

Dagelijks bestuur

VERGADERDATUM
27 januari 2021STUKDATUM
19 januari 2021PROCES
InnenONDERWERP
Sociaal Incasseren

STELLER

EIGENAAR
Elvira de VriesVERTROUWELIJK
Nee

Voorstel

Rubriek: *Opiniërend*

Aan het dagelijks bestuur wordt gevraagd om te kiezen hoe het beoogde sociaal incasseren zal worden verwerkt in de kadernota 2022-2025 en de begroting 2022. De keus zal in 2021 worden ingezet en leidt dus ook tot een begrotingswijziging voor 2021.

Samenvatting

GBLT verwacht, bij ongewijzigd beleid, een structurele opbrengst aan invorderbaten van € 5,7 miljoen. Daarbij zal sprake zijn van schommelingen. De post is aanmerkelijk hoger dan de € 4,0 miljoen die de afgelopen jaren werd begroot. In de komende begrotingen wordt deze post opgehoogd, met als gevolg een daling van de deelnemersbijdragen.

GBLT wil voortgaan op de weg van sociaal incasseren. Afhankelijk van de gekozen doelgroep en werkwijze heeft dat beleid gevolgen voor

- Hogere exploitatiekosten, geschat op € 0,3 miljoen, afhankelijk van de gekozen variant.
- Lagere invorderbaten, oplopend tot misschien wel € 1,0 miljoen.
- Daarnaast kan er sprake zijn van behoorlijke verschuivingen binnen de belastingopbrengsten van deelnemers, bijvoorbeeld van oninbaar naar kwijtschelding.

Een beleidsvoornemen met veel onzekerheden en behoorlijke fiscale en juridische complicaties vraagt om een voorzichtige aanpak over langere tijd, waarbij de financiële en maatschappelijke effecten gemonitord worden. Dat zal zijn beslag krijgen over een periode van drie jaar, ijs en weder dienende.

De structurele verhoging van invorderbaten in de begroting schept de financiële ruimte binnen de exploitatiebegroting van GBLT om de verwachte meerkosten en minderbaten te reserveren. Het voordeel daarvan is dat de opdrachtgevers een stabiele ontwikkeling van de deelnemersbijdragen ervaren.

Aan het dagelijks bestuur wordt voorgesteld om uit te gaan van een structurele reservering van € 0,75 miljoen die naar verwachting redelijk aansluit bij het uiteindelijke effect op de exploitatie. Het bestuur kan ook kiezen voor een lagere structurele reservering van bijvoorbeeld € 0,5 miljoen. In dat geval is mogelijk een aanpassing nodig gedurende de looptijd.

De instelling van de reservering betekent niet de vrijgave van de middelen. In de loop van de drie jaar ontvangt het bestuur nadere voorstellen, gebaseerd op onderzoek en proefprojecten, voor de verdere uitwerking en inzet van sociaal incasseren. In de bestuurlijke rapportages (BERAP en VORAP) zal de informatievoorziening aan bestuur en opdrachtgevers vorm krijgen, zodat zij zicht houden op financiële en maatschappelijke effecten.



Stappen in de besluitvorming

- In 2019 heeft het algemeen bestuur ingestemd met een ontwikkeling van sociaal incasseren.
- Eerste stap daarin was de kosteloze herinnering voor belastingplichtigen die doorgaans tijdig betalen. Die stap noodzaakte ons tot het opstellen van een DPIA. Dit veroorzaakte een behoorlijke vertraging. De eerste productierun start deze januari..
- Een tweede stap is proactief handelen bij belastingsschuldigen, die kennelijk structurele financiële problemen hebben. Dit helpt bij het bestrijden van problematische schulden. Het bestuur heeft in november 2019 ingestemd met een proeftraject voor deze gedifferentieerde aanpak, binnen de beperking van beschikbare capaciteit. Dit project is in 2020 zeer beperkt tot uitvoering gekomen, omdat de daarbij benodigde bezoeken aan huis niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de coronabeperkingen. De evaluatie en vervolgbesluitvorming zijn doorgeschoven naar 2021.
- In november 2020 is het algemeen bestuur geïnformeerd over de onevenwichtigheid in het begroten van de invorderbaten. Het algemeen bestuur wil de begrote invorderbaten ophogen naar een objectief en realistisch niveau en overweegt om uit de extra baten een reservering in te stellen voor de financiering van sociaal incasseren.
- Dit voorstel is een uitwerking van die wens. Het betreft twee delen; 1) opstarten van een driejarige programmatische aanpak en 2) het instellen van een structurele reservering, geoormerkt voor sociaal incasseren. Indien het dagelijks bestuur instemt met het voorliggende opiniërende voorstel, zal het verwerkt worden in de begroting 2022 die voorligt op 17 maart in dagelijks bestuur en op 7 april in algemeen bestuur. En ook in de begrotingswijziging 2021, die een logisch gevolg is.
- In 2021 en navolgende jaren ontvangt het dagelijks bestuur voorstellen voor de vervolgstappen, onderbouwd met proefprojecten, zodat een beheerste ontwikkeling in stappen mogelijk is. Op die wijze kan het dagelijks bestuur de vrijgave van de reservering beheersen en de effectiviteit van het proces bewaken.

