

---

Behandeld door: Willem Hoogendam

---

### **Agendapunt 9 van de vergadering van het algemeen bestuur van 2 december 2021**

**Onderwerp:** Eindrapportage pilot terugdringen problematische schulden en voortzetting nieuwe pilot voor 2022

**Beslispunten:**

1. Kennisnemen van deze notitie
2. Instemmen met het instellen van een bestemmingsreserve Pilot problematische schulden ad € 275.000 ten laste van het rekeningresultaat 2021

---

#### **Inleiding**

Het algemeen bestuur heeft op 5 december 2019 ingestemd met een pilot van de RBG: terugdringen van het aantal klanten met problematische schulden. In deze notitie geven wij het eindverslag van deze pilot. Tijdens de vergadering van het AB wordt een uitgebreide toelichting gegeven van de uitvoering van dit project, ondersteund met een PowerPointpresentatie. Gelijktijdig willen wij tijdens deze vergadering onze visie voor de behandeling van klanten met problematische schulden in 2022 presenteren.

#### **Uitstel**

De pilot hadden wij normaliter eind 2020 willen afronden, maar door de coronamaatregelen vanuit de overheid is de uitvoering van het project verlengd met een jaar.

#### **Aanleiding**

Het kabinet Rutte 3 heeft n.a.v. haar regeerakkoord wetsaanpassingen doorgevoerd die moeten leiden tot het terugdringen van het aantal mensen met problematische schulden. Reden hiervoor waren naast de onderkende financiële en sociale problematiek, ook een economisch belang dat problematische schulden leidt tot langdurige uitval van mensen op de arbeidsmarkt (ziekte/ontslag).

Daarnaast was in het Interbestuurlijk Programma afgesproken dat alle overheden zich zouden gaan inzetten om iets te doen aan de problematische schuldenproblematiek. De RBG heeft via het uit te voeren project daaraan vroegtijdig invulling gegeven.

#### **Wat zijn problematische schulden?**

Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij/zij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn/haar schulden, of waarin hij/zij heeft opgehouden te betalen.

#### **Aanpak**

De RBG heeft in het project intensief contact gezocht met 7.000 klanten, die voldeden aan de volgende criteria:

1. minimaal drie opeenvolgende jaren openstaande belastingschuld, en
2. minimaal drie deurwaardersbezoeken in deze jaren, en
3. geen enkele reactie van de klant gekregen op de ontvangen stukken van de RBG (betaling/verzoek om regeling/aanvraag kwijtschelding etc.)

Aandachtspunten bij de uitvoering van het project met deze groep klanten waren: duidelijke communicatie, persoonlijk contact en het leveren van maatwerk (waar nodig). In contact komen had het doel om te beoordelen wat de oorzaak van de schuldenoploop was en te bezien of er meer schuldeisers waren naast de RBG. Op deze wijze konden wij hen ook hulp bieden voor een passende betalingsregeling, aanvraag kwijtschelding, of zorgen voor doorverwijzing naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De inspanningen waren ook gericht om betaling van met name nieuwe aanslagen te begeleiden om verdere schuldenoploop te voorkomen.

### **Aanpassing wetswijzigingen**

In de wet- en regelgeving zijn in de afgelopen drie jaren diverse aanpassingen doorgevoerd, waardoor de wettelijke (incasso)kaders minder streng ingericht zijn. Voorbeelden hiervan zijn de vereenvoudiging van de berekening beslagvrij voet en het verbod op pressiebeslag. Ook is de wet op de Gemeentelijke Schuldhulpverlening aangepast, waardoor gemeenten inwoners met schulden eerder kunnen signaleren.

### **Huisbezoeken**

De start van het project was om klanten eerst te benaderen via de telefoon, brief of e-mail. Vervolgens hebben wij de klanten die niet reageerden bezocht d.m.v. een huisbezoek. Wij hebben 3.341 klanten bezocht, tijdens deze bezoeken werd de tijd genomen om een volledig en juist beeld van de situatie van de klant te krijgen en hen de gelegenheid te geven vragen te stellen en informatie achter te laten.

Resultaten huisbezoeken:

Betalingsbegeleiding/kwijtschelding/schuldsanering/schuldhulpverlening	2.150
Oninbaar onvermogen/dwanginvordering	1.191

Voor de 2.150 klanten geldt dat de oplossing altijd maatwerk betreft. De één kan alles betalen via een regeling, maar de ander betaalt een gedeelte, aangevuld met gedeeltelijke kwijtschelding of sanering van de schulden. Een derde is verwezen naar de schuldhulpverlening voor hulp en begeleiding van een complexe schuldproblematiek.

Wij hebben 932 klanten niet kunnen treffen, ondanks drie pogingen van de huisbezoeker. Vanuit ons verhaalsonderzoek blijkt dat dwanginvordering bij deze klanten meestal niet mogelijk is vanwege laag inkomen en het ontbreken van vermogensbestanddelen (geld/auto). Voor een enkeling gold dat niet en werd de invordering voortgezet. De huisbezoeken zijn de start van een traject qua behandeling en begeleiding. Vervolgafspraken worden vanuit kantoor verricht. Wij zijn tevreden dat wij zoveel klanten hebben kunnen spreken en zijn ook verheugd dat de klantreacties positief zijn. Men waardeert de helpende hand en de begeleiding.

### **Resultaat debiteurensaldo**

Het totaal debiteurensaldo van de 7.000 klanten was eind 2019 € 10,5 miljoen (inclusief invorderingskosten).

