



Aan:
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Toeslagen en Particulieren

Contactpersonen

Auteurs

Datum
8 april 2021

Schuldoverzicht gegenereerd uit IHP mogelijk incompleet – Verzoek om impactanalyse

Aanleiding

Via Relatiebeheer Particulieren en Accountmanagement Toeslagen zijn signalen van maatschappelijke hulpverleners binnengekomen dat telefonisch opgevraagde schuldoverzichten niet altijd compleet zouden zijn. Ook vanuit de Nationale Ombudsman is dit signaal afgegeven. Een incompleet schuldoverzicht geeft een onvolledig beeld van de schuldpositie van een burger en kan leiden tot problemen in het komen tot een schuldregeling.

Particulieren en Toeslagen zijn hierover in gesprek gegaan met KI&S en CAP/LIC. Ook is er gesproken met de gedelegeerd business owner gegevenshuishouding Inning en Betalingsverkeer. In dit memo beschrijven we onze bevindingen en naar aanleiding daarvan doen we het verzoek om een impactbepaling.

Opvragen schuldoverzicht

Een schuldoverzicht kan op twee manieren worden opgevraagd:

1. schriftelijk via een postbus-adres in Heerlen in het kader van een verzoek MSNP¹ of WSNP²;
2. telefonisch via de BelastingTelefoon:
 - a. via het reguliere BelastingTelefoonnummer;
 - b. via de inbelcode #8159 en #8742 (BelastingTelefoon Specialistenteam invordering) voor bepaalde groepen helpers.

Ad 1. Schriftelijk (binnen 20 werkdagen)

In het kader van MSNP of WSNP kan er schriftelijk een schuldoverzicht worden opgevraagd. Deze verzoeken worden behandeld door de afdeling Insolventie van CAP/LIC. Zij stellen handmatig een schuldoverzicht op. Dat schuldoverzicht is actueel en compleet en bevat bijvoorbeeld ook duiding van concurrente en preferente vorderingen. Dit overzicht valt buiten de scope van dit memo.

Ad 2. Telefonisch (binnen 10 werkdagen)

Via de BelastingTelefoon (via de reguliere BelastingTelefoon of via de inbelcode bij het Specialistenteam invordering) kan een 'standaard' schuldoverzicht (dat wil zeggen gegenereerd uit IHP) worden opgevraagd. Dit overzicht wordt per gewone post of via de Berichtenbox aan de burger geleverd. Deze uit IHP gegenereerde overzichten kunnen in sommige (uitzonderlijke) gevallen onvolledig zijn, doordat

¹ MSNP = Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen

² WSNP = Wet schuldsanering natuurlijke personen

vorderingen die (tijdelijk) niet worden geïnd ontbreken op het overzicht. Bij het verstrekken van de schuldoverzichten wordt niet aangegeven dat dit in sommige gevallen incompleet kan zijn.

Structurele oplossing voor volledig schuldoverzicht naar verwachting volgend jaar beschikbaar

Vanuit de keten Inning & Betalingsverkeer wordt gewerkt aan een nieuwe bron (GLI), waar een actuele basis wordt bijgehouden van alle openstaande vorderingen en uit te betalen toeslagen. Verwachting is dat deze bron eind dit jaar of begin volgend jaar gebruikt kan worden als nieuwe basis voor het vorderingenoverzicht (via het portaal) en gelijktijdig als basis voor het schuldenoverzicht. De planning en realisatie is mede afhankelijk van de planning bij andere domeinen (Interactie, Gegevens en GKT), maar de verwachting is dat aan deze ontwikkeling Belastingdienst-breed prioriteit wordt gegeven. Vanaf dat moment zullen ook de nu ontbrekende vorderingen zichtbaar zijn op het schuldenoverzicht. Er is gezien deze ontwikkeling besloten om niet meer te investeren in IHP. Deze voorziening wordt uitgefaseerd.

Transparantie in tussentijd gewenst

Een telefonisch opgevraagd schuldoverzicht is in beginsel compleet maar kan, zolang IHP de bron is, ook incompleet zijn. Dit is niet eenvoudig te zien en hierover is de Belastingdienst niet transparant. Op dit moment wordt er niet extern gecommuniceerd dat een telefonisch opgevraagd schuldoverzicht mogelijk incompleet is. Dit betekent dat een burger pas achter deze niet vermelde vorderingen komt wanneer er wordt verrekend of bij besprekingen over betalingsregelingen bij gemeenten (waar de burger het verwijt kan krijgen dat hij aanvankelijk vorderingen heeft achtergehouden terwijl de burger in de veronderstelling is volledige transparantie te hebben gegeven met zijn schuldoverzicht waarvan hij niet wist dat het incompleet was).

Het niet-transparant zijn over het mogelijk incompleet zijn van een uit IHP gegenereerd schuldoverzicht, gaat in tegen de Rijksincassovisie (transparant zijn in openstaande vorderingen) en onze Interactiestrategie burgers en bedrijven³ en past steeds slechter in de richting die we opslaan na het rapport Fundamentele Transformatie van de Dienstverlening en het Programma Vernieuwing van Toeslagen en de toenemende roep om bij te dragen aan een oplossing van de schuldenproblematiek. Dat maakt ook dat Toeslagen en Particulieren steeds grotere politieke en maatschappelijk afbreukrisico's zien.

Particulieren en Toeslagen vinden het als doelgroepdirecties onze plicht en verantwoordelijkheid om transparant te zijn naar burgers en maatschappelijke partijen door te wijzen op een mogelijke incompleetheid van het huidige schuldoverzicht. Wij beseffen dat daar risico's aan zitten, bijvoorbeeld:

- meer interactie
- groter beroep op schriftelijk opgevraagde schuldenoverzichten (die meer handmatig werk vereisen) zal gaan worden.

Daarom doen Particulieren en Toeslagen gezamenlijk het volgende verzoek.

Verzoek

Aan de keten Inning & Betalingsverkeer wordt verzocht om een impactanalyse uit te voeren om inzicht te krijgen in de geschatte gevolgen/kosten van transparante communicatie over de uit IHP gegenereerde schuldoverzichten. Vraag hierbij is of

³ Interactiestrategie: *Makkelijk en eenvoudig: begrijpelijk, alles bij elkaar, in één keer goed, alleen wijzigen wat nodig is, actueel inzicht en overzicht openstaande acties, transparant en traceerbaar*

het mogelijk is om de situaties waarin het risico op incompleetheid speelt nader te duiden en af te bakenen, zodat hierin gericht kan worden gecommuniceerd en handelingsperspectief kan worden geboden.