Toelichting

Eind 2020 is in het bestuur gesproken over de invorderbaten die GBLT jaarlijks int. De basis voor deze discussie was een document waarin antwoord werd gegeven op de vragen “waarom is het bedrag aan invorderbaten dat GBLT jaarlijks int zo hoog, is er sprake van een bovenmatige opbrengst?” en “hoe verhouden de invorderbaten zich tot de kosten van het proces dwanginvordering?”. In het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van schuldhelpverlening is daarnaast gesproken over de mogelijkheid een deel van de opbrengsten uit het dwanginvorderingsproces terug te laten vloeien naar de doelgroep, door het in te zetten voor het verder ontwikkelen van een (nog) socialer invorderingsproces.

Het voorstel voor vervolgstappen van sociaal incasseren gaat over een programmatische aanpak en over de financiering. In de onderstaande toelichting gaan we eerst in op de financiering. In een tweede deel geven we aan hoe de aanpak zich gaandeweg kan ontwikkelen.

Begrotingssystematiek

In november 2020 heeft het algemeen bestuur ingestemd met een voornemen om de invorderbaten in de begrotingen van GBLT ruimer te ramen. Deze post vertoont jaarlijks een hogere uitkomst dan begroot. Door deze vooraf in de begroting te verwerken dalen de voorgerecalculeerde deelnemersbijdragen.

Voor een realistische en objectieve begroting gaan we gebruikmaken van een geobjectiveerd rekenprotocol. Dat zal leiden tot fluctuaties in de te begroten post. Het gevolg daarvan kan zijn (ongewenste) fluctuatie in de jaarlijkse deelnemersbijdragen. We verwachten dat de structurele omvang van de begrote inkomsten op invorderbaten zal schommelen rond de € 5,7 miljoen, plus of min € 0,5 miljoen. Dit bedrag komt in plaats van de eerder opgenomen beleidsmatige € 4,0 miljoen.



Het algemeen bestuur heeft ook ingestemd met het voornemen om een deel van die ruimte te reserveren om sociaal incasseren verder te ontwikkelen. In die ontwikkeling maken we keuzes over varianten en betreffende doelgroepen met navenant verschillende financiële effecten. Wij stellen voor een driejarige aanpak van 2021 t/m 2023 in de veronderstelling dat daarna een stabiele en beheerste situatie is gevonden. De verwachting is dat uiteindelijk de invorderbaten substantieel lager zullen zijn dan de hierboven aangegeven € 5,7 miljoen, misschien wel € 1,0 miljoen minder. Aanvullend verwachten wij dat de exploitatiekosten tussen de € 0,1 en € 0,3 miljoen zullen toenemen. Deze beide financiële effecten zijn afhankelijk van de bevindingen en besluiten gedurende het traject.

De gebruikelijke weg is om deze ontwikkeling van jaar tot jaar te volgen en jaarlijks de noodzakelijke financiering bij te ramen. Die financieringsvorm heeft als nadelig gevolg dat de deelnemersbijdragen in 2021 substantieel zullen dalen en in volgende jaren steeds stijgen als gevolg van nieuwe stappen in het sociaal incasseren. Dan heeft een gelijkmatige ontwikkeling in begroting de voorkeur.

Dat is ook de reden dat gekozen wordt voor een structurele reservering, die aansluit bij de verwachting over het uiteindelijke niveau van de invorderbaten. Een incidentele reservering (uit het jaarresultaat van 2020) heeft als nadeel dat de deelnemersbijdragen van 2022 sterk dalen ten opzichte van 2020 en in 2025 weer een sprong omhoog maken.

Een extra complicatie is dat de begrotingen van GBLT worden opgesteld in de maand januari voorafgaand aan het begrotingsjaar. Er zit dus gemiddeld 17 maanden tussen het maken van het plan en het uitvoeren ervan. Dat is geen ideale situatie voor het bijsturen van maatregelen op basis van waargenomen effecten.

Daarom stellen we de omgekeerde werkwijze voor. Daarin wordt een structurele reservering van € 0,75 miljoen per jaar opgenomen. Dit zijn geoormerkte gelden voor de financiële effecten bij GBLT als gevolg van sociaal incasseren. Gedurende de eerste drie jaar wordt achteraf het overschot uit de reservering verrekenend met de deelnemersbijdragen in de jaarrekening. In het vierde jaar en verder wordt een stabiele situatie verwacht, zodat de systematiek van reserveren overbodig wordt. Het uiteindelijke effect op de begroting van GBLT zal niet exact die € 0,75 miljoen per jaar zijn. Wellicht een kwart miljoen meer of minder. Gedurende de overgangperiode vertoont GBLT een stabiele ontwikkeling van deelnemersbijdragen en een beheerste financiering van sociaal incasseren.

Deze financiering stelt voorwaarden aan de aanpak.

- Allereerst is noodzakelijk dat de reservering en de uitputting transparant worden gepresenteerd als geoormerkte financiering.
- Noodzakelijk is een stapsgewijze uitrol van sociaal incasseren over de opeenvolgende jaarschijven, toegelicht in de kadernota en begroting.
- Proefprojecten moeten het mogelijk maken om de effecten te meten en aan de knoppen te draaien, of indien nodig de ontwikkeling te staken.
- Toetsing van de rechtmatigheid blijft een vast element in de afweging.
- In de rapportages aan het algemeen bestuur worden de gerealiseerde effecten verantwoord. Daarbij bezien we niet alleen de effecten in de exploitatie van GBLT en de invorderbaten, maar ook de effecten in de kwijtschelding en oninbaar, ten laste van de opdrachtgevers.

