



Algemeen Bestuur

VERGADERDATUM 8 februari 2023	STUKDATUM 23 januari 2023	PROCES Innen	ONDERWERP Resultaten pilots sociaal incasseren
STELLER Wilma Beugeling	EIGENAAR Elvira de Vries	VERTROUWELIJK nee	

Voorstel

Rubriek: *Opiniërend*

Het algemeen bestuur wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de resultaten van de pilots sociaal incasseren. Daarnaast wordt het algemeen bestuur geïnformeerd over de vervolgstappen van de (sociale) incassostrategie.

Samenvatting

Sinds 2019 zijn een aantal acties en pilots uitgevoerd op het gebied van sociaal incasseren, te weten:

- Kosteloze herinnering
- Voorbellen
- Huisbezoeken

In de vergadering in juni 2022 is aangekondigd dat deze pilots geëvalueerd worden en de resultaten ervan besproken worden begin 2023 in het bestuur. In dit memo laten we de effecten zien van de pilots. Effecten die hierna financieel worden vertaald en ter besluitvorming worden voorgelegd in de begroting 2024 en de meerjarenbegroting.

Achtergrond pilots sociaal incasseren

Eerder hebben wij het bestuur al een beeld geschetst hoe GBLT invulling zou willen geven aan het begrip "Sociaal incasseren". Ons huidige proces gaat uit van één werkwijze voor alle vorderingen, de one size fits all. Deze werkwijze houdt geen rekening met verschillen tussen de belastingplichtigen. GBLT wil hier graag verandering in brengen, door verschillende groepen te onderscheiden op basis van hun historisch betaalgedrag, en de benadering/werkwijze per belastingplichtigengroep toe te spitsen op hun specifieke situatie.

Hierbij wordt uitgegaan van de volgende matrix:

		KUNNEN	
		WEL	NIET
WILLEN	WEL	Betalen altijd op tijd 1. ONTZORGEN	Geen of beperkte betaalcapaciteit 4. HELPENDE HAND
	NIET	Betalen incidenteel te laat 2. VRIENDELIJK STIMULEREN	
NIET	WEL	Betalen niet tijdig / niet 3. HANDHAVEN	
	NIET		

Onze grootste groep, ongeveer 95%, van de belastingplichtigen vallen in de categorie “betalers”, de welkunnens. Die groep maken we het als GBLT zo eenvoudig en gemakkelijk mogelijk om te betalen; “Eenvoudig als het kan”. Voor alle belastingplichtigen, en dus ook voor deze groep hebben we hiervoor al de nodige maatregelen getroffen om het eenvoudiger te maken. Denk aan:

- Zelf de keuze in hoeveel delen, en op welke dag van de maand GBLT het bedrag afschrijft via automatische incasso;
- In één keer via betaallink op het aanslagbiljet in Mijn Loket;
- In één keer via iDEAL in Mijn Loket.

Bij problemen met betalen helpen we graag. We zoeken samen naar een oplossing, bijvoorbeeld door het aantal betaaltermijnen aan te passen of de betaaldag. Bijvoorbeeld aan het begin van de maand of juist aan het eind.

5% behoort tot de zogenoemde groep “niet-betalers”. Uiteindelijk komt zo’n 2% van de belastingplichtigen in de dwanginvordering terecht. Waarbij grofweg 50% van de vorderingen nog geïncasseerd wordt en 50% oninbaar blijkt. Het oninbare bedrag is afgelopen jaren gedaald naar 0,45%, blijkt uit onderstaande grafiek uit een analyse over oninbaarheid vanaf 2022.



In de groep “niet-betalers” zitten de zogenoemde “niet-willers” en “niet-kunnens”. Het doel is om deze twee te onderscheiden in gerichte acties waarbij we bij de eerste groep de dwanginvordering opstarten en bij de tweede groep, de “niet kunnens” een persoonsgerichte benadering willen inzetten, genaamd sociaal incasseren. “Persoonlijk als het nodig is”.

Het gaat hierbij om de groep belastingplichtigen waarvan vorderingen meerdere keren oninbaar zijn afgeboekt. Een selectie van deze belastingplichtigen sturen we geen invorderdocument, maar benaderen



we actief. Door te bellen of een huisbezoek. Samen wordt dan gekeken wat GBLT voor de belastingplichtigen kan betekenen. Is een kleine maar langer lopende betalingsregeling bijvoorbeeld wél mogelijk? Of komt een belastingplichtigen mogelijk in aanmerking voor kwijtschelding? Is uiteindelijk de conclusie dat er inderdaad geen verhaalsmogelijkheden zijn, dan wordt er een voorstel oninbaar door GBLT zelf opgesteld. Er wordt dan net als in de huidige situatie niets geïnd, maar er worden ook geen onnodige kosten gemaakt. Bij een onveranderde financiële situatie boeken we ook het jaar daarna de vordering als oninbaar af. We vermijden onnodige emotionele stress bij de belastingplichtigen, en leveren een maatwerk benadering daar waar het moet én kan en zijn daarmee effectiever.

Teneinde de mogelijkheden van sociaal incasseren te verkennen zijn de volgende pilots ingezet:

- Voorbellen
- Herinnering
- Huisbezoeken

Hieronder wordt een toelichting gegeven op resultaten van de verschillende acties. Vroegsignalering lichten we apart toe, daar kan nog geen pilot worden ingezet.

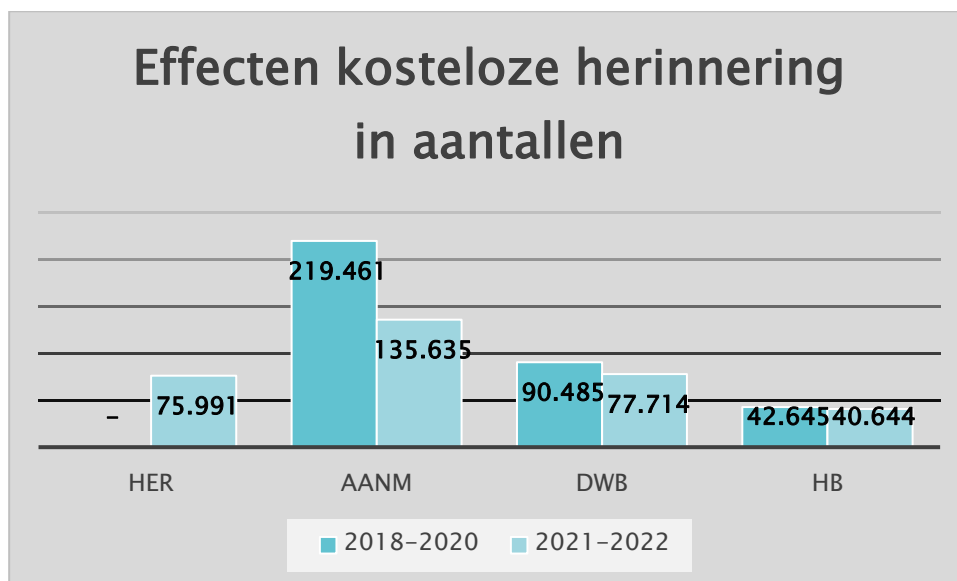
Resultaten kosteloze herinnering

Om tot een representatieve analyse van het effect van de kosteloze herinnering te komen hebben we het gemiddelde van 2018 t/m 2020 afgezet tegen 2021/2022, de jaren waarin de kosteloze herinnering is ingezet. In onderstaande grafiek is duidelijk zichtbaar dat de herinnering heeft gezorgd voor een flinke afname van het aantal aanmaningen. Gemiddeld 75% van de belastingplichtigen die een herinnering hebben gekregen, hebben daarna betaald.

