

SAMENVATTING INVORDEREN VANUIT HET BURGERPERSPECTIEF

Aanleiding

De Nationale ombudsman ontvangt veel klachten van mensen bij wie het water aan de lippen staat door invorderingsmaatregelen van overheidsinstanties. Zes jaar na publicatie van zijn rapport 'In het krijt bij de overheid' zijn de meeste knelpunten uit dat rapport nog steeds niet opgelost, ondanks meerdere verbeterplannen van de overheid. De ombudsman vindt het zorgwekkend dat mensen door toedoen van de overheid (verder) in de financiële problemen komen.

Aanpak

Aan de hand van de klachten en signalen die hij in de afgelopen periode heeft ontvangen, heeft de ombudsman een behoorlijkheidskader voor invordering opgesteld. Hij heeft daarmee de vraag beantwoord waar burgers in Nederland op mogen vertrouwen als de overheid schulden invordert. Met dit kader spoort de ombudsman overheidsinstanties aan om 'behoorlijk' in te vorderen, met oog voor de positie en het belang van de burger.

Behoorlijkheidskader

De ombudsman is van oordeel dat de overheid bij het innen van schulden:

- zich moet inspannen om verdere schulden te voorkomen
- duidelijk moet communiceren en er naar moet streven om waar nodig persoonlijk contact op te nemen
- redelijk moet handelen door maatwerk te leveren
- de beslagvrije voet dient te waarborgen
- medewerking moet verlenen aan schuldhulpverlening
- zoveel mogelijk moet samenwerken met andere overheidsinstanties
- haar vorderingen behoorlijk moet uitbesteden

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.

Boodschap van de Nationale ombudsman

'Door het invorderingsbeleid van de overheid komen mensen met schulden te vaak dieper in de financiële problemen. Dat moet stoppen. De overheid moet schulden nu toch echt behoorlijk gaan invorderen. Daar is grote haast bij.'

Wat zijn de belangrijkste knelpunten waar burgers tegenaan lopen?

- Burgers vinden regelingen en voorzieningen **ingewikkeld en moeilijk toegankelijk**. Soms weten burgers ook niet dat zij hier recht op hebben.
- Burgers krijgen geen contact met overheidsinstanties en willen betere informatie. Vaak is er **geen persoonlijk contact** mogelijk door een verwijzing naar een website of het ontbreken van een telefoonnummer. Ook ontvangen burgers **geen (begrijpelijke) schuldenoverzichten** van overheidsinstanties: ze moeten geld terugbetalen, maar weten eigenlijk niet waarom. Daarnaast worden burgers **van het kastje naar de muur** gestuurd: elke overheidsinstantie heeft zijn eigen beleid en burgers weten niet bij welk loket ze moeten zijn.
- Burgers vinden dat ze te weinig geld overhouden. **De beslagvrije voet wordt niet altijd gerespecteerd door de overheid:** deze wordt te laag vastgesteld of bij bankbeslag zelfs helemaal niet gehanteerd.
- Burgers vinden dat de overheid **geen maatwerk** biedt. Ze hebben te maken met **onnodige invorderingsacties** doordat overheden niet of te weinig met elkaar samenwerken. Ook **werken overheidsinstanties niet altijd mee aan schuldhulpverlening**. Daarnaast willen veel mensen wel betalen, maar kunnen dat niet. De overheid houdt hier geen rekening mee en heeft zo **onvoldoende oog voor de persoonlijke situatie** van mensen met schulden.

Aanbevelingen

- De Nationale ombudsman beveelt overheidsinstanties aan om, vooruitlopend op aangekondigde wet- en regelgeving, haast te maken met het formuleren van beleid en het inrichten van werkprocessen waarmee zijn behoorlijkheidskader kan worden nageleefd.
- De Nationale ombudsman beveelt overheidsinstanties aan zijn behoorlijkheidskader in acht te nemen bij het invorderen van schulden.
- De Nationale ombudsman beveelt de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als verantwoordelijke op Rijksniveau aan om het behoorlijkheidskader in te bedden in haar brede schuldenaanpak.

Hoe nu verder?

- Klachten over het invorderen van schulden toetst de Nationale ombudsman voortaan aan het behoorlijkheidskader.
- Van de (Rijks)overheid verwacht de ombudsman dat zij overheidsinstanties de noodzakelijke (wettelijke) ruimte biedt om het behoorlijkheidskader te kunnen naleven.
- De ombudsman verzoekt de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om hem binnen drie maanden te informeren over de manier waarop zij het behoorlijkheidskader inbedt in de brede schuldenaanpak. Begin 2020 vraagt de ombudsman het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan tafel om geïnformeerd te worden over de voortgang.