college stelt de raad voor de algemene

vergoeding (tegemoetkoming) van € 142.355,- en de uitvoeringskosten van € 110.110,- ten laste te brengen van de algemene middelen. Het college stelt de raad voor de onherleidbare posten ter hoogte van € 87.470,- beschikbaar te houden binnen het programma. Deze worden ingezet voor een nog te bepalen doel voor kwetsbaren in de samenleving. Dit is overigens een afwijking op onze financiële verordening. Deze schrijft voor dat voordelen binnen het programma ten gunste komen van de algemene middelen. De afwikkeling hiervan zal in de eerste tussentijdse rapportage van 2026 plaatsvinden.

Kwijtschelding

Voor die inwoners die mogelijk in aanmerking komen voor kwijtschelding wordt met betrekking tot de terugbetaling eenmalig rekening gehouden met artikel 26.6 leidraad invordering*.

Ten gunste van de inwoner die een nabetaling ontvangt en kwijtschelding heeft wordt een aparte beschikking genomen waarop wordt aangegeven dat de vermelde nabetaling niet wordt meegenomen bij de toets voor het recht op kwijtschelding. De inwoner ontvangt deze informatie via een aparte brief (beschikking). Dit geldt alleen voor deze nabetaling en alleen voor dit jaar.

*Nb. Artikel 26, lid 6 van de Leidraad Invordering maakt het mogelijk voor de ontvanger (belastingdienst/deurwaarder) om invorderingsmaatregelen te staken of niet uit te voeren bij onbillijkheden van overwegende aard, met name wanneer formele kwijtschelding niet mogelijk is. Het functioneert als een beleidsregel die voorkomt dat strikte toepassing van de invorderingsregels onredelijk hard uitpakt in concrete gevallen.

Openbaarmaking en communicatie

Op 26 februari start gelijktijdig de interne en externe communicatie over de aanpak. De gemeenteraad wordt via de raadsmededeling geïnformeerd. Inwoners worden via een brief rechtstreeks benaderd met duidelijke informatie over de situatie en de vervolgstappen. Verder is er een speciale webpagina voor inwoners ingericht (deventer.nl/tegoed). Interne medewerkers worden mondeling en via SharePoint geïnformeerd en de media via het persbericht.

Aanpak en uitvoering

De aanpak voor terugbetaling bestaat uit drie fasen: het volledig in kaart brengen van de situatie (afgerond), het uitvoeren van de uitbetalingen (vanaf Q1 2026) en het borgen van structurele verbeteringen (Q2 2026). De uitvoering van de uitbetalingen is verder uitgewerkt in de bijgevoegde aanpak.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	: Aanpak uitkeren saldi ex-clienten
Portefeuillehouder	: Wethouder De Geest
Nummer	: 2026-86
Datum B&W besluit	: 10-02-2026
Team	: Team Beleid Jeugd, Onderwijs en Ondersteuning

Inleiding

Het college heeft geconstateerd dat er op beheerrekeningen van voormalige cliënten (inwoners) van schuldhulpverlening, bewindvoering, toeslagen en budgetbeheer gedurende een lange periode (ongeveer 10 jaar) bedragen zijn blijven staan. De afgelopen jaren is binnen de afdeling Inkomens Ondersteuning Schuldhulp (IOS) gewerkt aan het project 'Basis op Orde', dat gericht was op het herstellen en professionaliseren van de BAD dienstverlening na eerdere tekortkomingen in beschermingsbewind. Als onderdeel van project 'Basis op Orde' is de bedrijfsvoering tegen het licht gehouden en is dit boven tafel gekomen. Het college betreurt het zeer dat dit heeft kunnen ontstaan. De werkwijze is direct aangepast waardoor deze situatie zich niet meer kan voordoen. We realiseren ons de nadelige gevolgen die dit kan hebben gehad voor inwoners en lossen het daarom op een ruimhartige manier op. Nu ligt een plan klaar om het geld alsnog over te maken naar deze inwoners.

Verder hebben we in 2023 na actie van de gemeente BTW-teruggave ontvangen van de Belastingdienst. Dit betreft de BTW die de gemeente in eerste instantie van de Belastingdienst moest rekenen voor de uitvoering van beschermingsbewind. Achteraf bleek dit niet nodig, waarna de Belastingdienst het bedrag heeft terugbetaald. Er is overlap met de doelgroep van de beheerrekeningen. Daarom worden beide terugbetalingsoperaties samengevoegd.

In totaal krijgen 1.465 inwoners geld uitgekeerd. Met deze raadsmededeling informeren wij uw raad over de aard en omvang van deze situatie, de oorzaken ervan en de aanpak die het college heeft vastgesteld om deze bedragen alsnog op een zorgvuldige en mensgerichte manier uit te keren.

