

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 24 juni 2025

Bedrijfsvoering - Interne
dienstverlening en belastingen

13 2025_B&W_00451 Informatienota over voortgang van het project "De gemeente als schuldeiser" - besluitvormen

Samenstelling:

Aanwezig:

Rob Bats, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; Trijn Jongman, wethouder; Marcel Scheringa, wethouder; Miriam Slomp-Dekkers, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Samenvatting

De gemeente is zowel schuldeiser als schuldhelpverlener. In deze informatienota vertellen we hoe we deze afzonderlijke taken in de afgelopen jaren hebben samengebracht in een innovatieve werkwijze waarbij inwoners met (dreigende) betalingsachterstanden beter en sneller worden begeleid, schulden worden voorkomen en dwanginvorderingen drastisch zijn gedaald. Rode draad in deze werkwijze is een goede onderlinge samenwerking tussen de diverse domeinen.

Inmiddels geldt onze werkwijze 'De gemeente als schuldeiser' als voorbeeld voor de VNG en wordt deze gedeeld met andere Nederlandse gemeenten. Ook is de aanbeveling in het rapport van de VNG 'gemeentelijke belastingen als signaalpartner bij vroegsignalering' gebaseerd op onze werkwijze.

Informatienota

Inleiding

In onze organisatie zijn de rollen van schuldeiser en schuldhelpverlener bij diverse teams belegd. Voor de inwoners speelt dat geen rol. Zij zien de gemeente – terecht – als één organisatie.

Door verschillende wet- en regelgeving is samenwerking tussen de twee rollen niet vanzelfsprekend. Daarom is de werkwijze 'De gemeente als schuldeiser' ontwikkeld. In deze werkwijze is sprake van een brede samenwerking tussen alle domeinen in de gemeente om beleid en praktijk van sociaal en maatschappelijk verantwoord invorderen bij elkaar te brengen. Hierbij wordt ook de samenwerking gezocht met maatschappelijke organisaties, zoals Sociaal Werk De Kop en de NoordWestGroep. We hebben ons in onze werkwijze gebaseerd op de richtlijnen en inzichten vanuit de betrokken ministeries. Ook aan de adviezen die de Nationale Ombudsman gaf – na onafhankelijk onderzoek naar de knelpunten die inwoners ervaren bij het invorderen van schulden (samengevat in het rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief') – geven we in onze werkwijze op een praktische manier uitvoering.

Kernboodschap

Het doel van een brede samenwerking tussen de diverse domeinen is het proactief kunnen begeleiden van inwoners die – om welke reden dan ook - met (dreigende) betalingsachterstanden te maken

hebben of krijgen. Daarbij beseffen we dat dit iedereen kan overkomen. We zien door de nieuwe werkwijze dat deze inwoners eerder in beeld zijn en dat er vanuit het team belastingen, als schuldeiser, meer contact is met de inwoner. Door in gesprek te gaan met de inwoner worden tijdig achterstanden gesignaleerd, kan er een passende betalingsregeling worden aangeboden en eventueel warm worden 'doorverbonden' naar schuldhelpverlening als er sprake is van meerdere betalingsachterstanden. Dit voorkomt in veel gevallen dat dwanginvordering nodig is. Op deze manier worden onze inwoners sneller ontzorgd, betalen zij minder incassokosten en voorkomen we problematische schulden.

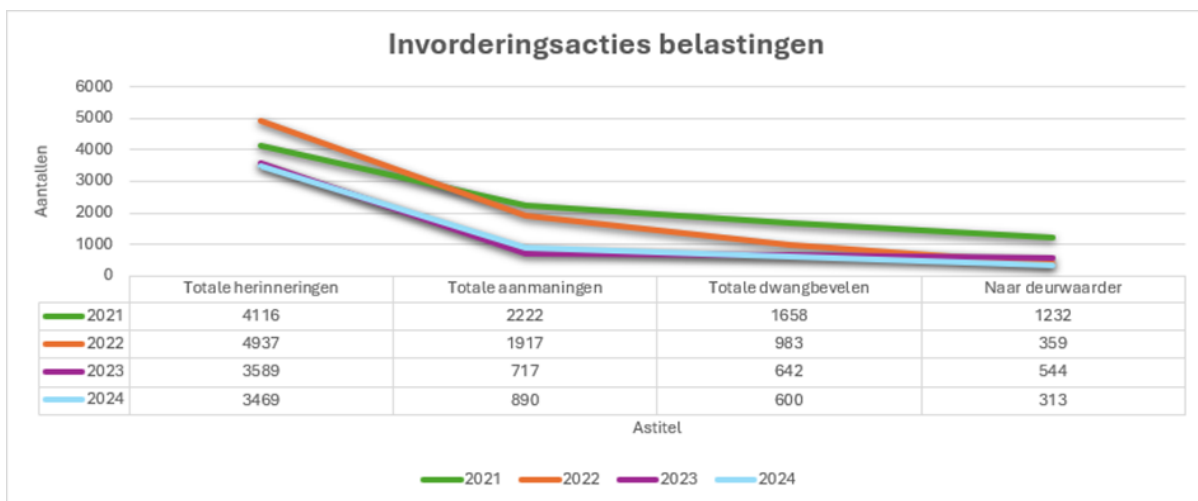
Een belangrijk onderdeel en startmoment van onze nieuwe werkwijze, zie de procesbeschrijving in de bijlage, was het opnieuw vormgeven van het invorderingsproces. Met een heldere communicatie over de gecombineerde aanslag, het actief wijzen op de diverse betalingsmogelijkheden die inwoners hebben, de laagdrempelige contactmomenten en de mogelijkheid van kwijtschelding. De positieve effecten hiervan zien we terug in een terugloop van het aantal verstuurde herinneringen en aanmaningen (zie de grafiek verderop in deze informatienota).