Wel moet opgemerkt worden dat het effect niet geheel is toe te schrijven aan de herinnering. Ook de positieve economische effecten (onder andere minder werkloosheid, corona) hebben in 2020 en 2021 geleid tot minder aanmaningen en dwangbevelen. De daling is echter grotendeels toe te schrijven aan de kosteloze herinnering. We kunnen daarmee concluderen dat de kosteloze herinnering:

- Een positief effect heeft op betaling. Maar ook op de vervolgfases waarbij het effect het grootst is op de verstuurde aanmaningen (gemiddeld 38%) en daarna afneemt (gemiddeld 14% in de fase dwangbevel)
- De herinnering heeft nauwelijks effect op het aantal hernieuwde bevelen.
- Zorgt voor een daling van de opgelegde kosten voor de belastingplichtigen en een afname van ongeveer € 0,5 miljoen aan invorderbaten.
- Aanmaningen leveren in de regel meer telefoonverkeer op bij het KCC dan de kosteloze herinnering. 80.000 aanmaningen minder zorgt dan ook voor minder kosten, ongeveer € 100.000.

In onderstaande grafiek zijn de resultaten van de kosteloze herinnering inzichtelijk gemaakt.



Resultaten voorbellen

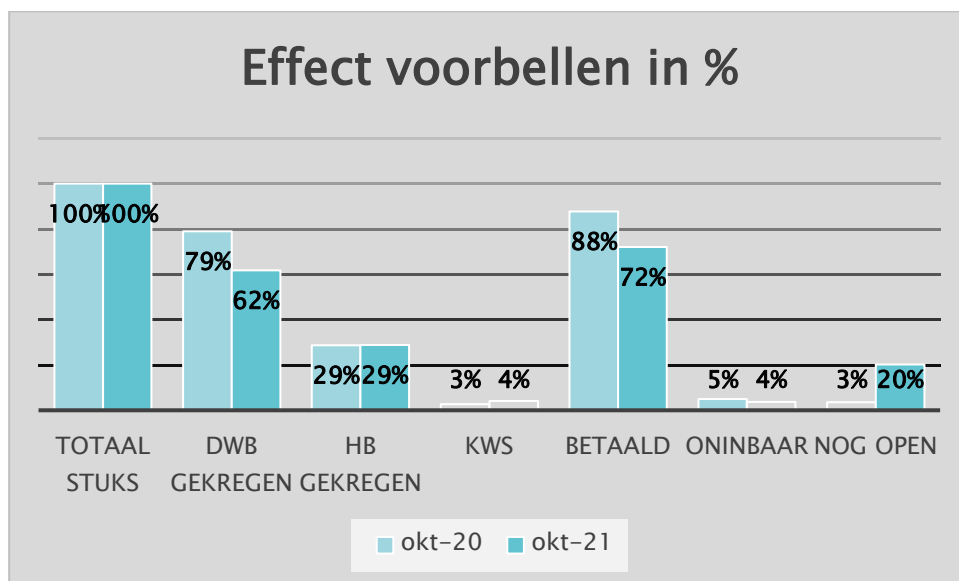
Het doel van voorbellen is de belastingplichtigen te identificeren die voor het eerst in financiële problemen zijn gekomen en telefonisch contact te leggen voordat een dwangbevel wordt opgelegd. Eind 2021 is een pilot voorbellen uitgevoerd door een externe partij waarbij ongeveer 9.000 belastingplichtigen zijn benaderd.

Om tot zo representatief mogelijke conclusies te komen hebben we productiejaar 2020 afgezet tegen productiejaar 2021 waarbij in 2021 de pilot met voorbellen is gedaan. In tegenstelling tot de herinnering is de data van het voorbellen minder eenvoudig te vergelijken. De selectie van de "niet-kunners" is bepalend voor de uitkomst van de vergelijking, maar ook door de persoonlijke benadering per dossier en situatie van de belastingplichtigen kunnen de uitkomsten verschillen.