Kader

- Participatiewet
- Beleidsplan inzet op ondersteuning en geldzorgen

Kern van de boodschap

Het college heeft geconstateerd dat de gemeente in het verleden onvoldoende opvolging heeft gegeven aan openstaande saldi op beheerrekeningen van inwoners. We betreuren zeer dat dit heeft kunnen ontstaan. Het had verschillende oorzaken. Deze saldi konden destijds niet automatisch worden uitbetaald door ontbrekende gegevens of bijzondere situaties. Vervolgens is dit niet opgelost of is er geen vervolgactie ondernomen. Het gaat het om €440.665,-, waarvan €353.195,31 terug moet naar 1130 inwoners. Het resterende bedrag van € 87.470,- bestaat uit bedragen die oorspronkelijk bestemd waren voor schuldeisers, maar die wij om verschillende redenen (buiten onze invloed) teruggeboekt kregen en een deel dat onherleidbaar is gebleken. Het college stelt de raad voor om deze laatste categorieën een andere bestemming te geven ten behoeve van kwetsbare inwoners.

De BTW-teruggave gaat in totaal om € 303.868,-. 500 inwoners ontvangen een BTW terugbetaling. Van deze 500 inwoners hebben 165 inwoners ook een openstaand saldo op de beheerrekening van de gemeente.

De aanpak voor terugbetaling bestaat uit drie fasen: het volledig in kaart brengen van de situatie (afgerond), het uitvoeren van de uitbetalingen (vanaf Q1 2026) en het borgen van structurele verbeteringen (Q2 2026). Bij de uitvoering staat zorgvuldigheid richting inwoners centraal, onder meer door een combinatie van schriftelijke en persoonlijke benadering en door het bieden van een algemene tegemoetkoming.

Nadere toelichting

Omvang van de situatie

In totaal ontvangen 1.465 inwoners een bedrag. De individuele bedragen lopen uiteen van kleine bedragen tot enkele hogere uitschieters. De BTW groep ontvangt een gemiddeld bedrag van €600,-. De bedragen op de beheerrekeningen kennen meer variatie en lopen uiteen van enkele tientjes tot in enkele gevallen meer dan €1.000,-. Het college acht het van belang om deze uitbetalingen zorgvuldig en controleerbaar te laten verlopen. In sommige gevallen blijken inwoners ook bedragen schuldig te zijn aan de gemeente. Mede doordat lang niet altijd meer te achterhalen is wat er terugbetaald moet worden, wordt dit kwijtgelaten.

Uitvoering en zorgvuldigheid

Voor de uitvoering is een tijdelijke projectorganisatie ingericht. Er is gekozen voor een werkwijze waarbij kleinere bedragen schriftelijk worden afgehandeld. Voor hogere bedragen of complexe situaties wordt gekozen voor een persoonlijke benadering waarbij contact wordt gezocht met de inwoner.

We zorgen ervoor dat de uitbetalingen geen gevolgen hebben voor bijvoorbeeld het recht op toeslagen, kwijtschelding of bijzondere bijstand van dit jaar.

Tegemoetkoming en maatwerk

In de dienstverleningsovereenkomst voor budgetbeheer die de gemeente in het verleden met inwoners heeft afgesloten staat dat we geen rente of vergoeding hoeven te betalen over gelden die bij ons in beheer zijn. Om de achterstallige uitbetaling te compenseren maken we hier een uitzondering op en geven we over alle uitbetalingen een tegemoetkoming van 4% per jaar. Verder is er ruimte voor maatwerk in situaties waarin inwoners aantoonbaar zwaarder zijn benadeeld. We hanteren dan de aanpak van de brede ondersteuning van de toeslagenaffaire en of vragen een onafhankelijk en gespecialiseerd schadebureau om advies.

Communicatie

De gemeenteraad wordt via deze raadsmededeling geïnformeerd. Inwoners worden rechtstreeks benaderd met duidelijke informatie over de situatie en de vervolgstappen. Verder is er een speciale webpagina voor inwoners ingericht (deventer.nl/tegoed). Tot slot wordt ook de media zorgvuldig geïnformeerd.

Borgen van structurele verbeteringen

Wij hebben een aanvullende kwaliteitsverbetering doorgevoerd in de wijze waarop wij de budgetbeheerdienstverlening met inwoners aangaan en beëindigen. Er zijn extra controles opgenomen in het werkproces waardoor niets meer uit beeld kan raken. Als we tijdens een controle signaleren dat er na beëindiging van de dienstverlening nog geld op de voormalige beheerrekening wordt geboekt, nemen we proactief contact op met de inwoner om dit samen (voor nu en voor de toekomst) op te lossen. Verder zijn we aan de slag met een aanvullend verbeterplan en organiseren in samenwerking met onze concern control afdeling meer controle op kwaliteit en rechtmatigheid waardoor een soortgelijke situatie in de toekomst niet meer kan ontstaan.

