

Memo



Aan : Algemeen Bestuur (A.B 24/49)
Van : Ludwig Flohr, Domeinmanager Heffen en Innen

Betreft : Wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Awb, SMVI en vroegsignalering
Datum : 5 juni 2024
Bijlage : N.v.t.

0. Inleiding

Er ontstaan vanuit de deelnemers de laatste tijd veel vragen, zowel ambtelijk als politiek, over Sociaal Maatschappelijk Verantwoord Invorderen. Er zijn meerdere redenen waardoor dit ontstaat en SVHW is ook al enige tijd actief op dit gebied. In deze memo worden de verschillende ontwikkelingen en wat SVHW op dit gebied onderneemt toegelicht. In de Ambtelijke Commissie is de mogelijkheid hier verder over van gedachten te wisselen.

1. Algemeen

Wet- en regelgeving zien steeds meer op het invoeren van de menselijke maat, mede als gevolg van de kinderopvangtoeslagen affaire. In Nederland moet iedereen namelijk kunnen rekenen op een overheid die dienstbaar is en oog heeft voor de menselijke maat. De menselijke maat betreft het vermogen om op onpartijdige wijze rekening te houden met de concrete behoeften, belangen en omstandigheden van burgers, in beleid, uitvoering en gebaseerd op het recht op de menselijke waardigheid. Het wetsvoorstel "Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht" draagt hieraan bij. Het voorstel bevat verschillende aanpassingen om de dienstverlening door de overheid te verbeteren, de menselijke maat hierbij te versterken en laagdrempelig contact te bevorderen. Het geeft overheidsorganisaties en de rechter meer ruimte om rekening te houden met de individuele situatie van mensen. Het wetsvoorstel verkeert in de consultatiefase. SVHW participeert hierin op actieve wijze en zeer recent in de validatieronde.

Het is daarom begrijpelijk dat bij de deelnemers van SVHW de behoefte aan informatie groeit over het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht, Sociaal Maatschappelijk Verantwoord Invorderen en vroegsignalering.

Met deze memo beogen we de deelnemers hierover te informeren en meer specifiek hoe SVHW richting en concrete invulling geeft aan het inbedden van de menselijke maat in de bedrijfsvoering van met name het invorderingsproces.

2. Wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht

Zoals hierboven beschreven bevat het wetsvoorstel verschillende aanpassingen om de dienstverlening door de overheid te verbeteren, de menselijke maat hierbij te versterken en laagdrempelig contact te bevorderen. De voorgestelde aanpassingen komen voort uit de kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag en het debat met de Tweede Kamer daarover.

De voorgestelde wijzigingen zijn in het kort:

1. Er wordt een nieuwe algemene bepaling ingevoegd die de overheid de instructie geeft zich dienstbaar op te stellen bij de uitoefening van haar taak en mensen hulp te bieden als zij dat nodig hebben;
2. De werking van het evenredigheidsbeginsel wordt verruimd. Er komt meer ruimte om een wet of regel buiten toepassing te laten als mensen onevenredig hard getroffen worden door strikte toepassing van die regel, als het doel van de regeling ook op een andere manier kan worden bereikt;
3. Het wetsvoorstel maakt het eenvoudiger om fouten te herstellen in een besluit die makkelijk zijn op te lossen, bijvoorbeeld als het gaat om een administratieve of schrijffout;
4. Besluiten van de overheid worden begrijpelijk gemotiveerd;
5. Bij financiële beslissingen met rechtstreekse gevolgen voor de directe bestedingsruimte zal contact worden opgenomen;
6. Bij geldschulden wordt meer rekening gehouden met wat mensen zelf wel of niet kunnen doen. Als iemand geldschulden heeft, helpt de overheid door coulanter te zijn met termijnen of actiever een betalingsregeling aan te bieden;
7. Er komt meer ruimte om toch een bezwaarschrift in te dienen als de termijn overschreden is, bijvoorbeeld in geval van bijzondere of persoonlijke omstandigheden;

