

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

### 2843

Vragen van het lid **Kat** (D66) aan de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen over *het onderzoek «Betalingsregelingen bij uitvoeringsorganisaties van het Rijk»* (ingezonden 24 maart 2023).

Antwoord van Minister **Schouten** (Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen), mede namens de Minister voor Rechtsbescherming (ontvangen 8 juni 2023). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2022–2023, nr. 2197.

#### Vraag 1

Bent u bekend met het onderzoek van de Algemene Rekenkamer, getiteld «Betalingsregelingen bij uitvoeringsorganisaties van het Rijk»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Hoe kan het dat het CAK geen heldere data heeft kunnen verschaffen aan de Algemene Rekenkamer en gaat u hen alsnog vragen om dit te doen?

#### Antwoord 2

Het CAK heeft aan de AR datasets met de door hen gevraagde gegevens ter beschikking gesteld. Deze bevatten een onzekerheidsmarge als gevolg van de wijze van registratie van ingevoerde en beëindigde betalingsregelingen. De huidige beschikbare bestanden voldoen volgens de AR niet aan de vereiste kwaliteit.

#### Vraag 3

Gaat u, gezien het feit dat het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft geweigerd data rondom problematische schulden beschikbaar te stellen aan de Algemene Rekenkamer, ervoor zorgen dat dit alsnog beschikbaar wordt gesteld?

<sup>1</sup> Algemene Rekenkamer, 23 maart 2023, «Betalingsregelingen bij uitvoeringsorganisaties van het Rijk», ([www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2023/03/23/betalingsregelingen-bij-uitvoeringsorganisaties-van-het-rijk](http://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2023/03/23/betalingsregelingen-bij-uitvoeringsorganisaties-van-het-rijk)).

### Antwoord 3

De CBS-data rondom problematische schulden zijn deels van derden afkomstig. Het CBS heeft de AR laten weten deze data niet beschikbaar te kunnen stellen, omdat deze partijen daar eerst toestemming voor moeten geven. Ik heb, zoals vermeld in het rapport, de AR aangeboden om het CBS te vragen deze data alsnog beschikbaar te stellen. Van dit aanbod heeft de AR geen gebruik gemaakt om het onderzoek niet te vertragen. Op dit moment is het onderzoek van de AR afgerond en lijkt een nader verzoek aan het CBS niet zinvol.

### Vraag 4

Hoe helpen het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), het CAK en de Belastingdienst te voorkomen dat een burger in financiële problemen komt?

### Antwoord 4

Ik beantwoord deze vraag per uitvoeringsorganisatie.

#### *CJIB*

Bij het CJIB is het sinds 2015 mogelijk om betalingsregelingen af te sluiten. Sinds 1 december 2022 is het ook mogelijk om voor schulden bij DUO, CJIB en CAK gezamenlijk een betalingsregeling af te sluiten, zodat beter rekening kan worden gehouden met de afloscapaciteit van mensen. Deze Betalingsregeling Rijk wordt stapsgewijs uitgebreid met andere overheidspartijen. Binnen de Betalingsregeling Rijk is het overigens ook mogelijk om een betaalpauze in te lassen om mensen schuldenrust te geven.

De genoemde rijkspartijen willen door een maatschappelijk verantwoord inningsproces voorkomen dat mensen financiële problemen krijgen door vorderingen van overheidsorganisaties. Er wordt nu al actief samengewerkt. Door binnen de Betalingsregeling Rijk en het Vorderingenoverzicht Rijk als één overheid te opereren, kan er gezamenlijke dienstverlening worden aangeboden.

#### *CAK*

Het CAK kent verschillende instrumenten om te voorkomen dat iemand in de financiële problemen komt. Naast de mogelijkheid van standaard- en maatwerkbetalingsregelingen kan iemand onder omstandigheden uitstel van betaling aanvragen van een openstaande factuur. Verder heeft het CAK de mogelijkheid om in uitzonderlijke situaties waarin mensen in de knel komen, maatwerk toe te passen door onder meer op verzoek over te gaan tot (gedeeltelijke) kwijtschelding. Dit is mogelijk als de nadelige gevolgen van de invordering onevenredig zijn in verhouding tot het doel van de invordering. Ook worden mensen door het CAK doorverwezen naar organisaties als Geldfit.nl, als uit de gesprekken blijkt dat er financiële problemen zijn.

