



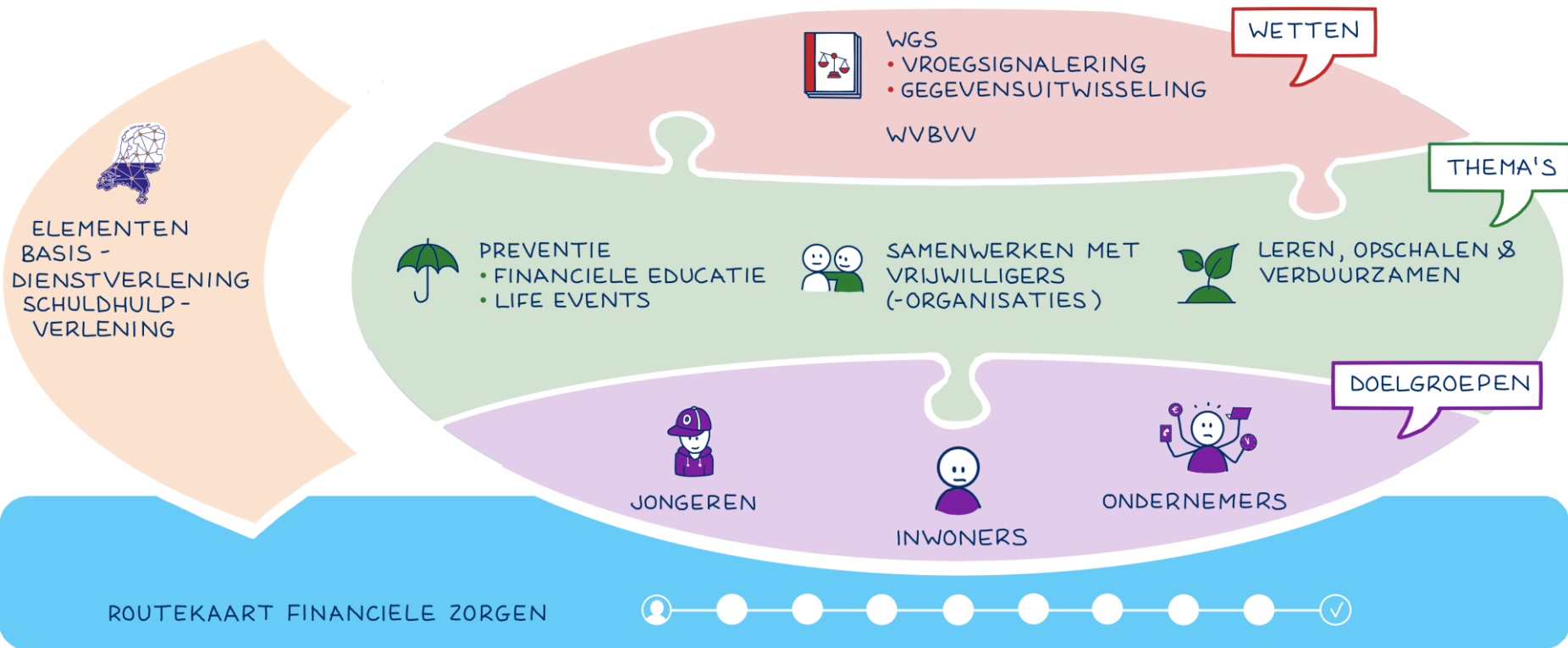
VNG Belastingconferentie

'Een stap naar voren'

18 en 19 maart 2025 | Arnhem

Samenwerken in de gemeentelijke schuldenketen & Sociaal incasseren

Ahmed Ajjaji
Jouke In der Maur
Henriëtte Dieters
Moniek Kayabal



Agenda

- Experiment vroegsignalering gemeentelijke belastingen
Wat zijn de uitkomsten, en wat kunnen we hiervan leren?
- Samenwerken en sociaal incasseren
Tips en handvatten om samen te werken voor een beter resultaat voor inwoners én gemeenten
- Interactief gedeelte met vragen en uitwisseling

