

## VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2003/2004.- Nr. 32.

VRAGEN van de GroenLinks-fractie van mevrouw A. Snijdewind betreffende incidenten sociale dienst.

(Binnengekomen: 12 augustus 2003.)

Er zijn tijdens de vakantieperiode een aantal incidenten geweest met betrekking tot uitkeringen, waar de fractie van Groenlinks zich zorgen over maakt. Zo hebben mensen te laat hun vakantiegeld ontvangen, zijn er onterecht aanmaningen verstuurd en ontvingen een aantal mensen in de maand juli hun uitkering te laat.

De fractie wil graag weten of

1. de fouten te wijten zijn aan de invoering van het nieuwe computersysteem GWS4all, dan wel andere oorzaken hebben;
2. er door de invoering van GWS4all andere, nieuwe problemen zijn gerezen;
3. de fouten zoals die hebben plaatsgevonden te voorkomen zijn.

Daarnaast heeft de wethouder toegezegd de raad regelmatig te informeren over de gevolgen van de invoering van GWS4all.

Wij willen u vragen de raad spoedig te informeren over de eerste ervaringen met het nieuwe computersysteem en een verklaring te geven van de plaatsgevonden incidenten.

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Groningen, 19 augustus 2003.

Uw fractie heeft vragen gesteld over een aantal incidenten die zich in de vakantieperiode heeft voorgedaan met betrekking tot de bijstandsuitkeringen. Meer specifiek vraagt de GroenLinks-fractie naar de relatie tussen deze incidenten en het nieuwe uitkeringensysteem *GWS4all*. Over de invoering van *GWS4all* en de aanloopproblemen die zich hierbij hebben voorgedaan was reeds een tussenrapportage opgesteld, met als doel deze aan de raad te doen toekomen. Deze rapportage gaat ook in op de vragen die door de GroenLinks-fractie zijn gesteld. Voor het antwoord op de vragen verwijzen wij naar de tussenrapportage in de bijlage.

## Aanloopproblemen GWS4all

Momenteel rijzen er vragen over de kwaliteit van de uitvoering door de dienst Sozawe als gevolg van de invoering van het nieuwe geautomatiseerd systeem GWS4all. Wij hebben uw raad toegezegd u regelmatig op de hoogte te houden van de voortgang van de invoering van GWS4all. Deze tussenrapportage dient hiertoe. In deze rapportage willen wij de opgetreden problemen voor klanten belichten en deze van een bredere context voorzien. Voorts wordt aangegeven of ook voor de toekomst nog problemen mogen worden verwacht en zo ja, hoe daarmee zal worden omgegaan. Een evaluatie die verder gaat dan een analyse van aanloopproblemen en ook het hele invoeringstraject beslaat, is gewenst. Op dit moment is het daarvoor nog te vroeg. In het najaar kan deze tegemoet worden gezien.

### Praktijkvoorvallen

#### a. Vakantietoeslag voor klanten in budgetbeheer

In GWS4all is bij het betalen van de vakantietoeslag gebruik gemaakt van het bankrekeningnummer van de klant, zonder inachtneming van het feit of deze klant in budgetbeheer bij de GKB zit of dat er anderszins blokkering aan de orde is waardoor de klant niet zelf zijn vakantietoeslag zou mogen ontvangen. Hierdoor is in 63 gevallen de vakantietoeslag, die bedoeld was terecht te komen op het rekeningnummer van de GKB om het vervolgens aan de klant uit te kunnen keren, gestort op rekeningnummers met een roodstand, waardoor de toeslag is verdwenen in die roodstand. Het gaat hier om een bedrag van € 26.054. Hiervoor is inmiddels een voorziening getroffen. De betreffende klanten kunnen contact opnemen met hun budgetconsulent om de vakantietoeslag alsnog uitgekeerd te krijgen.

#### b. Aanmaningen/acceptgiro's

Maandelijks gaan er zowel aanmaningen als acceptgirokaarten uit. In beide gevallen zijn recent fouten opgetreden. Aangezien de ontvangsten in het nieuwe systeem GWS4all bij de invoering nog niet goed konden worden verwerkt, is een maand gewacht met het versturen van de aanmaningen teneinde het systeem eerst verder te ontwikkelen. In juli gingen de eerste aanmaningen via het nieuwe systeem GWS4all de deur uit. Het aantal verzonden aanmaningen bedroeg 783. Achteraf is gebleken dat van die 783 er 149 onterecht zijn verstuurd. Van het aantal klanten waaraan een acceptgiro is verzonden (860) is bij 100 klanten geconstateerd dat deze ten onrechte was.