#### *Belastingdienst*

De Belastingdienst hanteert betalingsregelingen om mensen te helpen die tijdelijk in betalingsproblemen verkeren. Voor belastingschulden duurt een betalingsregeling in beginsel maximaal 12 maanden. Als er sprake is van «bijzondere omstandigheden», zoals een dreigende uithuisplaatsing bij een huurachterstand, dan bestaat de mogelijkheid om op verzoek een betalingsregeling met een duur langer dan 12 maanden te krijgen.

De Belastingdienst werkt op dit moment aan een herijking van de invorderingsstrategie. Daarbij wordt onder meer onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om het bestaansminimum van mensen bij betalingsregelingen zo goed mogelijk te borgen. Daarbij komt ook de meervoudige schuldenproblematiek aan de orde. Het is niet mogelijk om vooruit te lopen op de uitkomsten van dat onderzoek. Uw Kamer wordt periodiek geïnformeerd over deze herijking.

Als iemand bij de Belastingdienst (of een andere overheidsschuldeiser) aangeeft dat hij verschillende andere schuldeisers heeft, bijvoorbeeld omdat dit is opgenomen in het verzoek om een betalingsregeling, dan geldt de doorverwijzingsplicht uit het NVVK-convenant (artikel 4 Preventieve maatregelen). Diegene wordt dan gewezen op de mogelijkheid van schuldhelpverlening bij de gemeente en is vervolgens zelf verantwoordelijk voor het doen van een aanvraag om schuldhelpverlening of het opstarten van andere (vervolg)stappen.

Naast deze doorverwijzingsplicht is het overigens zo dat een verzoek om een betalingsregeling bij de Belastingdienst, bij geen of onvoldoende betalingscapaciteit om de belastingschuld binnen 12 maanden af te lossen, ook

ambtshalve wordt beoordeeld op de mogelijkheid van kwijtschelding van de belastingschuld. Bij belastingschuldigen die niet in aanmerking komen voor kwijtschelding, wordt beoordeeld of voortzetting van de invordering gewenst is. Als dat niet zo is treft de Belastingdienst geen (verdere) invorderingsmaatregelen.

De Belastingdienst (en de Dienst/Toeslagen) zijn ook aangesloten bij het Vorderingen Overzicht Rijk, waarmee mensen overzicht krijgen over hun openstaande schulden bij de overheid. Daarnaast wordt onderzocht of er mogelijkheden zijn om aan te sluiten bij de Betalingsregeling Rijk in het kader van de Clustering Rijks Incasso (CRI), waarvoor het CJIB van het kabinet de opdracht heeft gekregen. CJIB, de Belastingdienst en Dienst Toeslagen maken deel uit van een gezamenlijke werkgroep waarin de mogelijkheden worden onderzocht om tot een gemeenschappelijke betalingsregeling te komen.

#### Vraag 5

Hoe kan het dat burgers bij grotere financiële problemen, die dus meer tijd nodig hebben om hun schuld af te lossen, hun bestaansminimum niet is gegarandeerd bij maatwerkregelingen?

#### Antwoord 5

Voor uitvoeringsorganisaties kan het ingewikkeld zijn om bij het afsluiten van een maatwerkregeling in voldoende mate rekening te houden met het bestaansminimum van betrokkene. Uitvoeringsorganisaties hebben immers geen inzicht in de totale schuldenlast van die persoon. Iemand kan ook nog schulden hebben bij andere uitvoeringsorganisaties of bij private schuldeisers. Vanwege privacyaspecten is het nu niet mogelijk om daar onderling gegevens over uit te wisselen. Uitvoeringsorganisaties zullen bij het afsluiten van een maatwerkregeling gericht aan de persoon die het betreft vragen of er nog meer betalingsregelingen lopen of dat er andere omstandigheden zijn die het nakomen van de betalingsregeling moeilijk maken. Op grond van die informatie kan een persoonsgerichte aanpak worden ingezet. Ook kan aan iemand worden gevraagd – eventueel met hulp – om [uwbeslagvrijevoet.nl](http://uwbeslagvrijevoet.nl) te raadplegen, zodat het bestaansminimum wordt geborgd.