Experiment vroegsignalering gemeentelijke belastingen

- Experiment 1 januari 2022 - 31 december 2024
- Evaluatie betrekking op de periode tot 30 september 2024
- **Doelstelling:** gemeenten wilden nagaan of mensen met beginnende schulden, die nog niet in beeld zijn bij gemeenten, sneller worden bereikt via signalen van betalingsachterstanden bij Gemeentebelastingen
- **Beoogde resultaten:**
 - Ruim 50% van de inwoners die gemeld worden is niet bekend bij de schuldhulpverlening en/of is nog niet eerder gemeld door een vastelastpartner;
 - Ca. 50% van de inwoners wordt bereikt middels vroegsignalering;
 - Ca. 50% minder inzet van dwangmaatregelen door Gemeentebelastingen en daardoor minder incassokosten voor de inwoner.

De uitkomsten I

- Gemiddeld 9% van het totaal aantal vroegsignalen zijn afkomstig vanuit Gemeentebelastingen.
- Uitval op BRP is bij signalen vanuit Gemeentebelastingen lager dan bij andere signalen.
- Ruim 50% van de inwoners was niet bekend bij SHV / geen eerder signaal vroegsignalering
- Gemiddeld 17% bereikt op basis van signaal
- Het gemiddelde bereik (17%) en de hulpacceptatie van inwoners met een betalingsachterstand (34% van degenen die zijn bereikt) bij de Gemeentebelastingen is vergelijkbaar met het gemiddelde bereik en de hulpacceptatie van de meldingen vanuit energiemaatschappijen, verhuurders, drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars in diezelfde gemeente.

De uitkomsten II

- Professionals zien het eenvoudig signaal als minder zwaar / minder urgent. Meerwaarde signaal zit vooral in meer matches / verrijking van andere signalen
- Praktische knelpunten: inregelen van het systeem voor aanlevering signalen kost tijd en is niet eenvoudig & ontbreken telefoonnummers
- Geen zicht op hoeveel mensen met een vroegsignaal uiteindelijk kwijtschelding hebben gekregen en of de signalen tot minder dwangbevelen hebben geleid.
- Meeste gemeenten geen beeld of er door de signalen van de gemeentelijke belastingen meer aanmeldingen bij schuldhulpverlening zijn gekomen.

De aanbevelingen

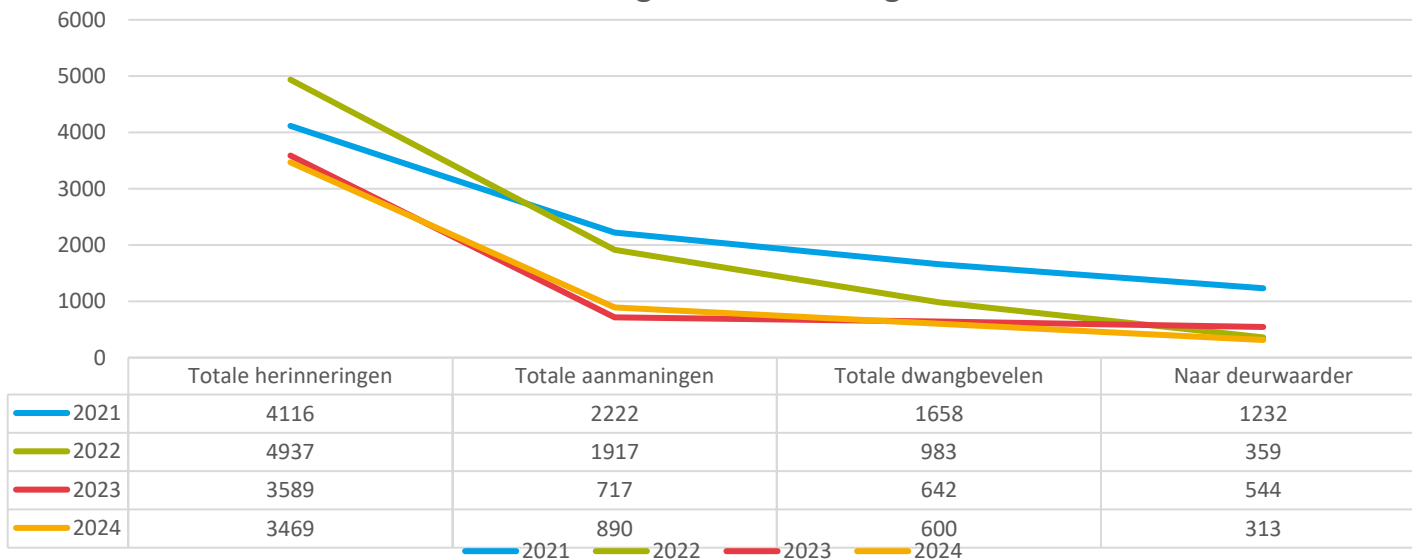
- Aanbevelingen
 1. Verbeteren van het sociaal incasseren van Gemeentebelastingen
 2. Verbeteren van de positionering en inzet van vroegsignalering
 3. Verbeter de samenwerking tussen Gemeentebelastingen en team Vroegsignalering
 4. Los praktische knelpunten op (b.v. 'signaalpiek', contactgegevens en AVG)
- Dus: 'samenwerken in de gemeentelijke schuldenketen' en 'sociaal incasseren'

