

A.B. 25/14

## Onderwerp: Kosteloze herinnering

### Inleiding

In uw vergadering van 15 november 2023 heeft u besloten per 1 januari 2025 de kosteloze betalingsherinnering in te voeren. Voorwaarde was, dat een pilot in de tweede helft van 2024 geen onoverkomelijke bezwaren op zou leveren. In de AB vergadering van november 2024 zijn de belangrijkste bevindingen uit de pilot mondeling toegelicht. Uit de pilot blijkt onder meer dat het te verwachten effect op de opbrengsten invorderingskosten groot is. Er is aangegeven, dat separate besluitvorming over de invoering van de kosteloze herinnering daardoor wenselijk is. De mogelijke invoering zou bij een positief besluit direct plaats kunnen vinden en daarmee al gelden voor de grote aanslagrun van februari 2025. Het AB heeft verzocht om een keuze uit twee opties voor te leggen.

In de bijlagen treft u aan:

- AB besluit kosteloze herinnering (A.B. 25/15);

### Gewenste behandeling

U wordt verzocht:

- Kennis te nemen van de uitkomsten van de pilot kosteloze herinneringen;
- Een keuze te maken om:
  - Ofwel de implementatie van de kosteloze betalingsherinnering in 2025 door te zetten met het risico op een daling van de opbrengst invorderingskosten met ca. € 1,6 mln;
  - Ofwel de invoering van de kosteloze betalingsherinnering uit te stellen en te onderzoeken of het risico op een significante daling van de opbrengst invorderingskosten verminderd kan worden door in samenhang andere maatregelen te treffen.

### Toelichting

#### **1. Algemeen**

Wet- en regelgeving zien steeds meer op het invoeren van de menselijke maat. Het is daarom begrijpelijk dat bij de deelnemers van SVHW de behoefte aan vormen van Sociaal Maatschappelijk Verantwoord Invorderen (hierna: SMVI) is ontstaan en meer specifiek de pilot kosteloze herinnering in 2024 is gestart. In het bestuursbesluit is het volgende opgenomen:

*“in 2024 start van de pilot kosteloze herinnering voor fysieke aanslagen en voor digitale aanslagen via Mijn Overheid. Als uit de evaluatie blijkt dat de pilot succesvol is, vindt integrale uitrol van de kosteloze herinnering vanaf 2025 plaats”.*

Uit de evaluatie van de pilot blijkt, dat er veel positieve aspecten zichtbaar worden die SMVI bevorderen. Er is echter ook een derving aan opbrengsten voor invorderingskosten. Die kan dermate hoog uitvallen, dat hiervoor een bestuurlijk besluit noodzakelijk is.

## 2. Aandachtspunten bij gevraagd bestuursbesluit

Er is een aantal aandachtspunten, dat moet worden meegewogen bij de keuze om wel of geen kosteloze herinnering bij SVHW door te voeren:

- Bedrijven zijn al wel wettelijk verplicht om aan hun klanten altijd eerst een herinnering te sturen als die niet op tijd de rekening betalen. Pas als klanten dan nog niet betalen, mogen bedrijven een opgehoogde factuur sturen. Maar voor overheden geldt dat nu niet. Zij mogen meteen aanmaningskosten in rekening brengen.
- Op 18 oktober 2022 is de motie van D66-Kamerleden Dekker-Abdulaziz en Kat hierover aangenomen. Zij zijn van mening, dat burgers onnodige kosten en stress krijgen als de overheid wel direct kosten in rekening brengt bij het verstrijken van de betalingstermijn. Met de motie wordt (opnieuw) aan de regering gevraagd uitvoeringsorganisaties op te roepen om, als zij dat nog niet doen, over te gaan tot het versturen van kosteloze betalingsherinneringen aan burgers én om te onderzoeken of het mogelijk is overheidsinstanties te verplichten eerst een kosteloze betalingsherinnering aan burgers te versturen.
- Het Min. van BZK werkt aan een vervolg op het Onderzoeksrapport Kosteloze betalingsherinnering uit 2023. Het wil een standpunt bepalen over de vragen of het wenselijk is dat overheidsorganisaties zelf beleidsbepalend kunnen blijven, welke ruimte er blijft voor uitzonderingen voor bijvoorbeeld structurele wanbetalers, in hoeverre de meerkosten een belemmerende factor voor invoering zijn en hoe en door wie die kosten worden gedekt en of anders omgegaan moet worden met strafrechtelijke sancties en verkeersboetes. Het onderzoek loopt nog en de afronding ervan wordt begin 2025 verwacht met mogelijk een wettelijke verplichting voor het versturen van een kosteloze herinnering tot gevolg.
- Op 23 mei 2024 heeft de Staatssecretaris van BZK de gemeenten, waterschappen en hun uitvoeringsorganisaties die nog geen kosteloze betalingsherinnering versturen, opgeroepen te overwegen om in het invorderingsproces de kosteloze betalingsherinnering op te nemen.