In beide gevallen is de belangrijkste oorzaak dat als gevolg van de invoering van GWS4all achterstanden in het boeken van ontvangsten van cliënten zijn ontstaan, omdat automatische verwerking van ontvangsten niet mogelijk is. Hierdoor moeten alle ontvangsten met de hand worden ingevoerd. Door onbekendheid met deze nieuwe manier van boeken en capaciteitsproblemen lopen de ontvangstboekingen nog steeds achter. De hiervoor genoemde aantallen wijken enigszins af van de aantallen genoemd in de beantwoording van eerdere raadvragen over dit onderwerp. Dit is het gevolg van voortschrijdend inzicht, voortkomend uit nader onderzoek naar de achtergronden van de opgetreden problemen. Alle betrokkenen zijn aangeschreven. Nu de oorzaak bekend is, is de oplossing ter hand genomen.

#### c. Maandbetaling van de bijstandsuitkering

Iedere maand gaat er op de betaaldag (donderdag) een groot aantal betalingen de deur uit. De verwerking van de gegevens van de cliënten voor het vaststellen van de maandbetaling is

over vier dagen gespreid. Indien cliënten geen volledige gegevens aanreiken wordt door de dienst Sozawe de uitkering niet geblokkeerd, maar wordt gepoogd deze alsnog compleet te krijgen. Hierdoor is de verwerking van de gegevens niet in één dag te realiseren. Dit is al jaren de bestaande praktijk. Vrijdag 1 augustus kwamen er via de wethouder, de pers en ook bij de dienst zelf enige signalen dat uitkeringen niet tijdig, te weten die vrijdag, bij klanten zouden zijn ontvangen. Intensief speurwerk leverde niet meer op dan dat van een tiental klanten kon worden vastgesteld dat inderdaad die uitkering niet was bijgeschreven. Uit nader onderzoek kwam naar voren dat het aantal betalingen eind juli ruwweg hetzelfde was als dat van eind juni. Wel was bijzonder dat de verwerking, die zoals gezegd over vier dagen is gespreid, een afwijkende verdeling liet zien: de laatste dag waren er ditmaal circa 200 betalingen meer dan in de voorafgaande maand. Dit betekent dat die klanten de uitkering een of twee dagen later zouden ontvangen. Aldus is richting klanten, bestuur, raadsleden en pers gecommuniceerd. Vooralsnog is het niet duidelijk waardoor deze afwijkende verdeling is ontstaan. Een en ander wordt uitgezocht, opdat in de toekomst een dergelijk probleem niet meer dient voor te komen.

Begin van de week (4, 5 en 6 augustus) bleven klanten echter bellen dat nog geen uitkering was ontvangen. Vervolgens is uit onderzoek gebleken, dat de postgiro dit betaalbestand vrijdag heeft ontvangen, maar dat de verantwoordelijke medewerker bij de Postbank niet heeft gefiatteerd vanwege de lonkende vakantie. Met het betaalbestand is hierdoor niets gebeurd, tot een telefoontje van de dienst de woensdag daarop. De garantie is gegeven dat het bedrag donderdag op rekening van de betrokken klanten staat. De betaling die anders zaterdag door de klant zou zijn ontvangen, is nu donderdag ontvangen. Woensdagmiddag zijn de betrokken klanten door Sozawe telefonisch geïnformeerd tezamen met het aanbieden van verontschuldiging. Omdat niet alle klanten zullen zijn bereikt is diezelfde woensdag een brief aan betrokkenen uitgegaan met dezelfde strekking.

*d. Dubbele betalingen*

GWS4all kent de mogelijkheid om in één periode een bijstandsnorm meerdere malen te berekenen én de berekende norm en toeslag meerdere malen te betalen. Daarbij kan in het systeem niet worden gecontroleerd of een betaling reeds heeft plaatsgevonden. Deze eigenschap heeft tot gevolg dat dubbele betalingen optreden. In deze beginfase van het nieuwe systeem is het nauwelijks te voorkomen dat medewerkers acties inzetten die dubbele betalingen als uitkomst hebben. De huidige versie 3 van GWS4all kent geen mogelijkheid om betaling van al berekende bedragen te voorkomen. Met andere woorden, foutieve betalingen gaan door, zowel naar cliënt als naar eventueel aanwezige crediteuren. Zodra een dubbele betaling wordt gesignaleerd wordt deze teruggevorderd. Aan een structurele aanpak wordt momenteel gewerkt.

