

Adviesnotitie

Ten behoeve van [Algemeen bestuur](#)
Vergaderdatum [7 april 2022](#)
Onderwerp [Sociaal invorderen](#)
Naam opsteller [M. den Hartog-van Leeuwen, manager Innen](#)
Datum [2 februari 2022](#)

Aanleiding

Op 24 juni 2021 hebben wij, gezien de actualiteit van het onderwerp, sociaal Invorderen onder uw aandacht gebracht. De afgelopen jaren zijn er vanuit diverse onderzoeken pijnpunten rondom de stapeling van schulden en bijbehorende problematiek naar voren gekomen. Het kabinet heeft naar aanleiding hiervan een actieplan opgesteld genaamd “Brede schuldenaanpak”, waarin tal van maatregelen en acties zijn opgenomen die als doel hebben de schuldenproblematiek in Nederland terug te dringen.

Het onderwerp staat, mede in het licht van onder andere de Covid-19 pandemie en de kinderopvang-toeslagaffaire met de bijbehorende financiële impact op burgers, hoog op de politieke agenda. Dit maakt dat ook BSR extra kritisch kijkt naar ons eigen invorderingsbeleid en bijbehorend handelen.

Naar aanleiding van het agenderen van dit onderwerp heeft u als dagelijks bestuur verzocht dit onderwerp ook te agenderen in het algemeen bestuur van BSR. Op 8 juli 2021 is om die reden een notitie omtrent Sociaal Invorderen ingebracht in het algemeen bestuur. Deze notitie is vervolgens aanleiding geweest om ambtelijk met onze deelnemers over dit onderwerp in gesprek te gaan met als doel:

- Uitleg te geven over het invorderingsbeleid van BSR (waaronder inbedding van het behoorlijkheidskader van de Ombudsman, invoering van de betalingsherinnering en het leveren van maatwerk bij problematische schulden);
- Ervaringen op te halen bij onze deelnemers over ons (sociale) invorderingsbeleid;
- Afstemming te hebben over de aansluiting van ons invorderingsbeleid op het invorderingsbeleid van onze deelnemers;
- Afstemming te hebben over de (financiële) effecten van sociaal invorderen voor onze deelnemers;
- Tot een evaluatie te komen m.b.t. ons huidige (sociale) invorderingsbeleid.

De gesprekken op ambtelijk niveau hebben verspreid over enkele maanden plaatsgevonden. De samenstelling in gesprekspartners waren per deelnemer wisselend. Wij hebben onder andere gesproken met financieel adviseurs/controllers, beleidsmedewerkers sociaal domein, accounthouders BSR en schuldhulpverleners.

Avri	3-sep-21
Culemborg	18-okt-21
Maasdriel	18-nov-21
Montfoort	27-okt-21
Tiel	18-okt-21
Waterschap Rivierenland	23-nov-21
West Betuwe	18-okt-21
West Maas en Waal	2-nov-21
Wijk bij Duurstede	15-sep-21
IJsselstein	22-okt-21

Terugkoppeling gesprekken

Toelichting op invorderingsbeleid BSR

BSR heeft in de gesprekken toe kunnen lichten hoe ons huidige invorderingsbeleid is vormgegeven en hoe dit in de praktijk tot uiting komt. Denk hierbij aan:

- “Kort op de bal zitten” daar waar het om dwanginvordering gaat. Wij proberen de klant in een vroeg stadium te bereiken, waardoor we stapeling van schulden zoveel als mogelijk trachten te voorkomen.
- We attenderen de klant middels een kosteloze betalingsherinnering op het openstaande bedrag van de reeds vervallen aanslag.
- Wij gaan coulant om met het treffen van betalingsregelingen. Wij maken bij voorkeur een passende regeling, die wordt nagekomen in plaats van een te hoge regeling welke nimmer nagekomen kan worden.
- We hebben oog en oor voor de klant en zijn of haar situatie. Wij denken mee en zoeken samen met de klant naar oplossingen.
- Wij verlenen altijd onze medewerking aan een schuldregeling.

Bovenstaande werd als zeer sociaal ervaren door onze gesprekspartners. Wij hebben op de door ons genoemde punten dan ook geen kritische noot mogen ontvangen. Sterker nog, men was zeer te spreken over onze klantgerichte benadering en aanpak.

