

Aan Goudse Adviesraad Sociaal Domein  
[secretaris@gasd.nl](mailto:secretaris@gasd.nl)

**Bezoekadres**  
Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1

**Postadres**  
Postbus 1086, 2800 BB Gouda

afdeling  
Maatschappelijk beleid

telefoon  
06-43385060

gouda  
16 januari 2024

contactpersoon  
Amra Malcinovic

uw kenmerk  
-

zaaknummer

onderwerp  
reactie op advies Beleidsregels terugvordering, invordering, verhaal en boete Gouda 2024

verzonden

Geachte voorzitter en leden van de Goudse Adviesraad Sociaal Domein,

Op 19 december jl. hebben wij uw advies ontvangen inzake de Beleidsregels terugvordering, invordering, verhaal en boete Gouda 2024. Wij hebben ook de rectificatie, verzonden op 27 december per mail, in goede orde ontvangen. In deze brief willen wij reageren op het door u uitgebrachte advies.

### **Algemene reactie**

Wij danken u hartelijk voor dit advies. Fijn om te lezen dat u zich verheugt over een aantal aanpassingen in de beleidsregels. Het gesprek dat heeft plaatsgevonden om de beleidsregels toe te lichten is als zeer positief en nuttig ervaren. Zoals ook tijdens het gesprek is verteld, biedt de Participatiewet op deze onderwerpen weinig tot geen ruimte voor beleidskeuzes. Terugvordering vanwege schending inlichtingenplicht heeft namelijk bij wet een verplichtend karakter, alleen bij vorderingen vanwege een andere oorzaak zijn beleidskeuzes mogelijk.

U heeft in uw advies enkele vragen gesteld, deze vragen worden eerst beantwoord en vervolgens geven wij een reactie op uw adviezen.

### **Vragen**

**De GASD vraagt zich af hoe groot het deel van de terugvorderingen is dat te maken heeft met de schending van de inlichtingenplicht en te veel uitgekeerde bijzondere bijstand. En welk deel daarvan voorkomen had kunnen worden door betere informatievoorziening aan de inwoner.**

Bijzondere bijstand wordt soms als lening verstrekt, vaker wordt het om niet verstrekt. Bij het verstrekken om niet hoeft de inwoner de bijzondere bijstand niet terug te betalen.

Met teveel uitgekeerde bijzondere bijstand wordt waarschijnlijk ten onrechte verstrekte bijzondere bijstand bedoeld. Leningen zoals bijzondere bijstand worden in de regel volgens een betaalverplichting afgelost. Wordt de betaalverplichting niet nagekomen, dan wordt de lening teruggevorderd. Het komt zeer zelden voor dat om die reden wordt teruggevorderd. U kunt bijvoorbeeld denken aan een periodiek bijzondere bijstand die niet tijdig wordt beëindigd bij een verhuizing naar een andere gemeente.

Het is zeer lastig te achterhalen welk deel van de terugvorderingen voorkomen had kunnen worden door betere informatievoorziening. Echter wordt altijd rekening gehouden met de situatie en omstandigheden van de cliënt, zo ook de mate van verwijtbaarheid bij (onbedoelde) overschrijding van de inlichtingenplicht. Het periodieke cliëntervaringsonderzoek is voor ons een instrument om te kunnen meten hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente ervaren.

Clënten kunnen in de cliëntervaringsonderzoek onder andere rapportcijfers geven voor verschillende aspecten van de informatievoorziening, zoals de duidelijkheid van de post en formulieren maar ook de informatie over wat zij kunnen verwachten en wat er van hen verwacht wordt. In 2022 werd dit onderdeel beoordeeld met een 7,4 en een 7,2.

**Ook is de vraag wanneer de Gemeente Gouda ook voor de andere terugvorderingen gaat aansluiten bij landelijk beleid waarin de maximale termijn van terugbetalen 18 maanden is.**

Het landelijk beleid van 18 maanden heeft betrekking op de wettelijke schuldsanering. Op 1 juli 2023 is de verkorting van de Wsnp van 36 naar 18 maanden gegaan. Terugvorderingen vallen niet onder deze wettelijke termijn van de Wsnp. Een saneringsregeling en de terugbetaling op een enkele vordering verschilt enorm. Zo gaat bij een saneringsregeling een traject vooraf voordat iemand in een regeling komt, een saneringsregeling kent zeer strikte voorwaarden waaraan voldaan moet worden. Zo zal iemand die aan het werk is maandelijks minder overhouden bij een saneringsregeling dan bij de maandelijksse aflossing van de terugvordering. Het is wel mogelijk dat de openstaande vordering meegaat in een saneringsregeling.

