



Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
t.a.v. drs. T. van Ark
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

14 september 2018

Ons nummer

201820769

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerkers

Onderwerp

onderzoek verstandig invorderen

Geachte mevrouw Van Ark,

Hierbij laat ik u weten dat ik een vervolgonderzoek instel naar het invorderen van schulden door de overheid. Daarbij staat het burgerperspectief centraal: wat mag de burger in redelijkheid van overheidsinstanties verwachten? Het onderzoek is een vervolg op [In het krijt bij de overheid](#). In dit rapport uit 2013 hebben wij een aantal spelregels geformuleerd voor verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten.

Met deze brief geef ik een nadere toelichting op het vervolgonderzoek en nodig ik uw organisatie uit voor een rondetafelgesprek op 12 oktober 2018.

Vooraf

Maar liefst één op de vijf huishoudens heeft problematische schulden. In toenemende mate komen mensen die het voldoen aan hun betalingsverplichtingen voorop hebben staan toch in een problematische schuldensituatie terecht. Bijvoorbeeld doordat zij een laag inkomen hebben dat op allerlei manieren wordt aangevuld met voorzieningen vanuit de gemeente of rijksoverheid. De vele regelingen zijn ingewikkeld en als er iets wegvalt ontstaan er - door gebrek aan reserves - onmiddellijk problemen. En bij veel mensen met schulden spelen nog andere (bijvoorbeeld psychische) problemen een rol.

Uit de klachten en signalen die bij mij binnenkomen, blijkt dat de grootste problemen worden veroorzaakt door het complexe stelsel van toeslagen en inkomensvoorzieningen, het incassogedrag van (preferente) schuldeisers en problemen op de arbeidsmarkt (steeds meer tijdelijke / flexibele arbeidscontracten). Steeds meer schuldeisers hebben bijzondere incassobevoegdheden. Dat geldt met name voor overheidsinstanties. Door de samenloop van deze bevoegdheden houdt een schuldenaar, als hij zelf geen actie onderneemt, vaak minder over dan de beslagvrije voet. Daardoor zijn nieuwe schulden vaak onvermijdelijk.

Ons nummer
2018.20769

2

De (Rijks)overheid is één van de grootste schuldeisers in Nederland: inning en incasso vinden vaak via massale en geautomatiseerde processen plaats en er blijkt weinig ruimte voor maatwerk te zijn. Daarbij heeft de overheid te hoge verwachtingen van de financiële zelfredzaamheid van burgers.¹

Veel mensen komen zonder hulp van de overheid niet uit een financieel uitzichtloze situatie. Daarom hebben onderwerpen als gemeentelijke schuldhulpverlening, de beslagvrije voet, coulance voor mensen die wel willen maar niet kunnen betalen en problemen rond terugvordering van toeslagen de bijzondere aandacht van de Nationale ombudsman.

Aanleiding vervolgonderzoek

Uit de klachten en signalen die ik ontvang, blijkt dat burgers met financiële problemen verder in de problemen dreigen te raken door het invorderingsgedrag van overheden. Bijna 6 jaar na ons rapport ['In het krijt bij de overheid'](#) vind ik het tijd om in een vervolgonderzoek te bezien in hoeverre de geformuleerde spelregels worden toegepast en of ze al of niet aangepast of geactualiseerd moeten worden. In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal:

Werken uitvoeringsinstanties in de praktijk met de door de Nationale ombudsman geformuleerde spelregels voor behoorlijk invorderen? Zijn de spelregels nog actueel of behoeven zij aanpassing, en zo ja, welke?

Opzet van het onderzoek

In het onderzoek ga ik met UVW, SVB, CAK, Belastingdienst, CJIB, DUO en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in gesprek over de vraag in hoeverre de spelregels in de praktijk worden toegepast. Daarom organiseer ik in dat kader een rondetafelgesprek. Eind november organiseer ik een rondetafel met onder meer brancheorganisaties en intermediairs. De uitkomsten verwerk ik in een rapport dat naar verwachting begin 2019 zal worden gepubliceerd.

Uitnodiging rondetafelgesprek

Tijdens het rondetafelgesprek wissel ik graag met de deelnemers van gedachten over de spelregels zoals geformuleerd in het rapport "[In het krijt bij de overheid](#)". Ik stel het zeer op prijs als u bij het rondetafelgesprek aanwezig kunt zijn. Het gesprek vindt onder mijn leiding plaats op

Datum: XX
Tijdstip: XX
Locatie: XX

¹ In het rapport "*Burgerperspectief op schuldhulpverlening*" van 11 mei 2016 (2016/050) heb ik hier expliciet aandacht voor gevraagd.

Ons nummer

2018.20769

3

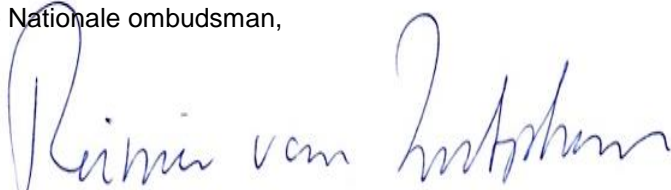
Graag hoor ik van u wie van uw organisatie aan de rondetafelbijeenkomst zal deelnemen. Ik verzoek u dit vóór maandag 8 oktober 2018 ons te laten weten. In reactie op uw aanmelding ontvangt u via de e-mail een deelnemerslijst en een routebeschrijving.

Contact

Ik verzoek u aan te geven met wie wij binnen uw organisatie contact kunnen opnemen voor nadere inlichtingen. U kunt dit doorgeven aan XX.

Ook indien u naar aanleiding van deze brief nog vragen of opmerkingen hebben kunt u contact opnemen met XX.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen