



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Prettig contact met de overheid



[www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl)

*Nieuw gemeentelijk pioniertraject*

**BEHOORLIJKE & EFFECTIEVE INVORDERING**



# INLEIDING

In 2015 had ruim 18% van de Nederlandse huishoudens (een risico op) problematische schulden of zat in een schuldregeling. In Nederland is de overheid de grootste schuldeiser. Gebleken is dat door de wijze waarop de overheid schulden int, mensen vaak nog meer in de financiële problemen komen.

Bij mensen met schulden is de overheid vaak vanuit verschillende instanties of vanuit verschillende afdelingen van dezelfde gemeente als schuldeiser betrokken. Veel communicatie over de invordering tussen de overheid en burger gaat schriftelijk en in juridisch taalgebruik. Vaak begrijpen burgers de correspondentie niet en/of kan men de consequenties van niet betalen niet overzien. Ook is uit onderzoek gebleken dat overheden vaak niet weten wie er achter de schulden schuil gaat. Veel processen zijn volledig geautomatiseerd, waarbij (kostbare) incassomaatregelen standaard worden ingezet, zonder dat er zicht is op de betaalcapaciteit van de burger en welke aanpak bij welke debiteur geschikt is.

Om het behoorlijk en effectief invorderen van bestuursrechtelijke geldschulden te bevorderen hebben het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ), samen met een grote groep mensen uit de (schulden)praktijk, een handreiking bestuursrechtelijke geldschulden opgesteld. De handleiding bevordert een goed verloop van de communicatie met de burger en dat de schuld in een zo vroeg mogelijk stadium, zonder veel bijkomende kosten, wordt terugbetaald. Daarbij is informeel, persoonlijk contact met de burger in de verschillende stadia van het invorderingsproces essentieel. Door informeel, persoonlijk contact ontstaat beter inzicht in de (on)mogelijkheden van de betalingsplichtige, waardoor schulden vaak eenvoudiger kunnen worden geïnd en meer begrip kan ontstaan voor de inning.

## I. Wat is het pionierproject Behoorlijke en effectieve invordering?

BZK start in mei 2016 met een pioniertraject om deze handreiking samen met een vijftal gemeenten te testen. We gaan met elkaar kijken naar hoe de adviezen uit de handreiking in de praktijk werken:

- Moeten er voor een behoorlijke en effectieve invordering processen worden aangepast?
- Hoe staat het met de samenwerking tussen de verschillende afdelingen (Sociale Dienst, Debiteurenbeheer, Gemeentelijke Belastingen en Schuldhulpverlening)?
- Welk instrument wordt op welk moment ingezet?
- Hoe communiceer je duidelijk met de burger die schulden heeft, zowel mondeling als op schrift?
- Welke vaardigheden hebben medewerkers nodig om op een andere manier te gaan werken?

## II. Wat kunt u als deelnemende pioniergemeente verwachten?

### *Opstartfase*

- In de opstartfase worden eerst persoonlijke gesprekken gevoerd: Hoe staat u tegenover het idee van een andere manier van invorderen? Zijn er al stappen gezet, zo ja welke? Wat heeft u als gemeente nodig (binnen de gemeente, qua ondersteuning vanuit BZK etc.) om te kunnen starten met het pioniertraject?
- **Eind juni/begin juli** vindt een eerste gezamenlijke bijeenkomst plaats met gemeenten die mogelijk mee willen doen. Tijdens een masterclass gaan we nader in op de problemen voor burgers door de huidige invorderingspraktijk van de overheid: hoe gaat de invordering nu en op welke wijze zou deze klantvriendelijker en effectiever kunnen? Het doel van deze eerste bijeenkomst is om te komen tot een gezamenlijk gedeeld beeld. Ook delen we informatie over acties die eventueel al binnen gemeenten zijn gestart.
- **Begin juli** is duidelijk welke gemeenten daadwerkelijk gaan starten met het pioniertraject.