De genoemde bedragen zijn voorbeeldbedragen. De bedragen kunnen nog veranderen als gevolg van het gereedkomen van de begroting 2022 en de objectieve prognose van de invorderbaten. De omvang van de reservering tot € 0,75 miljoen kan ruwweg onderbouwd worden. Het dagelijks bestuur kan daarnaast kiezen om in plaats van de genoemde € 0,75 miljoen een ander bedrag te reserveren. De mate waarin het sociaal incasseren wordt ingezet is immers een beleidsmatig besluit dat ziet op de maatschappelijke wenselijkheid en de draagkracht van de deelnemers. Zo kan een keus voor € 0,5 miljoen ook worden onderbouwd.



Overigens blijft het saldo van dit voorstel (verhoging van € 1,7 minus een reservering van € 0,75 miljoen) in alle jaren positief voor de deelnemersbijdragen op begrotingsbasis.

Een programmatische aanpak

Wij zien twee doelgroepen voor de verdere ontwikkeling van sociaal incasseren. De eerste klantgroep betreft de eerder besproken groep 'niet-kunners', de burgers die wij kunnen herkennen in onze data omdat zij gedurende meerdere jaren kennelijke financiële problemen hebben. De tweede groep is de nieuwe groep 'niet-kunners', de burgers die wij nog niet herkennen, maar voor het eerst de belastingsschuld niet kunnen voldoen. In een bijlage zijn de mogelijkheden voor sociaal incasseren geschilderd. Ook is een indicatie gegeven van de financiële effecten.

De aanpak van de eerste groep is eerder al aan het bestuur voorgelegd. Voor de tweede groep zien we twee mogelijkheden. In de bijlage zijn de opties inhoudelijk verder toegelicht. Alle drie de opties zijn apart in te zetten, maar ook in combinatie. Met de combinatie kunnen we op verschillende manieren en met verschillende timing interveniëren. We stellen dan ook een gecombineerde aanpak voor:

1. Interne sociale incasso

Interne sociale incasso is de inzet van eigen medewerkers (dus niet een extern deurwaarderskantoor) op de doelgroep 'niet-kunners' met kennelijke financiële problemen. De eerste vingeroefening in 2019 met het intern sociaal incasseren heeft positieve effecten laten zien. Alle aanleiding dus om dit verder door te zetten. In 2020 hebben we dit proces vanaf maart vanwege corona helaas on hold moeten zetten. Ook in de eerste helft van 2021 lijkt het nog niet mogelijk om vol op dit proces in te zetten, huisbezoeken zijn nog steeds niet verantwoord. We stellen dan ook voor om de eerste helft van 2021 vooral te gebruiken voor de geschetste aanscherping, onderzoeken en juridische borging van dit proces.

De kosten voor deze aanpak worden geraamd in een bandbreedte van € 150.000 - € 200.000, voornamelijk voor interne capaciteit. De financiële effecten in de belastingopbrengst voor de opdrachtgevers zijn naar verwachting beperkt.

2A Voorbellen

In een vervolgfase kunnen we overwegen om de burgers te identificeren die voor het eerst geplaatst zijn voor financiële problemen. Dat kan door eerst (telefonisch) contact te leggen, voordat een dwangbevel wordt opgelegd. Dat is in potentie een grote groep van 80-100.000 klanten. Het voorbellen van klanten kan GBLT niet met eigen capaciteit uitvoeren. In de bijlage wordt voorgerekend wat de financiële consequenties zijn op basis van de ervaringscijfers van een externe partij. Het voorstel is om in de eerste helft van 2021 een beperkte proef met maximaal 10.000 klanten te doen. Deels in een van de economisch minder sterke regio's in ons verzorgingsgebied, deels in een juist economisch sterke regio. Dit geeft ons eigen ervaring met dit instrument, en meer zicht op de financiële en maatschappelijke gevolgen in de specifieke GBLT-context. Op basis van deze proef kan dan later in 2021 een gericht advies over geen, gedeeltelijke of gehele inzet van dit instrument opgesteld worden.

De kosten en financiële effecten zijn zeer onzeker. Een eerste schatting voor de externe ondersteuning op voorbellen kan oplopen tot circa € 200.000. Daar staat een besparing op deurwaarders tegenover van ongeveer € 100.000. Dus netto € 100.000 exploitatiekosten. De effecten voor de invorderbaten zullen groot zijn. De voorbeeldberekening laat een afname zien van bijna € 900.000. Daar staat tegenover dat de burgers (in financiële problemen) die bedragen niet hoeven op te hoesten. Dat kan ook als maatschappelijke winst worden gezien. Elk van deze bedragen is afhankelijk van verdere uitwerking en gekozen dimensionering. Die komen aan bod in nadere voorstellen.