De focus binnen de gemeente ligt op preventie, dat wil zeggen dat, door middel van duidelijke informatievoorziening, terugvorderingen zo veel mogelijk worden voorkomen. Mocht er toch sprake zijn van een terugvordering dan is het college daar snel bij en blijft het bedrag dat wordt teruggevorderd beperkt. Hierdoor wordt het mogelijk om het bedrag in één keer af te lossen of er wordt een betalingsregeling getroffen waarmee de vordering binnen 18 maanden is voldaan. Is bovenstaande niet mogelijk dan geldt een betalingstermijn van drie jaar (bij geen schending inlichtingenplicht). Deze periode is anderhalf jaar wanneer er geen beroep wordt gedaan op een uitkering vanwege werkaanvaarding. Deze periode in de nieuwe beleidsregels is al beduidend korter dan de huidige termijn van vijf jaar. Voor vorderingen vanwege schending inlichtingenplicht is het college gehouden aan de wettelijke betalingstermijn van tien jaar.

### **Adviezen**

#### **Advies 1, betreffende kosten baten analyse**

**De GASD adviseert om de inspanning en de kosten van de invorderingsprocedure goed in kaart te brengen en de baten van bepaalde activiteiten of besluiten daarmee in overeenstemming te brengen. Hierbij valt te denken aan:**

- **Het verhogen van de terugvorderingsdrempel (zoals bij Verhaal onder een bepaald bedrag niet ingevorderd wordt).**
- **Het investeren in preventiemaatregelen die de noodzaak van het aantal terugvorderingen kan verminderen.**
- **Eenduidige communicatie met de inwoner waardoor miscommunicatie en extra werk voorkomen wordt.**

Bij terugvordering is in de beleidsregels geen drempel opgenomen, zoals bij Verhaal, vanwege het verplichtende karakter tot terugvordering bij schending inlichtingenplicht. In de uitvoeringspraktijk wordt rekening gehouden met de te maken invorderingskosten in verhouding tot het terug te betalen bedrag.

Punt 2 en 3 gaan over de informatievoorziening/communicatie en verwijzen naar advies 2 en 3. Onder advies 2 en 3 leest u de reactie.

#### **Advies 2, betreffende communicatie naar de inwoner**

**Voor veel inwoners wordt de relatie met de gemeente als eenzijdig ervaren en er bestaat een gevoel van overweldiging t.o.v. het gemeente apparaat. Voor veel inwoners vormt de taal van de gemeente nog steeds een belemmerende factor in het begrijpen van de informatie. Het advies van de GASD is:**

- **Sluit in het proces van terugvordering actief aan bij de taal van de inwoner, zo mogelijk via persoonlijk gesprek of door inschakeling van ondersteuning (bijv. Sociaal Team/ Persoonlijke begeleider).**

Wanneer er sprake is van een terugvordering, wordt een brief gestuurd waarin informatie staat. In de nieuwe beleidsregels is het versturen van een herhaalbrief opgenomen, in de huidige werkwijze gebeurt dit niet. Op deze manier wordt de inwoner nogmaals in de gelegenheid gesteld contact op te nemen. De afgelopen jaren is er hard gewerkt om de brieven van Werk en Inkomen zoveel mogelijk om te zetten naar taalniveau B1 om de brieven goed begrijpelijk te maken.

Het versturen van brieven is niet de enige communicatiemiddel, zo wordt ook op andere manieren contact gezocht met de inwoner als er sprake is van een terugvordering, zoals per telefoon of per mail. Mocht de inwoner (administratieve) ondersteuning nodig hebben dan wordt er inderdaad doorverwezen naar bijvoorbeeld de Papierwinkel. De Papierwinkel heeft diverse locaties in de stad, waaronder ook het Huis van de Stad op donderdagavond.

- **Hou ook rekening met nieuwkomers die de taal niet machtig zijn en bied informatie aan in de eigen taal.**

Momenteel is de voertaal binnen de gemeente Nederlands, dit betekent dan ook dat de schriftelijke communicatie in het Nederlands is. Wanneer een inwoner de taal niet machtig is, wordt er gebruik gemaakt van bijvoorbeeld de tolkentelefoon

- **Bied zo veel mogelijk duidelijkheid in de te volgen procedure, geef aan welke partijen kunnen ondersteunen en bied voldoende tijd voor de inwoner om desnoods hulp hiertoe in te schakelen.**

Dat gaat het college inderdaad doen. De nieuwe beleidsregels bieden daarvoor een geschikt kader. De beleidsregels zijn meer concreet opgesteld en bieden een duidelijk kader, een duidelijk beleidskader maakt dat de regels ook duidelijker door de medewerker uitgelegd kunnen worden. In de nieuwe beleidsregels is de procedure hoe tot invordering over te gaan eenduidig beschreven, vanaf het moment dat de cliënt de eerste brief ontvangt tot de invordering. Daarnaast is het nu ook al zo dat, indien van toepassing, de cliënt wordt geïnformeerd over het hulpaanbod in de stad en eventueel wordt doorverwezen. Alhoewel heldere kaders gesteld zijn, blijft er ruimte om maatwerk te bieden.

