



**Gemeente  
Amsterdam**

Bezoekadres  
Jodenbreestraat 25  
1011 NH Amsterdam

Telefoon 14 020  
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

De Bijstandsbond  
T.a.v. de heer Van der Lende  
Da Costakade 162  
1053 XD Amsterdam

Verzonden per e-mail: [info@debijstandsbond.org](mailto:info@debijstandsbond.org)

Datum 16 juni 2021  
Behandeld door H. Suzuki, Werk, Participatie en Inkomen, 06 30723204, [h.suzuki@amsterdam.nl](mailto:h.suzuki@amsterdam.nl)  
Kopie aan -  
Bijlage(n) -  
Onderwerp Reactie op artikel Bijstandsbond over inkomensverrekening Socratessysteem

Geachte heer Van der Lende,

U heeft Werk, Participatie en Inkomen (WPI) verzocht of WPI wil reageren op het artikel dat u heeft geschreven over het Socratessysteem. Allereerst wil WPI u bedanken voor de signalen die u bij ons heeft aangekaart. WPI herkent een aantal problemen die u heeft beschreven. In deze brief gaan we in op de knelpunten die u aan geeft. Naar aanleiding van uw artikel zullen wij in ieder geval de volgende acties ondernemen. De gemeente Amsterdam wil samen met de andere gemeenten van G4 onderzoeken of het systeem aangepast kan worden om de door u en door NOS geschetste problemen in de toekomst te voorkomen. Sommige knelpunten komen niet door het systeem maar door de wijze waarop medewerkers de gegevens invoeren. Daarom gaat WPI kijken hoe zij haar medewerkers beter kan informeren om zo veel mogelijk menselijke fouten te voorkomen. Bovendien wil WPI de IOAW'ers en IOAZ'ers die naast de uitkering nog andere inkomsten hebben, proactief benaderen, zodat het probleem eerder wordt aangekaart. We willen leren van de signalen, zodat WPI de dienstverlening aan de uitkeringsgerechtigden kan verbeteren. Daarom willen Renger Visser (directeur afdeling Inkomen) en Wigo4it graag in gesprek met de Bijstandsbond om de klachten en signalen die u in het artikel omschrijft te bespreken. Hieronder volgt het artikel dat u WPI heeft toegestuurd en onze reacties hierop. Deze vindt u per punt *cursief* gedrukt. De tekst waarnaar de reactie verwijst, heeft WPI onderstreept.

[tekst Bijstandsbond]

'Calamiteiten met Socrates

Wigo4it is in 2007 opgericht als ICT-dienstverlener van en voor het sociale domein van de G4. Dat zijn de vier grote gemeenten in Nederland, Rotterdam, Den Haag, Amsterdam en Utrecht. Als rechtsvorm is gekozen voor een coöperatie. Dat is een private rechtsvorm. De aandeelhouders zijn de vier gemeenten, waarbij het beleid bepaald wordt door de wethouders sociale zaken van de vier gemeenten. Een van de projecten van Wigo4it is het computersysteem Socrates. Dit

automatiseringssysteem is ontworpen om in de gemeenten de Participatiewet en het gemeentelijk minimabeleid uit te voeren. Socrates heeft de mogelijkheid per gemeente specifiek beleid in die gemeente in te voeren. De werkprocessen zien er als volgt uit. (Van de website van Wigo4it).'

*De vier gemeenten zijn geen aandeelhouders, maar leden van Wigo4it en Socrates is een ICT-voorziening voor het domein Inkomen van de vier gemeenten.*

[tekst Bijstandsbond]

'We ondersteunen de uitvoering van de Participatiewet (verstrekken van maandelijkse uitkeringen voor levensonderhoud), de uitvoering van de Bijzondere Bijstand en verschillende minimavoorzieningen, en nog enkele kleinere inkomensregelingen.

De burger vraagt een uitkering aan met een aanvraagformulier in onze online applicatie. Via dit aanvraagformulier valt een deel van de mensen af door een slim vragenformulier. Zij komen überhaupt niet in aanmerking. Vervolgens wordt de aanvraag automatisch klaargezet en waar mogelijk automatisch afgehandeld. De uitkering wordt toegekend of afgewezen. Het systeem geeft aan of de gemeenteprofessional de aanvragen nog verder moet beoordelen.'