Ontvangen/nog lopende regeling	€ 2.500.000
Kwijtschelding	€ 1.300.000
Oninbaar	€ 6.700.000

Toelichting

1. Het saldo debiteuren van € 10,5 miljoen was grotendeels als oninbaar in de voorzieningen opgenomen. Door dwangmaatregelen had normaliter ca. € 0,5 miljoen alsnog worden ontvangen.
2. Bij meerdere klanten hebben wij de schulden deels afgeschreven. Dit betekent dat zij, op basis van hun betaalcapaciteit, een deel van de openstaande vordering hebben betaald. Het restant van de schuld is dan oninbaar verklaard vanwege onvermogen.

3. Ruim 60% van de klanten heeft de nieuwe vorderingen over 2020 (het jaar na de start van het project) voldaan of kwamen in aanmerking voor kwijtschelding of schuldhelpverlening. Voor de continuïteit van betaling is dit een goed resultaat.

### **Budgetrapportage**

Om de nieuwe activiteiten uit deze pilot uit te voeren, hadden wij eind 2019 een budget gekregen van € 450.000. Van dit bedrag hadden wij € 200.000 vrijgemaakt uit de begroting, de overige € 250.000 hebben wij met uw instemming kunnen dekken vanuit een bestemmingsreserve uit het rekeningresultaat 2019.

Specificatie van de gemaakte extra kosten:

Huisbezoeken	€ 125.000
Inhuur personeel	€ 275.000
Kosten uitbellen	€ 30.000
Training personeel	€ 10.000
Juridisch advies	€ 10.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 450.000</b>

### **Conclusie**

De pilot heeft inzicht gegeven dat klanten met meerdere onbetaalde belastingaanslagen vrijwel altijd in een problematische schuldpositie zitten. De oorzaken hiervan zijn divers en vereisen een individuele en soms ook intensieve aanpak.

Cruciaal is om met deze klanten in contact te komen. Via huisbezoeken is het mogelijk om schuldbegeleiding te geven, vertrouwen te creëren en afspraken te maken die leiden tot schuldafname (reële betalingsafpraak i.c.m. de betalingscapaciteit). Veelal blijft het niet bij één contact, de begeleiding moet herhaaldelijk plaatsvinden om de betaalafspraken na te komen.

Daarnaast is contact met lokale organisaties die inwoners met financiële problemen begeleiden belangrijk. Integrale aanpak van deze problematiek is de sleutel tot een totaaloplossing. Wij staan open voor initiatieven zoals die plaatsvinden in Delft (EMMA) en Schiedam/Vlaardingen/Maassluis (Stroomopwaarts). Verdere samenwerking en informatieuitwisseling is ook bepalend voor succes op middellange termijn. De RBG is maar één van de schuldeisers en bovendien niet-preferent.

### **Voortzetting 2022**

Op basis van de gebruikte definities van ons project onderkennen wij nu nog een groep van 3.500 klanten. Dat is dus een halvering van het aantal klanten met problematische schulden in 2019. Daarnaast onderkennen wij nu tevens 3.000 klanten die ook meerdere belastingjaren onbetaald hebben openstaan en in de opstartfase van de dwanginvordering zitten. Tezamen bedraagt het nog in te vorderen bedrag van deze groep klanten € 7 miljoen.

De RBG wil in het nieuwe jaar de wijze van uitvoering in de pilot bij nieuwe klanten met problematische schulden voort gaan zetten. Wij willen de klantbenadering voor de groep met problematische schulden dus gaan inbedden in de organisatie. Hiervoor wordt binnen de formatie 5 fte vrijgemaakt voor uitvoering van een nieuwe functie: (2,5 fte vacatures team incasso en 2,5 fte vacatures teams heffen en staf).

Na afronding van de uitvoering bij deze groep klanten in 2022 verwachten wij dat het aantal van een nieuwe groep eind 2022 weer lager zal zijn, zodat wij met onze nieuwe formatie bij het team incasso de gewenste nieuwe werkzaamheden vanaf 2023 zonder extra budget kunnen uitvoeren.

## **Financiën**

Om de activiteiten in 2022 te kunnen uitvoeren hebben wij nog (extra) budget benodigd. De nieuwe eigen medewerkers van de RBG moeten nog opgeleid en begeleid worden bij de uitvoering van deze nieuwe werkzaamheden. Zo willen wij op termijn ook enige huisbezoeken gaan verrichten met eigen mensen.

We verwachten voor een goede uitvoering in 2022 een aanvullend budget van € 275.000 nodig te hebben. We stellen voor om dit bedrag te dekken uit het verwachte rekeningresultaat 2021, door middel van een toevoeging aan de reserve Tegengaan problematische schulden.

De raming van de benodigde extra externe uitvoeringskosten is als volgt opgebouwd:

Huisbezoeken	€ 125.000
Inhuur personeel en kosten uitbellen	€ 125.000
Training en advisering	€ 25.000

## **Voorstel**

Het voorstel is om in te stemmen met een toevoeging van € 275.000 aan de bestemmingsreserve tegengaan problematische schulden.

## **Vaststelling**

Het algemeen bestuur van de Regionale Belasting Groep besluit

Een toevoeging ad € 275.000 te doen aan de bestemmingsreserve tegengaan problematische schulden ten laste van het rekeningresultaat 2021.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van de Regionale Belasting Groep in de openbare vergadering op 2 december 2021.

Het algemeen bestuur van de Regionale Belasting Groep,

directeur,

voorzitter,

H.B. Sigmond

drs. A.J.B. van der Klugt