#### Vraag 6

Welke concrete verbeteracties gaat u in gang zetten zodat burgers die maatwerk nodig hebben, weten dat het kan en geen enkele drempel ervaren om gebruik te kunnen maken van maatwerk, gezien de constatering dat de uitvoeringsorganisaties van het Rijk onvoldoende transparant zijn over de mogelijkheid die ze bieden aan burgers om van maatwerk gebruik te maken?

#### Antwoord 6

De aanpak Geldzorgen, armoede en schulden richt zich op vaker en sneller afsluiten van betalingsregelingen om problematische schulden te voorkomen. Uit de communicatie van uitvoeringsorganisaties moet dan ook duidelijk blijken dat het mogelijk is om in geval van betalingsproblemen een maatwerkregeling<sup>2</sup> te vragen. Alle uitvoeringsorganisaties dienen aan hun communicatie op een goede manier invulling te geven. Op de website van de uitvoeringsorganisaties moet duidelijke informatie over het aanvragen van een maatwerkregeling beschikbaar zijn. Daarnaast vind ik het van belang dat de voorwaarden waaronder een maatwerkregeling kan worden toegekend voldoende transparant zijn en in werkinstructies staan opgenomen. Zo wordt een helder toekenningskader gecreëerd dat rechtsgelijkheid bevordert. Of een betalingsregeling wordt aangeboden mag niet afhankelijk zijn van welke medewerker iemand spreekt of van het al dan niet aangaan van een bezwaarprocedure.

Ik heb de rijksuitvoeringsorganisaties (CJIB, CAK, DUO, Belastingdienst, de Dienst Toeslagen, UWV, SVB en RVO) gevraagd om de communicatie en werkinstructies die zien op betalingsregelingen op korte termijn aan te passen. Zo moet uit de communicatie duidelijk blijken dat het mogelijk is om

<sup>2</sup> De Belastingdienst kent het onderscheid tussen standaard betalingsregelingen en maatwerkregelingen niet. Een betalingsregeling langer dan 12 maanden geldt hier als een maatwerkregeling.

een betalingsregeling aan te vragen en hoe een dergelijke aanvraag kan worden gedaan.

#### Vraag 7

Hoe gaat u ervoor zorgen dat er niet teveel wordt gevraagd van kwetsbare mensen en dat zij wel de juiste hulp krijgen, als het gaat om maatschappelijk verantwoord en zorgvuldig innen van schulden?

#### Antwoord 7

Uitvoeringsorganisaties passen continu hun werkwijze aan om zoveel mogelijk aan te sluiten bij het doenvermogen van de mensen. De werkprocessen zijn zo ingericht dat zo goed mogelijk rekening wordt gehouden met de mogelijkheden die mensen hebben om een betalingsregeling aan te vragen. Er moet ook rekening worden gehouden met de vraag of mensen voldoende in staat zijn om een passende betalingsregeling aan te vragen. Ik wil met alle uitvoeringsorganisaties afspraken maken over een aanpassing van de werkwijze dat zij bij het aangaan van een betalingsregeling expliciet vragen of dit wel passend is binnen de overige lopende financiële verplichtingen. De grote rijkspartijen willen voorkomen dat mensen in de problemen komen door vorderingen van de overheid. Zij werken daarom mee aan het tot stand komen van schuldregelingen. De halvering van de aflostermijn van een minnelijke schuldregeling (in lijn met de duur van de wettelijke trajecten) kan ervoor zorgen dat meer kwetsbare mensen de weg naar schuldhulpverlening vinden. Ook beoogt deze maatregel uitval uit schuldhulpverleningstrajecten te voorkomen en terugval tegen te gaan.

#### Vraag 8

Hoe gaat u ervoor zorgen dat mensen geen standaardregeling afsluiten met een hoger maandelijks bedrag dat ze eigenlijk niet kunnen betalen? Welke verbeterafspraken worden gemaakt met de uitvoeringsorganisaties van het Rijk?

#### Antwoord 8

Uit het onderzoek van de AR blijkt dat standaardregelingen over het algemeen transparant zijn en makkelijk af te sluiten. Tevens constateert de AR dat de standaardregelingen bij CJIB en Belastingdienst effectief zijn. Bij deze organisaties wordt het merendeel van de schulden via standaardregelingen afbetaald. Het afsluiten van een standaardbetalingsregeling impliceert dat er geen uitgebreide beoordeling van een medewerker aan te pas komt. Het proces verloopt grotendeels geautomatiseerd. De termijn waarin iemand het bedrag moet betalen en in de meeste gevallen ook het aantal termijnen waarin dat moet plaatsvinden, ligt per uitvoeringsorganisatie vast. Een standaardregeling<sup>3</sup> is daarmee in beginsel dus niet bedoeld om de persoonlijke omstandigheden van mensen in mee te nemen. Indien mensen het af te lossen bedrag in standaardregelingen niet kunnen betalen, dan ligt een maatwerkbetalingsregeling – of in geval van de Belastingdienst een betalingsregeling langer dan 12 maanden – in de rede. Uitvoeringsorganisaties wijzen mensen in brieven, op de website en in telefonisch contact ook op de mogelijkheid van een maatwerkbetalingsregeling.

#### Vraag 9

Welke afspraken gaat u maken met de uitvoeringsorganisaties van het Rijk zodat bij het bepalen van het maandbedrag van de maatwerkregeling voldoende rekening wordt gehouden met het bestaansminimum? Welke heldere afspraken en werkinstructies gaan er dan komen?

#### Antwoord 9

Ik ben in gesprek met de uitvoeringsorganisaties over de wijze waarop zij bij het treffen van een maatwerkregeling altijd het bestaansminimum kunnen borgen. Ik wil onderzoeken of het mogelijk is om het bestaansminimum te borgen op basis van de beslagvrije voet of het vrij te laten bedrag. Om tot

---

<sup>3</sup> De Belastingdienst kent geen standaard betalingsregelingen in deze zin. Bij een betalingsregeling korter dan 12 maanden is ook maatwerk mogelijk.

een goede betalingsregeling op maat te komen, is het van belang dat de uitvoeringsorganisatie weet welke publieke en private schulden en/of betalingsregelingen de betrokkene nog meer heeft. Om hier inzicht in te krijgen is de uitvoeringsorganisatie afhankelijk van de informatie die de betrokkene daarover zelf op vrijwillige basis wil verstrekken. In de gesprekken met de uitvoeringsorganisaties ga ik na of het raadplegen van [uwbslagvrijevoet.nl](http://uwbslagvrijevoet.nl) door de betrokkene zelf – eventueel met hulp – bij het afsluiten van betalingsmaatregelen behulpzaam kan zijn.

Het is voor mensen niet altijd eenvoudig om een goed en kloppend beeld te hebben welke betalingsverplichtingen zij nog bij verschillende overheidsinstanties hebben openstaan. Om dit te verbeteren werken diverse grote uitvoeringsorganisaties<sup>4</sup> samen aan de doorontwikkeling van de Clustering Rijksincasso (CRI) om te komen tot een eenduidig proces aan de voorkant van de invordering (minnelijke incasso) en zo onder andere bij te dragen aan het voorkomen van problematische schulden. Onderdeel van deze doorontwikkeling van CRI is het Vorderingenoverzicht Rijk (één overzicht van alle vorderingen bij de aangesloten overheidspartijen).<sup>5</sup> Met het Vorderingenoverzicht Rijk krijgt een persoon een actueel overzicht van zijn openstaande betalingsverplichtingen bij de rijksoverheid. Zo kan iemand zich een beter beeld vormen of en hoeveel financiële ruimte hij heeft om een betalingsregeling af te spreken.

Daarnaast is begin december jl. gestart met de eerste fase van de Betalingsregeling Rijk («één gezamenlijke betalingsregeling»). De Betalingsregeling Rijk biedt de mogelijkheid om in geval van meerdere openstaande vorderingen bij verschillende overheidsschuldeisers te komen tot één gezamenlijke betalingsregeling. Bij het afsluiten van die gezamenlijke betalingsregeling kan beter rekening worden gehouden met de totale afloscapaciteit van een persoon. Zo wordt ook het bestaansminimum van een persoon beter in acht genomen. Aan deze eerste fase nemen CJIB, CAK en DUO deel. Naar verwachting zullen RVO en UWV in de loop van 2023 deelnemen en daarnaast is ook met de Belastingdienst en Dienst Toeslagen inmiddels een verkenning gestart naar de mogelijkheden om aan te sluiten bij de gezamenlijke Betalingsregeling Rijk.

Hier wil ik bij opmerken dat het treffen van een maatwerkregeling in geval van problematische schulden vaak geen soelaas (meer) biedt. Steeds meer uitvoeringsorganisaties begeleiden deze personen actief naar de Schuldhulp-route (Geldfit), die verder verwijst naar de juiste hulp. Of de uitvoeringsorganisaties verwijzen door naar de schuldhulp van de gemeente. Ook dit kan voorkomen dat mensen onder het bestaansminimum terecht komen.

#### Vraag 10

Hoe gaat de Belastingdienst ervoor zorgen dat er wel rekening wordt gehouden dat mensen meerdere schuldeisers hebben?

#### Antwoord 10

De Belastingdienst is net als de AR van mening dat het bestaansminimum van mensen met schulden zo veel mogelijk moet worden gewaarborgd. Dat is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle schuldeisers, waaronder verschillende overheidsschuldeisers. Complicerend daarbij is dat de Belastingdienst, net als andere schuldeisers, geen integraal zicht heeft op schulden. Zeker niet waar het gaat om private schuldeisers. Samen met alle uitvoeringsorganisaties en het Ministerie van SZW wordt volop ingezet op een verbetering van het zicht op de totale schuldpositie van mensen. Zoals ook in het antwoord op vraag 4 als in aangegeven, duurt een betalingsregeling voor een belastingschuld in beginsel maximaal 12 maanden. Als er sprake is van «bijzondere omstandigheden», zoals bijvoorbeeld een dreigende uithuisplaatsing bij een huurachterstand, dan bestaat de mogelijkheid om een betalingsregeling langer dan 12 maanden te krijgen. Als een persoon bij de Belastingdienst (of een andere overheidsschuldeiser) aangeeft dat er sprake is van verschillende andere schuldeisers, bijvoorbeeld omdat dit is opgenomen in het verzoek om een betalingsregeling, dan geldt

<sup>4</sup> De Manifestpartijen bestaan uit: Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, RVO, SVB en UWV.

<sup>5</sup> Kamerstuk 2022D30970. Naar verwachting is in 2023 een eerste versie van een digitaaloverzicht verplichtingen en schulden bij het Rijk beschikbaar.