'Aanvragen en verstrekken van uitkeringen en armoedevoorzieningen

De gemeenteprofessional verwerkt de aanvraag. Bij deze verwerking wordt gebruik gemaakt van alle gegevens die al bekend zijn van de aanvrager in BRP, CAK, SUWI-keten, GMU en de Belastingdienst. Dit voorkomt fouten en versnelt het aanvraagproces. Op basis van die gegevens en de door de aanvrager en gemeenteprofessional ingevulde gegevens, berekent de applicatie Socrates recht, duur en hoogte van de uitkering.

Wetswijzigingen zijn binnen een maand ingevoerd: Wigo4it werkt met een 4-wekelijkse uitrol van nieuwe functionaliteiten. Configuratieaanpassingen releasen wij dagelijks.'

'Tot zover de website van Wigo4it. Er blijken 12 gemeenten te zijn die met een Socratesachtig systeem werken of willen gaan werken. Larissa Zegveld was in 2017 de nieuwe directeur van Wigo4it. Ze zegt in een interview uit 2017: 'We zien nu dat er nog twaalf gemeenten zijn die zich daarbij willen aansluiten. Samen met ons vormen ze de 'GBI-gemeenten' (Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen) om de uitvoering van de inkomensverstrekking voor de Participatiewet in te richten.' <https://ibestuur.nl/nieuws/we-gaan-niet-commercieel-de-boer-op> De GBI gemeenten hebben een website <https://gbi-gemeenten.nl>.'

Automatiseringssystemen als Socrates, waarmee de vier grote steden werken voor de uitvoering van de bijstand, hebben ingebouwde automatismen waardoor er brieven worden gestuurd waar geen ambtenaar aan te pas komt. Dat bleek hierboven al bij de beschrijving van de werkprocessen van de website. Dat levert complicaties op. Bijvoorbeeld: je moet binnen een bepaalde termijn bewijsstukken inleveren. Doe je dat niet, dan spuugt het systeem automatisch een brief met afwijzing uit, die wordt opgestuurd. Ook als je in overleg bent met een ambtenaar dat je nadere gegevens wat later inlevert, kan dit vaak niet worden veranderd. Daardoor moet met de hand van alles worden gerepareerd en hersteld, wat zeer veel moeite kost.

*Het klopt dat op de website van Wigo4it staat dat sommige aanvragen automatisch worden afgehandeld aan de hand van een vragenformulier. Deze op- en aanmerkingen worden in Amsterdam echter altijd nog gecheckt door de medewerker dus de aanvragen worden niet automatisch alleen op basis van deze vragen door Socrates afgewezen. Dit systeem maakt evenmin automatische beschikkingen met afwijzingen of toekenningen. WPI verzoekt eerst de uitkeringsgerechtigden een*

aantal vragen te beantwoorden via een digitaal aanvraagformulier, zodat WPI kan inschatten of de aanvrager überhaupt in aanmerking komt voor bijstand en welke gegevens nodig zijn om de aanvraag op termijn te beoordelen.

Wanneer WPI extra gegevens opvraagt, worden deze brieven handmatig opgesteld door de Inkomensconsulent. Als de klant aangeeft meer tijd nodig te hebben om stukken aan te leveren, wordt deze termijn handmatig verlengd.

[tekst Bijstandsbond]

'Een ander voorbeeld van automatiseren in Socrates is dat het systeem automatisch vakantiegeld berekent bij mensen die een ander inkomen hebben naast hun uitkering. Zo kan iemand een ziekte-uitkering hebben naast een bijstandsuitkering. Het vakantiegeld zit al in de ziekte-uitkering, maar Socrates berekent naast de opgegeven ziekte-uitkering ook nog eens vakantiegeld dat op de bijstandsuitkering in mindering wordt gebracht. Ambtenaren kunnen dat niet in het systeem veranderen. Ook als ze aanvinken "inclusief vakantieuitkering" blijft Socrates het vakantiegeld berekenen. Op 9 juli 2020 hoorden wij van ambtenaren van WPI dat Socrates zou worden aangepast. De uitkeringsspecificaties zijn te complex en het systeem doet teveel zelf zonder tussenkomst van een ambtenaar. Men beweerde toen dat het hele systeem op de schop ging.'

