

Impact opschaling
HUISHOUDBOEKJE

Beaatzingdienst/Toeslagen

oktober 2010



Inhoud

0. Managementsamenvatting	3
0.1. Waarom deze Impactanalyse	3
0.2. Impact op B/T	3
0.3. Impact op Huishoudboelge	3
0.4. Impact op burger	4
0.5. Kansen voor B/T	4
0.6. Risico's en zorgen voor B/T	4
0.7. Conclusie en aanbevelingen	4
0.7.1. Conclusie	4
0.7.2. Aanbevelingen	4
1. Toeslagen en het "Huishoudboelge"	6
1.1. Experiment	6
1.2. Vervolg op experiment	6
2. Impact Belastingdienst/Toeslagen	7
2.1. Randvoorwaarden voor deelname door B/T	7
2.2. Toelatingcriteria voor deelname door B/T	7
2.2.1. Uitvoerbaarheid	7
2.2.2. Interactie met burgers	8
2.2.3. Haalbaarheid	8
2.2.4. Bedrijfsproces	8
2.2.5. Uitvoeringskosten	11
2.2.6. Juridisch, privacy en AVG	11
2.2.7. Financiën	11
2.2.8. Organisatie	12
2.2.9. Publiciteit, sentiment en imago	12
2.2.10. TV en NRTV	12
3. Deelname B/T	13
3.1. Kansen voor B/T	13
3.1.1. Omgevingsbewustzijn	13
3.1.2. Imago	13
3.1.3. Verminderen debiteuren risico	13
3.1.4. Efficiënte dienstverlening door concrete	13
3.1.5. Effectieve dienstverlening door concrete	13
3.2. Risico's en zorgen voor B/T	14
3.2.1. Complexiteit interne organisatie	14
3.2.2. Liquiditeit/solvabiliteit gemeenten	14
3.2.3. Geen deelname Belastingdienst/middelen IH en Auto	14
3.2.4. Homogeniteit gemeenten	14
3.2.5. Minder uitvalcijfers	14

0. Managementsamenvatting

0.1. Waarom deze Impactanalyse

Belastingdienst/Toeslagen (B/T) neemt deel aan het experiment "Huishoudboekje" van de gemeente Utrecht. Het experiment behelst 'vrijwillige bewindzaming' voor huishoudens met een grote kans op schuldenproblematiek, ondersteund door een digitale app: het Huishoudboekje.

Samen met andere 'uitkeringsinstanties' heeft B/T onderzocht wat opschaling naar 100.000 deelnemers en 50 gemeenten zou betekenen.

0.2. Impact op de belastingdienst

Hoeval de pilot wordt uitgebreid bij B/T, is de impact bepaald voor de belangrijkste processen in de toeslagenaanpak en is ook gekeken naar gevolgen voor andere middelen.

- Impact B/T door deelname aan het Huishoudboekje geeft B/T, als (mede) "veroorzaker" van de schuldenproblematiek, het signaal af dat het ook mee wil helpen aan het voorkomen van schulden. Het punt is dat acties in deze problematiek vaak binnen de valie van B/T op de uitvoering van haar taak.
- Op dit moment is de deelname aan de pilot via work-around processen ingericht. Dit is geen duurzame oplossing. Processen moeten worden aangepast/ingericht:
 - Toeslagen:
 - Incheckprocedure is handmatige proces, niet geschikt voor grote aantallen.
 - Uithoofden, noot de reguliere beëindiging van deelname aan het Huishoudboekje zijn er ook meldingen (signalen) die van invloed kunnen zijn op beëindiging van deelname aan het Huishoudboekje (overlijden, echtscheiding, verhuizing, militair etc.)
 - Inning:
 - Procesaanpassing van betaalrichting van burger naar bankrekening van Huishoudboekje (BWD). Aanpassingen in doorlooptijd van wijziging IBRN en in aanlevering.
 - Verschil in beslaqverbod en niet-beslaqverbod tussen de Invorder naqvret en de AWBR.
 - Terugvorderingsbeschiqking valt nu op de mat bij deelnemer i.p.v. bij het Huishoudboekje.
 - Dienstverlening:
 - Gemeente is inas is het Huishoudboekje het eerste aanspreekpunt. Deelnemers zullen moeten worden "geoorieerd" opdat zij door frontoffice naar de juiste instantie doorverwezen kunnen worden.
 - Schuldhulpverlening bij Invordering:
 - Het Huishoudboekje zou kunnen passen in het Belastingdienstproces van "Bevalve uitvalqverbod".
- Deelnemers Belastingdienstonderdelen. Inkomstenbelasting (IB) en Auto is een vervalste. Immers maximaal 87% van de toeslagengerechtigden hebben een VT of aangifte IB of zijn eigenaar van een auto.

0.3. Impact op het Huishoudboekje

Aansluiting van de belastingdienst op het Huishoudboekje impliceert ook werk bij de deelnemende gemeenten. Het is wenselijk om met alle gemeenten een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten.

- Om meldingen namens de deelnemer aan het Huishoudboekje te kunnen doen, zal het Huishoudboekje i.e. de gemeente de status moeten hebben van Toeslagen Servicepunt (TSP).
- Huishoudboekje slaat garant, dat toeslagen terugvorderingen worden betaald.
- Homogeniteit van de 50 gemeenten op het gebied van het Huishoudboekje. Er zijn nu grote verschillen in aanpak en uitvoering van de schuldegeingen.

