



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Nationale Ombudsman  
Mr. R.F.B. van Zutphen  
Postbus 93122  
2509 AC S GRAVENHAGE



Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Parnassusplein 5  
T 070 333 44 44  
www.rijksoverheid.nl

Datum **24 MEI 2019**

Betreft **Kabinetsreactie op rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief'**

Onze referentie  
2019-0000076815

Uw referentie  
2019/005

Geachte heer Van Zutphen,

Bij brief van 7 februari 2019 heeft u het rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief' aan mij gezonden. U schrijft dat u zich vanwege klachten en signalen die u heeft ontvangen zorgen maakt over knelpunten uit het eerdere rapport 'In het krijt bij de overheid' die nog niet zijn opgelost. Daarom richt u zich in dit rapport op de vraag waar burgers op mogen vertrouwen als de overheid schulden invordert. Ter beantwoording van deze vraag heeft u, op basis van uw bevindingen, een behoorlijkheidskader voor behoorlijke invordering opgesteld. In het verlengde daarvan doet u een aantal aanbevelingen aan overheidsinstanties, de Rijksoverheid en aan mij als staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en coördinerend bewindspersoon schulden. Hierbij ontvangt u de reactie van het kabinet op uw rapport.

Ik waardeer uw inspanningen om aandacht te blijven schenken aan de knelpunten die burgers ervaren bij het invorderen van schulden door de overheid. De schuldenproblematiek staat bij alle betrokken partijen hoog op de agenda en er wordt voortvarend aan oplossingen en verbeteringen gewerkt. Het aantal maatregelen en initiatieven om deze problematiek te lijf te gaan is nog nooit zo groot geweest. In uw rapport bevestigt u dat er de laatste jaren aanzienlijke vooruitgang is geboekt op het terrein van invorderen door de overheid, maar het rapport laat ook zien dat er nog werk aan de winkel is. In deze brief reageer ik op uw bevindingen en ga ik in op uw aanbevelingen.

#### **Rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief'**

Het rapport noemt een viertal knelpunten waar burgers tegenaan lopen als zij geconfronteerd worden met de overheid als schuldeiser:

- De complexiteit van inkomensvoorzieningen
- Ontoereikend contact tussen burgers en de overheid
- Onjuiste toepassing van de beslagvrije voet waardoor mensen onder het bestaansminimum terecht kunnen komen
- Gebrek aan maatwerk

Concluderend stelt u dat overheidsinstanties te veel vanuit de eigen kaders werken als zij invorderen en verrekenen. Om meer te redeneren vanuit het perspectief van de burger heeft u een 'behoorlijkheidskader' opgesteld. U beveelt de overheidsinstanties aan om dit behoorlijkheidskader in acht te nemen bij de invordering van schulden en vraagt mij dit behoorlijkheidskader in te bedden in de Brede Schuldenaanpak.

Datum

Onze referentie  
2019-0000076815

#### Reactie van het kabinet

Het kabinet vindt uw onderzoek waardevol. De knelpunten die u inzichtelijk maakt zijn herkenbaar en sluiten goed aan bij de ontwikkelingen die het kabinet samen met de (grote) overheidsinstanties, gemeenten en waterschappen in gang heeft gezet met de Rijksincassovisie<sup>1</sup> en met de Brede Schuldenaanpak<sup>2</sup> en het Interbestuurlijk programma om juist deze knelpunten aan te pakken. Het kabinet ziet veel overeenkomsten tussen de genomen maatregelen en uw behoorlijkheidskader. Wij zien uw rapport dan ook als steun in de rug en als bevestiging dat we de goede weg zijn ingeslagen. Veel van de elementen uit uw behoorlijkheidskader hebben wij gezamenlijk al opgepakt in het actieplan Brede Schuldenaanpak. Voor een uitgebreid overzicht van alle maatregelen uit de Brede Schuldenaanpak en de stand van zaken per maatregel verwijs ik u naar de voortgangsbrief die ik recent naar de Tweede Kamer heb verstuurd.

Omdat uw behoorlijkheidskader mede ziet op de wijze waarop de (grote) landelijke overheidsinstanties invulling geven aan hun invorderingsbeleid, heb ik uw rapport aan hen doorgestuurd met het verzoek hiervan kennis te nemen. Ik heb hen ook gevraagd in hoeverre zij nu al invulling geven aan uw behoorlijkheidskader en waar zij nog mogelijkheden zien om hun uitvoering aan te scherpen en aan te passen aan de normen die u hierin stelt. Ook gemeenten en waterschappen zetten zich in om hun invorderingsactiviteiten te verbeteren. Dit doen we onder andere samen met de (grote) overheidsinstanties en gemeenten binnen de brede schuldenaanpak en het interbestuurlijk programma, waarin ook de waterschappen partner zijn. Daarvoor verwijs ik eveneens graag naar de voortgangsbrief die ik recent naar de Tweede Kamer stuurde.