### **Advies 3, betreffende preventieve informatievoorziening**

**Het valt ons op dat de voorwaarden voor een bijstandsuitkering op de website actief opgezocht moeten worden en geen onderdeel zijn van de aanvraagprocedure. We begrijpen dat de uitkeringsconsulent de inwoner informeert over rechten en plichten bij het poortgesprek. Bij dit gesprek komt er echter zo veel meer aan de orde dat niet verwacht kan worden dat de inwoner de informatie allemaal onthoudt. De bevestiging van de rechten en plichten volgt dan in de beschikking. Deze beschikking zal niet voor iedereen leesbaar zijn en gelezen worden. Het risico op onbedoelde schending van de inlichtingenplicht als gevolg van onwetendheid blijft daardoor groot.**

- **Leg goed uit dat het gaat om een contract tussen inwoner en gemeenten bij aanvraagprocedure van de uitkering. Zie bijvoorbeeld Gemeente Amstelveen: [https://www.amstelveen.nl/amstelveenloket/publicatie/werk-en-inkomensondersteuning\\_uitkering\\_informatie-over-uw-bijstandsuitkering-van-de-participatiewet](https://www.amstelveen.nl/amstelveenloket/publicatie/werk-en-inkomensondersteuning_uitkering_informatie-over-uw-bijstandsuitkering-van-de-participatiewet)**
- **Leg uit dat er verplichtingen zijn en leg de werking uit op een toegankelijke manier, bij voorkeur met een filmpje of flyer met plaatjes. Zet in de brief/beschikking een QR code om naar het filmpje te gaan, zie voorbeeld Gemeente Lingewaard: <https://www.youtube.com/watch?v=6rvDu5Rm46k>**
- **Hou er rekening mee dat veel mensen die een bijstandsuitkering aanvragen niet taalvaardig zijn of nog niet taalvaardig zijn in het Nederlands. Van hen valt moeilijk te verwachten dat zij de regels kennen en kunnen vinden. Advies van de GASD: bied de rechten en plichten van de bijstandsuitkering aan met beeld in folder of film met zo nodig eenvoudig via vertaalapp vertaalbare tekst. Zie voorbeeld Leiden: [https://www.youtube.com/watch?v=jfls6\\_rt3HQ](https://www.youtube.com/watch?v=jfls6_rt3HQ)**

Het college heeft met belangstelling gekeken naar de filmpjes die u in uw advies heeft meegezonden, en gaat het gebruik van filmpjes als communicatiemiddel daarom onderzoeken. Het college is het met u eens dat het van groot belang is om via meerdere kanalen de inwoner te bereiken en te informeren, echter hecht het college ook veel waarde aan de één op één gesprekken in de spreekkamer. Op deze manier ontvangt de inwoner de juiste informatie, toegespitst op zijn of haar situatie.

### **Advies 4, betreffende leesbaarheid van de Verordening**

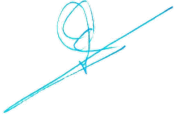
**Ook hier adviseert de GASD om nog goed naar het taalgebruik te kijken om het document beter begrijpelijk te maken, ook voor consulenten. Het betreft niet de juridische bewoording maar ook de zinsstructuren.**

Het college onderschrijft het door u aangegeven belang dat de beleidsregels duidelijk moeten zijn voor de consulenten en voor de inwoners die het betreft. Daarom gaat het college in het kader van de implementatie van de nieuwe beleidsregels goede voorlichting geven aan de consulenten.

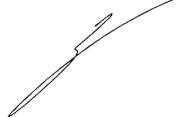
Tijdens werkoverleggen is hier continu aandacht voor en wordt de nieuwe werkwijze besproken. De beleidsregels terugvordering, invordering, verhaal en boete is een zeer technisch document. Juridisch moeten de regels geheel kloppen en daarom zijn de regels ook met alle zorgvuldigheid geschreven. Vervolgens is het document door één van de schrijfcoaches van de gemeente Gouda bekeken en is geprobeerd om zo veel mogelijk moeilijke woorden te vervangen door B1 woorden. Het college onderkent dat de uitkomst daarvan nog steeds niet eenvoudig leesbaar is, de regelingen zijn ook bijzonder ingewikkeld. Daarom zijn de gesprekken in de spreekkamer van groot belang omdat de inwoner de regels krijgt uitgelegd, toegespitst op zijn of haar situatie.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Gouda,  
de secretaris, de burgemeester,



drs. R.C. Bakker



mr. drs. P. Verhoeve