8. Om onnodige procedures te voorkomen wordt onder andere voorgesteld dat de overheid:
 - a. op een besluit aangeeft op hoe men in contact kan komen met een ambtenaar die je dossier kent;
 - b. bij een bezwaarschrift eerst praat met de bezwaarmaker;
 - c. bij een te laat ingediend bezwaarschrift in contact treedt om te horen of er redenen zijn om het toch nog in te mogen dienen, ook al is de termijn overschreden.
9. De positie van de burger in procedures voor de bestuursrechter wordt versterkt, doordat een burger de gelegenheid kan worden gegeven zijn beroepsgronden verder te onderbouwen (de zogeheten burgerlus). De bestuursrechter kan de burger om aanvullende bewijzen vragen.

Iedereen die dat wil, kan het voorstel tot 1 augustus 2024 lezen en erop reageren.

3. Sociaal Maatschappelijk Verantwoord Invorderen

SVHW volgt de landelijke trend van Sociaal Maatschappelijk Verantwoord Invorderen (hierna: SMVI). In de aanbesteding deurwaardersactiviteiten in 2023 is SMVI als onderdeel opgenomen. Het beleid van SVHW is om zoveel mogelijk te voorkomen dat er problematische schulden en/of een opeenstapeling van kosten ontstaat. SVHW heeft hiervoor al de volgende maatregelen getroffen:

- a. Het hanteren van een betalingstermijn van 3 maanden in plaats van de wettelijke 6 weken;
- b. De mogelijkheid om met een automatische incasso in 10 maandelijks termijnen te betalen;
- c. De mogelijkheid om tijdens het dwanginvorderingstraject binnen twee weken na ontvangst van een aanmaning alsnog een automatische incasso af te geven;
- d. Het op verzoek opsturen van een betaallink via email of sms;
- e. Het treffen van individuele betalingsregelingen waarbij er op klantgerichte wijze naar mogelijkheden wordt gekeken;
- f. Start van de pilot kosteloze herinnering in 2024 voor zowel de fysieke aanslagen als de digitale aanslagen via Mijn Overheid. Als uit de evaluatie van blijkt dat de pilot succesvol is, vindt integrale uitrol van de kosteloze herinnering vanaf 2025 plaats;
- g. De uitrol van de applicaties eMandaat en Incasso Op Maat waarmee veilig en digitaal incassomachtigen bij alle banken in Nederland respectievelijk flexibel incasseren mogelijk wordt. Voor flexibel incasseren: niet alle belastingplichtigen ontvangen rond de 20e van de maand hun inkomen, maar bijvoorbeeld ook per de 15e van de maand of per vier weken. Flexibel incasseren voorkomt ook onnodige storno's;
- h. SVHW heeft aan de lijst van SMVI maatregelen dit jaar de pilot belacties en huisbezoeken toegevoegd. In de regio's rondom SVHW wordt dit al enige tijd ingezet met positieve resultaten. De inzet van deze extra maatregelen dragen bij aan SMVI en ook aan de Wet versterking waarborgfunctie Awb waarin de menselijke maat in de bedrijfsvoering wordt voorgeschreven. Er is landelijk al ervaring om met een persoonlijke aanpak de kwetsbare mensen in de samenleving te begeleiden naar praktische oplossingen en om kostenstapeling te voorkomen.

4. Status initiatieven en pilot SMVI per 05-06-2024

Ad 3-a t/m 3-e) De onder deze punten beschreven initiatieven zijn al geruime tijd volledig en naar volle tevredenheid van alle hierin betrokken partijen ingebed in de werkprocessen van SVHW.

Ad 3-f) Kosteloze herinnering

De pilot van de kosteloze herinnering start in september van dit jaar op basis van het aanslagkohier 2024 met dagtekening 31-05-2024. De pilot is een co-creatie van een aantal deelnemers en SVHW. De pilot is integraal uitgerold, dat wil zeggen dat de pilot voor alle deelnemers van SVHW geldt.