We concluderen dat voorbellen een positief effect heeft op de eerstvolgende fase van dwangbevelen:

- Voorbellen heeft nauwelijks geleid tot een verhoging van het aantal toegekende kwijtscheldingsverzoeken, het aantal oninbaar geleden vorderingen en het aantal betekende hernieuwde bevelen.
- Voorbellen zorgt voor 17% minder dwangbevelen en dus minder opgelegde kosten. Als gevolg daarvan 17% minder opgelegde invorderbaten. Doordat het aantal dossiers beperkt is, gaat het in 2021 om ongeveer € 50.000.
- De kosten voor de uitvoering waren € 30.000.
- In de percentages staan nog een aantal dossiers open. Deze belastingplichtigen zijn bereikt. Hierdoor zijn de percentages iets vertekend, bijvoorbeeld het percentage betaald blijft hierdoor iets achter.
- Echter concluderen we dat de verwachte effecten van voorbellen zijn uitgebleven: het aantal belastingplichtigen dat kwijtschelding heeft aangevraagd, oninbaar is geleden of een betalingsregeling heeft afgesloten is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van niet voorbellen.

In onderstaande grafiek is het resultaat van de pilot voorbellen zichtbaar gemaakt.

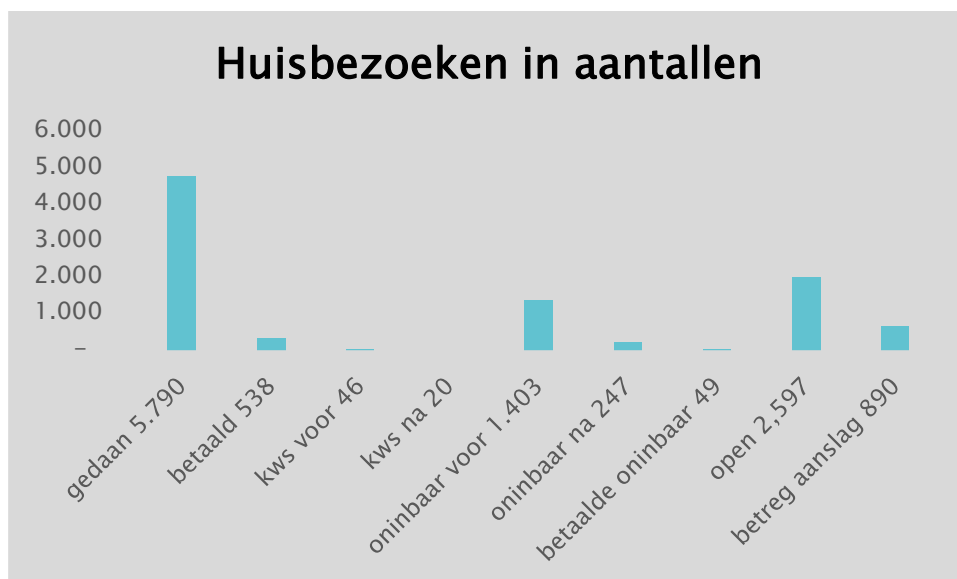


Resultaten huisbezoeken

In september 2022 is de pilot huisbezoeken van start gegaan. De huisbezoeken worden door het deurwaarderskantoor Cannock Chase afgelegd bij de belastingsschuldigen met meer dan 1 openstaande vorderingen. De verwachting was om schuldenproblematiek te identificeren en hierop direct actie zou worden ondernomen door belastingplichtigen met behulp van de deurwaarder, zoals aanvragen kwijtschelding, betalingsregeling of oninbaar verklaren. Hoewel de pilot nog loopt hebben we wel eerste conclusies getrokken over de huisbezoeken tot eind 2022.

Net als bij het voorbellen geldt echter dat de selectie bepalend is voor de resultaten, maar ook door de persoonlijke benadering per dossier en situatie van de belastingplichtigen kunnen de uitkomsten verschillen:

- 5.790 huisbezoeken zijn inmiddels afgerond. 83% hiervan had minimaal 2 openstaande vorderingen.
- 3% van het totaalbedrag is betaald naar aanleiding van het huisbezoek.
- Er is voor € 4.424 aan kwijtschelding aangevraagd, dit is minder dan 1 %.
- 3% van het bedrag is oninbaar gebleken.
- Voor 14% van het bedrag is een betalingsregeling aangevraagd.
- In 58% van de gevallen is geen resultaat behaald door de belastingplichtige niet is aangetroffen.