0.4. Impact op burger

- In het kader van IBRN kan deelname aan het Huishoudboekje alleen als met de gemeente een contract wordt afgesloten (dit gebeurt ook al tijdens de pilot).
- Door deelname aan Huishoudboekje wordt burger handelingsonbevoegd (mag geen financiële beslissingen nemen).
- Vaste lasten worden betaald, schulden worden afgelost en deelnemer ontvangt 'Tieffgeld'.

0.5. Kansen voor B/T

- Omgevingsruimte (in) door te participeren in het Huishoudboekje, leigt B/T direct inzicht in de problematiek en hoeft zij beter te kunnen anticiperen op effecten van het Huishoudboekje.
- Image: voor deelname aan het Huishoudboekje geeft B/T het signaal af dat het mee wil helpen aan het voorkomen van schulden door een helpende hand te bieden.
- Verminderen debiteurenrisico: het Huishoudboekje staat garant dat schulden worden afbetaald.
- Effectieve dienstverlening door contracten: door samen te werken met het Huishoudboekje wordt procestransparantie verhoogd en worden de administratieve lasten voor de burger verlaagd.
- Effectieve dienstverlening door co-creatie: door deze voor B/T nieuwe aanvullende vorm van dienstverlenende schuldhulpverlening wordt de servicegerichtheid verhoogd, betere service kan worden verleend en wordt door co-creatie 'customer intimacy' gecreëerd.

0.6. Risico's en zorgen voor B/T

- Complexiteit interne organisatie: opschaling naar 100.000 deelnemers met het inchecken en uitchecken is spannend en de complexe invorderingsystematiek van de Belastingdienst versus de veronderstelde zelfredzaamheid van de burger is een uitdaging.
- Liquiditeitsproblemen gemeenten: als deelnemende gemeente financieel in de problemen komt zou het huishoudboekje er niet voor aan de belastingdienst verplichtingen kan/mag welken, mag dat niet zijn waardig krijgen na B/T.
- Geen deelname Belastingdienstmiddelen (H en Auto): deelname Belastingdienstonderdelen Inkomstenbelasting (IB) en Auto is een vereiste. Immers maximaal 67% van de toeslaggerechtigden hebben een VT of aangifte IB of zijn eigenaar van een auto.
- Homogeniteit gemeenten: er zijn nu grote verschillen in aanpak en uitvoering van de schuldregelingen.
- Misbruik/mogelijk gebruik toeslagen: het mag niet zo zijn dat door een coulantier beleid van de gemeente over de geldstromen er geen overzicht meer is wat er met de uitbetaalde toeslagen is gebeurd. Mocht uit controle van bijvoorbeeld Auditdienst Rijk (ADR) blijken dat niet kan worden aangevoerd dat uitbetaalde bedragen rechtmatig zijn gebruikt, zal dat zijn weerlag hebben op B/T (Imageprobleem).

0.7. Conclusie en aanbevelingen

0.7.1. Conclusie

Het Huishoudboekje past binnen de visie van de lokale toeslagen. Opschaling is uitvoerbaar mits goede afspraken met deelnemende gemeenten worden gemaakt. Voornamelijk de huidige wettelijke kaders van de Belastingdienst zijn van belang.

0.7.2. Aanbevelingen

- Sluit met alle deelnemende gemeente een samenwerkingsovereenkomst af.
- Spreek één variant voor de ondersteuning van het huishoudboekje af, om te voorkomen dat meerdere processen moeten worden ondersteund.
- Geef het Huishoudboekje i.z. de gemeenten die deelnemen aan het Huishoudboekje de status van Toeslagen Servicepunt opdat zij inklachten namens de burger kunnen doen (cf. Herkenning).
- Pas voor deelnemers aan het Huishoudboekje het proces van IBRN aan i.v.m. doorlooptijd en aanlevering.

- Laat het Huishoudboekje opnemen als bewijnsverder "Beschermingsbewind" en aandelen op het Invorderingsproces van "Beschermingsbewind".
- Laat Belastingdienst Inkomstenbelasting en Auto participeren in het Huishoudboekje.
- Pas dienstverlening aan op deelnemers aan het Huishoudboekje.

1. Toeslagen en het "Huishoudboekje"

1.1. Experiment

De gemeente Utrecht is in 2017 gestart met het experiment rondom het voorkomen van schuld in het Huishoudboekje. Relatierichtlijn Toeslagen (R/T) doet daarin mee als één van de partijen die betaalden en invorderingen doen bij burgers. Nu de eerste resultaten zichtbaar worden, rijst de vraag wat grootschalig inzet zou betekenen voor de Belastingdienst.

Voor het beantwoorden van deze vraag is als starthypothese gekozen voor 100.000 deelnemende burgers en de duur van 20 deelnemende gemeenten. Deze impactanalyse wordt ook gedaan door SVB, UWV en dienst Werk & Inkomens van de gemeente Utrecht.

Wat houdt het experiment in?