Op 23 mei jl. heeft de Staatssecretaris van BZK de gemeenten, waterschappen en hun uitvoeringsorganisaties die nog geen kosteloze betalingsherinnering versturen, opgeroepen te overwegen om in het invorderingsproces de kosteloze betalingsherinnering op te nemen indien de eerste betalingstermijn is verstreken en tenminste te onderzoeken welke mogelijkheden hiertoe zijn.

Ad 3-g) eMandaat en Incasso Op Maat

De applicatie eMandaat is sinds 27 mei jl. live. Als een burger inlogt op de digitale balie van SVHW wordt men voor het afgeven van een machtiging doorgestuurd naar de eigen bankomgeving. Daar kan de machtiging worden afgegeven.

Met de implementatie van de applicatie Incasso Op Maat wordt in het laatste kwartaal 2024 gestart. Voor de implementatie van het flexibel incasseren is in de tweede helft van dit jaar tijd gereserveerd.

Ad 3-h) Pilot belacties en huisbezoeken

In november 2023 heeft Cannock Chase Public (hierna: CCP) na de gunning van deurwaardersactiviteiten in overleg met SVHW een plan van aanpak opgesteld om de pilot belacties en huisbezoeken vorm te geven in 2024. De pilot strekt zich uit over 1.000 invorderingsdossiers (belacties) en 1.000 invorderingsdossiers (huisbezoeken).

Voor de pilot is de focus voor wat betreft de belacties op de gemeenten Rotterdam en Dordrecht gericht en voor de huisbezoeken op de gemeente Rotterdam. Beide gemeenten zijn binnen het beheersgebied van WSHD gelegen. De ervaring leert dat dit sociaal zwakke gebieden zijn waarin SMVI een positieve bijdrage levert.

Voor de zomer start CCP met deze pilot. Ook tijdens het huisbezoek wordt de belastingschuldige opnieuw in de gelegenheid gesteld om de openstaande vordering(en) zonder extra kosten te betalen. Tijdens het zgn. keukentafel gesprek wordt er, waar nodig, gewezen op bijvoorbeeld schuldhulpinstanties en is er nog een mogelijkheid om minnelijke betaal- en betalingsregelingen afspraken te maken.

5. Verwachte effecten pilot belacties en huisbezoeken

a. Voor SVHW

Door het persoonlijke karakter van deze aanpak is de verwachting dat er meer betalingsregelingen en kwijtscheldingsaanvragen komen. Dit leidt tot een verschuiving van werkzaamheden bij de medewerkers van SVHW: van dwanginvordering naar betalingsregeling c.q. kwijtschelding en daarnaast van inning naar dwanginvordering bij notoire wanbetalers. Het inzetten van de pilot is een goed middel om hiermee ervaring op te doen, data te verzamelen en analyses te maken zodat er voor de eventuele integrale uitrol een goed beeld is van de daadwerkelijke verschuiving. Zijn er meer/minder medewerkers nodig en/of sluiten de vaardigheden/competenties van de huidige bezetting aan bij de veranderende werkzaamheden. Uit ervaring bij andere heffende instanties blijkt dat de medewerkers zich meer kunnen toeleunen op de groep belastingschuldigen die hulp nodig hebben en minder tijd aan notoire wanbetalers hoeft te worden besteed.

b. Voor de deelnemers

De verwachting is dat er meer aanslagen in het minnelijke traject worden betaald. Daarnaast is het zeer waarschijnlijk dat meer belastingschuldigen zich zullen melden voor (schuld)hulpverlening, toeslagen en hulp vanuit maatschappelijke ondersteuning (bijv. wijkdiensten e.d.). Hiervoor geldt ook dat de pilot een goede indicatie biedt voor een eventuele integrale uitrol. De contactpersonen van de gemeenten Dordrecht en Rotterdam (w.o. de directeur Maatschappelijke Ondersteuning) en van Waterschap Hollandse Delta zijn over de voorgenomen pilot geïnformeerd.

c. Voor de belastingschuldigen

Er is persoonlijke aandacht en een klantgerichte aanpak. Aan de belastingschuldigen die wel willen maar niet kunnen betalen, wordt hulp geboden door het geven van passende betaalafspraken en waar nodig hulp bij het aanvragen van kwijtschelding of doorverwijzingen naar schuldhulpinstanties. Voor de belastingschuldigen die wel kunnen maar niet willen betalen, past CCP het "lik op stuk" beleid toe en wordt de dwanginvordering sneller ingezet. Deze persoonlijke aanpak draagt bij aan gedegen onderbouwde voorstellen tot oninbaar lijden.

