

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BLD

Onderwerp

Evaluatie Debiteurenbeleid Participatiewet

1- Notagegevens

Notanummer 2018-001943
Datum 15-11-2018
Programma:
07 Inkomens-voorziening en arbeidsmarkt
Portefeuillehouder Weth. Kolkman

2- Bestuursorgaan

B & W 18-12-2018
 Raad --
 Burgemeester --

College van B & W

- Burgemeester - Weth. Kolkman
- Weth. Grijzen - Weth. Rorink
- Weth. Verhaar - Weth. Walder

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	18-12-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager	11-12-2018	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Wethouder	12-12-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	12-12-2018
BIS Openbaar			
Status	Definitief 2018-12-20		

Bijlagen

Notitie evaluatie debiteurenbeleid Participatiewet

B & W d.d.: 18-12-2018

Besloten wordt:

- Het debiteurenbeleid Participatiewet vast te stellen;
- de nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente? Nee
Begrotingswijziging Nee

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
 De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
 De nota en het besluit openbaar te maken nadat
 De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
 Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
 De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb Nee
Bekendmaking conform Awb Nee

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld? Ja

Toelichting

Inleiding

De inkomsten Terugvordering&Verhaal (T&V) staan al jaren onder druk. In 2015 zijn er diverse verbetervoorstellen gedaan. Deze acties hebben er niet voor gezorgd dat de gestelde doelstelling is gehaald. Om deze reden is een evaluatie op het debiteurenbeleid uitgevoerd met de vraag: voldoet dit beleid nog of zijn er nog (efficiency)mogelijkheden die ervoor kunnen zorgen dat de opbrengst verhoogd kan worden.

Beoogd resultaat

De gemeente blijft zich inzetten op een goed debiteurenbeleid. Met deze nota is onderzocht met welke acties T&V de afgesproken opbrengst gaat realiseren in 2019.

Kader

Participatiewet

Beleidskader Iedereen Actief 2015

Uitvoeringsplan 2018

Beleidsregels Terug- en Invordering Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Deventer 2015

Argumenten voor en tegen

Gemeente Deventer wil een debiteurenbeleid voeren waarbij transparantie richting de burgers, afstemming tussen de verschillende incasserende organisaties en ruimte voor maatwerk, alsmede aandacht voor onnodige verhoging van de schuldenlast, het streven is.

Een schuldenaar moet inzicht kunnen krijgen in zijn vorderingen en moet de gemeente Deventer op een laagdrempelige wijze kunnen benaderen om een betalingsregeling te treffen. Heldere communicatie met de schuldenaar over welk bedrag hij verschuldigd is, binnen welke termijn dit voldaan moet zijn en welke mogelijkheden hij heeft wanneer de voldoening van de vordering hem voor problemen plaatst is hierbij belangrijk.

Het invorderingstraject moet hierbij zo effectief mogelijk zijn waarbij een preventieve en integrale aanpak belangrijk zijn. Om een preventieve en integrale aanpak te kunnen realiseren, moet er een mogelijkheid zijn om van de regels af te kunnen wijken en maatwerk te bieden.

Bij een goed debiteuren beheer zijn een aantal zaken van essentieel belang:

- Ken de klant;
- Informeer de klant zo snel mogelijk over een vordering;
- Invordering en aanmaning;
- Beslaglegging.

Extern draagvlak (partners)

De notitie zal ter kennisgeving aan de ASDD gezonden worden.

Het plan is samen met de uitvoering tot stand gekomen.

Financiële consequenties

Het nieuwe beleid draagt bij aan het behalen van de begrotings doelstellingen en wordt uitgevoerd binnen de bestaande formatie.

Aanpak/uitvoering

In de evaluatie is een plan van aanpak opgenomen waarin de acties zijn benoemd. De acties en resultaten worden gemonitord en per kwartaal met de portefeuillehouder gedeeld.

Evaluatie Debiteurenbeleid Participatiewet

Inhoudsopgave

1. Aanleiding
2. Wetten en cijfers
 - 2.1 Kaders (wettelijk en lokaal)
 - 2.2 Cijfers
3. Beleid
 - 3.1 Visie
 - 3.2 Optimaal debiteurenbeheer
 - 3.3 Ken de klant
 - 3.4 Informeer de klant
 - 3.5 Invorderen en aanmaning
 - 3.6 beslaglegging
4. Acties

1. Aanleiding

De inkomsten Terugvordering&Verhaal (T&V) staan al jaren onder druk. In 2015 zijn er diverse verbetervoorstellen gedaan, zie bijlage met ingezette acties. Deze acties hebben er niet voor gezorgd dat de gestelde doelstelling is gehaald en dat is de reden voor een evaluatie op het debiteurenbeleid met de vraag: voldoet dit beleid nog of zijn er nog efficiency mogelijkheden die ervoor kunnen zorgen dat de opbrengst verhoogd kan worden.

Daarnaast speelt dat er een nieuw Handhavingsplan is opgesteld. Het sluitstuk van een samenhangend handhavingsbeleid wordt gevormd door het daadwerkelijk reageren op en sanctioneren van geconstateerde fraude.

De geconstateerde fraude kan op verschillende manieren gevolgen hebben voor het recht op uitkering van belanghebbende: het niet voldoen aan de verplichtingen van de Participatiewet kan tot gevolg hebben dat het college overgaat tot het afstemmen van de uitkering/tot intrekking van het recht op bijstand en tot het opleggen van een boete.

Bij het daadwerkelijk sanctioneren (maatregel, intrekken recht of boete) van de geconstateerde fraude is het ook van belang of het huidige debiteurenbeleid nog voldoet.

2. Wetten en cijfers

2.1 Wettelijke kaders

Terugvordering van kosten van bijstand, voor zover de bijstand ten onrechte of tot een te hoog bedrag is verleend als gevolg van het niet of niet behoorlijk nakomen van de inlichtingenplicht, is verplicht (artikel 58 lid 1 Participatiewet).

Voor overige gevallen is terugvordering een bevoegdheid van het college (artikel 58 lid 2 Participatiewet).

Uitgangspunt daarbij is dat door het college ten onrechte of tot een te hoog bedrag verstrekte bijstand wordt teruggevorderd. Het is daarbij aan het college om te bepalen hoe met deze bevoegdheid wordt omgegaan.

Terugvordering van verleende bijstand is in de Participatiewet aan de orde in de volgende gevallen:

1. Er is ten onrechte of tot een te hoog bedrag bijstand verleend als gevolg van het niet of niet behoorlijk nakomen van de inlichtingenplicht.
2. Er is, anders dan door het niet of niet behoorlijk nakomen van de inlichtingenplicht, ten onrechte of tot een te hoog bedrag bijstand verleend.
3. De bijstand is verleend in de vorm van een geldlening en belanghebbende voldoet niet (meer) aan zijn aflosverplichtingen.
4. De bijstand vloeit voort uit gestelde borgtocht.
5. De bijstand is verleend als voorschot en nadien is vastgesteld dat er geen recht op bijstand bestond.
6. Belanghebbende kan achteraf beschikken over middelen die aan de periode van bijstandverlening moeten worden toegerekend.
7. Belanghebbende heeft achteraf een vergoeding gekregen voor kosten waarvoor bijstand is verleend.
8. De bijstand is abusievelijk verleend.

De invulling van de wettelijke bepalingen is vastgelegd in de beleidsregels Terug- en Invordering Participatiewet, IOAW en IOAZ gemeente Deventer 2015.

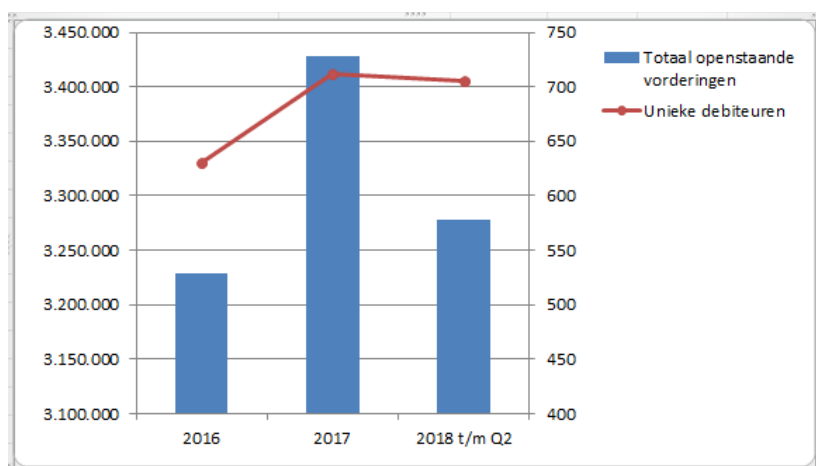
In het uitvoeringsplan Iedereen Actief 2018 is opgenomen dat T&V een opbrengst zal realiseren van 650k.