De gemeente Utrecht wil een experiment uitvoeren met "vrijwillige" bewindvoering door buurtteams bij burgers met betalingsproblemen. Gebieden is dat mensen met betalingsproblemen veelal geen overzicht hebben van hun inkomsten en uitgaven.

De gemeente wil hiervoor een voorziening laten maken die inkomsten en uitgaven van deelnemende burgers beheert en dit inzichtelijk maakt voor de burger en de 'bewindvoerder' (het "Huishoudboekje"). Het Huishoudboekje wordt gerealiseerd met behulp van blockchain technologie.

Voor het experiment zijn betalende organisaties (SVB, UWV, Toeslagen, dienst Werk & Inkomens gemeente Utrecht) en incasserende organisaties (Eneco, Diodo, Vitens, Nitros, Zilveren Kruis) gevraagd deel te nemen. Hierop is tot nu toe positief gereageerd. Daarnaast participeren ook VNG en de BNG (als huishouder van de gemeente).

Wat wordt pilot in?

Samen met de deelnemende partijen (gemeente Utrecht, SVB, en UWV) gaat R/T m.b.v. toetsingsjaar 2018 deelnemen aan een pilot waarbij de betalingen aan een virtueel huishouden die aan het experiment deelnemen, worden omgeleid naar het "Huishoudboekje". In de praktijk komt dit neer op uitbetaling naar een bankrekening bij de BNG Bank.

N.B. In de pilot zijn geen andere belastingplichtigen (zoals LH, IJ, etc.) meegenomen.

1.2. Vervolg op experiment

Bij een succesvol experiment wil de gemeente Utrecht het Huishoudboekje beschikbaar stellen aan andere geïnteresseerden. Dat geldt zowel voor burgers in Utrecht die gebruik willen maken van het Huishoudboekje als voor andere gemeenten die de toepassing over willen nemen. Alle aanleverende partijen is door de gemeente Utrecht gevraagd een uitvoeringstoets (Impactanalyse) uit te brengen zodat de consequenties van breder opschalen voor de verschillende partijen in kaart worden gebracht.

Om een zelfde vertrekpunt te hebben, is gekozen voor de volgende situatie van het voorstel wat getoetst wordt:

- Het Huishoudboekje wordt opgeschaald naar 100.000 deelnemende klanten (burgers).
- Het Huishoudboekje wordt in gebruik genomen door 20 verschillende gemeenten. In de huidige opzet van het Huishoudboekje krijgt elk van deze gemeenten een 'eigen' Huishoudboekje.

¹ Een aantal van 100.000 deelnemende burgers in de eerste van 20 gemeenten is eigenlijk geen experiment maar een echte pilot met vrijwillige 'deelnemers'.

² Uiteraard kunnen betalende partijen ook terugvorderen.

De volgende processen zullen worden gemaakt:

- **Inchecken, binnen 3 dagen.**
Inchecken houdt in het omzetten van het rekeningnummer van de klant en het meegeven van een uniform betalingskenmerk volgens de aante afgesproken eisen van het Huishoudboekje.
- **Uitscheken, binnen 3 dagen.**
Uitscheken houdt in dat bij beëindiging (vrijwillig of niet-vrijwillig) van deelname aan het Huishoudboekje het rekeningnummer wordt omgezet.
- **Betalen.**
Bij deelname aan het Huishoudboekje zullen de betalings van de deelnemende burgers worden betaald aan het Huishoudboekje i.v.m. de BNB Bank.
- **Invoeren.**
In tegenstelling tot betalingen zullen in te vorderen bedragen (terugvorderings-beschikkingen) wel bij de deelnemende burger op de mat vallen.
- **In de alle en interactievereniging.**
Er zal onderscheid worden gemaakt in algemene interactie en interactie specifiek gericht op toelagen. Dit geldt ook voor de dienstverlening.

2. Impact Belastingdienst/Toelagen

2.1. Randvoorwaarden voor deelname door B/T

B/T doet mee aan het Huishoudboekje onder de volgende voorwaarden:

1. Legitiem: Deelname aan de pilot moet juridisch sluitend zijn.
2. Behoorlijk: B/T houdt regie op haar eigen werk en kan deelnemers uitbuiten.
3. Risicodeloos: Interne onrust en Imageschade moet worden voorkomen.

2.2. Toetsingscriteria voor deelname door B/T

1. Uitvoerbare tijd
2. Interactie met burgers
3. Haardbaarheid
4. Bedrijfsproces
5. Uitvoeringskosten
6. Juridisch, privacy en AVG
7. Financien
8. Organisatie
9. Publiciteit, sentiment en imago
10. IV en NGDV

2.2.1. Uitvoerbaarheid

Als aan alle toetsingscriteria is voldaan, kan worden gesteld dat het proces voor B/T acceptabel en daardoor uitvoerbaar is.

Voor het opschalen is het wel van belang dat de Belastingdienst, dus ook Inkomstenbelasting (24) en Auto, geen eenheden. Immers hebben 65% van de huurtoeslaggerechtigden, 71% van de zorgtoeslaggerechtigden, 82% van de mensen met een Kindergebonden budget en 87% van de kinderopvangtoeslaggerechtigden een relatie met de Inkomstenbelasting³. Ook hebben velen van hen een auto. Er kan door de deelnemer aan het Huishoudboekje geen onderscheid worden gemaakt in regelingen.

³ Feitelijk: burgers: overlap doelgroepen maart 2010 van Onderzoek & Marketing, B/OKC

2.2.2. Interactie met burgers

Gemeente Utrecht is inzake het Huishoudboekje het eerste aanspreekpunt. Als deelnemers aan het Huishoudboekje contact opnemen met de Belastingdienst, kunnen deze worden doorverwezen naar de afdeling van de Belastingdienst voor algemene informatie over het Huishoudboekje, naar de gemeente Utrecht voor specifieke informatie en naar het Stelselteam van s/f i voor individuele klantbehandeling.

Als alle deelneming m.b.t. invulragen geresolveerd raken naar gemeente Utrecht i.e. Huishoudboekje moeten, zal er bij Toeslagen een identificatieprocedure moeten komen dat het een Huishoudboekje klant betreft opdat ook vraag naar huishoudboekje geroutet kan worden.

2.2.3. Handhaafbaarheid

B/T is te allen tijde bereikbaar via e-mail en telefoon naar de Toeslag. Ook kan B/T pole Ude deelnemers aan het Huishoudboekje uitnodigen. Uitgangspunt is dat alleen 'globe' gevallen aan het Huishoudboekje mogen deelnemen.

Toelatingscriteria voor deelnemende huishoudens zijn:

- Geen Beschermingsbevel (bevel / onder bewindstelling), geen Middelgroot Schuldenaanspraak Natuurlijke Personen (MNSNP), geen Middelgroot Schuldenaanspraak Natuurlijke Personen (MNSNP), geen onder curatele gesteld en geen faillissement.
- Geen internationale betalingen.
- Geen wanbetalersregeling inzake de zorgtoeslag.
- Geen beslag op toeslagen door een externe deurwaarder.

2.2.4. Bedrijfsvoering

Op 1 december 2013 is de maatregel van 1 bankrekeningnummer (BRN) bij de Belastingdienst ingevoerd. Met name door de diversiteit van bewindvoerders en schuldhulpverleners heeft dat voor veel onduidelijkheid gezorgd. Dit komt voornamelijk door de verschillende soorten schuldhulpverlening (Beschermingsbevel (bevel / onder bewindstelling), Middelgroot Schuldenaanspraak Natuurlijke Personen (MNSNP), Wettelijke Schuldenaanspraak Natuurlijke Personen (WSNP), onder curatele gesteld en wanbetalers (faillissement)) en de uitwerkingen in de verschillende regelingen zoals Invorderingswet op de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR) voor Toeslagen.

Schuldhulpverlening

Dinnen welk schuldhulpverleningsproces van de Belastingdienst past het proces van het Huishoudboekje?

De curator in faillissement en bewindvoerder WSNP

Van een faillissement is sprake als een particulier of ondernemer niet langer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. De rechtbank kan dan het faillissement uitspreken en benoemt een curator. De schulden blijven na het einde van het faillissement bestaan.

Een WSNP is voor degene die "buiten zijn schuld om" in een situatie terecht is gekomen dat hij zijn schulden niet meer kan betalen. Belanghebbende moet zelf een verzoek doen om toegelaten te worden tot de WSNP bij de rechtbank. De rechtbank benoemt een bewindvoerder.

Voor beide processen past het Huishoudboekje niet, omdat:

- Het conflicteert met de door de rechtbank aangestelde curator/bewindvoerder.
- Na einde faillissement blijven schulden bestaan.
- WSNP duurt (in beginsel) 3 jaar en na deze 3 jaar zijn er geen grenzen voor de schuldbetaling. De inwoners meer. Gemeente neemt schulden van deelnemer over en blijft dan na 3 jaar met restschuld zitten. Een financieel risico voor de gemeente!

- Deelnemer (schuldenaar) kan zelf nog (financiële) beslissingen nemen.
- Belastingen (1H) hebben geen beslag verbod. Toeslagen vallen nooit in (faillissements-) boedel (artikel 45 AWIR).

De MSNP?

Mensen die zelf hun schulden niet meer de baas zijn kunnen hulp oproepen van een schuldhulpverlener en in de MSNP komen. De schuldhulpverlener duidt dit ook wel eens als budgetbeheer. De schuldhulpverlener wordt ook wel budgetbeheerder genoemd. Samen zoeken ze dan, in overleg met alle schuldeisers, een oplossing voor het probleem. De MSNP/budgetperiode duurt ook 3 jaar en in deze periode worden zoveel mogelijk schulden afgelost. Na 3 jaar worden de restantschulden (in principe) kwijtgescholden.

Voor dit proces past het Huishoudboekje misschien niet, omdat:

- Voor de MSNP/budgetbeheer zijn zowel voor de vergaarden inkomstenbelasting als voor "toeslagen schulden, uitkeringen" in de Invorde Inname van de AWIR vergaarden.
- MSNP loopt volledig via de postbus van GCP (voorheen BICA) en dus buiten kantoren om. Is een inrichting proces.
- De MSNP/budgetbeheer periode duurt ook 3 jaar en in deze periode worden zoveel mogelijk schulden afgelost. Na 3 jaar worden de restantschulden (in principe) kwijtgescholden.
- Gemeente neemt schulden van deelnemer over en blijft dan na 3 jaar met restschuld zitten. Een financieel hulp voor de gemeente!