Bij 'De gemeente als schuldeiser' werken de betrokken teams/onderdelen in de rol van schuldeiser en schuldhelpverlening nauw samen, onder andere gemeentelijke belastingen/financiën, het sociaal domein en economische zaken.

Onze werkwijze is nieuw en daarom is – om de privacy van inwoners goed te beschermen – een DPIA uitgevoerd: een Data Protection Impact Assessment. Een DPIA is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. In onze werkwijze gaat het om de uitwisseling van noodzakelijke (contact)gegevens tussen de betrokken gemeentelijke teams. Op basis van deze DPIA heeft de Functionaris Gegevensbescherming een positief advies onder een aantal voorwaarden afgegeven. Het spreekt voor zich dat deze voorwaarden worden opgevolgd (zie onder Vervolg). Het college van B&W heeft de DPIA inmiddels goedgekeurd. Steenwijkerland is de eerste gemeente in Nederland die een DPIA heeft laten uitvoeren op dit onderwerp.

De resultaten met onze vernieuwende werkwijze zijn positief, onder andere:

- Er wordt breder gekeken naar de situatie van de inwoner. Op basis daarvan wordt een betalingsregeling vastgesteld waarbij inwoners niet onder de beslagvrije voet komen.
- Maatwerk is standaard: we kijken naar wat de inwoner nodig heeft.
- Er wordt warm doorverwezen naar schuldhelpverlening, ook als er sprake is van dwanginvordering.
- In gevallen waarbij dat noodzakelijk is, wordt een boete opgelegd die in verhouding staat tot de vordering.
- De informatiemedewerker, die 'keukentafelgesprekken' voert en aanwezig is bij diverse spreekuren, is een laagdrempelig contact met inwoners.
- Het aantal invorderingsacties is de afgelopen jaren drastisch gedaald (zie de onderstaande grafiek).



Toelichting op de grafiek: de invordering van gemeentelijke belastingen begint met een herinnering. Als niet wordt betaald volgen een aanmaning en een dwangbevel. Als ook bij een dwangbevel niet wordt betaald, wordt de vordering overgedragen naar de deurwaarder. De grafiek toont dit proces over de afgelopen 4 jaar. We zien dat ten opzichte van 2021 in 2024 16% minder herinneringen, 60% minder aanmaningen en 64% minder dwangbevelen zijn verstuurd. Daarnaast is het aantal dossiers dat naar de deurwaarder ging met 75% gedaald. We komen dus eerder in contact met de inwoner en zorgen samen voor een oplossing

Consequenties voor de gemeente

n.v.t.

Communicatie

N.v.t.

Vervolg

Onze werkwijze 'De gemeente als schuldeiser' geldt inmiddels als voorbeeld voor de VNG en wordt gedeeld met andere Nederlandse gemeenten. Ook is de aanbeveling in het rapport van de VNG 'gemeentelijke belastingen als signaalt partner bij vroegsignalering' gebaseerd op onze werkwijze. De aanbevelingen van de Functionaris Gegevensbescherming, die volgen uit de DPIA die we hebben laten uitvoeren, nemen we onverkort over. De werkwijze is inmiddels vastgelegd in een procesbeschrijving en er volgt nog een afspraken document. Landelijk zijn er ontwikkelingen om 'sociaal invorderen' te certificeren. We volgen deze ontwikkelingen nauwlettend en zullen een dergelijke certificering aanvragen als deze beschikbaar is.

Besluit

In te stemmen met de informatienota over de voortgang van het project "De gemeente als schuldeiser".

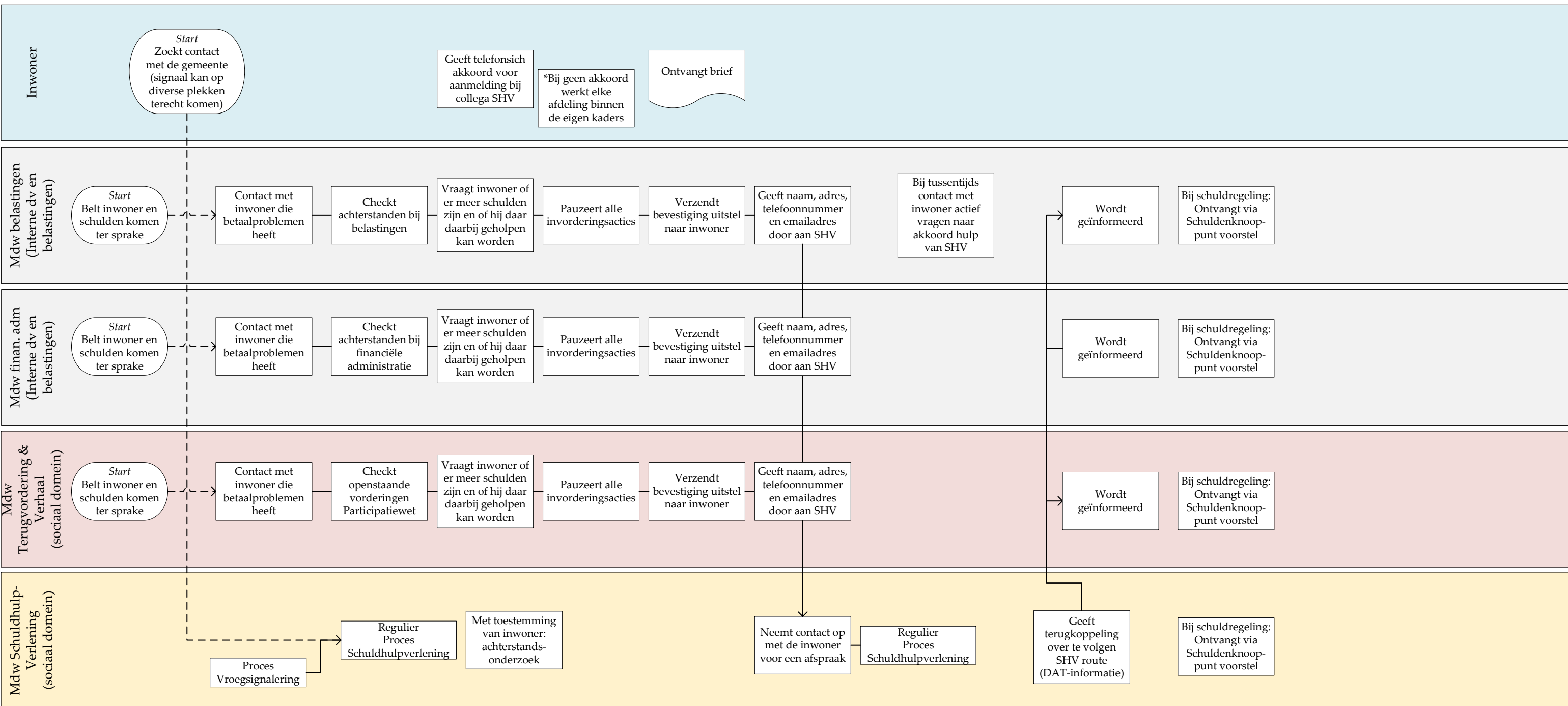
Bijlagen

1. Proces Sociaal incasseren.pdf

Proces Sociaal incasseren Steenwijkerland

“De gemeente als sociale schuldeiser”

Versie:
Maart 2025



SHV routes

- Informatie en advies
- Duurzame financiële dienstverlening
- Financiële begeleiding:
 - Budgetcoaching
 - Budgetbeheer
 - Beschermingsbewind
- Advies recht bewindvoering
- Moratorium
- Schuldregeling:
 - Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen
 - Betalingsregeling
 - Schuldbemiddeling
 - Schuldsaneringskrediet
 - Herfinanciering
 - Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen

Werkafspraken

INTERN

Er is een maandelijks overleg tussen Schuldhulpverlening, medewerker Terugvordering en verhaal (sociaal domein) en Belastingen. Tijdens dit overleg worden proces- en werkafspraken besproken. Hierin kan ook sprake zijn van casusoverleg, mits de inwoner het hulpaanbod heeft geaccepteerd en toestemming geeft voor integraal overleg.

Alle post wordt ontvangen door Belastingen. Zij informeren de andere afdelingen. Bijvoorbeeld post van een bewindvoerder over de start van beschermingsbewind.

EXTERN

Gemeente Steenwijkerland <> deurwaarder

De deurwaarder is alert op mogelijk recht op kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen. De deurwaarder wijst inwoner op SHV.

Extra informatie

Link: Schuldenknooppunt

Veelgebruikte afkortingen

MSNP: Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen
Pw: Participatiewet
SHV: Schuldhulpverlening
TV en V: Terugvordering en Verhaal
WSNP: Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen

