



WHITEPAPER VIND LOKALE BELASTINGEN

Sociaal incasseren loont

AUTEUR:
Wibe Drijver



Sdu

Sociaal incasseren loont

Het domein van de Invordering is behoorlijk in beweging. Er is veel aandacht voor hoe het verantwoord en effectiever kan. We zien een toenemende nadruk op ‘sociaal incasseren.’ Deze bijdrage verkent dit nieuwe fenomeen. In de kennisbank VIND Lokale belastingen wordt dit verbreed en verdiept vooral vanuit de praktijk. Daarmee wil de redactie ondersteunen bij de eigen gedachtenontwikkeling over dit onderwerp. Iedereen komt er namelijk op een of andere manier mee in aanraking.

1. Sociaal incasseren

Er zijn verschillende benamingen in gebruik en veel organisaties hebben een eigen visie of filosofie die de grondslag vormt. De verschillen zitten in welke instrumenten het meest effectief worden geacht en op welke drijfveren de nadruk ligt. De term sociaal incasseren wordt steeds meer een generieke aanduiding voor dit relatief nieuwe fenomeen, vandaar dat de redactie die term hanteert.

Ondanks de verschillen in aanpak en filosofie zijn er wel gemeenschappelijke kenmerken betreffende sociaal incasseren te ontdekken. Het zijn er in de kern vijf, te weten:

- De aanpak is gebaseerd op een **analyse van de klant** en niet op het klassieke proces;
- De aanpak richt zich op **de gehele problematiek van de klant** en niet op een individuele vordering;
- De aanpak probeert te **voorkomen in plaats van te genezen**;
- De aanpak gaat uit van **de situatie en mogelijkheden van de klant** en niet van de wettelijke instrumenten;
- De aanpak legt de nadruk op **contact met de klant**.

Deze aspecten licht ik verderop toe, maar eerst iets over de drijfveren voor sociaal incasseren.



2. Drijfveren voor sociaal incasseren

In sociaal incasseren komen twee drijfveren vanuit heel verschillende domeinen bij elkaar.

In het *sociaal domein* is van oudsher aandacht voor het thema armoedebestrijding en ook de politieke prioriteit wordt steeds groter. Het besef dat er een groeiende groep mensen in de samenleving mede door de overheid zelf terecht komt in een schuldenproblematiek waar zij op eigen kracht moeilijk aan kunnen ontsnappen, heeft met name in het beleidsveld armoedebestrijding tot een beweging geleid om te komen tot een andere aanpak. Daarbij ligt de nadruk primair op wat de gemeente zelf kan. Waar mogelijk worden ook verbindingen gelegd met andere betrokken partijen. Deze drijfveer is vooral een maatschappelijke insteek.

In het *invorderingsdomein* is mede op basis van praktijkervaringen het besef gegroeid dat de traditionele aanpak van generieke toepassing van invorderingsinstrumenten “tot het gaatje”, met name voor de groep die in financiële problemen zit, onvoldoende resultaat oplevert. Dit heeft een ontwikkeling getriggerd om de effectiviteit van de invordering te verbeteren. Commerciële organisaties (incassopartijen) worden hierin uiteraard het meest vanuit het opbrengstperspectief geprikkeld, maar ook lokale overheden en samenwerkingsverbanden daarvan zijn actief bezig met deze ontwikkeling. Deze drijfveer is overigens meer een commerciële insteek. De ontwikkeling wordt onderstaand toegelicht aan de hand van de vijf genoemde aspecten.

3. Aspecten van sociaal incasseren

Eerder heb ik een vijftal aspecten van het sociaal incasseren genoemd. Hieronder bespreek ik kort de aspecten.

Analyse van de klant

Het is duidelijk dat klanten van elkaar verschillen. Een puur individuele aanpak zou mogelijk het meest effectief kunnen zijn in de individuele opbrengst, maar er is ook een noodzaak om efficiënt te werken om de kosten te beperken. De echte opbrengst is namelijk het verschil daartussen. Vandaar dat de analyse van klanten er primair op gericht is om te komen tot een indeling in klantgroepen, waarop dan passende instrumenten kunnen worden toegepast.