Naar aanleiding van de eerste resultaten uit de huisbezoeken kunnen we concluderen dat het niet de uitkomst heeft die we hadden verwacht en gehoopt. De huisbezoeken hebben nauwelijks geleid tot kwijtscheldingsverzoeken, betalingsregelingen en oninbaar verklaarde vorderingen. Het merendeel van de vorderingen is als openstaande vordering teruggelegd zonder verdere actie.

Het vraagt om nader onderzoek waarom het verwachtte resultaat is uitgebleven. Mogelijke oorzaken zitten in de aangeleverde selectie dossiers en in de wijze van uitvoering van de pilot door de deurwaardersdiensten.

Vroegsignalering

Eerder is ook de pilot “vroegsignalering” onderkend. Als burgers in financiële problemen komen zal GBLT dat niet als eerste signaleren. Omgekeerd kan GBLT wel signalen oftewel vroegsignalering vanuit partners ontvangen. Conform de eerdere planning was het de wens van GBLT om in 2021 een proefaansluiting te realiseren met één gemeente, indien aan de juridische randvoorwaarden voldaan kan worden. Helaas is dit tot op heden niet gelukt. De juridische beperkingen vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) en de fiscale geheimhouding zijn nog steeds aanwezig. Overigens is wel sprake van een positieve ontwikkeling in de afgelopen periode. Momenteel maken enkele gemeenten in het land gebruik van de experimenteerruimte uit de WGS om vroegsignalering te gebruiken voor belastingschulden. Uiteraard houden we de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend in de gaten. Het is echter niet realistisch dat GBLT op korte termijn kan aansluiten op de formele vroegsignalering. Vanuit dit perspectief zal deze mogelijkheid naar verwachting ook nog niet haalbaar zijn in 2023.

Eindconclusie resultaten

De algehele conclusie is dat het zuiver analyseren van de effecten van sociaal incasseren lastig is door de vele variabelen, maatschappelijke ontwikkelingen en door de opzet van de pilots. Ook de selectie van de “niet-kunners” is bepalend voor de uitkomsten. Maar ook elk dossier vraagt juist om een persoonlijke benadering waarbij de uitkomst per dossier en situatie van de belastingplichtigen kan verschillen.

Neemt niet weg dat de pilots ons op hoofdlijnen nuttige informatie hebben opgeleverd naar aanleiding van de resultaten. Hieruit trekken we de volgende conclusies:



- De kosteloze herinnering heeft een positief effect op het stimuleren van betalen zonder daarbij kosten op te leggen. Het resultaat heeft dan ook maatschappelijke impact.
- De grootste impact, voor zowel de kosteloze herinnering als voorbellen, is zichtbaar in de eerstvolgende invorderfase.
- Zowel voorbellen als de kosteloze herinnering heeft weinig effect op de fase van hernieuwd bevel. In beide gevallen is het aantal hernieuwd bevel procentueel gelijk.
- Het voorbellen heeft met de gekozen selectie slechts beperkte inzichten opgeleverd. Ten opzichte van de inspanningen heeft slechts een kleine groep geprofiteerd van de aanpak.
- De pilot huisbezoeken heeft ook nog onvoldoende resultaten opgeleverd. De verwachte oorzaken zitten mogelijk in de aangeleverde selectie dossiers en in de wijze van uitvoering van de pilot.

Kort samengevat heeft de kosteloze herinnering een positief effect waardoor wij ook in de toekomst door willen gaan met de kosteloze herinnering. Helaas hebben op basis van de selectie de pilots voorbellen en huisbezoeken slechts beperkte inzichten opgeleverd en heeft een kleine groep geprofiteerd.