## 3. Pilot kosteloze herinnering

Voor de pilot kosteloze herinneringen is gekozen voor de variant:

*Burgers en bedrijven van wie de aanslagen niet op de vervaldatum zijn betaald en aan wie mogelijk een aanmaning gezonden wordt, ontvangen een kosteloze herinnering.*

In september 2024 is de pilot kosteloze herinnering bij SVHW gestart op basis van het aanslagkohier 2024 met dagtekening 31 mei 2024 bestaande uit 138.000 aanslagen. De pilot betrof merendeels aanslagen van WSHD. Voor de pilot zijn 16.418 belastingschuldigen geselecteerd (=12% van het aantal kohieren). Van deze belastingschuldigen was op 1 september 2024 nog geen betaling ontvangen.

#### 4. Kwantitatieve effecten pilot kosteloze herinnering

##### a) Algemeen

In de onderstaande overzichten wordt zichtbaar dat na verzending van de 16.418 kosteloze herinneringen 37% van de geadresseerden heeft betaald in de periode 2-10 september 2024. Daarnaast zijn er slechts 9 schriftelijke reacties ontvangen (= 0,05%) en 431 telefonische reacties (= 3%). Overigens is de toonzetting van de telefoongesprekken door de medewerkers van het KCC als positief ervaren.

| Verstuurde herinneringen |                      |         |     |                            |              |
|--------------------------|----------------------|---------|-----|----------------------------|--------------|
|                          | Aantal herinneringen | Betaald | AIC | Kwijtschelding aangevraagd | Geen reactie |
| Mijn Overheid            | 7.679                | 2.675   | 95  | 139                        | 4.770        |
| Per post                 | 8.739                | 3.388   | 41  | 165                        | 5.145        |
| Totaal #                 | 16.418               | 6.063   | 136 | 304                        | 9.915        |
| Percentage               | 100%                 | 37%     | 1%  | 2%                         | 60%          |

Op basis van ervaringscijfers volgt op een aanmaning voor ongeveer 50% een dwangbevel. De resultaten van de pilot bevestigden dit percentage. De extra stap van een kosteloze herinnering leidt daardoor per saldo tot een daling van het aantal dwangbevelen. Dus niet 50% van 16.418 openstaande posten aan dwangbevelen (8.214), maar 50% van de 9.915 openstaande posten na kosteloze herinnering (4.957). Dat is 30% van het oorspronkelijke aantal openstaande posten van 16.418.

##### b) Financiële effecten pilot

Aan de pilot zijn de volgende kosten verbonden:

|                                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Meer verzendkosten kosteloze herinnering via Mijn Overheid en per post bedragen: | € 10.000   |
| Minder verzendkosten brieven door lager aantal aanmaningen en dwangbevelen:      | € -8.000   |
| Lagere opbrengsten aanmaningskosten                                              | € -73.000  |
| Lagere opbrengsten dwangbevelen                                                  | € -254.000 |

##### c) Financiële effecten pilot geëxtrapoleerd naar jaar niveau

Op basis van de kengetallen van de pilot zijn de verzendkosten van de kosteloze herinnering, aanmaningen, dwangbevelen en van de opbrengsten invorderingskosten met en zonder kosteloze herinnering geëxtrapoleerd naar jaarniveau. Uitgangspunt is 700.000 aanslagen.

1. 84.000 kosteloze herinneringen (12%);
2. Stijging verzendkosten door kosteloze herinneringen met 50.000 euro;
3. Daling aantal aanmaningen met 40%;
4. Daling verzendkosten aanmaningen met 27.000 euro;
5. Daling opbrengst invorderingskosten aanmaningen met 375.000 euro;
6. Daling aantal dwangbevelen met 40%;
7. Daling verzendkosten dwangbevelen met circa 13.000 euro;
8. Daling opbrengst invorderingskosten dwangbevelen met 1.300.000 euro.

## 5. Conclusies pilot

Uit de pilot kosteloze herinnering en de extrapolatie ervan naar jaarniveau kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Positieve reacties van geadresseerden bij SVHW (menselijke maat);
- Beperkte stijging van verzendkosten (gesaldeerd kosteloze herinnering en aanmaningen en dwangbevelen) met 10.000 euro;
- De daling van de samenhangende in- en externe invorderingskosten en het percentage oninbaar (<1%) leidt tot een positief effect van maximaal naar schatting € 100.000;
- Daling opbrengst invorderingskosten (aanmaningen en dwangbevelen) met 40 %, zijnde € 1.675.000.