*De vakantietoeslag wordt automatisch verrekend conform het vakantiebesluit (art. 8 tot en met 14 van de regeling PW, IOAW en IOAZ). Bij een ziekte-uitkering (ZW) wordt geen extra vakantiegeld in mindering gebracht. In Socrates kunnen medewerkers aangeven of de vakantietoeslag verrekend moet worden met de bijstand volgens dit besluit.*

Voorbeeld van een uitkeringsspecificatie met een inhouding ZW-uitkering

Over de ZW-uitkering wordt niet apart vakantiegeld in mindering gebracht.

Over de aanvullende bijstand van € 353,64 (€ 1.075,44 -/- € 721,80) wordt 5% vakantiegeld ad € 17,68 gereserveerd.

	Bedrag bij	Bedrag af	Saldo
Berekening april 2021			
Basisbedrag alleenstaande	1.075,44		
Inkomen ZW incl evt TW klant		721,80	
Vakantiegeld reservering		17,68	
Netto recht op uitkering			335,96
Uit te betalen			335,96

[tekst Bijstandsbond]

'Verrekening van bijverdiensten

Socrates is ook niet geschikt voor het volgende. De Participatiewet kent drie ingewikkelde bijverdienregelingen voor verschillende doelgroepen. Amsterdam heeft nog een eigen vierde regeling ontworpen. Hoofdprincipe is, dat mensen hun verdiensten uit werk niet helemaal hoeven in te leveren bij de sociale dienst (WPI) maar dat ze een gedeelte mogen houden. Het van toepassing verklaren van de bijverdienregelingen gebeurt niet automatisch ambtshalve. Daardoor wordt mensen vaak niet op de regelingen gewezen en weten mensen vaak niet, dat die van

toepassing is en worden alle bijverdiensten verrekend. Bij mensen die in bezwaar gaan wordt het wel automatisch verrekend.'

Voor 'de wettelijke inkomensvrijlating' is een aanvraag van de uitkeringsgerechtigde niet nodig. WPI bewaakt de verstrekking en in Amsterdam wordt niet beoordeeld of deze bijdraagt aan arbeidsinschakeling.

'De Bijverdienpremie' wordt toegepast bij alle uitkeringsgerechtigden die vanaf maart 2021 inkomsten uit arbeid hebben. Alle uitkeringsgerechtigden zijn in februari per post hierover geïnformeerd. Op de website van gemeente Amsterdam staat ook informatie over deze premie.

De premie uit 'het Amsterdams experiment met de bijstand' die tot februari 2021 liep, was bedoeld voor uitkeringsgerechtigden die zich hiervoor hadden aangemeld. WPI heeft deze premie niet bij alle uitkeringsgerechtigden toegepast, omdat meedoen aan het onderzoek van UvA een voorwaarde was. Alle uitkeringsgerechtigden waren voordat dit experiment startte, hierover per post en via de website geïnformeerd.

[tekst Bijstandsbond]

'Bij de verrekening worden veel fouten gemaakt. De gemeente stuurt geen brief waarin men aangeeft hoe men tot de berekening is gekomen. Mensen ontvangen dan een uitkeringsspecificatie waar bedragen op staan die niet thuis te brengen zijn. Ambtenaren zeggen dat het probleem niet kan worden opgelost. Als de berekeningen onbegrijpelijk zijn of niet kloppen moeten mensen in bezwaar gaan en er worden daardoor veel procedures gevoerd die eigenlijk overbodig zouden moeten zijn.'

WPI erkent het probleem dat de inkomensverrekeningen en de uitkeringsspecificaties ingewikkeld zijn. Vanaf mei 2021 worden daarom uitkeringsgerechtigden over de verrekening niet meer alleen schriftelijk, maar ook mondeling geïnformeerd. In overleg met de inkomensconsulent van WPI, kan de verrekening van inkomsten altijd over zes maanden worden uitgesmeerd en in sommige gevallen worden overgedragen aan Terugvordering. Zo hebben uitkeringsgerechtigden langer de tijd om te veel ontvangen uitkering terug te betalen.