Waarom sociaal incasseren?

- Schulden kunnen iedereen overkomen (o.a. bij life events)
- Ongeveer 90% van de inwoners betalen gewoon hun rekeningen en van de overige 9% zijn 3% de niet willers en 6% de niet kunnens.
- Sociaal incasseren helpt de welwillende inwoner aan een duurzame oplossing
- Het vermindert onnodige beslagopdrachten en andere kostenverhogende invorderingsmaatregelen en levert meer op qua opbrengsten

Resultaten Steenwijkerland

Invorderingsacties belastingen



Waarom sociaal incasseren?

- Oproep van de Nationale ombudsman*
https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Hoe%20eerder%20hoe%20beter_0.pdf
- Rapport invorderen vanuit burgerperspectief (2019)
https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Rapport%20Invorderen%20vanuit%20het%20burgerspectief%20%28003%29_0.pdf
- Waterschapsbelasting (flinke) stijging: [Waterschappen heffen ruim 300 miljoen euro meer dan in 2024](#)
- Pilot gemeentelijke belastingen vroegsignalering
https://vng.nl/sites/default/files/2025-02/evaluatie_experiment_gemeentebelastingen_vroegsignalering.pdf

Behoorlijkheidskader ombudsman

- Verdere schulden voorkomen
- Duidelijke taal en persoonlijk contact
- Maatwerk
- Beslagvrije voet
- Schuldhulpverlening
- Samenwerken
- Inning overdragen aan andere organisaties

Conclusie

Overheidsinstanties werken nog te veel vanuit de eigen kaders als zij invorderen en verrekenen. Zij verliezen hierbij het perspectief van de burger uit het oog, vaak met (verdere) schulden als gevolg.

Opbrengst inwonergegericht sociaal incasseren

- Door de diverse “simpele” communicatiemiddelen durven inwoners sneller contact op te nemen. Het werkt dus drempelverlagend en geeft vertrouwen aan de inwoner.
- Inwoners van Steenwijkerland voelen zich gehoord en begrepen, en weten dat de gemeente meedenkt in bijvoorbeeld een passende betalingsregeling.
- Maximale inzet op contactherstel levert meer contactmomenten op.
- Schulden klein houden zorgt voor een snellere aflossing van de achterstand en helpt nieuwe schulden en achterstanden te voorkomen
- Hulp aanbieden bij financiële problemen draagt bij aan structurele oplossingen voor alle schulden en zorgt uiteindelijk voor vertrouwen



AANSLAGBILJET

BETALINGSHERINNERING AANMANING

DWANGBEVEL VOORAANKONDIGING



COMMUNICATIE

- TAAL & TOON
- INFORMATIE
- BEREIKBAARHEID



SAMENWERKEN MET GEMEENTELIJKE SCHULDENKETEN

- MET O.A. SCHULDHULPVERLENING & VROEGSIGNALERING



ONDERSTEUNINGSINSTRUMENTEN

- SCHULDENKNOOPPUNT (SKP) / VISH / CONVENANT LOKALE OVERHEID (CLO)



WEBSITE / PORTAAL

- MEERDERE TALEN
- MOBIELVRIENDELIJK



BELLEN

- VOORAFGAAND AAN AANMANING



BELLEN

- VOORAFGAAND AAN DWANGBEVEL



KWIJTSCHELDING

- HULP BIJ AANVRAAG, IN BIJV. BIEB / BUURTHUIS
- JAARLIJKS GEAUTOMATISEERD NA 1^{ste} AANVRAAG



HERINNERINGEN

- KOSTELOZE HERINNERING
 - HALVERWEGE BETAALTERMIJN
 - VLAK VOOR EINDE TERMIJN



HUISBEZOEK

- DOOR INVORDERAAR EN/OF DEURWAARDER



BETALING(SREGELING)

- PROMOTEN BETALEN IN TERMIJNEN, EVT MET AUTOMATISCHE INCASSO
- BETALINGSREGELING MOGELIJK VIA PORTAAL
- FLEXIBEL BIJ BETALINGSREGELING
 - AANTAL TERMIJNEN
 - HERINNERING GEMISTE TERMIJN

Algemeen: communicatie I

- Taal & Toon
 - Begrijpelijk (B1), empathisch, informatief
 - Evt. in andere talen / per doelgroep
 - Inspiratie: toolbox vroegsignalering
<https://vng.nl/artikelen/vroegsignalering>

Algemeen: communicatie II

- Informatie
 - Niet teveel tekst
 - Inhoud: betalingsregeling, kwijtschelding, schuldhulpverlening en andere ondersteuning, regelingen en voorzieningen, rechten & plichten
 - Verwijzen naar portaal / website
 - Duidelijke overzichten schulden en betalingen of verrekeningen (op verzoek)
 - Betaalgemak (b.v. QR-code, betaallink, etc.)

Algemeen: communicatie III

- Bereikbaarheid via meerdere kanalen, bijvoorbeeld:
 - Telefonisch
 - Mail
 - App
 - Chat
 - Website
- Ook in de samenwerking

Algemeen: samenwerken

- Samenwerken in de gemeentelijke schuldenketen
 - Elkaar (leren) kennen,
 - weten te vinden, en
 - samenwerken met
 - Vroegsignalering
 - Schuldhulpverlening
 - Sociaal domein breed
 - Financiën
 - Terugvordering & Verhaal PW / Invordering andere afdelingen
 - Overige

Tips t.a.v. samenwerken

- Samenwerken met gemeentelijke afdelingen vanuit verschillende wetten (Wgs / Wvbv / Invorderingswet)
- Visie en opgave als startpunt, met leefwereld inwoner als basis
- Houd rekening met inwoners die wel willen, maar niet kunnen, en eventuele bredere (schulden)problematiek
- Werk nauw samen (bijv. d.m.v. casusbesprekingen)
- Korte lijnen en warme overdracht / warm doorverwijzen naar SHV als het nodig is en met toestemming van inwoner gegevens uitwisselen
- Overkoepelend verantwoordelijke / projectleider
- Experimenteer, neem kleine stappen, maak niet direct beleid en neem de tijd
- Begeleiding veranderingsproces (communicatietrainingen, sessies met ervaringsdeskundigen, samen optrekken, etc.)
- Duidelijke procesbeschrijving

Algemeen: instrumenten

- Ondersteuningsinstrumenten
 - Schuldenknooppunt (SKP)
 - Webis
 - VISH
 - Convenant Lokale Overheid (CLO)

AANSLAGBILJET

BETALINGSHERINNERING AANMANING

DWANGBEVEL VOORAANKONDIGING



COMMUNICATIE

- TAAL & TOON
- INFORMATIE
- BEREIKBAARHEID



SAMENWERKEN MET GEMEENTELIJKE SCHULDENKETEN

- MET O.A. SCHULDHULPVERLENING & VROEGSIGNALERING



ONDERSTEUNINGSINSTRUMENTEN

- SCHULDENKNOOPPUNT (SKP) / VISH / CONVENANT LOKALE OVERHEID (CLO)