Financiële consequenties en dekking

De aanpak heeft de volgende financiële consequenties:

* Uitkeren van bedragen van beheerrekeningen:	€ 440.665,-
* BTW Teruggave:	€ 303.868,-
* Schatting van de algemene vergoeding:	€ 142.355,-
* Schatting van de uitvoeringskosten	€ 110.110,-

De uitbetaling van de beheergelden aan inwoners van € 353.195,- komen ten laste van de beheerrekening van het programma (balansrekening). De terug te betalen BTW ter hoogte van € 303.868,- komt ten laste van de beheerrekening van het programma (balansrekening). Beide uitbetalingen hebben geen effect op de exploitatie. Het college stelt de raad voor de algemene vergoeding (tegemoetkoming) van € 142.355,- en de uitvoeringskosten van € 110.110,- ten laste te brengen van de algemene middelen. Het college stelt de raad voor de onherleidbare posten ter hoogte van € 87.470,- beschikbaar te houden binnen het

programma. Deze worden ingezet voor een nog te bepalen doel voor kwetsbaren in de samenleving. Dit is overigens een afwijking op onze financiële verordening. Deze schrijft voor dat voordelen binnen het programma ten gunste komen van de algemene middelen. De afwikkeling hiervan zal in de eerste tussentijdse rapportage van 2026 plaatsvinden.

Kwijtschelding

Voor die inwoners die mogelijk in aanmerking komen voor kwijtschelding wordt met betrekking tot de terugbetaling eenmalig rekening gehouden met artikel 26.6 leidraad invordering*.

Ten gunste van de inwoner die een nabetaling ontvangt en kwijtschelding heeft wordt een aparte beschikking genomen waarop wordt aangegeven dat de vermelde nabetaling niet wordt meegenomen bij de toets voor het recht op kwijtschelding. De inwoner ontvangt deze informatie via een aparte brief (beschikking). Dit geldt alleen voor deze nabetaling en alleen voor dit jaar.

*Nb. Artikel 26, lid 6 van de Leidraad Invordering maakt het mogelijk voor de ontvanger (belastingdienst/deurwaarder) om invorderingsmaatregelen te staken of niet uit te voeren bij onbillijkheden van overwegende aard, met name wanneer formele kwijtschelding niet mogelijk is. Het functioneert als een beleidsregel die voorkomt dat strikte toepassing van de invorderingsregels onredelijk hard uitpakt in concrete gevallen.

Aanpak uitkeren saldi ex-cliënten

Situatieschets

Saldi op beheerrekeningen van ex-cliënten

Er is gesignaleerd dat er voor ex-cliënten schuldhelpverlening, toeslagen, bewind voering en budgetbeheer nog saldi open staan op beheerrekeningen bij de gemeente. Het gaat zowel om recente ex-cliënten als cliënten die tot 10 jaar terug gebruik hebben gemaakt van onze dienstverlening. Vanaf hier gebruiken we niet meer de term 'ex-cliënten', maar 'inwoners'.

De oorzaak van de openstaande saldi: geen automatische doorboeking en opvolging

De openstaande saldi van de inwoners betreft allemaal posten die om verschillende redenen niet (automatisch) naar de inwoner door geboekt konden worden. Hierbij valt te denken aan niet bekende rekeningnummers of overlijden. De openstaande bedragen zijn tijdelijk op een tussenrekening van de gemeente geplaatst en hiermee, bij gebrek aan oplossing of vervolgactie, op een zijspoor geraakt en uit het zicht verdwenen. Voor de terugbetaling van saldi op de beheerrekeningen gaat het om € 440.665,-.

De situatie doet zich niet meer voor

Er is geanalyseerd wat er niet goed gegaan. We hebben geconstateerd dat we als gemeente nalatig hebben gehandeld. We hebben de werkwijze direct aangepast, zodat deze situatie zich vanaf 1 oktober 2025 niet meer voordoet.

Uitvoering van de aanpak samen met BTW teruggave

In januari 2023 heeft de Belastingdienst na actie van de gemeente in totaal € 303.868,- teruggestort naar de gemeente. Dit betreft de BTW die de gemeente in eerste instantie van de Belastingdienst moest rekenen voor de uitvoering van beschermingsbewind. Achteraf bleek dit niet nodig, waarna de belastingdienst het bedrag heeft terugbetaald. 500 inwoners krijgen BTW terug. De bedragen per inwoner lopen op tot € 1000,-. Het proces voor terugbetaling moet nog uitgevoerd worden. Er is gedeeltelijke overlap in inwoners van wie er ook nog saldo openstaat. 165 van de 500 inwoners ontvangen namelijk naast de btw-teruggave ook een bedrag vanuit een andere post. De BTW teruggave wordt daarom in de uitvoering samengenomen met het uitkeren van de openstaande saldi.