2B Aansluiten vroegsignalering

Als burgers in financiële problemen komen, zal GBLT dat niet als eerste signaleren. Waarschijnlijker is dat de nutsbedrijven of woningcorporaties dat eerder signaleren. GBLT kan dus weinig vroegsignalering geven aan de maatschappelijke partners bij schuldhulpverlening. Omgekeerd kan GBLT wel vroegsignalering ontvangen.

In de eerste helft van 2021 willen we de benodigde uitwerking op juridisch gebied voor het interne sociaal incassoproces uitwerken. Hierbij nemen we ook de aansluiting op vroegsignalering mee. Lukt het om de randvoorwaarden daarvoor juridisch (fiscaal en AVG) te vervullen, dan willen we in de tweede helft van 2021 een eerste proefaansluiting realiseren met één gemeente. De voorkeur gaat daarbij uit naar een van onze "eigen" gemeentes. Een proefaansluiting geeft ons meer inzicht in de benodigde technische en personele inzet en de financiële consequenties (op invorderbaten en het percentage oninbaar). Eind 2021 kunnen we dan een gericht advies uitbrengen over de toekomst: is het een nuttig en efficiënt middel in de context van GBLT?

Het aansluiten bij het formele traject van vroegsignalering vraagt vooral te automatiseren activiteiten. De kosten daarvan zijn beperkt.

Onduidelijk is vooralsnog welke financiële gevolgen aansluiting voor GBLT gaat hebben. Versturen we hierdoor minder invorderdocumenten? Dan heeft dit effect op de te realiseren invorderbaten. Boeken we meer of juist minder vorderingen (gedeeltelijk) oninbaar? Dan heeft dit mogelijk impact op de voorziening oninbaar van de deelnemers. Deze effecten kunnen we pas goed inzichtelijk maken na een eerste proefaansluiting.

Wij zullen werken met proefprojecten om de effecten te kunnen beheersen. Die effecten kunnen zijn:

- Maatschappelijke reactie op de gewijzigde werkwijze voor groepen belastingbetalers
- De rechtmatigheid van het geboden maatwerk (fiscaal en persoonsgegevens)
- Effect op de betaaldiscipline van de (overige) belastingplichtigen
- (Hogere) exploitatiekosten bij GBLT voor invordering en klantencontact
- (Lagere) invorderbaten bij GBLT door afnemende hoeveelheid opgelegde kosten
- Andere effecten in de belastingopbrengst bij opdrachtgevers door verschuivingen in kwijtschelding en oninbaar.

De proefprojecten en afstemming met collega-kantoren verschaffen gaandeweg inzichten die het mogelijk maken om 'aan de knoppen te draaien'.

Op basis van de proefprojecten worden aan het bestuur voorstellen voorgelegd met een concrete inschatting van de maatschappelijke en financiële effecten.

Personele gevolgen

De personele gevolgen zullen in latere deelvoorstellen worden gemotiveerd bij het bestuur. Voor de scope van dit voorstel volstaat een indicatie.

Het intern sociaal incasseren vraagt structureel extra capaciteit. De eerste gedachten gaan uit van circa 2 fte. Dat kan door extra personeel te werven. Maar we willen begin 2021 vooral ook onderzoeken of en hoe we deze werkzaamheden breder in de organisatie kunnen beleggen, bijvoorbeeld bij specifieke medewerkers van het KCC. Daarmee hopen we de capaciteit tegen beperkte(re) kosten uit te kunnen breiden. Omdat er geen sprake is van beslaglegging, is het niet noodzakelijk dit soort huisbezoeken uit te laten voeren door een deurwaarder. Daardoor ontstaan ook mogelijkheden de efficiëntie te verhogen. Onze medewerkers wonen verspreid over het verzorgingsgebied. Gerichte inzet van meerdere medewerkers in deeltijd voor huisbezoeken in de woonomgeving beperkt daarmee onnodige reisbewegingen.

Voorbellen en aansluiten bij vroegsignalering hebben geen consequenties op personeel vlak bij GBLT.



Financiële gevolgen

Zie voorstel.

Architectuurtoets

ICT-maatregelen zijn niet het hoofdbestanddeel van de vernieuwende werkwijze. Waar nodig zal de toets op architectuur worden opgenomen in de nadere voorstellen.

Juridische gevolgen

Voor het intern sociaal incasseren hoeft geen specifieke extra actie te worden ondernomen, alle activiteiten passen binnen de geldende juridische kaders zoals vastgelegd in de invorderingswet, kostenwet en leidraad invordering. Uitwisseling met externe partijen in het kader van de (dwang)invordering is toegestaan. Het voorbellen valt hier ook onder. Wel moet hiervoor een verwerkersovereenkomst aangegaan worden met een eventuele nieuwe externe partij.

De uitwisseling in het kader van vroegsignalering vraagt om een andere juridische benadering. In dit geval worden er gegevens uitgewisseld voor een ander doel dan (dwang)invordering. Hiervoor zal door de ontvangende partij (gemeente) ontheffing aangevraagd moeten worden middels formulier B van het Uitvoeringsregeling besluit gegevensverstrekking GBLT.

Publicatie

Dit besluit hoeft in deze fase niet gepubliceerd te worden.

Communicatie

Bij de uitvoering van de programmatische aanpak komt de communicatie naar meerdere stakeholders uitgebreid aan bod. Die communicatie richt zich dan op de klantdoelgroepen, op de medewerkers die betrokken zijn (intern en extern, de opdrachtgevers en mogelijk ook de media). Dat wordt uitgewerkt in de nadere voorstellen.

De eerste stap is de informatievoorziening aan de opdrachtgevers. De begroting is daarvoor het geëigende middel.

Gevolgen voor privacy en informatiebeveiligingsrisico's

Gevolgen voor privacy en informatiebeveiligingsrisico's zijn er zeker en die willen we beheersen – uiteraard in afstemming met de functionaris gegevensbescherming - door een DPIA te laten opstellen voor het sociaal incasseren. Voor alle drie de mogelijkheden geldt dat we goed willen borgen hoe en waar we gegevens voor mogen verzamelen, vastleggen én gebruiken.

Andere uitvoeringsgevolgen en risico's

Recente ontwikkelingen bij de Belastingdienst en ook het Inlichtingenbureau maken duidelijk dat het financiële verkeer tussen de overheid en de (minder draagkrachtige) burgers veel maatschappelijke aandacht zal trekken. In beginsel zal de samenleving sympathiek staan tegenover sociaal incasseren, maar kritische aandacht zal er ook zijn. Dat is overigens ook het geval, wanneer het sociaal incasseren niet of anders wordt opgezet. Wij willen door monitoring ook de maatschappelijke waardering inzichtelijk maken.

Evaluatie

Het voorstel zal in de begroting 2022 worden verwerkt en op hoofdlijnen toegelicht. Dat raakt ook de begrotingswijziging 2021. In maart/april komen die in dagelijks en algemeen bestuur. Daarna volgt de zienswijzeprocedure bij de opdrachtgevers.



Na instemming zullen de voorgestelde onderzoeken en pilots gebruikt worden als input voor de definitieve besluitvormingsdocumenten.

Bijlagen

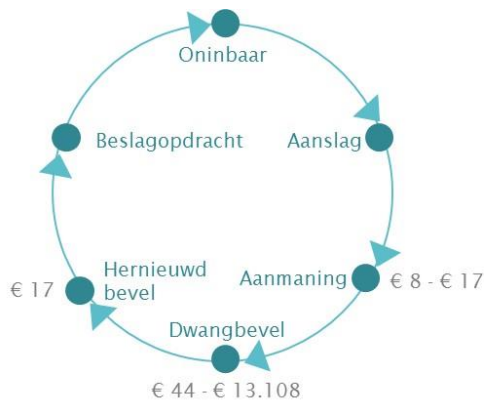
Bijlage: Mogelijkheden voor sociale incasso.

Bijlage: Mogelijkheden voor sociale incasso

Het sociale incassoproces van GBLT richt zich op de doelgroep “niet-kunners”: de klanten die (structurele) financiële problemen ervaren. Deze groep is weer onder te verdelen in twee groepen. Als eerste de groep die wij op basis van de betaalhistorie in onze systemen kunnen identificeren. Bij de tweede groep is de betaalproblematiek nieuw: er is sprake van financiële problematiek, maar deze is net ontstaan. Deze groep kunnen we niet op basis van onze historische gegevens identificeren. De aanpak voor deze twee groepen moet dan ook verschillend zijn.

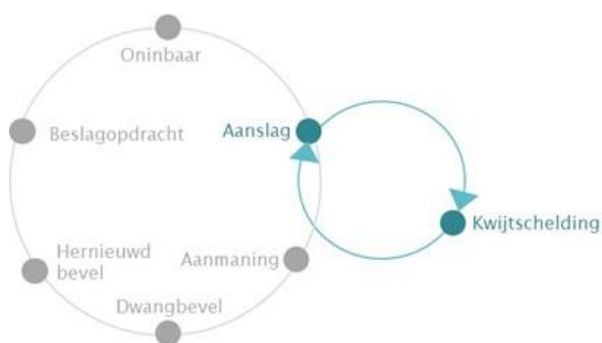
KLANTGROEP 1: HISTORIE VAN STRUCTURELE BETALINGSPROBLEMATIEK

De klanten in deze groep bleken in de afgelopen jaren niet of nauwelijks in staat hun belastingsschuld te voldoen. Voor deze specifieke groep hebben we in 2019 de pilot Sociaal Incasseren opgezet. Doel was het doorbreken van de jarenlange vicieuze cirkel:



De vicieuze cirkel: het volledige dwanginvorderingsproces wordt meerdere jaren doorlopen, telkens eindigend in een oninbaarverklaring. In grijs de kosten waarmee de klant in de diverse stappen wordt geconfronteerd.

Direct na aanslagoplegging hebben we actief contact gezocht (telefonisch of middels een huisbezoek) om te achterhalen waaróm de klant niet kon betalen. Op basis van het antwoord op die vraag is samen met de klant gezocht naar een (structurele) oplossing. Heeft de klant bijvoorbeeld recht op kwijtschelding? Zou de klant gebaat zijn bij schuldhulpverlening? Of moet de vordering direct (deels) oninbaar verklaard worden, in plaats van pas ná het standaardtraject via de externe deurwaarder?



Alternatief proces 1:
Opname in (geautomatiseerde)
kwijtschelding
(Structurele oplossing)



Alternatief proces 2:
Direct oninbaar verklaard, al dan niet
na inzet van schuldhulpverlening
(Tijdelijke oplossing, voor 1 tot 3 jaar)



De resultaten uit deze pilot waren positief. Zo bleek in 45% van de afgehandelde gevallen dat de klant recht had op kwijtschelding. Door de klant te helpen met de aanvraag, en te zorgen voor toestemming voor automatische toetsing, zien we deze klanten nu niet meer terug in het (dwang-)invorderingsproces. In ongeveer 20% van de gevallen zijn we direct overgegaan tot een oninbaarverklaring, omdat duidelijk was dat er zowel nu als in de komende jaren geen financiële ruimte was voor betaling. Er was bijvoorbeeld sprake van een hoge schuld bij de belastingdienst, of er liepen al diverse beslagen waardoor er geen ruimte meer was boven de beslagvrije voet. Een deel is doorverwezen naar een vorm van schuldhulpverlening. Op termijn zal voor deze laatste groep de vordering uiteindelijk ook (deels) oninbaar verklaard worden, bijvoorbeeld vanwege de schone lei-afspraken uit de schuldsanering. Al deze aanpassingen schelen onnodige stress bij de klant, en onnodig werk en kosten bij GBLT. Bij alle contacten bleek ook dat onze klanten deze aanpak waarderen. Het actief contact zoeken, en de focus leggen op het zoeken naar een oplossing werd gewaardeerd. Alle reden dus om door te gaan met deze werkwijze.

Helaas hebben we in 2020 het werk grotendeels moeten stopzetten. Vanwege corona vonden we het niet verantwoord om huisbezoeken af te leggen. Zodra het weer veilig genoeg is, pakken we deze werkwijze weer op. Wel doen we dat in een wat aangepaste vorm:

- Bij nadere inspectie kwamen we dossiers tegen die niet meer actueel waren. Er bleek geen actieve plicht meer te bestaan door bijvoorbeeld bedrijfsbeëindiging of faillissement. Klanten waren overleden of woonden niet langer in ons verzorgingsgebied. Of de financiële situatie van de klant was dusdanig verbeterd dat de recente aanslagen wél op tijd betaald werden. Vóór hervatting van het sociaal incasseren scherpen we dus eerst de selectiecriteria aan op basis van recente data.
- Voor de telefonische contacten hebben we een aantal medewerkers van Innens gedeeltelijk vrijgemaakt. De huisbezoeken werden uitgevoerd door onze twee interne deurwaarders. De capaciteit was daarmee beperkt, terwijl het werk intensiever bleek dan vooraf verwacht. Capaciteitsuitbreiding (inclusief training) is voor een adequate uitvoering dus nodig. Dat kan door extra personeel te werven. Maar we willen begin 2021 vooral ook onderzoeken of en hoe we deze werkzaamheden breder in de organisatie kunnen beleggen, bijvoorbeeld bij specifieke medewerkers van het KCC. Die krijgen een training. Daarmee hopen we de capaciteit tegen beperkte(re) kosten uit te kunnen breiden. Omdat er geen sprake is van beslaglegging, is het niet noodzakelijk dit soort huisbezoeken uit te laten voeren door een deurwaarder. Daardoor ontstaan ook mogelijkheden de efficiëntie te verhogen. Onze medewerkers wonen verspreid over het verzorgingsgebied. Gerichte inzet van meerdere medewerkers in deeltijd voor huisbezoeken in de woonomgeving beperkt daarmee onnodige reisbewegingen.
- De medewerkers die in 2019 hebben gebeld met klanten, deden dat vanuit hun eigen telefoonnummer. Zo kon de klant ook terugbellen als de situatie daar om vroeg. Deze situatie heeft echter praktisch nadelen. Wat als betreffende medewerker bijvoorbeeld ziek is of verlof heeft? Dan loopt de klant weer vast. Voorstel is om te onderzoeken of het nuttig is om een apart telefoonnummer in te richten specifiek voor deze klanten. Dan worden zij altijd te woord gestaan, door medewerkers die hiervoor speciaal getraind zijn.

KLANTGROEP 2: NIEUWE BETALINGSPROBLEMATIEK

De klanten met een meerjarige historie van betalingsproblematiek kunnen we dus identificeren vanuit onze systemen. Dat geldt niet voor de klanten die recenter in financiële problemen zijn geraakt, of de komende tijd gaan raken. Nieuwe dossiers zullen altijd ontstaan, maar door de gevolgen van corona is de verwachting dat dit er meer zullen worden. Juist voor deze groep is de systematiek van *vroegsignalering* ontworpen. Hoe eerder bekend is dat er betalingsproblematiek ontstaat, hoe eerder deze ook aangepakt kan worden.

Hoe identificeren we als GBLT deze klanten voordat ze een langdurige historie opbouwen?

Op dit moment zien we twee mogelijke ingangen. Apart of in combinatie inzetbaar. In beide gevallen is hiervoor een externe samenwerking nodig.



A. Voorbellen

De ombudsman heeft enkele jaren geleden al een pleidooi gehouden om voorafgaand aan het versturen van een aanmaning eerst contact op te nemen met de klant. Zijn gedachte is dat je op die manier vroegtijdig in kaart kunt brengen of een klant wellicht financiële problemen ervaart. Gezien de hoeveelheid aanmaningen die GBLT jaarlijks verstuurt (200-250.000) hebben we dit idee niet opgepakt. De vraag is bovendien of je daarmee niet de groep te groot maakt. Veel aanmaningen komen voort uit gewoon “vergeten te betalen”, en zijn daarmee een slechte indicator voor mogelijke financiële problemen.