2.2 Cijfers

De afgelopen jaren heeft T&V niet het bedrag gerealiseerd dat was opgenomen in de begroting. Voor 2018 is een bedrag opgenomen van 550k.

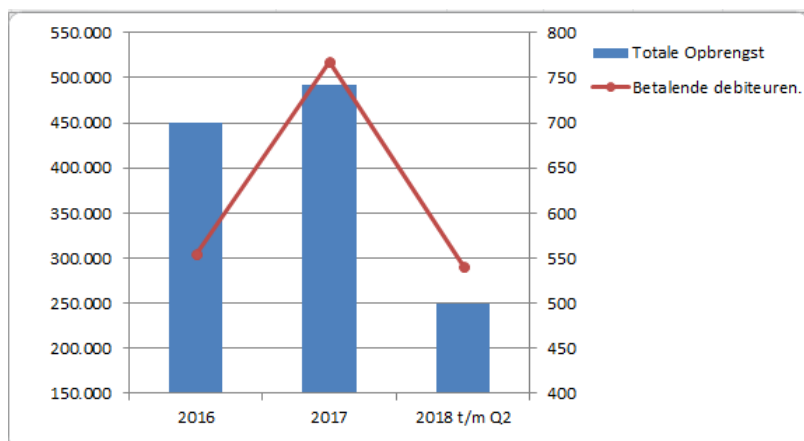
Dit bedrag is ook opgenomen in de begroting van 2019. Bovengenoemde doelen moeten ervoor zorgen dat het bedrag gerealiseerd kan worden.

Overzicht totale openstaande vordering 2016, 2017 en 2018 (tot en met 2^e kwartaal) en aantal unieke debiteuren (631,712 en 705).



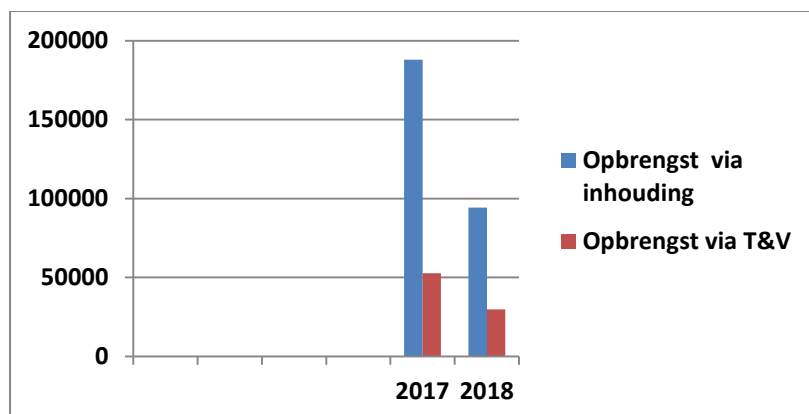
Uit het bovenstaande blijkt dat er ruim € 3.300.000 aan vorderingen openstaan. De opbrengst blijkt de afgelopen jaren rond de € 500.0000 te bedragen, zie onderstaande tabel. Naast de acties vanuit deze evaluatie is het goed om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om te voorkomen dat de totale openstaande vordering niet verder oploopt. Denk bv. aan goede communicatie over rechten en plichten voor de aanvrager, waardoor ten onrechte ontvangen bijstand voorkomen kan worden.

Totale opbrengst 2016, 2017 en 2018 (tot en met 2^e kwartaal) en debiteuren waar saldo aan inkomsten zijn geboekt (554, 768 en 540). Er zijn diverse redenen waarom een deel van de debiteuren niet aflossen op de schuld, zoals inkomen onder de beslagvrije voet, onvindbaar of niet beschikbaar over inkomen (gezamenlijke huishouding en verdienende partner is niet hoofdelijke aansprakelijk).



