

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 2516

Vragen van het lid **Raemakers** (D66) aan de Minister voor Rechtsbescherming en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het rapport «Behoorlijk invorderen vanuit het burgerperspectief» van de Nationale ombudsman* (ingezonden 13 februari 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming), mede namens de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 1 mei 2019) Zie ook Aanhangsel Handelingen II 2018/19, nr. 1796

Vraag 1

Bent u bekend met het rapport «Behoorlijk invorderen vanuit het burgerperspectief» van de Nationale ombudsman?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Herinnert u zich dat de Kamer in juli 2018 de motie van de leden Bruins (CU), Raemakers (D66), Peters (CDA), De Lange (VVD) en Van Dijk (SP) met unanieme stemmen aannam, waarin de regering wordt opgeroepen «de Kamer op zo kort mogelijke termijn te informeren over de stand van zaken en de aanpak om de stapeling en ophoging van bestuurlijke boetes en bestuursrechtelijke premies te maximeren»?<sup>2</sup>

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3

Waarom is de Kamer tot op heden nog steeds niet geïnformeerd over deze aanpak? Welke acties heeft u in de tussentijd al wel ondernomen?

<sup>1</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/ombudsman-overheid-moet-schulden-nu-toch-echt-behoorlijk-gaan-invorderen>

<sup>2</sup> Kamerstuk 24 515, nr. 434

### Antwoord 3

Met de brief van 13 februari 2019 is uw Kamer geïnformeerd over de aanpak van het kabinet om de stapeling en ophoging van bestuurlijke boetes en bestuursrechtelijke premies te maximeren.<sup>3</sup> Het kabinet heeft diverse acties in gang gezet op dit terrein. Bij de zorgverzekeringpremies en de verkeersboetes zijn verbetermaatregelen ingezet om onnodige kostenophogingen tegen te gaan. Het CAK verstuurt geen eindafrekeningen meer en scheldt vorderingen op nog openstaande eindafrekeningen kwijt. De mogelijkheid om verkeersboetes in termijnen te betalen is met ingang van 1 januari 2019 verder verruimd. Een betalingsregeling is nu mogelijk vanaf € 75. Ook loopt het onderzoek naar de effectiviteit van verhogingen van verkeersboetes en wordt onderzocht of bij verkeersboetes een betalingsherinnering kan worden verzonden voordat de burger wordt aangeschreven voor het betalen van de verhoging. Naar aanleiding van het VAO Armoede- en schuldenbeleid van 6 maart 2019 is een motie van de leden Raemakers (D66) en Peters (CDA) aangenomen die verzoekt om voor mensen met schulden die de verhogingen van hun verkeersboetes niet kunnen betalen een zogenaamde noodstopprocedure bij het CJIB in te richten, zodat onnodige kosten kunnen worden voorkomen.<sup>4</sup> De komende maanden zal worden gewerkt aan een plan voor een noodstopprocedure. De Kamer zal voor de zomer geïnformeerd worden over de voortgang.

### Vraag 4 en 9

Deelt u de mening dat het sturen van een kosteloze betalingsherinnering een manier kan zijn om de stapeling en ophoging van boetes en premies te voorkomen?

Wat vindt u van de aanbeveling van de Ombudsman, in zijn rapport, om als overheidsinstantie eerst altijd een kosteloze betalingsherinnering te sturen?

### Antwoord 4 en 9

Betalingsherinneringen zijn nuttig voor die mensen die een betalingsverplichting zijn vergeten en door de herinnering gaan betalen om extra kosten te voorkomen. Zoals vermeld in de gelijktijdig met deze antwoorden toegezonden antwoorden op de vragen van het lid Van Raak over een betalingsherinnering door overheden, moet het redelijk worden geacht dat bestuursorganen over de mogelijkheid beschikken om de kosten voor een betalingsherinnering, in de vorm van de geldende wettelijk gefixeerde vergoeding, in rekening te brengen aan degene die moet betalen.

Het is echter de vraag in hoeverre met een kosteloze betalingsherinnering de groep mensen wordt bereikt die vanwege een schuldsituatie baat hebben bij minder kosten.

Ik vind het belangrijk dat de maatregelen ter voorkoming van schulden ook terecht komen bij de doelgroep die niet kan betalen. Daarbij vind ik het belangrijk dat overheidsorganisaties rekening houden met individuele omstandigheden en maatwerk leveren waar nodig. In de beleidsreactie op het rapport van de ombudsman dat de Staatssecretaris van SZW heeft aangekondigd, zal verder op dit onderdeel worden ingegaan.