Onder curatele gesteld?

Mensen worden onder curatele gesteld als zij hun eigen financiële en persoonlijke zaken niet meer kunnen regelen. Alle beslissingen worden genomen door de curator, zonder de curator kan belangrijke beslissingen "niet" doen.

Voor dit proces past het Huishoudboekje niet, omdat:

- Er wordt door het competente Belastingdienstkantoor een check gedaan of er een rechtelijke uitspraak is.
- Volt niet in de uitzonderingen van 1BRN.

Beschermingsbewind?

Beschermingsbewind wordt ook wel bewind of onderbewindstelling genoemd. Het is specifiek voor mensen die hun financiën (door lichamelijke of geestelijke beperkingen) niet zelf kunnen regelen. De bewindvoerder neemt dan de beslissingen, maar degene die onder bewind staat, mag ook zelfstandig nog beslissingen nemen.

Voor dit proces past het Huishoudboekje misschien wel, omdat:

- Het Huishoudboekje vergelijkbaar is. Er is sprake van "vrijwillige" bewindvoering.
 - Kan onafgebroken doorlopen.
 - Schuldenaar mag zelf een financiële beslissingen meer nemen (handelsrechtenbevoegd).
 - Bewindvoering loopt volledig buiten de kantoren om en is bevestigd bij GCP (voorheen BICA). Als uitgangspunt geldt namelijk dat de rekening op naam belanghebbende staat en dat voor correspondentie het adres van de bewindvoerder wordt gebruikt. Het proces loopt via het adres van de bewindvoerder (BVR). Als er wat veranderingen (van bewindvoerder of andere zaken) binnenkomen, dan heeft het volgen de te gelden.
 - o De gemeente Utrecht (als zijnde bewindvoerder) moet eerst in BVR een aanwijzing doorvoeren. Hierbij moet hij de uitdrukking van de kantoorrechter bijvoegen.
- Daar is hier geen sprake van omdat: al een familielid (tot de vierde graad), voogd

of Officier van Justitie een aanvraag bij de kantoorrechtster mag doen. Hier zo, dus een procesaanpassing voor moeten komen.

- o Verwijst de gemeente Utrecht naar de afdeling van de Belastingdienst waar het formulier "opgaaf rekeningnummer particulieren" staat. Is een omvattende procedure. Hier zal dus een procesaanpassing voor moeten komen.
- o Het formulier "opgaaf rekeningnummer particulieren" moet worden ingevuld en terug worden gestuurd naar Leiden...

Uit bovenstaande kan worden geconcludeerd dat het Huishoudboekje met wat procesaanpassingen aan kan sluiten bij het proces van de Belastingdienst. Invordering kent voor Buchanningsbureau (ook met betrekking tot de belastingdienst).

Inschakken (Beoordelen deelname):

Alles hangt af of B/T aan de toelatingscriteria (§ 2.2.) vast houdt voor deelname. Bij een aantal van maximaal 20 deelnemende burgers is de toets of burger kan deelnemen voor Toelagen geen probleem. Bij een grotere opschaling (> 250 deelnemende burgers) zal een procesaanpassing moeten plaatsvinden. B/T is niet gekwalificeerd om grote aantallen handmatig te beoordelen of zij mee kunnen/mogen doen aan het Huishoudboekje.

B/T is van mening dat het Huishoudboekje in eerste instantie is bedoeld voor personen met structurele financiële problemen en niet voor personen met tijdelijke betalingsproblemen (Huishoudboekje hoppers). Hoppers kunnen beschouwd worden als toelagenkanten die op reguliere wijze hun rekeningnummer doorgeven. B/T gaat er dan ook van uit dat deelnemers tussen 1 en 2 jaar in het Huishoudboekje 'blijven'.

Proces op meldingen tijdens periode Huishoudboekje:

Hoe gaat het Huishoudboekje om met meldingen (life events) die van toepassing (kunnen) zijn op recht en hoogte van een toelage en waarvoor Huishoudboekje deelnemer zelf actie moet ondernemen voor iets aan- of af te melden? Bijvoorbeeld een kind wordt 4 jaar i.c.m. Kinderopvangtoeslag of kind wordt 12 jaar en er geen recht meer op inkomensafhankelijke combinatiekorting voor de Inkomstenbelasting is en waarvoor een lopende voorlopige teruggaaf Inkomensbelasting loopt, etc.

Dit zou ondervangen kunnen worden door het Huishoudboekje bij de gemeente Utrecht de status van Toelagen Servicepunt (TSP) te geven. Zij zouden dan namens de deelnemer (burger) meldingen kunnen doen. Burger moet dan de gemeente machtigen (machtiging d.m.v. e-herkennings?).

Uitbreiden (Beoordelen meldingen Huishoudboekje):

Alle deelnemers of gemeente Utrecht aangewezen om uit te kiezen dan volgt het reg. stroom proces van ombetogen van het bank rekeningnummer.