De berekeningen en de regels zijn ingewikkeld en dat leidt ertoe dat er ook menselijke fouten worden gemaakt. Het college van Amsterdam heeft daarom besloten dat de te veel betaalde uitkering niet terugbetaald hoeft te worden als een uitkeringsgerechtigde niets te verwijten valt. Amsterdam wil op deze manier voorkomen dat uitkeringsgerechtigden in financiële problemen komen.

[tekst Bijstandsbond]

'Er worden ook fouten gemaakt bij de verrekening van bruto naar netto. Bij de bijstand moet het netto worden verrekend, bij de IOAW bruto. Wij hebben een voorbeeld van een mevrouw in de bijstand die bijverdient en de afgelopen maanden structureel 100 euro onder het sociale minimum zit. Veel fouten worden ook gemaakt bij de omrekening van weken naar maanden. De bijstandsuitkering is maandelijks, maar het loon wordt soms per 4 weken uitbetaald. Bovendien worden de berekeningen steeds meer aan de computer overgelaten. Dat is een groot probleem. Zo wordt er op een ziekteuitkering geen vakantiegeld ingehouden. Als iemand dan naast de gedeeltelijke ziekteuitkering een bijstandsuitkering heeft, berekent de computer in amsterdam automatisch vakantiegeld dat verrekend wordt, terwijl er geen vakantiegeld is uitbetaald. Ambtenaren hebben niet de bevoegdheid -of het computerprogramma laat dat niet toe- om dit te corrigeren. Mensen krijgen zoals reeds gezegd ook geen brieven over hoe en wat worden verrekend. Ze moeten het maar afleiden uit de uitkeringsspecificatie. Bij sommige mensen

is het een chaos, waarbij het berekende dagloon iedere maand weer anders is. De problemen zijn heel divers.'

*Socrates maakt geen fouten in de door u genoemde berekeningen en berekent op de juiste manier de periode van vier weken waarop de inkomsten zijn verworven. Medewerkers dienen wel gegevens correct in te voeren, daarvoor zijn werkinstructies opgesteld en medewerkers zijn hierover geïnformeerd.*

Voorbeeld

*Periode 4: Week 13 tot en met 16 betreft periode 29 maart tot en met 25 april 2021, totaal 28 dagen. 3/28 deel van de inkomsten wordt toegerekend aan maand maart en 25/28 deel aan maand april.*

*Over de ziektewetuitkering: zie eerdere opmerking hierboven.*

[tekst Bijstandsbond]

'IOAW en IOAZ

De gemeenten moeten ook twee bruto uitkeringen uitvoeren, namelijk de IOAW (Inkomensvoorziening Oudere en Arbeidsongeschikte Werknemers) en de IOAZ (Inkomens Voorziening Oudere en Arbeidsongeschikte Zelfstandigen). Bij de bijstandsuitkering zijn de berekeningen net andersom, nl een netto uitkering die omgerekend wordt naar bruto. Maar Socrates, dat dus is gebouwd rond netto uitkeringen, kan dat niet. Alle uitkeringsspecificaties van alle IOAW en IOAZ gerechtigden zijn fout. Een rekenvoorbeeld van een recente uitkeringsspecificatie.

Links bij inkomsten staat: 1331,36 IOAW

Loon Heffings Korting (LHK) 236, 42

Rechts bij ervan af getrokken staat:

Loon Heffing (LH) 455, 75

Vakantietoeslag, die pas eenmaal per jaar wordt uitbetaald, 98,62

Totaal 1113, 41

Dit is helemaal fout. De Loon Heffingskorting is geen inkomen, maar een vrijstelling van belastingbetaling over de eerste 6000 euro. De LHK moet links helemaal niet staan, maar verrekend worden met het bedrag aan loonheffing rechts. Het bedrag aan loonheffing rechts is dus veel te hoog. Dat moet lager zijn. Voor de hoogte van de netto uitkering maakt de fout nu nog niks uit. Ook als de berekening goed zou zijn, kom je op hetzelfde netto bedrag uit. Uitkeringsgerechtigden die zo'n foute uitkeringsspecificatie hebben lijden dus geen schade.'

