



Aan burgemeester en wethouders

Zaaknummer	554475	Portefeuillehouder(s)	Ronald Paping
Programmamanager	Mirjam Molenaar		
Ambtenaar	Larissa Jongenelen	Vertrouwelijk	Nee
Telefoonnummer	06 30051495	Datum in college	9 maart 2021
		Datum fataal	

Onderwerp: Maatschappelijk verantwoord incasseren gemeentelijke belastingen

Voorstel

1. Het maatschappelijk verantwoord incasseren middels een pilot in te zetten bij de gemeentelijke belastingen.
2. De pilot uit te laten voeren door Certin.
3. De kosten voor de pilot te dekken uit de extra coronagelden die de gemeente Arnhem voor de schuldhulpverlening vanuit het Rijk heeft gekregen.

Inleiding

Per 1 januari 2021 is de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. In de gewijzigde Wgs mogen betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen niet meer gedeeld worden in het kader van vroegsignalering. De gewijzigde Wgs neemt namelijk een maatschappelijk verantwoorde incasso als uitgangspunt. Bij een maatschappelijk verantwoorde incasso dient de crediteur persoonlijk met de inwoner in contact te treden en haar daarbij te wijzen op de mogelijkheden om de betalingsachterstand te beëindigen. Ook dient de inwoner gewezen te worden op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening. Inwoners met betalingsachterstanden van gemeentelijke belastingen kunnen volgens het Rijk met een maatschappelijke verantwoorde incasso al door de gemeente bereikt worden. Gemeenten hebben namelijk alle data over inwoners met deze betalingsachterstanden al in huis. Dit is dan ook de reden dat de gemeentelijke belastingen niet opgenomen zijn in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening en dat de gegevens met betrekking tot deze betalingsachterstanden niet meer gedeeld mogen worden in het kader van vroegsignalering.

De gemeente Arnhem vindt het belangrijk om alle inwoners met financiële problemen eerder te bereiken, maar wil zich daarbij wel aan de wet- en regelgeving houden. De gemeentelijke belastingen kunnen daarom geen onderdeel meer zijn van de Arnhemse Vroeg Eropaf aanpak. Daarom zetten we in op het uitbreiden van het maatschappelijk verantwoord incasseren van de gemeentelijke belastingen middels een pilot.



Met de pilot gaat een extern bureau (Certin) inwoners met een betalingsachterstand van de gemeentelijke belastingen bellen. Het bellen gebeurt voorafgaand aan het inzetten van gerechtelijke procedures of incasso's. Tijdens het telefoongesprek met de inwoner wordt er:

1. Een betalingsregeling getroffen;
2. Actief verwezen naar de belastingbalie voor het afgeven van een automatische incasso, en/of;
3. Actief verwezen naar de Sociale Wijkteams.

Beoogd effect

1. Inzicht te krijgen in de meerwaarde van het maatschappelijk verantwoord incasseren van de gemeentelijke belastingen en de (structurele) kosten ervan.
2. Een groter bedrag aan gemeentelijke belastingen in te vorderen zonder de inzet van gerechtelijke procedures en incasso's om toename van schulden bij inwoners te voorkomen.
3. Inwoners met financiële problemen eerder te bereiken om het ontstaan van problematische schulden te voorkomen.

Argumenten

1.1 *Gegevens van betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen mogen niet meer in het kader van vroegsignalering gedeeld worden*

Voorheen mochten de gegevens van betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen gedeeld worden in het kader van vroegsignalering. Echter, zijn de gemeentelijke belastingen niet opgenomen in het Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening doordat het Rijk de gemeentelijke belastingen als een minder geschikt signaal voor vroegsignalering ziet. Inwoners met deze betalingsachterstanden zijn namelijk al bekend binnen de gemeente. Gemeenten hebben alle data over inwoners met deze betalingsachterstand in huis en kunnen volgens het Rijk daardoor zelf via een maatschappelijk verantwoorde incasso sneller en beter deze inwoners bereiken.

1.2 *Het maatschappelijk verantwoord incasseren sluit aan op de Arnhemse visie op schulddienstverlening*

Het maatschappelijk verantwoord incasseren sluit aan op de Arnhemse visie op schulddienstverlening waarbij we onze rol als schuldeiser kritisch bekijken. We vinden namelijk dat als de vastelastencrediteuren vanuit de gewijzigde Wgs maatschappelijk verantwoord moeten incasseren we dit als gemeente ook moeten doen. Bij de afdeling W&I doen we dit al. Bij de afdeling W&I gaat de regisseur bij een signaal van schulden bij W&I een gesprek aan met de inwoner.

1.3 *Met het maatschappelijk verantwoord incasseren vorderen we de gemeentelijke belastingen bij inwoners zonder de inzet van gerechtelijke procedures en incasso's*

Certin belt inwoners met betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen voorafgaand aan de inzet van gerechtelijke procedures of incasso's. In de offerte geeft Certin aan met het bellen €234.000 aan gemeentelijke belastingen te incasseren zonder extra kosten voor inwoners. We voorkomen hiermee een toename van schulden bij deze inwoners. Met deze pilot hopen we positieve maatschappelijke en financiële effecten in het invorderingsproces van de gemeentelijke belastingen te zien. Zoals een afname in de inzet van gerechtelijke procedures en incasso's en een toename in het totaal geïncasseerde bedrag van de gemeentelijke belastingen.



2.1 Certin is een gespecialiseerd bureau om inwoners met betaalachterstanden te helpen

Certin is gespecialiseerd in het bellen van inwoners met betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen. De medewerkers van de Connectie, de uitvoerder van de gemeentelijke belastingen van de gemeente Arnhem, hebben hier nog niet veel ervaring mee. Daarnaast belt Certin inwoners niet alleen overdag maar ook in de avonden en weekenden. Dit verhoogt het bereik.

2.2 De ervaringen uit een eerdere pilot in 2020 met Certin zijn positief

Certin heeft in 2020 eerder een pilot uitgevoerd waarbij ze inwoners met betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen hebben gebeld. Tijdens deze pilot zijn er tijdens de telefoongesprekken alleen betalingsregelingen met de inwoner getroffen. Er is toen niet doorverwezen naar de Sociale Wijkteams. Hierdoor was er tijdens deze pilot geen sprake van een maatschappelijk verantwoorde incasso. De Connectie heeft deze pilot als positief ervaren. 31.6% van de inwoners die bereikt zijn door Certin met deze pilot hebben de gemeentelijke belastingen via een betalingsafpraak na het telefonische contact betaald. Door de behaalde resultaten met deze pilot verwachten we met het maatschappelijk verantwoord incasseren positieve maatschappelijke en financiële effecten in het invorderingsproces van de gemeentelijke belastingen te zien.

3.1 Het maatschappelijk verantwoord incasseren is een nieuwe ontwikkeling in coronatijd

Deze pilot is een verkenning om inwoners met financiële problemen eerder in beeld te krijgen om te voorkomen dat problematische schulden ontstaan en inwoners door te verwijzen naar ons hulpaanbod.

Kanttekeningen en risico's

1.1 Het maatschappelijk verantwoord incasseren vervangt de Arnhemse Vroeg Eropaf aanpak niet volledig

De focus van deze pilot met Certin ligt met name op de inwoner de gemeentelijke belastingen te laten betalen. De focus ligt minder op de vroegsignalering van betalingsachterstanden dan gewenst. Certin mag vanuit de AVG niet vragen aan de inwoner of er meer (financiële) problemen zijn of dat een inwoner al bekend is bij de gemeente/Sociale Wijkteams. Ook mag Certin telefonisch geen afspraak voor de inwoner maken bij de Sociale Wijkteams. Dit mocht wel toen de gemeentelijke belastingen onderdeel waren van de Arnhemse Vroeg Eropaf aanpak.

2.1 Het inhuren van Certin is duurder dan het zelf uitvoeren van de pilot

Het inhuren van een externe partij is veelal duurder dan het zelf uitvoeren van werkzaamheden. Echter, hebben de medewerkers van de Connectie nog niet veel ervaring met het bellen van inwoners met betalingsachterstanden. Door op korte termijn Certin de inwoners met betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen telefonisch te laten benaderen krijgt de Connectie de ruimte om het zelf persoonlijk benaderen van inwoners met betalingsachterstanden goed te organiseren. Dit is het lange termijn doel, mits de pilot positief geëvalueerd wordt.

3.1 Structurele kosten voor het maatschappelijk verantwoord incasseren zijn niet gedekt

Als de pilot positief geëvalueerd wordt is er nog geen dekking voor de structurele kosten van het maatschappelijk verantwoord incasseren van de gemeentelijke belastingen. De kosten voor de pilot worden betaald uit het budget voor Schulddienstverlening. Echter, dient de dekking voor de structurele kosten van het maatschappelijk verantwoord incasseren belegd te worden bij de



gemeentelijke belastingen. Deze pilot ontstaat namelijk met name vanuit onze gemeentelijke verantwoordelijkheid als belastinginnehmer waarbij we onze rol als schuldeiser kritisch bekijken en niet (alleen) vanuit de vroegsignalering voor de schulddienstverlening.

Financiën

In de offerte geeft Certin aan dat de kosten voor deze pilot €20.000 bedragen. Echter, is dit bedrag afhankelijk van het aantal inwoners dat Certin met het bellen bereikt. De kosten voor deze pilot kunnen daarom maximaal oplopen tot €30.000. De kosten voor deze pilot dekken we uit het bedrag dat we vanuit het Rijk hebben gekregen voor de extra kosten die we voor schuldhulpverlening maken in verband met corona. Wel dient de dekking voor deze kosten, als de pilot positief geëvalueerd wordt, in de toekomst structureel geregeld te worden vanuit onze gemeentelijke verantwoordelijkheid als belastinginnehmer.

Uitvoering

Ten eerste worden de activiteiten van deze pilot uitgevoerd door Certin. Ten tweede wordt er een opdracht voor de monitoring van deze pilot geformuleerd aan de Connectie. Zodat de effecten op de groep inwoners die bereikt is door Certin vergeleken kunnen worden met de groep die niet is bereikt door Certin. Tot slot wordt de pilot geëvalueerd. Na de pilot kijken we of we het maatschappelijk verantwoord incasseren op deze wijze voort willen zetten. We kijken hierbij naar de maatschappelijke effecten zoals bijvoorbeeld naar de afname van de inzet van gerechtelijke procedures en incasso's. Maar ook naar de financiële effecten zoals bijvoorbeeld naar de toename van het totaal geïncasseerde bedrag van de gemeentelijke belastingen. Verder kijken we na de pilot ook of we inwoners met betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen intensiever willen en kunnen benaderen vanuit de vroegsignalering van betalingsachterstanden.

Communicatie

Na uw besluitvorming worden alle betrokken partijen geïnformeerd.

Bijlagen

Stukken voor college

- geen