
Behandeld door: Willem Hoogendam

**Agendapunt 6 van de vergadering van het algemeen bestuur van
8 december 2023**

Onderwerp: Eindrapportage pilot terugdringen problematische schulden

Beslispunten: 1. Kennismemen van deze notitie

Inleiding

Het algemeen bestuur heeft op 2 december 2021 ingestemd met een voortzetting van de pilot van de RBG: terugdringen van het aantal klanten met problematische schulden (hierna TPS).

In deze notitie geven wij het eindverslag van dit project.

Looptijd

De uitvoering van het project is eind 2022 verlengd met een jaar. De redenen hiervoor waren:

1. De klanten waarmee wij betalingsafspraken hadden gemaakt of wilden maken werden geconfronteerd met financieel tegenslag door de forse prijsstijgingen voor energie en andere primaire levensbehoeften. Wij hebben daardoor een langere termijn in acht genomen voor betalingsregelingen met meer spreiding.
2. De geplande inhuur van personeel om de werkzaamheden van dit project te ondersteunen was vanwege de krapte op de arbeidsmarkt beperkt beschikbaar.

Aanleiding

Het eerste TPS-project leidde tot een succesvolle aanpak van de inning bij klanten, die niet betalen en niet reageren op dwanginvorderingsstukken en ook moeilijk bereikbaar zijn voor belastingdeurwaarders. Tevens was er een regeerakkoord uit 2017 die heeft geleid tot wetsaanpassingen om het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen.

Bij de afronding van het eerste project onderkennen wij dat er een nieuwe groep van 6.500 klanten was ontstaan, die speciale aandacht nodig had. De cumulatie van vordering bij deze klanten was mede het gevolg van de afgezwakte invorderingsmaatregelen tijdens de coronatijd (2020/2021). Wij zagen bij deze 6.500 klanten mogelijkheden om hen op dezelfde wijze als bij TPS 1 te benaderen. Het financieel belang bij deze klanten was een openstaand saldo van € 6,9 miljoen.

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 6.500 klanten, die voldeden aan de volgende criteria:

1. minimaal twee of meer opeenvolgende jaren openstaande belastingschuld, en
2. minimaal drie deurwaardersbezoeken in deze jaren, of opstartfase van dwanginvordering
3. geen 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 hen bij betaling van met name nieuwe aanslagen te begeleiden om verdere schuldenoploop te voorkomen.

Aanpassing wetswijzigingen

In de wet- en regelgeving zijn in de afgelopen 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.

Hoe wij in contact zijn gekomen

De start van het project was om de 6.500 klanten eerst te benaderen via de telefoon, brief en/of e-mail. Met de klanten die reageerden hebben wij hun schuldpositie besproken en (waar mogelijk) een betaalafpraak gemaakt. Vervolgens hebben wij klanten die niet reageerden bezocht d.m.v. een huisbezoek. Ons primaire doel was om deze klanten bekend te maken met de RBG als een schuldeiser waar op redelijke wijze contact mee te leggen is. Kwijtschelding van de belastingschuld of een advies om schuldhulpverlening aan te vragen komen ook bij een huisbezoek aan de orde.

Huisbezoeken

Wij hebben bij 3.600 klanten één of meerdere bezoeken afgelegd. Bij afwezigheid van de klant werd een bericht achtergelaten met de contactmogelijkheden. Bij uitblijven van een reactie werd een tweede huisbezoek ingepland.

Tijdens de huisbezoeken 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. De huisbezoeken zijn de start van een traject van begeleiding. Vervolgafspraken werden vanuit kantoor verricht. Wij hebben veel klanten kunnen spreken en zijn ook verheugd dat de meeste klantreacties positief zijn. Men waardeert de helpende hand en de begeleiding.

Verhaalsonderzoek

Bij de klanten die nergens op reageerden en dus ook niet thuis waren tijdens de bezoeken is verhaalsonderzoek gedaan. Met maatwerk zijn invorderingsmaatregelen genomen of heeft afschrijving van de vordering plaatsgevonden als onvermogen bleek.

Resultaten

Bij de start van het project TPS was het totaal debiteurensaldo € 6,9 miljoen (inclusief invorderingskosten). Het financiële resultaat van de pilot is:

Ontvangen/nog lopende betalingsregelingen	€ 2.500.000
Kwijtschelding	€ 200.000
Oninbaar	€ 3.500.000
Nog in incassotraject	€ 700.000
Totaal	€ 6.900.000

Toelichting

1. Het saldo debiteuren van € 6,9 miljoen was grotendeels als oninbaar in de voorziening opgenomen, via TPS hebben wij € 2,5 miljoen hiervan ontvangen
2. Door de intensieve manier van contactlegging is het gelukt om van 1.643 klanten een machtiging te ontvangen voor een automatisch incasso/betalingsregeling. Dit is gunstig voor de toekomstige betaalverplichting van deze klanten.
3. Van 400 klanten hebben wij een verzoek om kwijtschelding ontvangen. Deze groep zal elk jaar getoetst mogen worden bij het Inlichtingenbureau en kunnen op deze wijze gevrijwaard blijven van incassomaatregelen.
4. Bij meerdere klanten hebben wij de schulden gedeeltelijk afgeschreven. Dit betekent dat zij, op basis van hun betaalcapaciteit, een deel van de openstaande vordering hebben betaald. Het restant van de schuld is oninbaar verklaard vanwege onvermogen.
5. Bij ± 500 klanten hebben wij vastgesteld dat betaling mogelijk zou moeten zijn. Deze klanten worden in het incassotraject opgenomen.

Speciaal beheer

De twee projecten TPS hebben ons geleerd dat er een structurele groep van klanten is die om meerdere redenen niet reageren op incassomaatregelen zoals aanmaningen en dwangbevelen. Bij deze klanten onderkennen wij multiproblematiek zoals: taalbarrière, geestelijke problematiek en/of een gebrek aan kennis om met financiële tegenslag om te gaan.

Deze klanten worden inmiddels bij de RBG door het team speciaal beheer begeleid bij de betaling van de belastingaanslagen. Zij passen maatwerk toe bij de invordering en doen verhaalsonderzoek en leggen huisbezoeken af. Door deze effectieve wijze van werken zijn er op dit moment nog slechts 1.000 klanten die voldoen aan de TPS-normen (drie of meer openstaande belastingvorderingen).

Budgetrapportage

	Budget	Uitgaven
Huisbezoeken	€ 150.000	€ 145.000
Onderzoek/incassowerk	€ 80.000	€ 73.000
Kosten uitbellen	€ 25.000	€ 46.000
Training personeel	€ 20.000	€ 29.000
Totaal	€ 275.000	€ 293.000

De hogere kosten ad. € 18.000 worden gedekt uit de post inhuur.

Vroegsignalering

Bij multiproblematiek is vroegsignalering van essentieel belang. Door vroegtijdig met (schuld)hulp te beginnen kunnen grotere problemen en maatschappelijke schade voorkomen worden. Momenteel zijn de mogelijkheden voor de RBG voor vroegsignalering door de privacybescherming van de AVG beperkt. Voor vroegsignalering (zonder toestemming van de klant) ontbreekt momenteel de wettelijke mogelijkheid.

Sinds 1 november 2021 geldt tot eind 2025 de Tijdelijke Regeling Signaal Betalingsachterstanden van het Ministerie van SZW als pilot. Er is een aantal organisaties die deelnemen aan deze pilot. Helaas maakt de RBG geen deel uit van deze eerste groep van deelnemers. De aanpak van problematische schulden zou effectiever worden met het instrument vroegsignalering. Artikel 10 Wgs biedt de mogelijkheid pilots aan te vragen bij het ministerie van SZW.

Convenant NVVK inzake schuldhelpverlening

De RBG gaat met de NVVK een nieuw convenant afsluiten. Hierin worden afspraken vastgelegd over hoe omgegaan wordt met meldingen van schuldhelpverleners en de openstaande belastingschulden. Het convenant vervangt een eerder convenant uit 2015 en is inmiddels door een groot aantal lokale overheden en belastingsamenwerkingen getekend. De RBG werkt al volgens de in het convenant vast te leggen afspraken.

Samenvatting

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. Net als bij het eerste project TPS is een gerichte aandacht voor deze specifieke groep van klanten zeer effectief gebleken. Om dit binnen de RBG te borgen is een team speciaal beheer ingericht.

Cruciaal is om met deze klanten in contact te komen en te blijven. Met 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.

In contact blijven met lokale organisaties die inwoners met financiële problemen begeleiden blijft belangrijk. Integrale aanpak van deze problematiek is de sleutel tot een totaaloplossing. Wij staan open voor initiatieven zoals die plaatsvinden in onze inliggende gemeenten