Aanbevelingen en vervolgstappen

Het is de missie van GBLT om het belastingproces uit te voeren met aandacht voor maatschappelijke vraagstukken. Dat doen we eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is. Onze inspanningen zijn er op gericht de belastingplichtigen te stimuleren uit zichzelf te betalen en extra kosten te voorkomen. Om zodoende tot zo hoog mogelijke belastingopbrengsten te komen. Daarnaast willen we een gerichte benadering toe passen voor de doelgroep met schuldenproblematiek. Daarbij snijdt het mes aan twee kanten; we zadelen de belastingschuldige niet op met onnodige kosten, bieden ondersteuning én we incasseren maximaal door efficiënter te werken daar waar onze inspanningen eerder niets opleverden.

Naast de positieve ervaringen met de kosteloze herinnering heeft slechts een kleine groep geprofiteerd van de pilots van voorbellen en huisbezoeken. Desondanks geloven wij in de persoonlijke benadering en willen wij verder uitzoeken in welke vorm dit het meest efficiënt is en de meeste impact oplevert.

Doelgroepgericht incasseren

Vanaf 2023 hebben wij na een aanbesteding een nieuw contract afgesloten met het deurwaarderskantoor LAVG. LAVG heeft ruime ervaring met doelgroepgericht incasseren waardoor zij niet alleen hogere incassoresultaten behalen door efficiëntie, maar ook rekening houden met de specifieke situatie van de belastingschuldige en dus de menselijke maat.

Zij doen dit door in alle gevallen eerst een brief te sturen. Hiermee bereiken ze 40% van de doelgroep. Voor de overige groep zetten zij telefonisch contact in. Slechts in de gevallen dat het echt nodig is leggen zij een huisbezoek af. Hieruit blijkt dus dat met gerichte, goedkope interventies de grootste groep wordt bereikt. Het is voor ons dan ook uitermate interessant dit op de voet te volgen en de 'best practices' mee te nemen in onze toekomstige incassostrategie.

Wij willen dan ook nauw samenwerken met LAVG en verder ervaring en know-how op doen op het gebied van sociaal én effectief incasseren. We hoeven het wiel immers niet opnieuw uit te vinden.

NVVK convenant

In 2015 heeft GBLT al een convenant met de NVVK getekend. Inmiddels is een nieuw convenant opgesteld die wij ook willen tekenen. Daarnaast willen wij aansluiten bij Het Schuldenknooppunt.

Het convenant is een samenwerkingsafspraken tussen de NVVK en een schuldeiser over het minnelijk traject van schuldhulpverlening. Daardoor verbetert de samenwerking tussen schuldeisers en NVVK-



schuldhulpverleners. Met het convenant laten wij zien dat wij maatschappelijk verantwoord ondernemen en dat wij een sociaal incassobeleid voert. De kans van slagen van het schuldhulpverleningstraject wordt daarnaast vergroot en dragen wij bij aan het creëren van een nieuw toekomstperspectief voor mensen met geldzorgen. Dit heeft als voordeel dat belastingschuldigen sneller geholpen worden en schuldeisers sneller uitbetaald worden.

Visie incassostrategie

Hoewel we al veel stappen gezet om te komen waar we nu zijn willen we een meerjarenvisie opstellen om sociaal incasseren te integreren in de incassostrategie. Het doel is dan ook om in Q1 2023 een visiedocument op te stellen waarin de lange termijn (sociale) incassostrategie verder wordt uitgewerkt. Daartoe dient de doelformulering van sociaal incasseren de komende tijd aangescherpt te worden; "wat willen we op lange termijn bereiken?" "en wat is daarvoor nodig?". Monitoring en effectmeting zijn daar onderdeel van. Het streven is om deze visie eind Q1 voor te leggen aan het bestuur.