Het dwangbevel lijkt voor een dergelijke aanpak een betere indicator. Het is bovendien hét dwanginvorderingsdocument dat het meeste bijdraagt aan de schuldenlast, gezien de kosten die daarbij in rekening worden gebracht. Maar ook het aantal verstuurd dwangbevelen ligt bij GBLT – gezien onze omvang – hoog, 80-110.000 op jaarbasis. Voorbellen in deze groep is daardoor niet uitvoerbaar binnen GBLT. Het kan wel extern belegd worden. Er zijn partijen op de markt die hier al (ruime) ervaring mee hebben opgedaan, ook op het gebied van lokale belastingen.

Een van deze partijen heeft wat ervaringscijfers met ons gedeeld. Als we die ervaringscijfers toepassen op het gemiddelde aantal van onze dwangbevelen, dan zouden er zo’n 13.500 vorderingen betaald worden zonder voorafgaand dwangbevel. De groep waarmee wel contact is geweest, maar géén betaalafsprake te maken is (ongeveer 9000 klanten), zal naar verwachting deels bestaan uit klanten die (grote) financiële problemen ervaren. Deze groep kan, voor zover na onderzoek van toepassing blijkt, na identificatie opgenomen worden in klantgroep 1, en door GBLT zelf benaderd worden volgens de beschreven aanpak. Op deze wijze kunnen we voorkomen dat deze klanten een (langdurige) historie van schulden gaan opbouwen.

Een dergelijke actie heeft uiteraard wel financiële impact. Enerzijds worden er extra kosten gemaakt, voor de uitbesteding aan een gespecialiseerd bureau. Anderzijds worden er lagere invorderbaten gerealiseerd, aangezien er minder dwangbevelen verstuurd worden. Verderop in dit document wordt een eerste indicatie gegeven van de voorziene financiële consequenties.

B. Aansluiten bij het landelijk convenant vroegsignalering

Per 1-1-2021 wordt de gewijzigde Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (WgS) van kracht. Deze wijziging geeft gemeenten de mogelijkheid om gegevens van burgers met betalingsachterstanden in een vroeg stadium uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld en kunnen zij actief schuldhulpverlening aanbieden. Dit doen zij door een sociaal wijkteam of speciaal vroeg-erop-af-team naar de betreffende klant te sturen. Dit team geeft de aangesloten schuldeisers een signaal om een invorderstop van drie maanden in te lassen, de zogenaamde adempauze. In deze drie maanden helpt het team de klant orde op zaken te stellen, en betaalafspraken te maken met schuldeisers. De klant krijgt dus hulp bij het oplossen van de (financiële) problemen, van een partij die geen invorderbelang heeft. Dat scheelt een hoop deurwaarders aan de deur, en contacten met alle losse schuldeisers. Het primaire doel van vroegsignalering is het voorkomen dat een betalingsachterstand uitgroeit tot een (problematische) schuld.

In de WgS worden de organisaties die zich bezighouden met lokale belastingen niet genoemd. Dat is begrijpelijk, want de signaalwaarde van deze organisaties is laag. Aanslagen worden immers slechts eens per jaar opgelegd, terwijl de eerdergenoemde partijen maandelijks facturen versturen. Toch hebben diverse gemeentes al bij GBLT aangegeven dat zij graag zouden zien dat ook wij aansluiten bij dit proces. Vanuit onze “eigen” gemeentes horen we dat ze het lastig vinden de WgS uit te voeren, maar daarbij hun eigen gemeentelijke belastingen buiten beschouwing te moeten laten. Van andere gemeentes binnen ons verzorgingsgebied hebben wij dit verzoek eveneens ontvangen. Ook GBLT zelf zou graag willen aansluiten. Niet zozeer vanwege onze signaalwaarde dus, maar juist vanwege de signaalwaarde van de andere partijen. Wij zouden bij aansluiting immers wel het signaal

krijgen dat een van onze klanten financiële problemen heeft, en kunnen bijdragen aan de adempauze en betaalafspraken.

Vroegsignalering is aan de kant van de aanleverende partijen een (grotendeels) geautomatiseerd proces. Aanlevering van betalingsachterstanden (in ons geval bijvoorbeeld op basis van de aanwezigheid van een dwangbevel of hernieuwd bevel) gebeurt middels het verzenden van een bestand dat gegenereerd wordt uit de eigen systemen. De ontvanger is een centraal meldpunt. Dit meldpunt bepaalt op vooraf vastgestelde criteria of een (combinatie) van signalen aan de betreffende gemeente moet worden doorgestuurd. Vanaf dat punt pakt de gemeente het verder op. Bij terugmelding moet de aanleverende partij de invorderingsactiviteiten voor drie maanden staken. Ook die actie kan grotendeels geautomatiseerd plaatsvinden in de achterliggende systemen. Al met al zou het van GBLT niet veel extra capaciteit vragen om aan te sluiten. Het vraagt wel een behoorlijke inspanning op de voorbereiding. Juridisch (fiscaal en AVG) moeten er goed uitgezocht op welke wijze we dit kunnen vormgeven. En met alle betrokken partijen moeten verwerkingsovereenkomsten afgesloten worden. Dit is echter een eenmalige inspanning.