WEBSITE / PORTAAL

- MEERDERE TALEN
- MOBIELVRIENDELIJK



BELLEN

- VOORAFGAAND AAN AANMANING



BELLEN

- VOORAFGAAND AAN DWANGBEVEL



KWIJTSCHELDING

- HULP BIJ AANVRAAG, IN BIJV. BIEB / BUURTHUIS
- JAARLIJKS GEAUTOMATISEERD NA 1^{ste} AANVRAAG



HERINNERINGEN

- KOSTELOZE HERINNERING
 - HALVERWEGE BETAALTERMIJN
 - VLAK VOOR EINDE TERMIJN



HUISBEZOEK

- DOOR INVORDERAAR EN/OF DEURWAARDER



BETALING(SREGELING)

- PROMOTEN BETALEN IN TERMIJNEN, EVT MET AUTOMATISCHE INCASSO
- BETALINGSREGELING MOGELIJK VIA PORTAAL
- FLEXIBEL BIJ BETALINGSREGELING
 - AANTAL TERMIJNEN
 - HERINNERING GEMISTE TERMIJN

Stap 1: versturen aanslagbiljet

- *Schulden klein houden en oplossen*
 - Website / portaal (e-loket), in meerdere talen en gebruiks- / mobielvriendelijk
 - Kwijtschelding (evt. automatisch na eerste aanvraag), inclusief hulp bij aanvraag
 - Kwijtscheldingscheck
 - Mogelijkheden bieden voor (flexibele) betalingsregeling, evt. middels automatische incasso / via portaal & herinnering bij missen van een betaaltermijn
 - Wacht er niet te lang mee, maar stuur na de uiterste betaaldatum direct de (kosteloze) betalingsherinnering.

Stap 2: Betalingsherinnering / aanmaning

- *Schulden klein houden en oplossen*
 - Call to action
 - Het versturen van een kosteloze betalingsherinnering met een hulpaanbod bij niet kunnen betalen.
 - Herinnering halverwege en voor laatste betaling
 - Voor het versturen aanmaning persoonlijk contact zoeken door b.v. bellen
 - Bij contact (wil wel / kan niet) inzetten op haalbare structurele oplossing (voorkeur inzet SHV Voorstel 4 position paper). Bij een betalingsregeling de beslagvrije voet hanteren (Voorstel 3 uit position paper) <https://vng.nl/nieuws/naar-een-mensgericht-en-rechtvaardig-incassosysteem>
 - Boetes en verhoging(en) in verhouding tot de oorspronkelijke schuld

Stap 3: Versturen dwangbevel & vooraankondiging

- *Inzetten op een haalbare duurzame oplossing voor de schulden*
 - Persoonlijk contact voorafgaand aan dwangbevel (b.v. bellen)
 - Als persoonlijk contact via telefoon niet lukt --> huisbezoek (invorderingsambtenaar en/of deurwaarder (In Rotterdam: 23% minder oninbare bedragen na deurwaardersbezoeken)
 - Maatwerk bieden als inwoner alsnog overgaat tot betaling
 - Bij (problematische) schulden, dwangvordering niet doorzetten, maar overschakelen naar een haalbare structurele oplossing voor de inwoner, bijv. via schuldhulpverlening of een ander hulpaanbod
 - Dwangincasso in principe alleen bij niet-willers
 - Altijd rekening houden met bvv



Graag houden we contact



Word lid van ons
[VNG Forum](#) armoede en schulden
voor gemeenten



[VNG.nl/schulden](https://vng.nl/schulden)
[De routekaart Financiële Zorgen](#)



schulden@VNG.nl



070 - 373 82 32
maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur



Abonneer op de tweewekelijkse
[Nieuwsbrief schulden](#)



[Powerpointpresentaties op Slideshare](#)



[Recaps op YouTube](#)



[Podcasts op Spotify](#)

Ahmed Ajjaji

06-11519479 / ahmed.ajjaji@vng.nl

Jouke In der Maur

06-15026192 / jouke.indermaur@vng.nl

Moniek Kayabal

06-32450057 /

moniek.kayabal@steenwijkerland.nl

Henriëtte Dieters

06-20297751 / Henriette@dieters.nl