



Algemeen bestuur

VERGADERDATUM
6 juli 2022

STUKDATUM
17 juni 2022

PROCES
Innen

ONDERWERP
Sociaal incasseren

STELLER
Leon Bramer

EIGENAAR
Elvira de Vries

VERTROUWELIJK
Nee

Voorstel

Rubriek: *Ter besluitvorming*

Aan het algemeen bestuur wordt gevraagd:

- kennis te nemen van de ontwikkelingen in het kader van sociaal incasseren
- kennis te nemen van de resultaten uit de pilotprojecten
- in te stemmen met onderstaande voorstellen voor het vervolgtraject:
 - o verlengen van de projecttermijn tot en met 2024, inclusief de reservering van € 750.000
 - o uitvoeren pilot intern sociaal incasso en dit beleggen bij een externe partij
 - o uitbreiden en verlengen pilot voorbellen, voorafgaand aan het versturen van een dwangbevel.
 - o vroegsignalering vooralsnog “on hold” en inzetten zodra dit juridisch (fiscaal en AVG) mogelijk is

Samenvatting

Begin 2021 heeft het bestuur ingestemd met het beleid voor sociaal incasseren. Sindsdien heeft GBLT enkele pilotprojecten opgestart. De uitkomsten van deze projecten zijn geëvalueerd en hebben geleid tot een advies voor de komende periode. Dit advies wordt met deze notitie voorgelegd aan het bestuur.

Sinds de start van de programmatische aanpak van sociaal incasseren is het proces van innen en ook van sociaal incasseren beïnvloed door externe factoren. Met name de “corona-crisis” heeft er voor gezorgd dat de pilotprojecten vertraging hebben opgelopen. Daarnaast heeft de kinderopvang toeslagenaffaire (KOTA), veel tijd geveerd die onvoorzien was. In positieve zin hebben we geconstateerd dat de gunstige economische ontwikkelingen van de afgelopen periode, waarbij zowel de werkloosheid als ook het aantal faillissementen historisch laag is, hebben geleid tot een goede betaalbaarheid van de belastingschulden.

Het versturen van de kosteloze betalingsherinneringen is vanaf 2020 geïmplementeerd en heeft een positieve uitwerking op het sociale gezicht van GBLT. Het aantal herinneringen ligt redelijk in lijn met de eerdere verwachtingen. Uiteraard heeft dit wel een drukkend effect op de invorderbaten gehad.



Stappen in de besluitvorming

In dit voorstel wordt het vervolgtraject van sociaal incasseren voorgelegd aan het algemeen bestuur op 6 juli 2022. Het dagelijks bestuur heeft op 15 juni 2022 besloten dit voorstel ter besluitvorming voor te leggen aan het algemeen bestuur. Het dagelijks bestuur heeft opgemerkt dat in de meerjarenbegroting van GBLT al rekening is gehouden met de reservering van het bedrag van € 750.000. Dit is toegevoegd aan de toelichting.

Toelichting

Inleiding

Op 27 januari 2021 heeft het dagelijks bestuur een keuze gemaakt voor het inzetten van sociaal incasseren. Hierbij heeft het bestuur de keuze gemaakt om in de periode 2021–2023 jaarlijks een bedrag van € 750.000 te reserveren (geoomerkte middelen) in de begroting. In de begrotingswijziging 2021 en de begroting 2022 is het beleid voor sociaal incasseren vastgelegd en goedgekeurd. Er is gekozen voor een programmatische aanpak, waarbij drie manieren van sociaal incasseren worden ingezet (in combinatie). Voorafgaand aan de definitieve keuze van de verschillende methoden van sociaal incasseren, zijn waar mogelijk pilotprojecten gestart.

In deze notitie wordt het bestuur geïnformeerd over de stand van zaken van de pilotprojecten en het vervolgtraject. Hierbij wordt het bestuur gevraagd een keuze te maken ten aanzien van de vervolgtrajecten voor het verder uitrollen van sociaal incasseren.

Mogelijkheden sociaal incasseren

Binnen de groep klanten die niet betalen zijn grofweg twee categorieën te onderscheiden. De “niet-willers” en de “niet-kunners”. Voor de categorie “niet-willers” wordt het reguliere incassoproces gehanteerd. Sociaal incasseren wordt door GBLT alleen ingezet voor de doelgroep “niet-kunners”. Dit is de doelgroep die we willen helpen en waarbij we willen voorkomen dat er een problematische schuldenpositie ontstaat. Binnen de categorie “niet-kunners” maken we onderscheid tussen twee doelgroepen voor sociaal incasseren. Een groep die we al in beeld hebben en een groep die we nog niet (her)kennen. Het project sociaal incasseren richt zich op de laatste groep, de eerste groep is reeds in beeld.

In de begroting 2022 zijn de volgende mogelijkheden van sociaal incasseren opgenomen voor de groep “niet-kunners” die we niet in beeld hebben:

1. Interne sociale incasso
2. Voorbellen
3. Aansluiten vroegsignalering

Hierna gaan we nader in op de huidige stand van zaken en op welke wijze we een vervolg willen geven aan sociaal incasseren.

1. Interne sociale incasso



Met deze vorm van sociaal incasseren is het voornemen om een afwijkend invorderingsproces in te zetten bij klanten met problematische schulden. Hierbij zijn de volgende twee uitgangspunten gehanteerd:

- a. We doorlopen niet de standaard wettelijke invorderingsprocedure (aanmaning – dwangbevel – deurwaarder (beslaglegging) – verkoop of oninbaar). Denk onder andere aan huisbezoeken.
- b. Zo vroeg als mogelijk in het invorderproces wordt de klant met problematische schulden geïdentificeerd en pro-actief benaderd door te bellen en/of te bezoeken.

Uit een eerste “vingeroefening” waren positieve effecten zichtbaar. Dit zou een vervolg krijgen in 2020 en 2021 echter is dit als gevolg van corona niet gerealiseerd.

In de tweede helft van 2022 willen we een nieuwe pilot met betrekking tot huisbezoeken uitvoeren. We hopen dat we daarbij niet meer gehinderd worden door nieuwe coronamaatregelen. Deze pilot gaan we niet meer zoals gepland met intern personeel uitvoeren, maar met behulp van ons externe deurwaarderskantoor. Gezien de omvang van ons werkgebied en de beperkte capaciteit bij GBLT is dit efficiënter om te combineren met de deurwaarderwerkzaamheden die ook extern zijn belegd. De voorbereidingen voor deze pilot, genaamd “sociale beslagopdrachten”, lopen inmiddels.

2. Voorbellen

Het doel van “voorbellen” is de burgers te identificeren die voor het eerst in financiële problemen zijn gekomen en telefonisch contact te leggen voordat een dwangbevel wordt opgelegd. De planning was om in de eerste helft van 2021 een pilot “voorbellen” uit te voeren. Mede door de enorme tijdsinspanning die voor de kinderopvangtoeslagenaffaire (KOTA) is geleverd, heeft de pilot vertraging opgelopen. Eind 2021 is de pilot gestart met externe ondersteuning van Certin, waarbij we ongeveer 9.000 klanten voorafgaand aan de verzending van een dwangbevel hebben benaderd. Eind mei 2022 is de pilot afgerond.

Uit de pilot volgt dat in ruim 3.100 gevallen geen dwangbevel is verzonden en geen sprake meer is van een openstaande vordering. Daarnaast lopen nog ongeveer 250 betalingsregelingen bijna af. In totaal is voor deze doelgroep ongeveer € 155.000 aan dwangbevelkosten “bespaard” gebleven. Overigens is in ruim 2.000 gevallen de vordering ineens en zonder aanvullende actie vanuit GBLT betaald. Deze burgers hebben dus kennelijk geen grote financiële problemen.

In totaal is door een interventie van GBLT voor ruim 1.100 vorderingen (ca. 13%) een oplossing gevonden voor de schuld, onder andere door middel van kwijtschelding, een betalingsregeling of het oninbaar boeken van een vordering. Dit is een doelgroep die het financieel moeilijker heeft en duidelijk baat heeft bij het voorbellen. Hiermee heeft de pilot aangetoond dat het in een maatschappelijke behoefte voorziet.

Uit de pilot volgt ook dat een relatief grote groep (ongeveer 2.800) alsnog een dwangbevel heeft ontvangen en de vordering volledig heeft betaald. Dit lijkt daarmee ook niet de groep met grote financiële problemen. Echter er is ook een groep van ongeveer 2.700 vorderingen die een dwangbevel hebben ontvangen, waarbij de vordering tot op heden nog niet is betaald. Hierin schuilt mogelijk nog een doelgroep “niet-kunners” die hulp nodig heeft. Bij deze groep zou het zinvol zijn om huisbezoeken in te zetten. Op dit moment is het nog te vroeg om op basis van deze eerste pilot voorbellen om hier conclusies aan te verbinden en is nader onderzoek nodig.



Naar aanleiding van de pilot kan geconcludeerd worden dat “voorbellen” voor een groot deel van de geselecteerde vorderingen succesvol is geweest. Het heeft geleid tot lagere invorderbaten en dat kan als een maatschappelijke winst worden gezien. Belangrijker is dat een grote groep klanten met (potentiele) financiële problemen is geholpen door een interventie van GBLT waarbij de schuldenlast niet is verhoogd door het dwangbevel. Neemt niet weg dat we vanuit de pilot nog geen volledig zicht hebben op de groep die inmiddels een dwangbevel heeft ontvangen en nog niet heeft betaald. Hierin schuilt mogelijk een groep “niet-kunners” met financiële problemen. Om een goed afgewogen besluit te kunnen nemen over het structureel inbedden van voorbellen, is een verlenging en uitbreiding van de pilot wenselijk. Dit geeft ons tijd en ruimte om een nadere verdieping te maken in de doelgroep en de behoefte te onderzoeken. Aansluitend kan een volledige evaluatie, samen met de pilot huisbezoeken, worden uitgevoerd. Met deze informatie wordt begin 2023 een compleet advies uitgebracht over de in te zetten manieren van sociaal incasseren.

3. Aansluiten vroegsignalering

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 de 2^e helft van 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 twee gemeenten in het westen van 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 niet haalbaar zijn binnen de geplande jaren 2021–2023.

Conclusie, voorstel en advies

Duidelijk is dat het project sociaal incasseren vertraging heeft opgelopen, waarbij met name externe factoren de oorzaak zijn. Hierdoor hebben we nog onvoldoende de verschillende pilotprojecten kunnen uitvoeren en zijn gereserveerde middelen slechts beperkt gebruikt. Ter indicatie: in 2021 is maar liefst 500.000 van de geormerkte middelen ongebruikt gebleven.

GBLT hecht echter veel waarde aan sociaal incasseren en staat nog steeds achter de voorgestelde aanpak. Helaas hebben we geen invloed op alle externe factoren. Echter daar waar we wel invloed hebben, willen we de komende periode voortvarend aan de slag met het vervolg. Om dit te kunnen realiseren wordt het volgende voorgesteld:

1. Door de vertraging in verband met externe factoren wordt voorgesteld de projecttermijn te verlengen tot en met 2024. Hierbij wordt tevens voorgesteld de reservering van € 750.000, enerzijds om hogere kosten in de exploitatie op te vangen, maar ook de lagere invorderbaten te kunnen compenseren, met een jaar te verlengen. Dit geeft ons de ruimte en tijd om het gewenste resultaat van sociaal incasseren te realiseren. In de begroting 2023 is bij de meerjarenbegroting (2024–2026) rekening gehouden met de reservering van € 750.000 voor



sociaal incasseren. Deze begroting ligt op 6 juli 2022 ter besluitvorming voor aan het algemeen bestuur.

2. Opstarten van de pilot interne sociale incasso en dit laten uitvoeren door de externe deurwaarder. Vanwege de omvang van het beheersgebied van GBLT en de beperkte capaciteit bij GBLT op dit moment, kunnen we efficiënter en in een korter tijdsbestek de pilot uitvoeren. De uitvoering past hierbij binnen het gestelde budget van sociaal incasseren zoals geormerkt in de begroting 2022. Het doel is om eind 2022 een voorstel en advies af te kunnen geven over het structureel inzetten van interne sociale incasso.
3. Uitbreiden en verlengen van de pilot voorbellen, voorafgaand aan het versturen van een dwangbevel, in de processen van invordering. Uit de tussentijdse evaluatie van de pilot voorbellen is gebleken dat het voorbellen voor een groot deel van de doelgroep succesvol is geweest. We hebben echter nog geen volledig zicht op de groep die alsnog een dwangbevel heeft ontvangen en niet heeft betaald. Daarvoor is aanvullend onderzoek nodig. Voorgesteld wordt om de pilot te verlengen en uit te breiden om dit onderzoek te kunnen doen. Begin 2023 kunnen we dan samen met de uitkomsten van de pilot huisbezoeken een integraal advies aanbieden aan het bestuur.
4. Het pilotproject vroegsignalering vooralsnog “on hold” en inzetten zodra dit juridisch (fiscaal en AVG) mogelijk is. GBLT kan beperkt invloed uitoefenen op dit proces en zal vooralsnog geduldig afwachten hoe de landelijke ontwikkelingen zijn. Uiteraard blijven we daar waar mogelijk aansturen op een spoedige aansluiting.

Personele gevolgen

n.v.t.

Financiële gevolgen

Door de verlenging van het project wordt de reservering van € 750.000 eveneens met een jaar verlengd. Per saldo zal het financiële effect beperkt zijn, aangezien bij een structurele inzet van sociaal incasseren eveneens sprake zal zijn van een toename van de kosten en een afname van de invorderbaten. Tevens is in de meerjarenbegroting 2024 rekening gehouden met deze reservering.

Architectuurtoets

n.v.t.

Juridische gevolgen

n.v.t.

Publicatie

n.v.t.

ONDERWERP

Sociaal incasseren

DATUM

6 juli 2022



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Communicatie

n.v.t.

Gevolgen voor privacy en informatiebeveiligingsrisico's

n.v.t.

Andere uitvoeringsgevolgen en risico's

n.v.t.

Evaluatie

Evaluatie van de pilots volgt en wordt voorgelegd aan het bestuur.

Bijlagen

n.v.t.