de doorverwijzingsplicht uit het NVVK-convenant (artikel 4 Preventieve maatregelen). Die persoon wordt dan gewezen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening bij de gemeente. Naast deze doorverwijzingsplicht is het overigens zo dat een verzoek om een betalingsregeling bij de Belastingdienst, bij geen of onvoldoende betalingscapaciteit om de belastingschuld binnen 12 maanden af te lossen, ook ambtshalve wordt beoordeeld op de mogelijkheid van kwijtschelding. Een betalingsregeling biedt namelijk geen soelaas in situaties waarin er verschillende andere (private) schuldeisers zijn en er mogelijk sprake is van een problematische schuldsituatie: situaties waarin het bestaansminimum expliciet in het geding is. Bij belastingschuldigen die niet in aanmerking komen voor kwijtschelding, maar waarbij wordt beoordeeld dat voortzetting van de invordering niet gewenst is, heeft de Belastingdienst nog de mogelijkheid om geen (verdere) invorderingsmaatregelen te treffen. Bij een verzoek om een betalingsregeling voor belastingschulden wordt naar andere schulden gevraagd, maar dat leidt in veel gevallen niet tot een compleet overzicht van de schulden van de betreffende persoon. Daarnaast moet uiteraard rekening gehouden worden met wet- en regelgeving ten aanzien van privacy. De Belastingdienst kan alleen kennisnemen van schulden bij derden als iemand met schulden die zelf bekend maakt. Bij het berekenen van de betalingscapaciteit wordt rekening gehouden met de «kosten van bestaan», zoals gas, elektra en woonlasten. In het algemeen blijven aflossingsverplichtingen aan derden buiten beschouwing als de schuld aan de Belastingdienst een hogere preferentie heeft. De Belastingdienst kan een uitzondering maken voor aflossingen op schulden waarvan het niet-betalen tot ongewenste effecten kan leiden. Zo zal in het geval van een huurschuld en een dreigende uithuisplaatsing als die schuld niet wordt betaald, de Belastingdienst rekening houden met die huurschuld. Als een persoon naast de aflossing van zijn belastingschuld blijft aflossen op concurrente of lager bevoorrechte schuldeisers, omdat hij bijvoorbeeld een schuld heeft bij een webwinkel, kan hij dus onder het bestaansminimum komen. Dit voorbeeld illustreert waarom het belangrijk is dat alle – ook private – schuldeisers een verantwoordelijkheid hebben bij het borgen van het bestaansminimum van mensen met schulden. Om deze reden onderzoek ik welke aanpassing in wetgeving hiervoor nodig is, zodat ook private schuldeisers zich aan het bestaansminimum moeten houden. Ook is in het antwoord op vraag 4 al opgenomen dat de Belastingdienst op dit moment werkt aan een herijking van de invorderingsstrategie. Op 23 december jl. is de Invorderingsstrategie Belastingdienst met uw Kamer gedeeld, waarin is aangegeven welke uitgangspunten de Belastingdienst wil hanteren om rekening te houden met de omstandigheden van mensen met financiële problemen en recht doen aan signalen en knelpunten die door de Belastingdienst en belangenorganisaties zijn aangedragen. De ambities van deze invorderingsstrategie worden momenteel uitgewerkt in concrete maatregelen. Daarbij wordt onder meer onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om het bestaansminimum van mensen bij betalingsregelingen zo goed mogelijk te waarborgen. Daarbij komt ook de meervoudige schuldenproblematiek aan de orde. Uw Kamer wordt periodiek (en in ieder geval vóór de zomer) over de voortgang van de herijking geïnformeerd. De Belastingdienst biedt verder hulp aan mensen met problematische schulden bijvoorbeeld met het Stella-team. Dit team is opgesteld om mensen in complexe en urgente schuldsituaties (bijvoorbeeld mensen met meerdere schuldeisers) te helpen.

Vraag 11

Vind u het, net als de Algemene Rekenkamer, zorgelijk dat maatwerkregelingen niet transparant zijn, niet goed toegankelijk zijn en het bestaansminimum van aanvragers onvoldoende wordt beschermd door de uitvoeringsorganisaties van het Rijk? En dat daarmee de maatwerkregelingen onvoldoende effectief zijn?

Antwoord 11

Ja, ik vind het zorgelijk dat overheidsorganisaties nog onvoldoende meedenken met mensen met geldzorgen over betalingsregelingen op maat en daarbij het bestaansminimum onvoldoende in acht nemen. Zoals bovenstaand al verwoord heb ik al gevraagd aan uitvoeringsorganisaties om hun communicatie hierop aan te passen (zie ook antwoord op vraag 12). Daarnaast wil ik

met uitvoeringsorganisaties afspraken maken – vooruitlopend op eventuele wetgeving – over het borgen van het bestaansminimum bij het aangaan van betalingsregelingen. Uitvoeringsorganisaties zijn daarvoor op dit moment wel afhankelijk van de vrijwillige medewerking van mensen om inzicht te geven in hun financiële situatie. Dit volgt uit wet- en regelgeving die ziet op privacy. SZW wil daarom onderzoeken of het mogelijk is om de wet- en regelgeving op dit punt aan te passen, bijvoorbeeld door in de Algemene wet bestuursrecht op te nemen dat een bestuursorgaan bij de invordering van geldschulden en bij betalingsregelingen tenminste rekening houdt met de beslagvrije voet of een andere vorm waarbij het bestaansminimum is verzekerd en uniform wordt toegepast. In de update van Rijksincassovisie die ik voor Prinsjesdag aan uw Kamer heb toegezegd, zal ik nader ingaan op de mogelijkheden hiertoe.

Vraag 12

Wat gaat u doen om onvolledige informatie en niet heldere communicatie op websites, in documenten en andere vormen te verbeteren? Wanneer kan men deze verbeteringen verwachten?

Antwoord 12

Ik beantwoord deze vraag per uitvoeringsorganisatie. Ook wil ik verwijzen naar het antwoord op vraag 6.

*CJIB*

Het CJIB is reeds gestart met de aanpassing van de informatie op de website en in telefonisch contact wordt inmiddels, zo nodig, uitgebreid stilgestaan bij de mogelijkheden om een betalingsregeling op maat te treffen, rekening houdend met iemands financiële situatie.

*CAK*

Het CAK heeft de informatie op zijn website inmiddels aangepast. Op de website staat nu dat een betalingsregeling voor de Wmo2020 voor 36 termijnen kan worden afgesproken in plaats van 12 termijnen. Verder onderzoekt het CAK voortdurend hoe informatie en communicatie over betalingsregelingen in brieven, op de website en in telefonisch contact completer en duidelijker kan.

*Belastingdienst*

De AR maakt in zijn rapport onderscheid tussen een standaard betalingsregeling en maatwerkregelingen; een onderscheid dat de Belastingdienst niet kent. Ook binnen de 12 maanden «standaard» betalingsregeling van de Belastingdienst is maatwerk mogelijk. In het rapport wordt gesteld dat de standaard betalingsregelingen (tot maximaal 12 maanden) goed toegankelijk zijn voor mensen en dat zij effectief zijn. Dat geldt volgens de AR niet voor de maatwerkregelingen (langer dan 12 maanden). Voor een betalingsregeling langer dan 12 maanden is het uitgangspunt in het beleid dat er sprake moet zijn van «bijzondere omstandigheden». De AR stelt terecht dat nergens werd aangegeven wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden. Naar aanleiding van deze constatering is onlangs de website van de Belastingdienst («Ik kan mijn belastingen niet op tijd betalen») aangepast. Daar werd al gewezen op de mogelijkheid van een betalingsregeling langer dan 12 maanden in geval van bijzondere omstandigheden. Nu worden er ook voorbeelden gegeven wanneer daarvan daadwerkelijk sprake kan zijn. Of een verzoek om een betalingsregeling van langer dan 12 maanden wordt goedgekeurd, hangt af van de persoonlijke omstandigheden van mensen.

Vraag 13

Welke afspraken worden er met het CJIB en het CAK gemaakt om willekeur in het al dan niet toekennen van een regeling op maat te stoppen?

Antwoord 13

Er is bij het CJIB geen sprake van willekeur als het gaat om het kunnen krijgen van een regeling op maat. Een maatwerkregeling kan met iedereen worden getroffen indien sprake is van bijzondere omstandigheden en de standaardregeling niet mogelijk is of geen uitkomst biedt. De informatie op de website van het CJIB is inmiddels verduidelijkt en in telefonisch contact wordt uitgebreid stilgestaan bij de mogelijkheden om een betalingsregeling op maat te treffen, rekening houdend met iemands financiële situatie.