Integrale blik

In een klassiek invorderingsproces staat de individuele vordering centraal. Op het moment dat die vervallen en niet betaald is wordt een reeks opeenvolgende instrumenten toegepast. Deze zijn verregaand gestandaardiseerd, geautomatiseerd en procesmatig fijngeslepen. Pas in de fase van de dwanginvordering door de deurwaarder kan een zekere combinatie van verschillende vorderingen worden toegepast. Het besef is gegroeid dat voor bepaalde categorieën een effectieve aanpak mogelijk is als meer integraal naar de

schuldenpositie van de klant wordt gekeken. De essentie is dat een vicieuze cirkel doorbroken wordt, zodat niet elke nieuwe vordering op voorhand problematisch wordt.

Voorkomen en genezen

Het adagium “voorkomen is beter dan genezen” gaat ook op voor de schuldenproblematiek. Daarom wordt er veel geïnvesteerd om aan de voorkant, bij het ontstaan van vorderingen, te voorkomen dat dit problematische schulden worden. Voorbeelden zijn kwijtschelding aan de voorkant en vroegsignalering, het vroegtijdig signaleren van het ontstaan van problematische schulden.

Mogelijkheden van de klant

De aanpak en instrumenten worden gericht op een samenhangende aanpak afgestemd op alle aspecten van de situatie en mogelijkheden van de klant en de bejegening past daarbij. Gebleken is dat de kans op succes bij dit uitgangspunt vele malen groter is. Naast een betere match van aanpak en mogelijkheden is ook het commitment van de klant veel groter als hij de oplossing echt als zijn eigen oplossing ervaart.

Contact centraal

In het reguliere invorderingsproces werd voor de communicatie de nadruk gelegd op efficiëntie. Dat betekende communicatie in bulk en geautomatiseerd en dus vooral zenden van een boodschap. In de nieuwe aanpak krijgt communicatie weer een tweezijdig karakter: het gaat om het in gesprek komen, omdat er vooral ook informatie van de klant nodig is om de aanpak op te kunnen baseren. De nadruk komt hiermee te liggen op effectiviteit. Het gaat om persoonlijk contact. Dit stelt andere eisen aan de competenties van medewerkers met klantcontact en brengt ook een grotere tijdsinvestering in het contact met zich mee.





4. Delen van informatie

Sociaal incasseren draait in essentie om informatie. Digitalisering heeft ertoe geleid dat over bijna iedereen veel informatie beschikbaar is. Het meeste daarvan komt direct (eigen sociale media) of indirect (gebruik van websites en apps) bij mensen zelf vandaan. Het verbinden en ontsluiten van die informatie is een vak apart, maar daardoor neemt de waarde van de informatie fors toe.

Voor sommigen is met de AVG van 2018 een compleet nieuwe situatie ontstaan, anderen hebben juist het gevoel dat er niet zoveel is veranderd. Zoals met nieuwe regelgeving vaak het geval is duurt het even voor hier een duidelijk beeld over ontstaat. Je ziet dan ook dat in veel situaties wordt geredeneerd volgens het adagium “bij twijfel niet inhalen”. En dat veel juridisch advies wordt gevraagd.

Bij deze whitepaper ontvangt u tevens de whitepaper ‘maatschappelijk verantwoord heffen en invorderen van lokale belastingen’ Hierin worden de juridische mogelijkheden om lokale belastingen te verduurzamen verkend.



[Download Whitepaper →](#)

Voor een effectieve aanpak van sociaal incasseren moet het makkelijker worden om informatie te delen. Dat geldt zowel naar de burger zelf als binnen en tussen organisaties. Hier ligt enerzijds een taak voor belangenbehartigers als de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) die kunnen lobbyen voor meer helderheid en praktische toepasbaarheid van de regelgeving bij bijvoorbeeld de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de wetgever. Anderzijds kunnen organisaties ook zelf verheldering tot stand brengen door de grenzen van de mogelijkheden zelf op te zoeken.

5. Wat levert het op

Sociaal incasseren lijkt op basis van de bovenstaande beschrijving van belang te zijn en voordelen op te leveren voor zowel schuldeisers als mensen met betalingsachterstanden. In onderzoek van een belangrijke incassospeler naar de effecten in de praktijk wordt bevestigd dat sociaal incasseren loont. De opbrengst na aftrek van de gemaakte kosten is maatschappelijk en financieel groter dan in de klassieke aanpak.

VIND Lokale belastingen

Deze whitepaper is onderdeel van VIND Lokale belastingen. De online kennisbank met gevalideerde vakinformatie op het gebied van lokale belastingen.

Meer weten over VIND Lokale belastingen? Kijk verder op onze website of vraag een demo aan.

[Ik wil meer weten →](#)