## 6. Overwegingen voor het vervolg

Het AB heeft verzocht een keuze voor te leggen uit een tweetal opties over het al dan niet voortzetten van de kosteloze herinnering in 2025. Hierbij moet een aantal overwegingen betrokken worden:

- Jaarlijkse ervaringscijfers tot nu toe waren dat 11% van het aantal aanslagen leidt tot aanmaningen;
- Staat de terugval in aantal dwangbevelen door de kosteloze herinnering van 50% naar 30% van de openstaande posten uit de pilot model voor alle aanslagen? Het waren nu vooral aanslagen van WSHD en dan met name het eigenaren deel;
- In de toekomst worden kosteloze herinneringen mogelijk verplicht;
- Enkele deelnemers waren tot voorkort gewend aan kosteloze herinneringen of doen dit voor overige heffingen/ leges wel;
- Uitrol van kosteloze herinnering per deelnemer is niet mogelijk bijvoorbeeld vanwege gecombineerde aanslagen en niet wenselijk vanwege hoger kosten/ inefficiëntie;
- Het is de wens van SVHW de opbrengsten van invorderingskosten niet langer ter dekking van het apparaat te gebruiken, maar toe te voegen aan de belastingopbrengsten. Hierdoor verdwijnt de mogelijke perverse prikkel voor SVHW om minder aan SMVI te doen;
- Het is ook mogelijk om de structurele wanbetalers uit te sluiten van het versturen van een kosteloze herinnering;
- De gemeentelijke deelnemers nemen bezuinigingsmaatregelen voor het ravijnjaar 2026;
- Het is te overwegen de invoering van kosteloze herinneringen in te voeren met een aantal andere maatregelen zoals een aangepaste betalingstermijn, harmonisatie van belastingen etc.

## 7. Alternatief voor uitrol pilot kosteloze herinnering

SVHW ziet meer mogelijkheden voor SMVI dan alleen de kosteloze herinnering. Waar SVHW nu mee werkt is:

- Het hanteren van een betalingstermijn van 3 maanden in plaats van de wettelijke 6 weken;
- De mogelijkheid om met een automatische incasso in 10 maandelijkse termijnen te betalen;
- De mogelijkheid om binnen twee weken na ontvangst van een aanmaning alsnog een automatische incasso af te geven;
- Het op verzoek opsturen van een betaallink via email of sms;
- Het treffen van individuele betalingsregelingen;
- Gebruik eMandaat en Incasso Op Maat voor flexibel incasseren waarbij belastingplichtigen het incassomoment kunnen bepalen;
- De pilot belacties en huisbezoeken toegevoegd om met een persoonlijke aanpak de kwetsbare mensen in de samenleving te begeleiden naar praktische oplossingen en om kostenstapeling te voorkomen.



Er zijn nog meer ideeën om SMVI te versterken, maar tegelijk kan stapeling van maatregelen ook te veel van het goede betekenen. Zo is het de vraag of een betalingstermijn van 3 maanden nog reëel is, nu er voorzien is in met name flexibele automatische incasso en de kosteloze herinnering. Het beperken van de betaaltermijn kan betekenen dat de extra renteopbrengsten het verlies aan opbrengsten voor invorderingskosten gedeeltelijk compenseren. Voorts zou met een tweede pilot meer zekerheid verkregen kunnen worden over de daadwerkelijke vermindering van het aantal aanmaningen en dwangbevelen.

Het advies van het dagelijks bestuur is hierbij dan ook om de daadwerkelijke invoering van de kosteloze herinnering uit te stellen en tijd te nemen voor het uitwerken van extra maatregelen om (gedeeltelijk) het verlies aan opbrengsten invorderingskosten te mitigeren, eventuele andere SMVI maatregelen uit te werken en een aanvullende pilot uit te voeren om meer zekerheden te verkrijgen over de ontwikkeling van de invorderingskosten.

#### Gevraagd besluit

De invoering van de kosteloze betalingsherinnering wordt uitgesteld en onderzocht wordt of het risico op een significante daling van de opbrengst invorderingskosten zich ook bij een tweede pilot voordoet en of de daling van de opbrengst verminderd kan worden door in samenhang andere maatregelen te treffen. De uitkomsten van dit onderzoek uiterlijk in november 2025 aan het Algemeen Bestuur voor te leggen teneinde een heroverweging te kunnen maken over de invoering van de kosteloze herinnering voor alle deelnemers van SVHW per enig jaar.

#### Overig

nvt

Klaaswaal, 5 februari 2025