Fasering van de aanpak

De aanpak bestaat uit drie fases.

Sinds half september is er een projectorganisatie opgetuigd om de ontstane situatie te herstellen. De totale aanpak bestaat uit de volgende drie fases:

- Fase 1: Feitelijke situatie ophelderen en totale situatie volledig in kaart brengen.
Looptijd: afgerond
- Fase 2: Organiseren en uitvoeren van de correcties.
Looptijd: Q1 2026
- Fase 3: Leren en verbeteren
Looptijd: Q2 2026

Fase 1 is afgerond. Fase 2 wordt nu uitgevoerd. De uitwerking van de uitbetalingsoperatie ligt nu voor ter besluitvorming.

Resultaat fase 1

In totaal moeten we een bedrag van € 744.533,- verwerken

Voor de terugbetaling van saldi op de beheerrekeningen gaat het om € 440.665,-. Voor de BTW teruggave gaat het om € 303.868,-. Het totaalbedrag verdelen we in drie categorieën: bedragen die terug moeten naar inwoners (€ 657.063,-), bedragen die terug moeten naar schuldeisers (€ 50.163,-) en bedragen die onherleidbaar zijn (€ 37.307,-).

De impact per inwoner en de terugbetalingsoperatie in beeld gebracht

In totaal krijgen 1.465 inwoners geld uitgekeerd, waarvan 335 inwoners enkel een BTW teruggave. De bedragen worden hieronder in beeld gebracht.

Voor de beeldvorming is het van belang om in ogenschouw te nemen dat 500 inwoners gemiddeld € 600,- aan BTW teruggave ontvangen. De grote categorie tussen € 500 en €1000,- ontstaat dus grotendeels doordat we de BTW teruggave in de uitvoering samennemen met het uitkeren van de openstaande saldi.

Categorie	Aantal inwoners	Totaalbedrag
< € 10	262	€ 837,-
€ 10 - € 250	505	€ 46.541,-
€ 250 - € 500	152	€ 55.982,-
€ 500 - € 750	261	€ 166.363,-
€ 750 - € 1.000	138	€ 115.316,-
€ 1.000 - € 1250	59	€ 65.985,-
€ 1.250 - € 1.500	34	€ 45.591,-
€ 1.500 - € 2.000	19	€ 32.195,-
€ 2.000 - € 2.500	13	€ 28.279,-
€ 2.500- € 3.000	7	€ 18.773,-
€ 3.000 - € 3.500	2	€ 6.341,-
€ 3.500 - € 4.000	4	€ 14.871,-
> € 4.000*	9	€ 59.988,-
Totaal	1.465	€ 657.063,-

**Het gaat om de volgende 9 bedragen: € 4.439,-, € 5.157,-, € 5.269,-, € 5.367,-, € 6.106,-, € 6.526,-, € 6.593,-, € 9.446,- en € 11.085,-.*

Drie bijzondere type bedragen uitgelicht

Borderellijsten: Twee oude borderellijsten zijn onderdeel van het project. Op deze lijsten staan bedragen die inwoners van ons tegoed hebben, maar staan ook bedragen die inwoners aan ons zouden moeten terugbetalen. De onderbouwing bij de bedragen op deze twee lijsten is voor een groot deel niet meer te achterhalen. De inwoners en de bedragen zijn wel bekend. Het betreft hier 232 inwoners met een totaalbedrag van € 72.009,-. De bedragen die inwoners van ons tegoed hebben uit de borderellijsten zijn meegenomen in de bovenstaande tabel. Bedragen die inwoners aan ons moeten terugbetalen zijn eerder al kwijtgescholden omdat deze bedragen niet meer te onderbouwen waren.

Bedragen voor schuldeisers: Uit de bedragen die openstaan voor ex schuldhelpverlening cliënten blijkt dat een deel niet voor de inwoner is, maar voor verschillende schuldeisers. Het zijn openstaande afbetalingen van schulden. Het betreft een totaalbedrag van € 50.163,- voor schuldeisers (116 posten). Dit bedrag is niet opgenomen in de bovenstaande tabel.