Gemiddelde aantal vorderingen per debiteur bedraagt 1.3 vorderingen

Opbrengst via inhouding bijstand en via T&V in 2017 en 2018 (t/m september). In 2016 werd dit niet bijgehouden en zijn de cijfers niet bekend.



De opbrengst tot en met het 2^e kwartaal 2018 bedraagt € 249.973 en als deze opbrengst doorgerekend gaat worden naar een jaar zal de opbrengst 500k. Dit is lager dan het gestelde doel van 550k.

Naar aanleiding van de genoemde doelen in deze evaluatie is het streven om te verwachte opbrengst van 2019, namelijk 550k, te realiseren.

De invoering wet wijziging beslagvrije voet zal een verwacht bedrag opleveren van € 90.000. Dit bedrag is als volgt berekend: Momenteel vinden bij 150 bijstandsgerechtigden geen aflossing plaats op de bijstand voor schulden. De reden is dat ze door de aflossing onder de beslagvrij voet schieten en dus geen aflossingsruimte hebben.

Wie een inkomen heeft op of onder bijstandsniveau zou niet of nauwelijks kunnen aflossen. De nieuwe stelt dat mensen met veel schulden niet gevrijwaard mogen worden van aflossing van schulden. Dit betekent dat bij bijstandsgerechtigden de beslagvrij voet op 95% is gezet, zodat er ruimte is voor de aflossing van schulden van 5%.

Uitgaande van de norm alleenstaande bedraagt dan de aflossing € 47,00 per maand. Omgerekend is $47 \times 150 \times 12 = € 84.600$.

Dit geldt ook voor niet bijstandsgerechtigden die een inkomen hebben op of onder bijstandsniveau. De verwachting is dat dit een bedrag van ruim € 5000 oplevert.

Zoals het er nu uitziet zal de invoering van de Wet wijziging beslagvrije voet niet ingevoerd worden met ingang van 1 januari 2019, maar uitgesteld worden naar 1 januari 2020.

3. Beleid

In dit hoofdstuk staat de uitwerking van de visie van de gemeente op het debiteurenbeleid centraal. Dit is uitgewerkt van het uitgangspunt Optimaal Debiteurenbeheer.

3.1 Visie

Gemeente Deventer wil een debiteurenbeleid voeren waarbij transparantie richting de burgers, afstemming tussen de verschillende incasserende organisaties en ruimte voor maatwerk, alsmede aandacht voor onnodige verhoging van de schuldenlast, het streven is.

Een schuldenaar moet inzicht kunnen krijgen in zijn vorderingen en moet de gemeente Deventer op een laagdrempelige wijze kunnen benaderen om een betalingsregeling te treffen. Heldere communicatie met de schuldenaar over welk bedrag hij verschuldigd is, binnen welke termijn dit voldaan moet zijn en welke mogelijkheden hij heeft wanneer de voldoening van de vordering hem voor problemen plaatst is hierbij belangrijk. Het invorderingstraject moet hierbij zo effectief mogelijk zijn waarbij een preventieve en integrale aanpak belangrijk zijn. Om een preventieve en integrale aanpak te kunnen realiseren, moet er een mogelijkheid zijn om van de regels af te kunnen wijken en maatwerk te bieden.