### **Bredere context**

De invoering van een nieuw systeem is per definitie een uiterst complexe materie. Veelal is de aandacht dan vooral gericht op een succesvolle overgang van het oude naar het nieuwe systeem op de geplande datum. Tegelijkertijd is het eenieder bekend dat in de praktijk van alledag zich vervolgens problemen zullen gaan voordoen. Deze problemen zijn op te lossen door de geleidelijk toenemende bekendheid van medewerkers van de dienst met het nieuwe systeem. En dit is ook wat er van de dienst Sozawe mag worden verwacht: dat de problemen die zich voordoen bij het werken met het nieuwe uitkeringensysteem adequaat worden opgelost.

Dat zich een aantal aanloopproblemen voordoet is niettemin wel aan de orde. Al is het ene probleem meer betekenisvol dan het andere. Toch hechten wij eraan te benadrukken dat deze fouten in de context moeten worden gezien van het werken met een nieuw systeem. Het is uitgesloten dat van begin af aan perfectie kan worden bereikt. Net zo goed als zich bij het vorige systeem soms ook problemen voordeden. Binnen de organisatie zijn er tal van vraagstukken samenhangend met het nieuwe systeem waar vooral de medewerkers van het projectbureau, het bedrijfsbureau en van de afdeling automatisering van Sozawe met volle kracht aan werken. De inzet is uiteraard dat klanten er zo min mogelijk effect van ondervinden. Tot nu toe zijn we daar grotendeels in geslaagd.

Gezien het grote aantal betalingen dat maandelijks via *GWS4all* plaatsvindt is er sprake van een klein percentage fouten. De effecten die dit met zich meebrengt voor onze klanten zijn in onze ogen relatief bescheiden, hoewel we ons terdege realiseren dat iedere fout er één teveel is.

### **Toekomstverwachtingen**

We mogen verwachten dat aanloopproblemen zich nog zullen blijven voordoen. Leidende gedachte daarbij is dat de klant daarvan niets zou moeten merken. Daar blijft de aandacht op gericht. Maar het is niet uit te sluiten dat voor (sommige) klanten dit toch niet kan worden voorkomen. Bovendien is aan de orde dat op enkele onderdelen de implementatie van het systeem nog het nodige werk vergt. Dit geldt zeker voor de incasso, die niet op korte termijn op orde zal kunnen zijn. Ook zal de problematiek van het jaarwerk gaan spelen. Er moeten begin volgend jaar jaaropgaven naar de klant worden gestuurd, die gebaseerd zijn op gegevens uit twee systemen (SZW+ én GWS). Bovendien moet er op cliëntniveau veel meer handmatig in *GWS4all* worden ingebracht, waar SZW+ zelf zorgde voor een goede verantwoording naar het jaarwerk. Het lijkt uitgesloten dat voor klanten een en ander ongemerkt voorbij zal gaan. Naast de aanloopproblemen blijft ook de "complexiteit" van *GWS4all* een punt van zorg. Dit is bij het besluit tot aanschaf van *GWS4all* ook gecommuniceerd; het nieuwe systeem heeft een mindere functionaliteit dan SZW+. Echter, wij hadden daarbij geen keuze.

Tenslotte wordt erop gewezen dat de problematiek van geautomatiseerde systemen en sociale zekerheid een nooit-eindigend verhaal is. Ook nu komen er nieuwe vraagstukken op ons af. In de planning was voorzien dat de huidige versie 3 van *GWS4all* op relatief korte termijn zou worden gevolgd door versie 4, waardoor de functionaliteit van het nieuwe systeem grotendeels weer in overeenstemming zou worden gebracht met de functionaliteit van het oude SZW+-systeem. Dit zou op zichzelf al een zware inrichtingsklus zijn. Echter, de Wet werk en bijstand (WWB) gaat roet in het eten gooien. Immers, de WWB vereist een aantal wezenlijke aanpassingen in de programmatuur. Daar gaat nu landelijk op worden ingezet. Dit betekent dat Sozawe langer moet werken met de huidige versie 3 en bovendien nog eens de komende maanden extra veranderslagen krijgt te verwerken. Ook op het terrein van de geautomatiseerde systemen, als gevolg van de invoering van de WWB. Kortom, de ene implementatie is nog niet voltooid of de andere werpt haar schaduwen reeds vooruit.

Zoals gesteld vergt de invoering van elk nieuw computersysteem veel werk, zo ook hier. Gelet op het grote aantal handelingen dat met *GWS4all* moet worden verricht zijn wij niet ontevreden.

Wij vertrouwen erop uw raad met deze tussenstand voldoende te hebben geïnformeerd.