Deze bedragen hebben we in het verleden conform werkproces overgeboekt naar schuldeisers, maar zijn om verschillende redenen naar ons teruggeboekt. Bijvoorbeeld omdat de eiser de vordering al heeft afgeboekt of dat de eiser het bedrag niet (meer) kan plaatsen. We kunnen met zekerheid stellen dat deze terugboekingen niet een gevolg zijn van nalatig handelen aan onze kant. Het heeft geen zin om deze bedragen nogmaals aan de schuldeiser over te boeken, omdat we het bedrag dan vervolgens weer opnieuw teruggestort zullen krijgen. Om niet in een oneindige administratieve cyclus te belanden geven we het totale bedrag een andere bestemming ten behoeve van kwetsbaren in onze samenleving (uiteindelijke doel of instelling is nog nader te bepalen).

Onherleidbare posten: Na uitvoerig onderzoek is een bedrag ten hoogte van € 37.307,- (52 posten) onherleidbaar gebleken. Hiervan ontbreekt cruciale informatie om de herkomst te bepalen van het openstaande saldo. Deze bedragen zijn mogelijk ontstaan door verkeerde boekingen, fouten in het systeem of ondermaatse registratie. Ze zijn niet uit te keren. Dit bedrag is daarom niet opgenomen in de bovenstaande tabel. Ook deze bedragen geven we een andere bestemming ten behoeve van kwetsbaren in onze samenleving (uiteindelijke doel of instelling is nog nader te bepalen).

Uitwerking van de uitbetalingsoperatie

De uitbetalingsoperatie bestaat uit vier onderdelen

De uitkomsten uit fase 1 zijn vertaald naar een uitvoeringsplan. We onderscheiden in de verdere uitwerking 1) inrichting van de uitvoeringsoperatie, 2) tegemoetkoming, 3) juridische aandachtspunten en 4) interne en externe communicatie. De verschillende onderdelen worden achtereenvolgend beschreven.

1. Inrichting van de uitvoeringsoperatie

We hebben gekozen voor een werkwijze waarin we een deel van de terugbetalingen schriftelijk afhandelen en een deel via een persoonlijke benadering waarbij we na een eerste algemene brief telefonisch contact opnemen met de inwoner. De belangrijkste differentiatie in de werkwijze is de mate waarin we iemand benadeeld hebben (met enkele uitzonderingen).

Voor terugbetalingen via de schriftelijke werkwijze gaat het om:

- Bedragen onder de €250,-;
- Inwoners die enkel een btw teruggave krijgen;
- Inwoners onder beschermingsbewind (via de bewindvoerder);
- Overleden inwoners met nabestaanden;
- Overleden inwoners zonder nabestaanden (overboeking naar het Rijksvastgoedbedrijf).

Voor terugbetalingen via de persoonlijke werkwijze gaat het om:

- Bedragen boven de € 250,-;
- Inwoners die zich bij ons kenbaar maken (bijvoorbeeld omdat ze ons bellen, mailen of zich melden bij de antwoordbalie).

Voor de uitvoering zetten we (externe) medewerkers in die geen betrokkenheid hebben met het ontstaan van deze kwestie. Deze moeten eerst geworven of vrijgemaakt worden.

De huidige uitvoeringsvariant heeft de juiste balans tussen een mensgerichte en zorgvuldige effectieve afhandeling.

Als we de werkwijze omzetten in totale werklast en kosten van de terugbetalingsoperatie komen we met een aantal aannames tot de volgende schatting:

- Aannee 1: Gemiddeld is men 2 uur bezig met een dossier via de persoonlijke benadering en 1 uur via de schriftelijke benadering.
- Aannee 2: In de bovengenoemde uren houden we rekening met administratie, meerwerk (werk buiten de 'happyflow') en beantwoording van vragen van inwoners.
- Aannee 3: extern personeel inhuren kost +/- €70,- per uur.
- Aannee 4: We willen de terugbetalingen in een kwartaal (grotendeels) afgehandeld hebben.

Hiermee komen we tot de volgende werklust en vertaling naar FTE:

$(108 \text{ dossiers} \times 2 \text{ uur}) + (1357 \text{ dossiers} \times 1 \text{ uur}) = 1.573 \text{ uur}$

$1.573 \text{ uur} / 36 \text{ uur} = 44 \text{ weken werk op basis van 1 fte.}$

Als we extern personeel inhuren voor deze uitvoeringsoperatie kost dit ons:

$1.573 \text{ uur} \times €70,- = € 110.110,-$

Als we de terugbetalingen in een kwartaal grotendeels gerealiseerd willen hebben moeten we denken aan een tijdelijke projectorganisatie van +/- 4 fte excl. coördinatie.