De grote landelijke uitvoeringsorganisaties, verenigd in de Manifestgroep, zijn zich bewust van de maatschappelijke rol die zij vervullen in het voorkomen en oplossen van problematische schuldsituaties. Hiertoe werken zij sinds medio 2017 met elkaar samen. Doel is om meer gezamenlijk op te treden om de schuldenproblematiek in Nederland terug te dringen. De uitvoeringsorganisaties streven ernaar om binnen de eigen mogelijkheden met betrekking tot wet- en regelgeving, processen en capaciteit, uitvoering te geven aan de door de ombudsman geformuleerde aanbevelingen. Hoewel de uitwerking van een en ander per organisatie zal verschillen, biedt het behoorlijkheidskader goede aanknopingspunten tot verdere verbeteringen.

Als het gaat om vermindering van de complexiteit van wettelijke voorzieningen wacht ik het lopende onderzoek af dat op dit moment wordt uitgevoerd naar de

<sup>1</sup> Tweede Kamer 2015-2016, 24 515, nr. 336

<sup>2</sup> Tweede Kamer 2017-2018, 24 515, nr. 431

vier toeslagen die door de Belastingdienst/Toeslagen worden uitgevoerd (IBO-toeslagen).<sup>3</sup> Het eerste deel van dit onderzoek richt zich op mogelijke verbeteringen op de korte termijn, waarbij de focus ligt op het verder terugbrengen van terugvorderingen, het vergroten van de zekerheid voor burgers en het versterken van de dienstverlening. Het tweede deelonderzoek richt zich op de lange termijn waarbij ook naar alternatieven voor het toeslagensysteem wordt gezocht.

Datum

Onze referentie  
2019-0000076815

Tot mijn tevredenheid constateer ik dat er veel wordt gedaan op het gebied van communicatie en het voorkomen van schulden, waarmee burgers ook worden geholpen hun weg te vinden in de complexiteit van verschillende voorzieningen. Daarbij wordt nu veel beter rekening gehouden met het taalniveau, LVB problematiek<sup>4</sup> en het gegeven dat burgers door stress, bijvoorbeeld door schulden, minder goed in staat zijn om verplichtingen richting de overheid te begrijpen. Het gaat daarbij vooral om het voorkomen van schulden, ik verwijs hiervoor graag naar de eerdergenoemde voortgangsbrief inzake de Brede Schuldenaanpak.

Alle organisaties sturen op verzoek overzichten van de openstaande vorderingen. Bij CAK, DUO, CJIB en SVB kunnen mensen via de websites inloggen en totaaloverzichten digitaal raadplegen. Voor het UWV en de Belastingdienst is deze digitale mogelijkheid er helaas nog niet; bij de Belastingdienst wordt een schuldenoverzicht wel op telefonisch verzoek verstrekt.

Ook op het gebied van bescherming van het bestaansminimum worden stappen gezet. Zo maakt het UWV geen gebruik van de mogelijkheid om onder omstandigheden de beslagvrije voet op nihil te stellen en legt het ook geen beslag op banktegoeden. Het CJIB kan bankbeslag leggen op het moment dat eerdere aanschrijvingen en aanmaningen niet tot inning hebben geleid. Dit wordt per maand gemaximeerd tot 500 euro en het CJIB biedt daarbij de mogelijkheid van terugstorting als daardoor financiële problemen ontstaan. Vooruitlopend op de invoering van de wet vereenvoudiging beslagvrije voet worden diverse tussenmaatregelen genomen waardoor de toepassing van de huidige wet inzake de beslagvrije voet wordt verbeterd. Ik verwijs u in dat kader naar de brief die de staatssecretaris van Financiën en ik, mede namens de minister voor Rechtsbescherming, in februari 2019<sup>5</sup> aan de Tweede Kamer hebben gestuurd.

Ten aanzien van het bieden van meer maatwerk onderschrijft het kabinet dat hier nog mogelijkheden liggen. Zo is onlangs een onderzoek uitgevoerd hoe overheidsinstanties omgaan met zwerfjongeren met schulden. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen eenvoudige vormen van gestandaardiseerd maatwerk, die voor iedereen toegankelijk zijn onder bepaalde voorwaarden en persoonsspecifiek maatwerk gericht op individuele gevallen. Voor (schuld)hulpverleners zijn er per uitvoeringsorganisatie wegwijzers en snelle contactmogelijkheden ontwikkeld om te laten zien welke maatwerk mogelijkheden er op welk moment zijn en hoe met de desbetreffende uitvoeringsorganisatie contact kan worden opgenomen. De wegwijzers zijn zodanig ontwikkeld dat deze inzetbaar zijn voor de brede groep kwetsbare personen met schulden. Er wordt tegelijkertijd al veel gedaan rond het bieden van maatwerk. Het CJIB heeft verschillende maatregelen getroffen om mensen die hun boetes niet in een