### *Besluitvorming binnen de gemeente*

Vanuit het kenniscentrum Prettig Contact met de Overheid (PCMO) is expertise opgebouwd met pioniertrajecten binnen overheidsinstanties, zoals met de implementatie van de informele aanpak bij bezwaarschriften, klachten en Wob-verzoeken. Als een organisatie op een proactieve, persoonlijke wijze wil gaan werken, dan leidt dat tot een organisatieverandering die gevolgen kan hebben voor de hele organisatie: het betekent een omslag in denken en doen. Daarom is het belangrijk om binnen de gemeente draagvlak te creëren. BZK stelt een raamwerk op dat u kunt gebruiken voor een plan van aanpak voor uw eigen gemeente. Het doel hiervan is het bevorderen van de interne communicatie en besluitvorming binnen uw gemeente, om een succesvolle toepassing en implementatie van het project te faciliteren. Om het pioniertraject te laten slagen is het essentieel dat er binnen uw gemeente een projectleider dit traject gaat begeleiden. Om ook bestuurlijk draagvlak te creëren, wordt in september een rondetafelbijeenkomst georganiseerd waarvoor de betrokken wethouders van uw gemeente worden uitgenodigd.

### *Tijdsinzet*

In onderstaand schema met de planning kunt u per onderdeel zien hoeveel tijd deelname aan het pioniertraject u als gemeente naar verwachting zal kosten. Voor een deel hangt de tijdsinzet ook af van de ambities die u zelf in uw plan van aanpak voor dit pioniertraject formuleert. Voor het opstellen van een evaluatierapport wordt de projectleider bij de gemeente geïnterviewd over zijn ervaringen, aandachtspunten en best practices en tot slot over de gerealiseerde effecten.

### *Pionieren*

Het pioniertraject heeft als doel om te leren van de praktijk en van elkaar. Het pioniertraject wordt ondersteund vanuit het ministerie van BZK. Tussentijds worden gemeenschappelijke voortgangsbijeenkomsten voor de vijf pilotgemeenten georganiseerd om de ervaringen en best practices uit te wisselen en onderlinge inspiratie en ondersteuning te bieden.

### *Benodigde kennis en vaardigheden*

Een proactieve persoonlijke aanpak vraagt ook een andere manier van communiceren met de burger. Tijdens dit pioniertraject wordt geïnventariseerd welke vaardigheden nodig zijn en hoe daarop training en ondersteuning kan worden geboden.

### Evaluatie en landelijke uitrol

Door in de praktijk met een vijftal gemeenten te gaan pionieren met een andere manier van invordering, doen we ervaring op met wat er in de praktijk nodig is. Het uiteindelijke doel is om na evaluatie van dit pioniertraject te komen tot een landelijke uitrol van een behoorlijke en effectieve invordering.

### Planning

Wat	Wanneer	Geschatte tijdsinvestering
Verkennde gesprekken met gemeenten die mee willen doen	mei en juni 2016	2 uur
Eerste kick-off bijeenkomst	eind juni/begin juli 2016	1 dagdeel
Opstellen projectplannen t.b.v. besluitvorming door gemeenten BZK levert raamwerk voor projectplannen en biedt ondersteuning	juli/augustus 2016	2 werkdagen
Rondetafelbijeenkomst met wethouders	begin september 2016	1 dagdeel
Start pioniertraject binnen gemeenten	september - eind november	Tijdsinzet afhankelijk van geformuleerde ambities in projectplan
Twee gemeenschappelijke voortgangsbijeenkomsten voor de vijf pilotgemeenten	september - december	2 dagdelen
Interview projectleider nav ervaringen, lessons learned en effecten t.b.v. evaluatierapport	oktober-november	1 dagdeel (interview 2 uur, aanleveren info en corrigeren verslag 2 uur)
Evaluatierapport	november-december	

### III. Contact

Dit pioniertraject wordt uitgevoerd door het  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
Directie Democratie en Burgerschap, Afdeling Democratie I Awb-beleid  
Programma Passend Contact met de Overheid  
Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag  
<http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl>  
<http://twitter.com/Prettigcontact>

Heeft u nog vragen, wilt u meer informatie ontvangen of wilt u meteen in gesprek?

- Coördinator en eerste aanspreekpunt voor het pioniertraject is Yvonne van der Vlugt. Zij is bereikbaar via 06 - 25 59 26 06 of via de mail [Yvonne@ingesprekadvies.nl](mailto:Yvonne@ingesprekadvies.nl).
- Contactpersoon vanuit de opdrachtgever voor dit pioniertraject is Jorieke van Leeuwen, ministerie van BZK/PCMO telefoon: 06 - 21 16 16 89, e-mail: [Jorieke.Leeuwen@minbzk.nl](mailto:Jorieke.Leeuwen@minbzk.nl)