Echter kent B/T ook meldingen (feiten) die van invloed kunnen zijn op het uitbreidenproces van het Huishoudboekje. Het gaat om het Huishoudboekje (1) met een of twee meldingen op:

- Burger overlijdt
- Burger verhuist (naar andere gemeente, naar koopwoning, naar andere woning binnen gemeente maar bij andere verhuurder etc.)
- Verandering van verblijfsstatus (waardoor recht op toelage vervalt en/of persoon terug moet naar land van herkomst)
- Stoptelling toelage
- Burger beëindigt zorgverzekering
- Burger heeft nieuw correspondentieadres
- Burger wijzigt andere betaalwijze
- Burger meldt huurverandering

- Burger wordt militair (militairen in actieve dienst hebben geen recht op zorgtoeslag)
- Burger wordt gedetineerd (gedetineerden hebben geen recht op zorgtoeslag)
- Burger beëindigt fiscaal partnerschap (rechtscheiding etc.)
- Burger is wettelijke zorgverzekering
- Aanvang gescheiden van tafel en bed
- Burger is NIJBI beschreven (Niet in Nederland Belastbaar Inkomens)

Belastinglijst: Uitbetalingen worden geautoriseerd naar het bankrekeningnummer van het Huisoudboekje. Het veranderen van een rekeningnummer is een belasting proces.

Briefadres: voor het verzenden van poststukken kent de Belastingdienst verschillende toezicht (post) adressen. Zo ook voor gemachtigden/bewindvoerders/curatoren etc.

In het toezichtadres zit "ingebakken" dat alle post dus ook de niet toeslagen (dus fiscale) post wordt geautoriseerd naar de gemachtigden/bewindvoerders/curatoren i.e. de gemeente Utrecht. Dat is niet wenselijk. Hiervoor zal een oplossing gevonden moeten worden.

2.2.5. Uitvoeringskosten

Voor deelname aan het experiment zullen geen structurele kosten worden gemaakt.

2.2.6. Juridisch, privacy en AVG

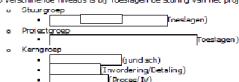
- De directeur van Toeslagen zal de Ondernemingscommissie (OC) van B/T informeren over deelname aan het Huisoudboekje.
- De burger blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens.
- Belastingen (ZH) is preferent qua vorderingen. Met de gemeente Utrecht wordt voor deelname aan de pilot een convenant opgesteld waarin ondermeer de verantwoordelijkheden, financiële afhandeling en samenwerking zijn vastgelegd.
- De gemeente Utrecht maakt met elke deelnemer aan het experiment een formele, vastgelegde afspraak die routing van toeslagenbetalingen naar het Huisoudboekje rechtvaardigt.
- Bij opschaling naar 50 deelnemende gemeenten zal B/T met elke gemeente een samenwerkingsovereenkomst (convenant) afsluiten.
- Omdat er bij het Huisoudboekje persoonsgegevens worden verwerkt, zal de verwerking van deze gegevens in lijn moeten zijn met de voorwaarden die in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) worden gesteld zoals:
 - Doelbinding
 - Dataminimalisatie
 - Voorkomen databreken
 - Verwerking van bijzondere persoonsgegevens en gegevens van kinderen
 - Opstellen van een Privacy Impact Assessment (PIA) (indien nodig)
 - Opstellen van een Verwerkingsovereenkomst tussen Gemeente Utrecht en B/T (indien nodig)

2.2.7. Financien

- Uitbetalingen van toeslagen naar burgers gaan naar het rekeningnummer (BNG) van het Huisoudboekje.
- Verzekeringen van toeslagen gebeuren op reguliere wijze door het Toeslagen Verzekeringssysteem (TVS).
- "Orologvorderingsbeschikkingen" gaan naar de deelnemer en gemeente staat garant dat terugvordering wordt betaald. Risico ligt bij gemeente Utrecht.
- Het experiment is kostenneutraal, dit betekent dat er binnen de (kosten van de) Belastingdienst onderling geen kosten in rekening worden gebracht voor relevante diensten/producten.
- Ook worden er geen kosten over en weer in rekening gebracht door de Belastingdienst/Toeslagen en de samenwerkende partijen.

2.2.8. Organisatie

- Gemeente Utrecht verzorgt de individuele dienstverlening. Het Stella-team is backoffice voor vragen over Toeslagen.
- CAF Cluster Inzaco is aanspreekpunt voor betalingsverkeer via kostenregie Toeslagen.
- Juridische vragen m.b.t. toeslagen liggen bij B/T team Bold & Valtachniks.
- Op verschillende niveaus is bij Toeslagen de sturing van het project i.c. pilot belegd bij:



- De directeur Toeslagen participeert in de stuurgroep Huishoudboekje waarin alle deelnemende partijen zijn vertegenwoordigd.
- Belastingdienst/Toeslagen is vertegenwoordigd in de projectgroep Huishoudboekje.
- Belastingdienst/Toeslagen richt een kerngroep Toeslagen in die het toegelagde deel van het experiment voorbereidt, uitvoert en evalueert.
- Op basis van de uitkomsten van de eerste fase van de pilot wordt door het MT van B/T besloten of het verzet wordt verder deel te nemen aan de pilot. Na elke faseovergang zal er een go/no-go moment zijn.
- De gemeente Utrecht zorgt voor de bestuurlijke informatie en zorgt voor stuurinformatie richting Belastingdienst/Toeslagen.

2.2.9. Publiciteit, sentiment en image

In de media verschijnen de laatste tijd steeds meer berichten over burgers met (problematische) schulden. In 2017 klopten 34.000 burgers die met hun schulden geholpen willen worden bij instanties aan. Ook de omvang van de schulden neemt toe. Dan heb je het hier nog maar over burgers met schulden die zich lenbaar maken. Het thema schulden is "hot".

Met de gemeente Utrecht is afgesproken dat alle externe uitgangspunten/publicaties (ook alle communicatie i.c. Toeslagen buiten het project, buiten pilot) over het experiment voor toezicht aan B/T worden voorgelegd. B/T besluit of de persvoorlichter van de Belastingdienst wordt ingelicht (ook voor validatie).

Ook bij opschaling van deze pilot zijn de risico's voor de Belastingdienst te onderkennen. Er bestaat de mogelijkheid van buiten werking laten van uitdagingen in het primaire proces. Kostenpartners moeten expliciet worden meegenomen. Bij ongezondheid externe communicatie door deelnemers aan het Huishoudboekje, is de kans op imagoschade, negatieve publiciteit of onjuiste beeldvorming groot. Ongezondheid interne communicatie kan leiden tot onjuiste beeldvorming op bestuurlijk en operationeel niveau.

De directeur Toeslagen betreft en informeert betrokken kostenpartners in het MT-uitvoering.

2.2.10. IV en NGIV

Gegevens

- Er zijn geen additionele gegevens nodig voor opschaling.
- Gemeente Utrecht beheert lijst met deelnemende huishoudens.

Maatregelen

- De opschaling wordt zodanig uitgevoerd dat geen wijziging op de reguliere processen nodig is. Het maatregelen wordt niet gewijzigd.
- Betalings worden uitbetaald op het nummer van de BNG maar beschikkingen worden gestuurd naar de deelnemer.

- Deelnemende huishoudens worden tijdens het experiment zodanig gelabeld dat mutaties altijd worden uitgeworpen voor 'behandeling' door het Stella-team.

Aanpassen processen en systemen

Als er sprake naar 100.000 deelnemers en 50 gemeenten wordt opgeschaald is het van belang dat er een robuust proces komt i.m.b. de installatie en uitrol. Van belang is dat er een uniforme werkwijze (API/digitale interface) komt omdat maatwerk met 50 gemeenten niet haalbaar is. Zaken zoals een eigen dienstverleningsportaal voor het Huishoudboekje via DigID, of maatfilten op basis van de voorzieningen zullen moeten worden onderzocht.

3. Deedname B/T

B/T herkent dat de schuldenproblematiek een belangrijk onderwerp is op de maatschappelijke agenda en inzicht dat zij daarin door de aard en systematiek van het toelagenstelsel, een belangrijke rol speelt.

Daarom heeft [] Toelagen besloten een impactbepaling te laten uitvoeren op het vervolg van het Huishoudboekje. Voor de impactbepaling is uitgegaan van het sjabloon van de UTHS (Uitvoeringstoets Nieuwe Stijl). De d.e.p.p.a.g. van de analyse is uiteraard aangepast aan de oorschaling van het Huishoudboekje.

3.1. Kansen voor B/T

3.1.1. Omgevingsbewustzijn

Door te participeren in het Huishoudboekje, krijgt B/T direct inzicht in de problematiek en hoopt zij beter te kunnen anticiperen op effecten van het Huishoudboekje. In het bijzonder en meer in het algemeen op gemeentelijke initiatieven rondom de schuldhulpverlening. Daarnaast krijgt Toelagen via het Huishoudboekje, indirect toegang tot een traditioneel moeilijk te bereiken doelgroep.

3.1.2. Inzage

De Belastingdienst, en ook B/T, wordt gezien als een belangrijke "veroorzaker"⁴ van de schuldenproblematiek. Door deelname aan het Huishoudboekje geeft B/T het signaal af dat het mee wil helpen aan het voorkomen van schulden door een helpende hand te bieden.

3.1.3. Verminderen debiteurenrisico

De gemeente Utrecht staat garant dat schulden worden afbetaald. Dit heeft als gevolg dat voor deze doelgroep het aantal dubieuze debiteuren afneemt en daardoor ook het totaal debiteurenbedrag lager wordt.

3.1.4. Efficiënte dienstverlening door co-creatie

Door samen te werken met andere instanties op het gebied van de schuldhulpverlening wordt proces transparantie (hogere actualiteit van informatie van en bij burger, hogere doelgroep gerichte informatie en eenduidigere informatieverzekering richting burger) verhoogd en worden de administratieve lasten (integrale afhandeling schulden) voor de burger verlaagd.

3.1.5. Effectieve dienstverlening door co-creatie

Door deze voor B/T nieuwe aanpakende vorm van dienstverlenende schuldhulpverlening wordt de servicegerichtheid verhoogd met als effect dat de front- en backoffice wordt ontlast, dat er meer van de doelgroep en de omgeving wordt geleend, dat er door samenwerking met derden (civiele) lokale service kan worden verleend en dat door co-creatie "customer intimacy"

⁴ Rapport "Santas Hesse" (Jungma et al., 2012)

wordt gewaerd door een vertrouwensband (compliance⁵) met de deelnemers op te bouwen zodat B/T weet wat er speelt bij deze Manten en daarop in kan spelen.