<sup>3</sup> Interdepartementaal Beleidsonderzoek Toeslagen

<sup>4</sup> Licht verstandelijke beperking

<sup>5</sup> Tweede Kamer 2018-2019, 24 515, nr. 468

keer kunnen betalen meer ruimte te bieden. Bij Wahv-boetes<sup>6</sup> zijn betalingsregelingen sinds 1 januari 2019 mogelijk vanaf een boetebedrag van 75 euro. Met ingang van 1 mei 2019 zijn betalingsregelingen vanaf 75 euro ook mogelijk voor strafrechtelijke sancties en maatregelen. Het CJIB biedt betalingsregelingen actief aan, net zoals de Belastingdienst/Toeslagen en het CAK. DUO start dit jaar met een meer persoonsgerichte manier van het innen van schulden. Dat gaat DUO doen door zelf proactief contact te zoeken met studenten en oud-studenten die een substantiële betalingsachterstand hebben of dreigen te krijgen. Door te zoeken naar een oplossing op maat voorkomt DUO dat schulden ophopen en problematische situaties ontstaan.

Datum

Onze referentie  
2019-0000076815

De uitvoeringsorganisaties kunnen niet altijd aan alle elementen van het behoorlijkheidskader voldoen. Medewerking aan schuldhulpverlening wordt in de regel geboden, maar finale kwijting kan niet altijd worden verleend. Voor het CJIB geldt dat voor het tijdelijk stopzetten van verhogingen in bijzondere situaties een noodstopprocedure wordt ontwikkeld.<sup>7</sup> Als het gaat om strafrechtelijke geldelijke sancties, zijn er al mogelijkheden voor kwijtschelding door de mogelijkheid van gratie. In andere gevallen, zoals schadevergoedingsmaatregelen, verdraagt het karakter van de sanctie zich niet met een vorm van kwijtschelding. Alle uitvoeringsorganisaties onderschrijven het belang van (meer) persoonlijk contact. Dat is echter niet altijd mogelijk. Zo maken de grote aantallen (dwang)vorderingen het vooral voor de landelijk werkende organisaties onuitvoerbaar om in alle gevallen persoonlijk contact op te nemen voordat over wordt gegaan tot dwanginvordering.

#### Tot slot

Ik constateer dat we hard bezig zijn de verbeteringen op het gebied van de invorderingsproblematiek door te voeren. Knelpunten op het gebied van invordering van geldschulden worden onderkend en waar mogelijk aangepakt. Alle partijen zijn zich meer dan ooit bewust van de urgentie en van hun eigen rol en verantwoordelijk in het hele proces rondom de invordering van schulden en spreken elkaar aan op deze verantwoordelijkheid. Ik blijf in gesprek met alle uitvoeringsorganisaties, gemeenten en waterschappen en waar mogelijk faciliteer ik gezamenlijke stappen in de uitvoering om zodoende samen te komen tot een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde rijksincasso.

Daarnaast heb ik het initiatief genomen om met een groot aantal partners binnen en buiten de overheid, waaronder de uitvoeringsorganisaties, voorstellen te ontwikkelen om de burger meer centraal te stellen bij de invordering van schulden door de overheid. De rode draad in deze voorstellen is dat betalingsachterstanden eerder gesignaleerd worden en dat er meer regie komt bij het oplossen ervan. Aan de hand van deze rode draad worden de ideeën verder uitgewerkt tot uitvoerbare voorstellen, die zoveel mogelijk aansluiten bij bestaande initiatieven en maatregelen. Dit past ook in het kabinetsbeleid om meer aan te sluiten bij het doenvermogen van mensen, zoals één van de aanbevelingen van de WRR in haar rapport 'Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid' luidde.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Verkeersboetes

<sup>7</sup> Naar aanleiding van de motie Raemaekers/Peters, nr. 469.

<sup>8</sup> Zie de kabinetsreactie op het WRR-rapport, kamerstukken II 2017/2018, 34 775 VI, nr. 88

Uw rapport wordt breed omarmd door het kabinet en de betrokken uitvoeringsinstanties. Het behoorlijkheidskader geeft ons zowel een steun in de rug als een extra impuls om aan de slag te gaan met het verder uitvoeren en uitwerken van plannen en maatregelen uit de Brede Schuldenaanpak. In het voorjaar van 2020 informeer ik de Tweede Kamer over de voortgang en resultaten. Deze voortgang bespreek ik daarna ook graag met u.

Datum

Onze referentie  
2019-0000076815

Hoogachtend,  
de Staatssecretaris van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,



T. van Ark