### Vraag 5 en 7

Klopt het, zoals de Ombudsman in zijn rapport stelt, dat de overheid vaak geen kosteloze betalingsherinnering stuurt als mensen te laat betalen? Welke overheidsinstanties sturen niet (altijd) een betalingsherinnering? Zijn er overheidsinstanties die hier wel structureel gebruik van maken? Zo ja, waarom kiezen overheidsinstanties voor verschillende werkwijzen teneinde hiermee om te gaan?

### Antwoord 5 en 7

Enkele voorbeelden van organisaties die een kosteloze betalingsherinnering sturen zijn de volgende. De Belastingdienst stuurt in veel gevallen een kosteloze betalingsherinnering als het gaat om niet-zakelijke belastingschulden en om toeslagschulden. Ook DUO stuurt een kosteloze betalingsherinnering voorafgaand aan een eventuele aanmaning. Het CAK stuurt betalings-

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2018/19, 24 515, nr. 466

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2018/19, 24 515, nr. 469

herinneringen bij achterstanden in de betaling van de zorgverzekering en de eigen bijdrage Wmo 2015 en Wlz.

Ik heb geen volledig overzicht van organisaties die al dan niet een kosteloze herinnering versturen. Zoals uiteengezet in de gelijktijdig met deze antwoorden toegezonden antwoorden op de vragen van het lid Van Raak over een betalingsherinnering door overheden heeft de wetgever de afweging om wel of niet de vaste aanmaningsvergoeding bij overheidsvorderingen in rekening te brengen uitdrukkelijk willen overlaten aan de bestuursorganen zelf. Daarmee kunnen verschillen ontstaan tussen overheden. Ik acht dat aanvaardbaar omdat het bestuursorgaan in kwestie zelf het beste kan bepalen of in de gegeven omstandigheden het in rekening brengen van de vergoeding wenselijk is, waarbij bijvoorbeeld een afweging kan worden gemaakt tussen de hoogte van de aanmaningsvergoeding en de lasten die het in rekening brengen van die vergoeding met zich meebrengt voor degene die moet betalen en voor het betrokken bestuursorgaan.

Vraag 6

Klopt het, zoals de Ombudsman in zijn rapport stelt, dat organisaties als het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) ook helemaal geen betalingsherinneringen hoeven te versturen? Betekent dit ook dat bijvoorbeeld het CJIB nooit betalingsherinneringen verstuurt?

Antwoord 6

Het CJIB verstuurt niet structureel betalingsherinneringen. Het versturen van betalingsherinneringen laat ik wel onderzoeken, zoals in de brief van 13 februari 2019 is toegezegd. Het CJIB verstuurt nu incidenteel herinneringen aan mensen die een betalingsregeling hebben getroffen en een termijn niet betalen. Zij worden erop geattendeerd dat die regeling komt te vervallen en het hele bedrag weer ineens opeisbaar is wanneer niet tijdig wordt betaald.

Vraag 8

Klopt het dat de rijksoverheid in de brochure «Gedragstechnieken voor brieven en e-mails» verschillende opties beschrijft waarmee betalingsherinneringen tot positief gedrag kunnen leiden? Waarom brengen overheidsinstanties deze technieken niet altijd zelf in de praktijk?

Antwoord 8

In de brochure «Gedragstechnieken voor brieven en e-mails» wordt aan de hand van het voorbeeld van een betalingsherinnering een aantal algemene gedragsinzichten toegelicht, die mogelijk en afhankelijk van de situatie het gewenste gedrag positief kunnen bevorderen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het zo makkelijk mogelijk maken van een actie (bijvoorbeeld betalen via ideal of contact opnemen voor een betalingsregeling) of door gebruik te maken van het gedragsinzicht van wederkerigheid. Diverse overheidsinstanties brengen deze technieken in de praktijk. Zo voert het UWV een gedragsexperiment uit waarbij klanten die teveel uitkering hebben ontvangen middels een SMS worden herinnerd aan openstaande betalingen. In het experiment worden verschillende vormen van SMS gebruikt om te kijken welke tot het beste resultaat leiden.

Welke technieken wanneer precies werken, is situatie- en persoonsafhankelijk. De inzichten die uit verschillende experimenten naar voren komen, moeten steeds per situatie worden gezien.

Vraag 10

Wat is er bekend over de voordelen van het versturen van betalingsherinneringen?

Antwoord 10

Het kabinet wil bevorderen dat gedragsinzichten worden toegepast in beleid en in de uitvoering daarvan. Rijksoverheidsorganisaties werken daaraan, onder meer door experimenten en pilots uit te voeren. Op die manier wordt meer bekend over de voordelen van instrumenten en interventies. Dat hoeft niet per se het versturen van een betalingsherinnering te zijn. Ook andere interventies kunnen effectief zijn om te voorkomen dat mensen met schulden verder in de problemen raken.

Een bekend voorbeeld hiervan is een onderzoek naar het thema «voorkomen van het niet naleven van de inlichtingenplicht» dat de SVB heeft uitgevoerd. Via een gedragsexperiment heeft de SVB onderzocht of het sturen van een persoonlijke en vriendelijke herinneringsbrief een effectieve en efficiënte interventie is om te voorkomen dat Anw-gerechtigden niet (tijdig) melden dat zij samenwonen. Een vergelijkbaar experiment heeft de SVB afgelopen jaar uitgevoerd bij mensen die AOW ontvangen.

Uit beide experimenten blijkt dat de kans dat een nabestaande/alleenstaande naar aanleiding van een herinneringsbrief een wijziging doorgeeft die kan leiden tot beëindiging van de uitkering hoger is dan in de controlegroep die geen brief heeft ontvangen. Bij het Anw-experiment is dit bijvoorbeeld 30% hoger dan zonder ontvangst van de brief.

Het versturen van een brief over de inlichtingenplicht blijkt hiermee een goed instrument voor gedragsverandering. De uitkeringsgerechtigde wordt geholpen bij het naleven van regelgeving en het voorkomen van financiële problemen. De SVB heeft op basis van deze uitkomsten besloten om regelmatig herinneringsbrieven aan alleenstaande klanten te verzenden om hen te attenderen op de plicht om een gezamenlijke huishouding te melden.

#### Vraag 11

Hoe past nu (vaak) het niet versturen van betalingsherinneringen bij het feit dat u de aanbeveling van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) onderschrijft om bij de ontwikkeling van beleid en wetgeving uit te gaan van een realistisch perspectief van redzaamheid van mensen en daarbij gebruik te maken van gedragswetenschappelijke inzichten?

#### Antwoord 11

De overheidsorganisaties spannen zich op verschillende manieren in om problematische schulden te voorkomen, door een meer dienstverlenende benadering. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van gedragswetenschappelijke inzichten. Ook zetten ze in op meer gericht persoonlijk contact met burgers, bijvoorbeeld als betalingsachterstanden ontstaan. Daarbij is het versturen van een betalingsherinnering niet per definitie de oplossing om betalingsachterstanden effectief te voorkomen.

#### Vraag 12

Zou het versturen van betalingsherinneringen mensen, waaronder die met minder doenvermogen, kunnen helpen om niet in problematische schulden te komen, dan wel om problematische schulden terug te dringen?

#### Antwoord 12

Een betalingsherinnering zal naar verwachting eerder mensen helpen die een betalingsverplichting vergeten en niet zo zeer de groep met minder doenvermogen, die niet weet of begrijpt wat ze moeten doen. Voor deze groep zal een kosteloze betalingsherinnering niet helpen. Overheidsorganisaties zetten zich daarom op verschillende manieren in om te voorkomen dat mensen in problematische schulden terecht komen. Dan kan het gaan om de wijze waarop brieven worden geschreven door ze makkelijker leesbaar te maken en informatie over rechten en plichten in minder juridische taal te verwoorden.

#### Vraag 13

Overweegt u in het kader van de brede schuldenaanpak om overheidsinstanties te verplichten of te prikkelen om betalingsherinneringen te sturen?

#### Antwoord 13

De Awb verplicht bestuursorganen al om een betalingsherinnering te sturen, zij het dat daar een vergoeding voor kan worden gevraagd. Voor rijksbelastingen staat dit in de Kostenwet invordering belastingen. Zoals ook in het antwoord op vraag 9 uiteengezet is het de vraag of met een betalingsherinnering de groep mensen wordt bereikt die met (problematische) schulden te maken heeft en die er baat bij hebben dat oplopende kosten worden voorkomen. De uitvoeringsorganisaties spannen zich op diverse andere manieren in om oplopende kosten te voorkomen. Daar kunnen mensen met schulden ook mee geholpen zijn.