3.2. Risico's en zorgen voor B/T

3.2.1. Compleetheit interne organisatie

Deelnemers zullen niet zonder risico. Door de geplande gefaseerde opschaling naar 100.000 deelnemende Manten (burgers) wordt naar dat een groot deel van de toelagen/lenen wordt gemaakt, ook de processen op het gebied van het inbrengen of een toelagen/lenen mag deelnemer en het uitbreiden een uitdaging.

Ook moet aandacht worden gevraagd voor de complexe invorderingsystematiek van de Belastingdienst versus de veronderstelde zelfredzaamheid van de burger. De in de Risico versimpelijkingen 2017 opgenomen 'Structuurlijning Invorderingsregulering Belastingen en toelagen' heeft vertraging opgelopen en staat voor het jaar 2021 op de agenda.

3.2.2. Liquiditeits/solvabiliteit gemeenten

Als deelnemende gemeente financieel in de problemen komt door het Huishoudboekje (Bijvoorbeeld artikel 12 aanvraag) en niet meer aan de betaal/bancaire verplichtingen kan/mag voldoen, mag dat niet zijn wegstap krijgen op B/T.

3.2.3. Geen structurele Belastingdienstinkomen IM en Auto

Voor het nagaan is het wel van belang dat er naar Toelagen meerdere Belastingdienstonderdelen aan aanhalen, dus bijvoorbeeld ook Inkomstenbelasting (IM) en Auto. Naast het feit dat veel toelagenrechtigen een voorlopige terugaf Inkomstenbelasting hebben en/of aangiftplichtig zijn voor de Inkomstenbelasting en velen een auto hebben, kan er door de deelnemer aan het Huishoudboekje geen onderscheid worden gemaakt in de verschillende fiscale of toelagenregelingen. Voor hen is de Belastingdienst een

3.2.4. Huishoudboekje gemeenten

In de Wet gemeentelijke schuldsanering (Wgs) is de ondersteuning van gemeenten voor mensen met schulden geregeld. De Wgs schrijft voor de gemeenten de verantwoordelijkheid hebben om burgers met schulden te voorzien van een passend aanbod. Gemeenten geven op heel verschillende manieren invulling aan de Wgs. Echter in de aanpak en uitvoering van de schuldregelingen bestaan tussen gemeenten grote verschillen, bijvoorbeeld in:

- Aanmeldprocedure: open loop of met direct een intake, eerst naar een groepsgewijze voorlichtingsbijeenkomst, of eerst naar een groepsgewijze intake om je niet volgens strikte regels te ordenen en pas dan een intake.
- uitvoerende organisatie: een Huishoudboekje, een kredietbank, een gemeentelijke afdeling, een door de gemeente ingehuurde commerciële partij, een wijkteam dat bepaalt of je doorgaan kan worden naar een kredietbank/gemeentelijke afdeling/ingehuurde commerciële partij;
- afwijking om te helpen of iemand in aanmerking komt voor een driejarige schuldregeling; van 'als het even kan iedereen een kans geven' tot 'pas doorverwijzen als een situatie langere tijd financieel stabiel is'.

⁵ Daarmee wordt bedoeld dat we ons in onze uitgangspunten richting de burger zo opstellen, dat die het gevoel krijgt dat wij hen vertrouwen, serieus nemen en de gelegenheid geven om zijn vragen te stellen en zijn verhaal te vertellen.

Wij mogen geen dampende zijn, het moeten er 'eng' zijn om van gebruik van de Belastingdienst bomen te stappen of de Belastingdienst te raadplegen. Tussen dienst en burger moet een sfeer ontstaan van wederzijds vertrouwen en vertrouwen. In die sfeer kunnen zij samenwerking en sneller te zorgen dat de heffing en inning van belastingen correct en rechtvaardig plaatsvindt. Een van de middelen om dat te bereiken, is bij (tijdelijk) en toegankelijk contactgebruik in de taken die wij aan de burger stellen.

⁶ 'belastingdienst, een bron van armoede' (Moerman & Ukerzaad, 2014)

- eisen om in samenwerking te komen voor een schuldregeling; wel of niet verplicht in budgetbeheer, wel of niet verplicht een budgetcursus volgen, wel of niet verplicht gebruik maken van budgetcoaching;

3.2.5. Misbruik/oneigenlijk gebruik toeslagen

D/T keert toeslagen uit aan toeslaggerechtigden met het doel daar de huur, zorgverzekering etc. van te betalen (doeluitkering). B/T toetst ook de rechtmatigheid van deze toeslagen. Het mag niet zo zijn dat door een ruimer gebruik van de gemeenten naar de gemeenten meer inzicht meer is wat er met de uitbetaalde toeslagen is gebeurd. De aan het Althoudboeke uitbetaalde toeslagen zijn bestemd voor het doel waarvoor zij in het leven zijn geroepen. Mocht uit controle van bijvoorbeeld Auditdienst Rijk (ADR) blijken dat niet kan worden aangetoond dat uitbetaalde bedragen rechtmatig zijn gebruikt, zal dat zijn weerslag hebben op B/T (..magoprobleem).