FINANCIELE EFFECTEN

1 Interne sociale incasso

Met het interne sociale incassoproces hebben we in 2019 al ervaring opgedaan. Daaruit is een aantal aanscherpingen van het proces gevolgd.

- Aanscherpen selectie: het maken van een aangescherpte selectie heeft geen financiële consequenties, dit kunnen wij realiseren binnen de huidige bezetting.
- Voor het gericht uitvoeren van dit proces blijkt meer capaciteit nodig. Dat kan door extra mensen te werven voor dit proces, of door bredere inzet van eigen medewerkers. Dat laatste heeft de voorkeur van GBLT. Vanwege de genoemde te behalen efficiencyvoordelen, maar ook omdat dit medewerkers de kans geeft zich verder te ontwikkelen, waardoor de duurzame inzetbaarheid stijgt. Bij inzet van meer GBLT-capaciteit is wel vervangingsinhuur nodig. Voor twee extra fte in dienst (vast of met een tijdelijk contract) moet gerekend worden met ongeveer € 120.000 op jaarbasis. Voor totaal 2 fte inhuur – inclusief training en inwerktijd - liggen de kosten rond € 155.000 voor het eerste jaar, en rond de € 145.000 voor de vervolgjaren.
- Het opzetten van een speciaal telefoonnummer, en doorrotering van gesprekken naar een specifieke groep medewerkers kost rond de € 7.500 op jaarbasis.
- Uitvoeren van een DPIA voor sociaal incasseren (inclusief de mogelijkheid om klantgegevens extern te verrijken met telefoonnummer en e-mailadressen). Uitvoering van een DPIA vergt een eenmalig geschat capaciteitsbeslag van 160 uur verdeeld over verschillende functies. De kosten hiervoor bedragen ongeveer € 12.000.

2A Voorbellen

Op basis van 90.000 dwangbevelen op jaarbasis, is de volgende grove indicatie te maken:

Uitbesteding aan derde partij (inrichting, training, verrijking gegevens en daadwerkelijke afhandeling gesprekken)	- € 180.000
Effect invorderbaten bij 13.500 dwangbevelen minder	- € 775.000
Effect invorderbaten bij 6750 hernieuwde bevelen minder	- € 115.000
Kostenbesparing CCP bij 6750 hernieuwde bevelen minder	€ 32.000
Kostenbesparing CCP bij 3375 beslagopdrachten minder	€ 50.000

Samengenomen “kost” het invoeren van een voorbelprogramma over de gehele breedte dus ongeveer € 990.000 op jaarbasis. Dat is een stevige investering. Anderzijds is het ook een stevige maatschappelijke winst te noemen, want hiermee besparen we onze klanten ruim € 890.000 aan kosten/schuldenstapeling.



Het is ook mogelijk om niet de gehele groep, maar een specifiek deel ervan te benaderen. Bijvoorbeeld alleen dwangbevelen in de economisch minder sterke regio's. Deze kunnen we bijvoorbeeld selecteren op basis van een bovengemiddeld aantal dwangbevelen. Of toch pas gaan bellen bij een dreigend hernieuwd bevel. De totale kosten van een kleinere groep liggen uiteraard navenant lager, maar dat geldt ook voor het te behalen effect.

We stellen voor om in 2021 een beperkte proef te doen van ongeveer 10.000 klanten. Doorrekenend op bovenstaande ervaringscijfers komen we dan indicatief uit op een investering van ongeveer € 110.000, waarvan zo'n € 98.000 aan lagere invorderbaten/maatschappelijke kosten. Op basis van de resultaten van deze proef kan een gefaseerde aanpak opgesteld worden voor de jaren daaropvolgend.

2B Aansluiten vroegsignalering

Zoals aangegeven ontstaan bij het aansluiten bij het formele traject van vroegsignalering vooral te automatiseren activiteiten. Onduidelijk is vooralsnog welke financiële gevolgen aansluiting voor GBLT gaat hebben. Versturen we hierdoor minder invorderdocumenten? Dan heeft dit effect op de te realiseren invorderbaten. Boeken we meer of juist minder vorderingen (gedeeltelijk) oninbaar? Dan heeft dit mogelijk impact op de voorziening oninbaar van de deelnemers. Deze effecten kunnen we pas goed inzichtelijk maken na een eerste proefaansluiting.

Voor we een proefaansluiting kunnen realiseren is een gedegen voorbereiding noodzakelijk, die eenmalig meer capaciteit gaat vragen. Het juridisch goed onderbouwen van een eventuele aansluiting kunnen we meenemen in de onderzoeken die we in het kader van het interne sociaal incassoproces al willen uitvoeren. De technische uitwerking (de daadwerkelijke gegevensuitwisseling) is inmiddels al door diverse gemeentes uitgedacht en getest, GBLT kan dus gebruikmaken van de al ontwikkelde standaarden. Deze zullen wel nog intern geïmplementeerd moeten worden. We schatten de eenmalige investering hiervoor op € 10.000.