Invorderingsbeleid deelnemer

We hebben tevens gekeken of het invorderingsbeleid van BSR aansluit bij het invorderingsbeleid van onze deelnemers. Hier is geen eenduidig antwoord op verkregen, omdat het niet voor iedereen bekend was of er een specifiek invorderingsbeleid bij de betreffende deelnemer is en zo ja wat deze behelst. Dit zou dus nog een aandachtspunt voor de toekomst kunnen zijn. Het is voor onze klant (burger) namelijk erg fijn dat wij als overheid voorspelbaar zijn. Het zou voor onze klant niet uit moeten maken of men een vordering bij BSR open heeft staan of een boete t.b.v. de parkeerbelasting bij de betreffende gemeente. Onze klant is gebaat bij een uniforme benadering door de overheid. (voorspelbaarheid)

Financiële effecten per deelnemer

Per deelnemer hebben we een aantal cijfers in beeld gebracht, waaronder:

- De kosten van het programma Innen (BSR-breed versus de bijdrage van de betreffende deelnemers aan het programma Innen).
- De opbrengsten uit invordering (BSR-breed versus de invorderingsopbrengsten van de betreffende deelnemers).
- Het percentage oninbaar (BSR breed versus het percentage oninbaar van de betreffende deelnemer).
- Het maximale risico van de deelnemer.
- De verleende kwijtschelding per deelnemer.
- De netto belastingopbrengst per deelnemer.

Door het in beeld brengen van deze cijfers is gepoogd inzicht te geven in het (mogelijke) effect van sociaal invorderen op deze cijfers. Dat sociaal invorderen rendeert kan men zeker stellen, echter het hard kunnen maken van deze stelling op basis van de cijfers is op dit moment te vroeg.

De reden hiervoor is gelegen in het feit dat het effect van sociaal invorderen veelal pas op de langere termijn zichtbaar wordt. Kortom, zet de trend van verlaging van het percentage oninbaar zich ook de komende jaren voort? Zo ja, dan kan men logischerwijs stellen dat sociaal invorderen hier een grote bijdrage aan heeft geleverd.

Beelden bij onze gesprekspartners

Onze gesprekspartners hebben unaniem aangegeven niet tegen sociaal invorderen te kunnen zijn en hier zeker een aanzienlijke meerwaarde in te zien.

De gemeentelijke deelnemers hebben aangegeven minder moeite te hebben met een mogelijke stijging van de kosten (door daling invorderingsopbrengsten) om het sociale invorderen verder uit te breiden/vorm te geven.

Zowel WSRL als Avri hebben aangegeven graag in te willen zetten op sociaal invorderen bij gelijkblijvende kosten. De eventuele inkomsten uit invorderingsopbrengsten kunnen daarbij wel dalen mits het percentage oninbaar daarentegen ook daalt en het dus per saldo tegen gelijkblijvende kosten zal geschieden.*)

**) Daling opbrengsten uit invorderingskosten*

Wij zien dat de opbrengsten uit invorderingskosten dalen en daarmee een verhogend effect hebben op de deelnemersbijdrage. Dat is letterlijk de andere kant van de medaille.

Weliswaar kan sociaal invorderen effect hebben op de deelnemersbijdrage, maar wij benadrukken hierbij dat wij met de huidige werkwijze meer belastingopbrengsten ontvangen, deze gelden ook eerder ontvangen en dat wij een lager percentage oninbaar realiseren.

Tijdens de hierboven genoemde gesprekken hebben wij toegelicht wat dit voor de individuele organisaties betekent. Hierbij is steeds vastgesteld dat sociaal invorderen loont.

Conclusie

Door de wisselende samenstelling in gesprekspartners per deelnemer is geen eenduidige conclusie te trekken vanuit de diverse gesprekken. Wel is men zeer te spreken over de aanpak van BSR met betrekking tot het sociaal invorderen.

Ook de VNG merkt de werkwijze van BSR hierin op. Op 17 november 2021 hebben Brenda de Weerd en Marianne den Hartog namens BSR een presentatie gehouden in samenspraak met de VNG Realisatie vanuit het programma “Verbinden schuldendomein”. Hierbij hebben zij vanuit onze belastingsamenwerking onze kijk en visie kunnen geven op het onderwerp sociaal invorderen en zodoende als voorbeeld gefungeerd.

Het is duidelijk dat sociaal invorderen niet slechts een begrip is. Het vraagt onze continue aandacht om dit bij te schaven, aan te passen aan de omstandigheden van de samenleving etc.

Daarmee blijft de vraag aan onze deelnemers overeind: kiest u weloverwogen voor sociaal invorderen?

Aanbevelingen

Onze gezamenlijke burger is gebaat bij een uniforme benadering door de overheid. (voorspelbaarheid) BSR is graag bereid haar kennis en ervaring op dit terrein te delen met haar deelnemers, zodat het wederzijds invorderingsbeleid op elkaar aansluit.

De aanbeveling aan onze deelnemers is om actief na te denken over visie en beleid rondom sociaal invorderen.

Daarnaast is onze aanbeveling om vanuit BSR een lange termijn visie Sociaal invorderen uit te werken. Hierbij te denken aan segmentatie van klanten, coulancebeleid, onderzoek “leemlaag”, relatiebeheerder voor bedrijven en omgang recidive).