Financiële consequenties

Bij het opstarten van de pilots van sociaal incasseren is reeds ingeschat dat, afhankelijk van de gekozen doelgroep en werkwijze, het beleid gevolgen heeft voor de exploitatiekosten en de invorderbaten. Gezien de vele onzekerheden en behoorlijke fiscale en juridische complicaties heeft het bestuur besloten in de voorgaande begrotingen en aankomende jaren een reservering van € 0,75 miljoen euro op te nemen. Het voordeel daarvan is dat de opdrachtgevers een stabiele ontwikkeling van de deelnemersbijdragen hebben ervaren.

Op basis van de pilots hebben we kunnen concluderen dat de kosteloze herinnering en voorbellen zorgen voor een daling van de opgelegde kosten voor de belastingplichtigen en daarmee dan ook een afname van de invorderbaten. De eerste ervaringen zijn ongeveer € 500.000 minder invorderbaten.

Vorbellen en huisbezoeken zijn relatief arbeidsintensief. Een zuivere analyse om alle specifieke kosten en opbrengsten inzichtelijk te maken is door de vele variabelen echter lastig en vrij complex. De kosten voor de uitvoering van het voorbellen waren rond de € 30.000. De kosten voor de pilot voor de huisbezoeken worden ingeschat op ongeveer € 200.000. Daarnaast levert de nieuwe werkwijze een kleine kostenbesparing op. Bij toekenning van kwijtschelding ontstaat uiteraard geen verhoging van het geïnde bedrag op, maar leidt wel tot lagere kosten op het invorderingsproces.

De kosten voor de uitvoering door LAVG in het kader van doelgroepgericht incasseren zijn door de integrale benadering nog niet exact te bepalen. Op basis van een eerste inschatting gaan wij voorlopig uit van ongeveer € 250.000.

In begroting 2023 is de eerder genoemde reservering van € 0,75 miljoen euro opgenomen. Deze reservering is bedoeld om de kosten voor de uitvoering van sociaal incasseren en de lagere invorderbaten op te kunnen vangen. Maar ook sociaal incasseren verder uit te werken en uit te breiden door verder in gesprek te gaan over vroegsignalering.

De reservering van € 0,75 miljoen lijkt aan te sluiten bij de structurele financiële effecten: € 500.000 minder invorderbaten en ongeveer € 250.000 meer kosten. Er wordt dan ook voorgesteld om de financiële effecten structureel in te boeken in toekomstige begrotingen en de begrotingswijziging 2023. Per saldo zal daarmee het financiële effect beperkt zijn. Dit besluitvorming hierover vindt plaats bij het aanbieden van de begroting 2024 en de begrotingswijziging.

Personele gevolgen

Nader te bepalen.



Financiële gevolgen

De geschatte kosten zullen worden meegenomen in de begrotingswijziging en begroting 2024 en voor de lange termijn zal een inschatting gekoppeld worden aan het visiedocument.

Architectuurtoets

N.v.t.

Juridische gevolgen

Geen. In de Leidraad Invordering is al vastgelegd dat als een belastingplichtigen niet voor kwijtschelding in aanmerking komt en de invordering vanwege persoonlijke omstandigheden onwenselijk is, de ambtenaar belast met de invordering kan besluiten af te zien van (verdere) invorderingsmaatregelen (“de belastingplichtigen niet verder bemoeilijken”).

Publicatie

N.v.t.

Communicatie

Nader te bepalen. De actieve benadering wordt echter zeer goed ontvangen door de belastingplichtigen waarmee we het gesprek zijn aangegaan. Zij geven expliciet aan het te waarderen dat GBLT actief met hen meedenkt en zoekt naar oplossingen. De nieuwe werkwijze heeft dan ook een positief effect op het imago van GBLT en haar opdrachtgevers.

Gevolgen voor privacy en informatiebeveiligingsrisico's

N.v.t.

Andere uitvoeringsgevolgen en risico's

N.v.t.

Evaluatie

Periodiek wordt het bestuur geïnformeerd over de voortgang van sociaal incasseren, maar in elk geval bij de jaarstukken als slotstuk van de begrotingscyclus.

Bijlagen

Geen.