2. Tegemoetkoming

In de dienstverleningsovereenkomst voor budgetbeheer die de gemeente in het verleden met inwoners heeft afgesloten staat dat we geen rente of vergoeding hoeven te betalen over gelden die bij ons in beheer zijn. Om de achterstallige uitbetaling te compenseren maken we hier een uitzondering op en geven we over alle uitbetalingen een tegemoetkoming van 4% per jaar. Dit percentage is gebaseerd op de wettelijke rente voor niet-handelstransacties per 1 januari 2026. Op basis van een eerste inschatting waarin we uitgaan dat we voor alle terugbetalingen met een gemiddelde periode van 5 jaar een tegemoetkoming betalen, komen we uit op een ingeschat totaalbedrag van € 142.355,-. De precieze berekening voor de tegemoetkoming is nog niet gedaan. Vele inwoners hebben saldo over langere tijd opgebouwd bestaande uit verschillende bedragen die op verschillende momenten op de beheerrekening zijn bijgeschreven. Dit kan niet geautomatiseerd worden berekend, wat het een arbeidsintensieve klus maakt. Uit efficiëntie oogpunt doen we de renteberekening niet vooraf, maar maken we het onderdeel van het uitbetalingsproces. Een renteberekening wordt dan een deeltaak van de medewerker die in hetzelfde systeem al andere mutaties moet doen.

Maatwerkoplossing: Het is van belang dat we voor zwaar benadeelde inwoners via maatwerk tot een passende oplossing komen, waarbij ook aandacht is voor eventuele nevenschade die iemand heeft geleden. Aangezien we met een kwetsbare groep inwoners te maken hebben is het van belang dat we hier niet een specifiek drempelbedrag aan verbinden. We hanteren voor maatwerk de lijn van 'de brede ondersteuning'. Voor complexe casussen kunnen is er de optie om een onafhankelijk schade behandelaar in te huren. We weten pas of dit nodig is zodra we in gesprek komen met de getroffen inwoners.

3. Juridische aandachtspunten

We moeten rekening houden met de volgende aspecten:

- We hebben geen grondslag om gegevens van ex-cliënten te gebruiken. Dit maakt dat we enkel de noodzakelijke gegevens van deze inwoners gebruiken voor de uitvoering. Telefoonnummers en bankgegevens moeten we bij hen opvragen. Het opvragen van actuele gegevens beperkt ook het risico dat we onjuiste gegevens gebruiken. Dit is een reëel risico voor cliënten met wie al jaren geen contact is geweest.

- Het buiten treden met deze kwestie kan leiden tot een veelvoud aan inzageverzoeken, WOO verzoeken en klachtenprocedures. Dit kan tot piekdruk leiden bij onze juridische medewerkers. Als het nodig blijkt zullen we hiervoor tijdelijk extra capaciteit moeten vrijmaken.

4. interne en externe communicatie

Er moet voor verschillende doelgroepen zorgvuldig worden gecommuniceerd.

We onderscheiden: Inwoners (getroffen inwoners, inwoners die enkel btw ontvangen en nabestaanden), interne medewerkers, media en de gemeenteraad. Voor iedere doelgroep werken we achtereenvolgend de werkwijze uit. We communiceren zoveel mogelijk gelijktijdig.

Inwoners: Voor inwoners moeten de volgende zaken geregeld zijn:

1. Het informeren van de inwoners doen we via twee brieven waarvan de tweede brief een herinneringsbrief is. Twee brieven zijn bijgevoegd in bijlage 1. Inwoners die enkel BTW teruggave ontvangen krijgen een afwijkende brief.
In de brieven voorzien we de inwoners van duidelijk informatie over de situatie om zoveel mogelijk potentiële vragen af te vangen. Dit willen we doen met een extra informatiefolder en een webpagina. De informatiefolder en de webpagina zijn nog in ontwikkeling.
We hebben niet alle noodzakelijke gegevens van inwoners om (persoonlijk) in contact te komen of om uit te betalen (zie hiervoor ook de juridische aspecten). We kunnen deze gegevens om veiligheidsredenen niet via een standaardbrief uitvragen. We hebben hiervoor een beveiligd portaal ingericht, waar inwoners via digid op kunnen inloggen. Dit verloopt via de e-suite en 'mijn Deventer'. Ook is er een mogelijkheid voor minder digitaal vaardige inwoners. Zij kunnen hun gegevens delen via onze antwoordbalie. In de brieven aan de inwoners geven we uitgebreid uitleg hoe zij hun gegevens met ons kunnen delen.
2. We verwachten dat ons KCC niet alle vragen van inwoners kan beantwoorden. We hebben daarom een apart telefoonnummer en emailadres, waarmee inwoners direct de uitvoerende medewerkers kunnen spreken. Adequaat te woord staan van inwoners kan ook neven effecten als indienen van WOO-verzoeken, inzageverzoeken en klachtenprocedures beperken.