Ook binnen de dienstverlening van het CAK is geen ruimte voor willekeur, maar is het uitgangspunt dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld en ongelijke gevallen ongelijk naar de mate van ongelijkheid. Dit is een permanent aandachtspunt, ook in de interne processen en richtlijnen voor de medewerkers die betalingsregelingen afspreken. De richtlijnen en werkinstructies zullen worden verbeterd om een betere beoordeling te doen of de burger in aanmerking komt voor een maatwerkregeling.

Vraag 14

Bent u bereid om te komen tot een uniforme bestaansminimumnorm voor de drie verschillende onderzochte organisaties?

Antwoord 14

Ja, ik ben bereid om te komen tot een uniforme bestaansminimumnorm. Deze uniforme norm zou moeten gelden voor alle schuldeisers, dus niet alleen voor de drie onderzochte organisaties maar ook voor andere overheidsorganisaties. Daarnaast zou deze uniforme norm ook voor private schuldeisers moeten gelden die afspraken maken over betalingsregelingen.

Vraag 15

Bent u van mening dat de standaardregelingen van uitvoeringsorganisaties van het Rijk naast een ruime vast aantal termijnen afgestemd zouden moeten worden op iemands financiële situatie, zodat iemand meer tijd heeft om de rekening te betalen?

Antwoord 15

Nee, ik ben niet van mening dat standaardregelingen moeten worden afgestemd op iemands financiële situatie. Zoals ik ook in het antwoord op vraag 8 heb toegelicht zijn standaardregelingen in beginsel niet bedoeld voor maatwerk en zijn de standaardregelingen bij CJIB en Belastingdienst door de AR als voldoende effectief beoordeeld. Juist een maatwerkregeling biedt mogelijkheden voor afwijking van de standaard.

Vraag 16

Welke mogelijkheden ziet u om de maatwerkregeling bij de uitvoeringsorganisaties van het Rijk te verbeteren? En welke acties worden vervolgens met welk tijdpad in gang gezet?

Antwoord 16

Zoals ik in de antwoorden op vraag 9 en 11 heb toegelicht, ben ik in gesprek met de uitvoeringsorganisaties om te bezien hoe bij het treffen van een maatwerkregeling het bestaansminimum wordt geborgd. Ook verken ik of het mogelijk is om de hoogte van de beslagvrije voet te gebruiken als basis voor het bestaansminimum, bijvoorbeeld door het actief wijzen van betrokkenen op de mogelijkheid om uwbeslagvrijevoet.nl te raadplegen. Om hier invulling aan te geven onderzoek ik de mogelijkheid van een addendum op de «Intentieverklaring vervroegde herberekening beslagvrije voet». In deze Intentieverklaring hebben partijen februari jl. afgesproken om mensen met beslag actief te benaderen en ondersteunen bij het aanvragen van een herberekening na de verhoging van het minimumloon, om zo het bestaansminimum voor mensen zo goed mogelijk te beschermen. Ik bekijk of in een addendum bij deze Intentieverklaring ook kan worden afgesproken dat overheidsorganisaties zich zullen inspannen om bij het aangaan van een betalingsregeling een werkwijze toe te passen waarbij voldoende rekening wordt gehouden met het bestaansminimum van mensen. Om het bestaansminimum van mensen te kunnen borgen is voor uitvoeringsorganisaties niet alleen inzicht nodig in de schulden bij andere publieke schuldeisers, maar ook bij private schuldeisers. De Intentieverklaring is medeondertekend door Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen, Koninklijke Beroepsorganisaties van Gerechtsdeurwaarders en Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders. Via het addendum wil ik ook commitment verkrijgen van incasso- en deurwaardersorganisaties dat zij eveneens bij minnelijke incasso rekening houden met het bestaansminimum. Dit past ook bij de twee keurmerken (Social Responsible Credit Management en Sociaal Verantwoord Incasseren) waar 40 vooral grote gerechtsdeurwaar-



derskantoren (de vijf grootste kantoren zijn samen verantwoordelijk voor ongeveer de helft van de markt) bij zijn aangesloten.