*De gemeente Amsterdam heeft ervoor gekozen om de algemene heffingskorting en de loonheffing van de klant separaat op de specificatie te zetten. WPI inventariseert inmiddels hoe we de specificatie kunnen verduidelijken.*

[tekst Bijstandsbond]

'Wel smijt de gemeenten in sommige gevallen geld over de balk door teveel belasting te betalen. Ze betalen dan te veel Loon Heffing aan het Rijk. En dit probleem bestaat al jaren. Het lijkt erop, dat men het bewust onder de pet heeft gehouden. Want contact met de gemeente Amsterdam leerde ons, dat men al lang van het probleem op de hoogte is maar er tot nu toe niets mee heeft

gedaan. Men weet, dat Socrates alleen kan werken met netto – uitkeringen die teruggerekend worden naar bruto en dat het systeem de omgekeerde weg niet aankan.'

*WPI kent het probleem, maar heeft ervoor gekozen dit door medewerkers handmatig af te laten handelen, en niet door het systeem Socrates. Doordat het handwerk is, kan er soms menselijke fouten worden gemaakt. Het is ons bekend dat dit in een beperkt aantal gevallen aan de orde is, voor zover hierover contact is tussen klant en zijn/ haar inkomensconsulent. Er wordt niet centraal geregistreerd wat de financiële gevolgen zijn. Er zijn in Amsterdam ongeveer 100 mensen met een IOAW/Z-uitkering met daarnaast (parttime) inkomsten uit werk. WPI denkt dat deze kwestie bij maximaal de helft van de 100 werkenden met wisselende parttime inkomsten zou kunnen voorkomen. WPI gaat deze groep proactief benaderen, zodat het probleem eerder wordt aangekaart.*

[tekst Bijstandsbond]

'Toch zijn er uitkeringsgerechtigden die door dit systeem wel degelijk structureel schade lijden, nl de IOAW-ers en IOAZ-ers die naast deze uitkering nog andere inkomsten hebben. Dan wordt namelijk links de brutoinkomsten opgevoerd PLUS de LHK van 236,42. Maar die LHK moet daar helemaal niet staan. En de LHK klopt dan ook niet, waardoor de mensen netto minder overhouden van hun bijverdiensten of ander inkomen dan wanneer de berekening goed zou zijn.'

*Dit kan inderdaad voorkomen bij mensen met een IOAW/Z-uitkering die daarnaast parttime werken en daardoor te maken hebben met wisselende inkomsten. Bij het terugvorderen van de te veel ontvangen IOAW/Z-uitkering lopen we bij Socrates aan tegen een tekortkoming in het systeem. Deze situatie komt niet veel voor en we verwerken de inkomsten dan handmatig. De terugvordering van te veel ontvangen IOAW hoort in het lopende jaar netto plaats te vinden.*

*Als dit niet gebeurt, worden de te veel afgedragen heffingen verrekend met de te betalen of terug te ontvangen belastingen. In Amsterdam heeft WPI voor haar medewerkers een aparte instructie gemaakt hoe hiermee om te gaan.*

*WPI gaat naar aanleiding van het signaal van de Bijstandsbond deze burgers beter in kaart brengen en proactief benaderen, zodat de berekening eerder rechtgezet kan worden.*

[tekst Bijstandsbond]

'Loonheffingskorting

Wij werden gebeld door een jurist die vorige week een zitting had bij de Centrale Raad van Beroep en er was een vertegenwoordiger van de gemeente Den Haag die zei: 'Socrates maakt veel fouten. Zo wordt de loonheffingskorting aan het begin van het jaar over het hele jaar berekend en als er in de loop van het jaar mutaties zijn moet de loonheffingskorting handmatig bijgewerkt worden, en dat gebeurt niet altijd.'

*In Socrates kan handmatig aangegeven worden of de loonheffingskorting (LHK) over het inkomen wordt gebruikt. Bij de verrekening van het inkomen wordt dan automatisch rekening gehouden met de gebruikte LHK over het inkomen. Het restant van de algemene heffingskorting (AHK) wordt over de bijstand gebruikt. Zo nodig kan in Socrates over het lopende jaar de LHK met terugwerkende kracht nog worden gecorrigeerd.*

*Samengevat: Socrates doet als systeem wat het moet doen, maar we moeten als organisatie zorgen dat de juiste gegevens worden ingevoerd. WPI gaat haar medewerkers nogmaals wijzen op de werkinstructies hiervoor.*

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Haruka Suzuki', written in a cursive style.

Haruka Suzuki  
Beleidsadviseur Werk en Inkomen