6. Evaluatie pilot belacties en huisbezoeken

De evaluatie van de pilot belacties en huisbezoeken vindt in de tweede helft van dit jaar plaats en vormt een gedegen basis voor een go of no-go voor een integrale uitrol van belacties en huisbezoeken als onderdeel van de reguliere invordering werkzaamheden.

7. Vroegsignalering

Sinds 1 januari 2021 geldt een wetswijziging op de Wet gemeenschappelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs). Door deze wetswijziging is vroegsignalering op basis van signalen van derden een wettelijke taak voor gemeenten geworden. Op basis van signalen vanuit woningverhuurders, drinkwaterbedrijven, energiebedrijven en zorgverzekeraars benaderen gemeenten inwoners met betalingsachterstanden. Zo wordt door gemeenten hulp geboden op een proactieve manier. SVHW kan inwoners niet bij schuldhulpverlening aanmelden. De betreffende inwoner kan wel zelf schuldhulpverlening aanvragen bij zijn gemeente.

a. Tijdelijke ministeriële regeling

In art. 10 Wgs is de mogelijkheid neergelegd om in een tijdelijke ministeriële regeling een (ander) signaal over betalingsachterstanden aan te wijzen (lid 1). De definitie van "signaal" voor vroegsignalering in de huidige Wgs wordt dan middels de tijdelijke ministeriële regeling uitgebreid. In lid 2 is bepaald dat hierin personen en instanties kunnen worden aangewezen die een dergelijk signaal mogen delen met gemeenten. Na afloop van het experiment bepaalt het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wat met de uitkomst wordt gedaan.

Memo



b. Convenant met NVVK

SVHW is geen lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK); die is er enkel voor schuldhulpverleners (waaronder gemeenten). SVHW heeft wel een convenant afgesloten met de NVVK waarin de kaders zijn geregeld voor het digitaal uitwisselen van gegevens met betrekking tot schuldhulptrajecten. Schuldhulpverleners hebben dan inzage in de openstaande vorderingen bij SVHW. Dat is echter geen onderdeel van vroegsignalering omdat schuldhulpverleners die gegevens pas inzien als er een traject is opgestart. Vroegsignalering is de stap ervoor.

c. Gegevensdeling bij vroegsignalering

Op grond van de AVG mogen persoonsgegevens niet zomaar gedeeld worden. Voor SVHW moet de verwerking noodzakelijk zijn in verband met een wettelijke plicht of in het kader van algemeen belang/uitoefening openbaar gezag.

Volgens het Besluit Gegevensverstrekking mag SVHW alleen totalen delen van geïnde/nog te innen belastingen. Die gegevens mogen niet herleidbaar zijn tot een persoon. Voor vroegsignalering zijn deze totalen niet wenselijk omdat juist op persoonsniveau inzage nodig is.

d. Wettelijke plicht

De wettelijke basis om in het kader van vroegsignalering gegevens te delen, ontbreekt vooralsnog voor alle gemeenten. De definitie van "signaal" in art. 3, lid 1, sub b Wgs en in samenhang hiermee art. 3 Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening bevat niet de gemeentelijke belastingen.

8. Status vroegsignalering

Op grond van de Wgs is de Tijdelijke regeling signaal betalingsachterstanden ingevoerd. Deze Regeling is voor een aantal gemeenten van toepassing. SVHW heft en int niet voor deze gemeenten de gemeentelijke belastingen. Dat betekent dat SVHW geen gegevens kan delen met de deelnemers in het kader van vroegsignalering. Uiteindelijk bepaalt het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid of en hoe de Regeling wordt voortgezet. Het is dan de vraag of de in lid 2 aangewezen gemeenten worden uitgebreid.

Klaaswaal, 3 juli 2024