Interne medewerkers: we communiceren op drie manieren. We plaatsen een bericht op sharepoint waarin we een bondige toelichting geven. Verder kiezen we voor een persoonlijke mondelinge toelichting voor teams die meer geschiedenis hebben met deze kwestie. Tot slot krijgt het KCC een instructie.

Media: we hebben een persbericht opgesteld (bijlage 2). Deze wordt via de gebruikelijke kanalen verzonden. Onze woordvoerder is voorzien van de juiste achtergrondinformatie om persvragen te beantwoorden.

Gemeenteraad: We informeren de gemeenteraad via een raadsmededeling. Deze raadsmededeling is onderdeel van de B&W nota.

De uitvoeringsoperatie volgt een stapsgewijze aanpak

In drie stappen geven we uitvoering aan de terugbetalingsoperatie. Deze zijn hieronder beschreven.

1. Communiceren naar inwoners, medewerkers, raad en pers (onder voorbehoud dat alle noodzakelijke voorbereidingen getroffen zijn).
- 26 februari.
2. Benodigde gegevens ophalen bij inwoners en beantwoorden van vragen.
- Vanaf 26 februari.

3. Uitbetaling.
- Vanaf maart.

Afronding van de uitvoeringsoperatie

De operatie is afgerond zodra alle bedragen zijn verwerkt. Met één uitzondering. Het kan voorkomen dat inwoners niet reageren op onze oproep om geld terug te krijgen. Voor hen geldt dat we het moment van inlichten (het versturen van de brief) hanteren als ingangsdatum van een verjaringstermijn van 5 jaar. Als de inwoner na 5 jaar nog niet van zich heeft laten horen geven we het totale bedrag dat nog resteert een andere bestemming ten behoeve van kwetsbaren in onze samenleving (uiteindelijke doel of instelling is nog nader te bepalen).

Financieel overzicht

De aanpak heeft de volgende financiële gevolgen:

Categorie	Bedrag
Retour naar cliënt*	€ 267.892,-
Retour naar cliënt BTW*	€ 297.184,-
Retour naar erven*	€ 82.303,-
Retour naar erven BTW*	€ 9.685,-
Retour naar schuldeisers	€ 50.163,-
Niet herleidbaar	€ 37.307,-
Tegemoetkoming voor cliënten en erven**	€ 142.355,-
Subtotaal	€ 886.888,-
Schatting uitvoeringskosten fase 2	€ 110.110,-
Totaal inclusief uitvoeringskosten fase 2	€ 996.998,-

*Door een laatste controle met recente BRP-gegevens kan het aandeel 'retour naar erven' toenemen en 'retour naar cliënt' afnemen.

**Op basis van een tegemoetkoming van 4% per jaar voor een gemiddelde periode van 5 jaar. De exacte kosten van de vergoeding moet nog berekend worden.

Bijlage 1

Brief 1: Eerste brief

Geachte [matchen],

Door een fout is geld op een rekening van de gemeente blijven staan waar u recht op hebt. Wij vinden dit heel vervelend voor u. We zorgen ervoor dat het bedrag snel op uw rekening wordt gestort.

Die uitbetaling aan u heeft geen gevolgen voor bijvoorbeeld uw recht op toeslagen, kwijtschelding of bijzondere bijstand dit jaar.

Wij hebben van u gegevens nodig

Uiteraard willen we het geld op de juiste rekening storten. Daarom hebben we enkele gegevens van u nodig. U kunt deze gegevens veilig aan ons doorgeven via onze website: www.deventer.nl/tegoed.

In de bijgevoegde folder leggen we uit hoe u dit kan doen.

Wij zorgen ervoor dat het bedrag op uw rekening wordt gestort

Als wij uw gegevens hebben ontvangen, storten wij het bedrag op uw rekening, inclusief een tegemoetkoming van 4% over het bedrag waarop u recht hebt.

Als u meer wilt weten

In de folder bij deze brief, staat wat u kunt doen zodat wij het bedrag op uw rekening kunnen storten. Verder kunt u hier terecht voor vragen:

Website: www.deventer.nl/tegoed

Telefoonnummer: 0315 70 69 30 58

E-mail: tegoed@deventer.nl

Kom gerust langs

Als u het prettiger vindt om een medewerker persoonlijk te spreken, dan kunt u tijdens kantooruren langskomen op het stadhuis aan het Grote Kerkhof. U kunt daar zonder afspraak terecht bij het Antwoordloket. Wij kunnen u helpen met bijvoorbeeld het invullen van formulieren of het doorgeven van gegevens.

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders,

Rob de Geest,
wethouder Werk en Inkomen

Brief 2: Herinneringsbrief

Geachte [matchen],

In mijn brief van [datum] meldde ik u dat door een fout geld op een rekening van de gemeente is blijven staan waar u recht op hebt. We zorgen ervoor dat het bedrag snel op uw rekening wordt gestort.