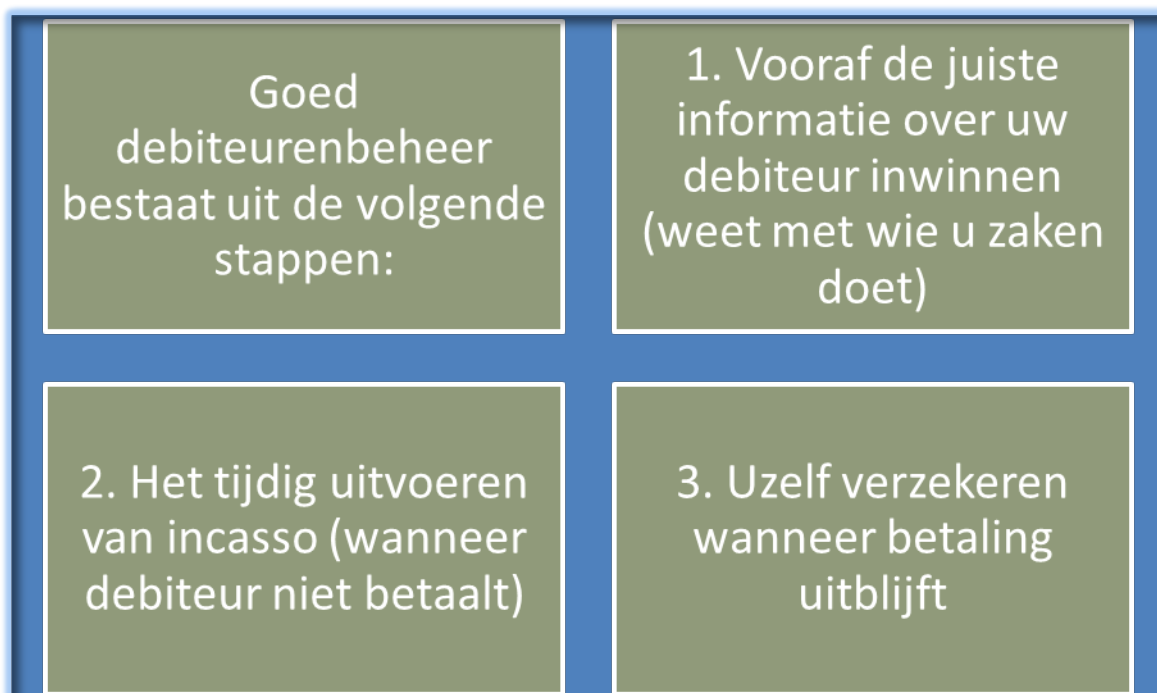
Een debiteur, juridisch schuldenaar, is een persoon die een verplichting heeft ten opzichte van een ander. Nadat de ene partij zijn prestatie heeft geleverd en de andere nog niet is de eerstgenoemde partij alleen schuldeiser en de andere alleen schuldenaar.

3.2 Optimaal debiteurenbeheer

Het doel van debiteurenbeheer is het verlagen van de totale post debiteuren. Het vermindert het aantal wanbetalers en zorgt ervoor dat het saldo aan uitstaande vorderingen zo laag mogelijk is.

Bij een goed debiteuren beheer zijn een aantal zaken van essentieel belang:

- Ken de klant;
- Informeer de klant zo snel mogelijk over een vordering;
- Invordering en aanmaning;
- Beslaglegging.



3.3 Ken de klant

Het is goed om te zorgen dat er zoveel mogelijk informatie beschikbaar is over de klant, zoals woon en gezinssituatie, werk en inkomen, adres, bewindvoerders, andere schuldeisers of andere instanties die betrokken zijn bij het gezin. Dit vraagt wel extra inspanning omdat er vaak geen overzichtelijk en volledig dossier is. Uitgezocht dient te worden of het mogelijk is om een apart debiteurendossier samen te stellen, zodat snel inzicht verkregen kan worden in de debiteur.

Daarnaast is contact bij terugvordering gericht op het innen van de vordering, maar niet op de relatie met bv. het BAD en Inkomensondersteuning. Veel partijen houden zich bezig met de debiteur, maar er is geen gezamenlijk beeld over de mogelijkheden met betrekking met de terugbetaling. Voor een het vaststellen van een terugbetaling is het goed als er een overall beeld is van de aanwezige schulden.

Beschikkingen en brieven zijn in de afgelopen jaren aangepast naar Klare Taal. Het blijft een aandachtspunt voor de komende jaren om bij de inwoner aan te sluiten in begrijpelijke taal (nudging). Hiervoor zullen de brieven / besluiten aangepast worden vanuit de gedachte van nudging.

Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)

Vanaf 25 mei 2018 is de AVG van toepassing. Vanaf deze datum geldt in de hele Europese Unie de zelfde privacywetgeving. De AVG heeft ook invloed op de uitvoering van Handhaving door de gemeente. In de wet is een artikel opgenomen over toestemming en voorwaarden waaraan een gemeente moet voldoen om geldige toestemming te krijgen van mensen om hun persoonsgegevens te verwerken. Gemeentes moeten kunnen bewijzen dat zij geldige toestemming hebben verkregen, ook moet het voor mensen makkelijker worden om hun toestemming in te trekken als om die te geven. Vaak zullen persoonlijke gegevens gebruikt worden op basis van de publieke taak van de gemeente. Dan is toestemming niet nodig. Inwoners kunnen nu al aan de gemeente vragen om

Weten is nog geen doen

De wetenschappelijke raad heeft in 2017 onderzoek gedaan naar de hoge eisen van de participatiesamenleving en een overheid die steeds vaker verwacht dat inwoners zelfredzaam zijn op het gebied van persoonlijke financiën, arbeidsmarkt en gezondheid. In het rapport 'Een realistische perspectief op redzaamheid' vragen zij ook aandacht voor het belang voor het doen- vermogen: een doel stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleiding en tegenslag. Vanuit de gedragswetenschappen is aangetoond dat het vermogen van mensen om informatie te wegen en rationele keuzes te maken begrensd is. De groep voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot de groep kwetsbaren (zoals mensen met een laag IQ). Ook mensen met een onadequate aanleiding en hoge maatschappelijke aansluiting kunnen in situaties verzeild

De debiteurenkaart is wel goed gevuld maar niet geclusterd. Dit zorgt er voor dat er geen goed totaal beeld is van de vorderingen van een debiteur. Dit maakt het lastig om samen met de debiteur te komen tot een goede aflossingsregeling, waarbij na afloop van de betalingsregeling de debiteur geen schuld meer heeft bij de gemeente.

De reden is dat als er sprake is van een boetewaardige gedraging het geruime tijd duurt voordat er een boete is opgelegd. Dit zorgt er voor dat er geen totaal beeld is van de vorderingen, zowel voor de debiteur als voor medewerker T&V maar ook voor het BAD. Dit is een aandachtspunt. Als er sprake is van een boetewaardige gedraging is het niet mogelijk om bij het vaststellen van een terugbetalingsregeling als een compleet beeld te hebben van de vorderingen, omdat de boete vaak maanden later wordt vastgesteld.

3.4 Informeer de klant zo snel mogelijk over een vordering

Zodra er sprake is van een vordering op de klant moet de persoon hierover zo snel mogelijk geïnformeerd worden.

Dit betekent zo snel mogelijk contact opnemen met de klant om te informeren over de vordering(en) en het maken van een afspraak over terugbetaling.

Hierin zit een onderscheid tussen debiteuren die een bijstandsuitkering ontvangen en debiteuren die bijstandsonafhankelijk zijn.

Bij debiteuren die bijstandsonafhankelijk raken moet tijdens het exit gesprek de inkomensconsulent de debiteur al informeren over de hoogte van de vordering(en) en de mogelijkheid om een afspraak te maken met de medewerker T&V. De debiteur moet dan al bekend zijn met de medewerker met wie hij afspraken kan maken over de terugbetaling van de vordering(en). Het exit gesprek vindt nu niet plaats. Het exit gesprek zal meer planning vragen van de inkomensconsulent, eventueel samen met medewerker T&V, en het is daarom goed om te kijken welke zaken opgepakt worden voor het exit gesprek. Denk bv. altijd exit gesprek als er sprake is van meerdere vorderingen.

Het aflossingsbedrag zal bij beëindiging van de uitkering gedurende zes maanden gelijk zijn aan het bedrag dat maximaal op de bijstand werd ingehouden. Dit is maximaal 5%. Na zes maanden zal het aflossingsbedrag worden vastgesteld aan de hand van een draagkrachtberekening. De reden om het aflosbedrag gedurende zes maanden gelijk aan

de bijstandsperiode te houden is om mensen even de tijd te geven om weer te wennen aan het arbeidsproces en niet gelijk het meerdere aan inkomen af te nemen voor aflossing van de schuld(en). De motivatie om te (blijven) werken moet er wel zijn

Het huidige beleid moet worden aangepast. Nu wordt ingestemd met betalingsvoorstel van debiteur als daarmee de vordering binnen twee jaar is terugbetaald, zonder dat naar de draagkracht gekeken wordt. Het is zowel voor de debiteur als de gemeente prettig als een vordering zo snel mogelijk is afgelost. Debiteur is van de schuld af en de gemeente hoeft de debiteur dan niet te blijven volgen.

Daarnaast dient er altijd een berekening van de vordering(en) aan de debiteur verstrekt wordt. De administratie dient zorg te dragen voor deze berekening en de consulent kan dit dan bij het besluit voegen.

Indien er sprake is van tergvordering van ten onrechte verstrekte bijstand kan, bij gebreke van tijdige betaling van de vordering, de vordering verhoogd worden met de wettelijke rente. Wettelijke rente is de rente die een schuldeiser volgens de wet kan vorderen van een schuldenaar die nalatig is in het voldoen van een geldsom. De gemeente heeft eerder hiervoor niet gekozen, maar via een pilot kan onderzocht worden wat de opbrengst is van het berekenen van rente.

3.5 Invordering en aanmaning

Het stoplichtenmodel werkt goed. Er zijn drie soorten debiteuren, groen, oranje en rood. De groene debiteuren lopen goed. Deze debiteuren betalen de vordering correct terug. Er vinden signaal gestuurde (SUWI) heronderzoeken plaats.

Als er sprake is van een oranje debiteur dan is het van belang om vaker contact te zoeken met de debiteur. Bij oranje is sprake van wisselende betalingen door de debiteur, waarna de gemeente overgaat tot het sturen van aanmaningen. Bij uitblijven van een betaling is het goed om contact te zoeken om te bespreken waarom er geen betaling is ontvangen en om te bespreken hoe er wel een goede terugbetalingsregeling komt.

Een rode debiteur is een debiteur die onvindbaar is. Deze debiteur blijft wel oneindig op de lijst staan en er worden signaal gestuurd acties ondernomen. Het blijkt dat in andere gemeenten (zoals Apeldoorn) het beleid is dat als blijkt dat de debiteur nog steeds onvindbaar is, de vordering na een aantal jaren (7 jaar) wordt afgeboekt.

Een aanmaning of betalingsherinnering is een brief waarin de gemeente verzoekt om betaling van een nog openstaande factuur. Een aanmaning kan de waarschuwing bevatten dat bij uitblijven van betaling de wettelijke incassokosten zijn verschuldigd (deze vermelding is ook een voorwaarde daarvoor). Vaak wordt dan ook vermeld dat een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld. De laatste waarschuwing voor het inschakelen van een dergelijke externe partij zal tevens een officiële ingebrekestelling inhouden. Bij goed debiteurenbeheer moet een aanmaning direct verzonden worden na afloop van een afgesproken termijn en de gemeente geen betaling heeft ontvangen. Als er is vermeld om binnen twee weken te betalen, dan moet na afloop ook direct gereageerd worden en niet pas na bv. een maand. Bij T&V is dit goed geregeld door het ingevoerde stoplichtenmodel en ook de overdracht naar de deurwaarder loopt goed.

3.6 Beslaglegging

Indien een bijstandsgerechtigde schulden heeft en hij voldoet niet aan zijn aflossingsverplichtingen dan kan de schuldeiser op enig moment beslag (laten) leggen op de algemene bijstand en premies/subsidies op grond van de re-integratieverordening. Daarnaast is eventueel beslag op goederen mogelijk. Bijzondere bijstand is niet vatbaar voor beslag.

Er zijn verschillende invorderingsmogelijkheden:

- verrekening met een bijstandsuitkering;

- vereenvoudigd derdenbeslag op loon, sociale uitkeringen of andere periodieke betalingen;
- beslag via de gerechtsdeurwaarder;
- . bankbeslag
- conservatoir beslag op (on)roerende goederen (in Nederland of het buitenland)

Inzetten verrekening met een bijstandsuitkering gebeurt door de Inkomensconsulent. Bij bijstandsklanten is het goed als de inhouding snel administratief doorgevoerd wordt. Daar gaat nu soms enige tijd overheen. Onderzocht zal worden hoe een aflossing sneller ingezet kan worden.

Indien verrekening niet mogelijk is kan het college via de gerechtsdeurwaarder beslag leggen. De deurwaarder heeft hiervoor een rechterlijke vonnis nodig. Ook als het beslag via de gerechtsdeurwaarder loopt geldt de normale beslagvrije voet..

Uit ervaring blijkt dat vorderingen die zijn overgedragen aan de deurwaarder regelmatig terugkomen, omdat blijkt dat de vordering oninbaar zijn. Vanuit de IB signalen is veel informatie van de debiteur te vinden, zodat vereenvoudigd derdenbeslag mogelijk is (bij derdenbeslag wordt er dus beslag gelegd bij iemand die eigenlijk buiten het geschil tussen de schuldeiser en de schuldenaar staat = veelal de werkgever).

Het is goed om meer gebruik te maken van het vereenvoudigde derdenbeslag op loon, sociale uitkering of andere periodieke betalingen. Hiervoor zal een pilot gestart worden om te kijken of het derdenbeslag sneller geld gaat opleveren.

4. Samenvatting acties

Doelen	Acties	Planning	Naam	Effect
Ken je klant	Uitzoeken mogelijkheden apart debiteuren dossier	Januari 2019	Evert-Jan, Hans, Jolanda	Dienstverlening
Ontbreken clusteren Debiteurenkaart waardoor overzicht ontbreekt van totale vordering	onderzoeken waar verantwoording ligt voor vullen debiteurenkaart	1 januari 2019	Hilda	Proces
Invordering gericht op totaal beeld debiteur	Komen tot proces samenwerking T&V, BAD en IO	Q 2 2019	Evert-Jan	handhaving
Nudging brieven	doorlopen alle brieven T&V	5 stuks 1-2019	Evert-Jan	handhaving
Snel inzetten terugbetaling bijstandsgerechtigden	concrete afspraken maken tussen IO en de administratie	Q1 2019	Lisbeth	Opbrengst
Exit gesprek	Meenemen in proces consulent IO eventueel samen met T&V	Q1 2019	Lisbeth	Dienstverlening
Zorgen voor overzicht vordering(en) bij besluit	Administratie	Q4 2018	Inkomensconsulent/ Lisbeth	dienstverlening
Bij elke vordering draagkrachtberekening	aanpassen beleid	Q1 2019	Karin	dienstverlening
Stoplicht oranje meer contact debiteur	Contact met debiteur om te bespreken wat er speelt waardoor niet aan	Q1 2019	Hilda Lisbeth - Venlo	Dienstverlening en Opbrengst

	afgesproken aflossing voldaan kan worden			
Doelen	Acties	Planning	Naam	Effect
Stoplicht rood Debiteur is onvindbaar, maar blijft wel op de lijst staan	onderzoek aanpassing beleid	Q1 2019	Karin	Proces
Ontbreken maatwerk in het beleid	beleid voor maatwerk	Q1 2019	Karin	Maatwerk/ Dienstverlening
Pilot derdenbeslag (zelf beslagleggen)	Projectplan maken	Q 1 2019	Hans	€ 10.000,00
Onorthodoxe inning van vordering	Huisbezoek	Doorlopend	Hans (bijz. beheer)	X
				Samen € 10.000,00
Aflossing ineens van schulden		Doorlopend	Hans (bijz. beheer)	X
Gesprekken met andere gemeenten	Kijken hoe zaken daar geregeld zijn		Zie boven Lisbeth bij punt: stoplicht	Proces
Informereren over brutering overgang jaar	jaarlijks in september brief	Doorlopend	Hilda	Dienstverlening
Rente in rekening brengen	Pilot	Q2	Beleid /Hans/ Evert Jan	Resultaat
Collegiale toetsing			Ingevoerd	
Invoering wet wijziging beslagvrije voet	Bij iedere debiteur die bijstand ontvangt zal een inhouding plaatsvinden op de bijstand.	01-01-2019 of 2020	Karin/ Lisbeth	€ 90.000

De bovengenoemde acties zullen in 2019 vanuit de programmaonderdeelmanager één maal per twee maanden bewaakt worden.

Veel acties zijn gericht op dienstverlening richting de debiteur met als doel dat de debiteur ons snel weet te vinden, afspraken nakomt en hiermee verdere achterstanden gaan ontstaan.

Ieder kwartaal zal een terugkoppeling worden gegeven over de proces prestatie indicatoren en de opbrengst.

De acties worden uitgewerkt binnen de bestaande formatie.

De taakverdeling is korgesloten met de betrokken teammanager en medewerkers.