Die uitbetaling aan u heeft geen gevolgen voor bijvoorbeeld uw recht op toeslagen, kwijtschelding of bijzondere bijstand dit jaar.

Wij hebben van u gegevens nodig

Om ervoor te zorgen dat het geld op de juiste rekening wordt gestort, hebben we gegevens van u nodig. We hebben u daarom gevraagd om deze veilig aan ons door te geven. Wij hebben nog geen gegevens van u ontvangen. Dit kunt u nog steeds doen via onze website: www.deventer.nl/tegoed.

Wij zorgen ervoor dat het bedrag op uw rekening wordt gestort

Als wij uw gegevens hebben ontvangen storten wij het bedrag op uw rekening, inclusief een tegemoetkoming van 4 procent over het bedrag waarop u recht hebt.

Als u meer wilt weten

In de folder bij deze brief, staat welke stappen u kunt doen zodat wij het bedrag op uw rekening kunnen storten. Verder kunt u hier terecht voor vragen:

Website: www.deventer.nl/tegoed

Telefoonnummer: 0315 70 69 30 58

E-mail: tegoed@deventer.nl

Kom gerust langs

Als u het prettiger vindt om een medewerker persoonlijk te spreken, dan kunt u tijdens kantooruren langskomen op het stadhuis aan het Grote Kerkhof. U kunt daar zonder afspraak terecht bij het Antwoordloket. Wij kunnen u helpen met bijvoorbeeld het invullen van formulieren of het doorgeven van gegevens.

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders,

Rob de Geest,
wethouder Werk en Inkomen

Bijlage 2

Groep ex-cliënten ontvangt tegoeden van gemeente

Door een tekortkoming van de gemeente is ongeveer 10 jaar lang geld op gemeentelijke rekeningen blijven staan dat had moeten worden uitbetaald aan mensen die gebruik maakten van financiële dienstverlening door de gemeente. Dat is bij een reorganisatie boven tafel gekomen. Er ligt een plan klaar om het geld alsnog over te maken naar de voormalige cliënten.

De gemeente moet in totaal ca. 350.000 euro storten op de rekeningen van 1.130 inwoners. Het geld heeft al die tijd op rekeningen van de gemeente gestaan. Soms gaat het om enkele tientjes, maar de meeste mensen ontvangen een bedrag tot 250 euro. Ook ontvangen zij een tegemoetkoming van 4% over het bedrag.

Ontstaan van het probleem

Het aanvankelijk kleine probleem groeide in de loop van 10 jaar uit tot de huidige omvang.

De gemeente beheert geld voor mensen met ernstige geldproblemen. De gemeente zorgt dat de vaste lasten (zoals huur, gas, water, licht, verzekeringen) tijdig worden betaald en schulden niet verder oplopen. Dat gebeurt via een rekening op naam van de gemeente. Zodra een cliënt de geldzaken op orde heeft, draagt de gemeente het geld dat het voor de cliënt beheert over aan de cliënt.

Soms werd daarna nog geld ontvangen waar de client recht op heeft. Bijvoorbeeld om teruggaven van nutsbedrijven. Deze bedragen werden soms niet automatisch 'doorgestort' naar de rekening van cliënten. De bedragen konden hierdoor groeien tot de huidige omvang.

De gemeente betreurt dit zeer

De interne werkwijze is inmiddels aangepast. Daardoor konden de bedragen niet verder oplopen. Wethouder Rob de Geest (Werk en Inkomen): "Wij betreuren zeer dat dit heeft kunnen ontstaan. Na een reorganisatie is dit boven tafel gekomen. Nieuwe leidinggevendenden hebben maatregelen genomen zodat er een goede en snelle oplossing komt. Ik kan me heel goed voorstellen dat mensen die het betreft hier boos over zijn. Als er mensen zijn die hierdoor in de knel zijn gekomen, dan doen wij al het mogelijke om hen op maat te helpen."

BTW-teruggave

De gemeente gaat ook ontvangen BTW-teruggave uitbetalen aan voormalig cliënten. De gemeente moest van de Belastingdienst BTW rekenen voor de uitvoering van beschermingsbewind. Volgens de gemeente was dat niet terecht en kreeg daarin gelijk van de Belastingdienst. De gemeente kreeg 303.868 euro terug van de Belastingdienst. De gemeente zorgt ervoor dat het geld wordt terugbetaald aan de ongeveer 500 inwoners voor wie het bedoeld is. De bedragen per persoon kunnen oplopen tot 1.000 euro.

Brief aan ex-cliënten

De gemeente heeft alle voormalig cliënten en nabestaanden van voormalig-cliënten schriftelijk geïnformeerd.