

Evaluatie pilot

Overheidsvordering Lokale Overheden

1. Inleiding	2
2. Conclusie en aanbeveling	2
3. Deelnemende lokale overheden:	2
4. Evaluatiecriteria Pilot.....	3
4.1 Duur en volume voldoende om oordeel te vormen.....	3
4.2 Verwerkingsproces verloopt conform eisen	3
4.3 Incassoboekingen verlopen conform de eisen	3
4.4 Informatieprocessen verlopen conform eisen:	3
5. Analyse en waarnemingen	4
6. Bevindingen	7
Kaderzetting en bestuurlijk draagvlak essentieel.....	7
Automatisering: de juiste systemen zijn noodzakelijk.....	7
Informatievoorziening belastingplichtige	7
Klachtenafhandeling dient ingericht te zijn	8
Bijlage: Resultaten evaluatie.....	10
1. Kaderzetting	10
2. Automatisering	11
3. Informatie voorziening	13
4. Klachten afhandeling	14

1. Inleiding

In dit document wordt inzage gegeven in de ontwikkelingen en de bevindingen over de faciliteit Overheidsvordering zoals deze in een pilot is uitgevoerd door de hieronder vermelde gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van gemeenten en waterschappen. De pilot beslaat de periode van oktober 2011 tot en met september 2013. De deelnemers aan de pilot Overheidsvordering hebben gedurende de periode van de pilot elke maand een opgave van hun werkzaamheden en de behaalde resultaten gedaan. Deze opgaven zijn door de Belastingdienst tot een voortgangsrapportage verwerkt. Deze voortgangsrapportage is nu als input voor het overzicht gebruikt. Voor het overzicht is daarnaast gebruik gemaakt van de ervaringen van de deelnemers. Deze zijn aan de hand van een set evaluatie vragen bij hen opgehaald.

De pilot Overheidsvordering is ingesteld teneinde vast te stellen of bij reguliere productieaantallen, de systemen, processen en procedures bij de lokale overheden naar behoren functioneren. Vooral de correctheid en tijdigheid van de informatievoorziening naar klanten hebben daarbij centraal gestaan. Na positieve evaluatie zal in onderlinge afstemming tussen het Ministerie van Financiën, de NVB, de UvW en de VNG de faciliteit ter verwerking van de Overheidsvordering opengesteld worden voor alle gemeenten en waterschappen.

2. Conclusie en aanbeveling

De uitkomsten van de pilot geven aan dat op basis van voldoende volume vastgesteld kan worden dat voldaan is aan de criteria. De processen en systemen van de lokale overheden zijn in staat om de overheidsvordering op een effectieve en zorgvuldige manier te verwerken. De hiervoor benodigde besluitvorming en de inrichting van de systemen blijkt echter meer tijd in beslag te nemen dan op voorhand werd ingeschat. Afhankelijkheid van externe softwareleveranciers speelt hierbij een belangrijke rol. Tevens bleek tijdens de pilot dat enkele banken nog systeemaanpassingen moesten doorvoeren, hetgeen vertragend heeft gewerkt.

Tijdens de pilot is gewerkt met de bestaande overheidsvordering, welke is gebaseerd op de systematiek van de Nederlandse incasso. Als gevolg van de komst van SEPA zal de huidige overheidsvordering vervangen worden door de SEPA-variant welke gebaseerd is op de SEPA Direct Debit. Conform afspraken tussen het Ministerie van Financiën en de Betaalvereniging Nederland zullen bestaande gebruikers van de faciliteit Overheidsvordering in het vierde kwartaal van 2014 moeten migreren naar de SEPA variant.

De ervaring heeft geleerd dat de implementatie van de faciliteit Overheidsvordering in de lokale processen een ruime voorbereidingstijd vraagt. Gezien deze ervaring, lijkt het voor nieuwe gebruikers praktisch niet zinvol zich nu nog te richten op het gebruik van de overheidsvordering welke gebaseerd is op de Nederlandse incasso. Nieuwe gebruikers kunnen zich naar onze mening beter richten op de implementatie van de SEPA variant van de overheidsvordering. Geadviseerd wordt daarom het gebruik van de overheidsvordering welke is gebaseerd op de Nederlandse incasso te beperken tot de bestaande gebruikers: Belastingdienst en deelnemers aan de pilot.

3. Deelnemende lokale overheden:

Tijdens een informatiebijeenkomst op 23-8-2011 zijn gemeenten en waterschappen geïnformeerd over de functionaliteit van de overheidsvordering en de ervaringen van de Belastingdienst met de overheidsvordering. Daaraan voorafgaande was al besloten onder een beperkt aantal gemeenten en waterschappen een pilot uit te voeren, teneinde de juiste werking van het instrument binnen deze organisaties te kunnen vaststellen. De koepels VNG en UvW hebben vervolgens hun achterban opgeroepen zich aan te melden voor de pilot. Er heeft zich een aantal gemeenten, waterschappen en samenwerkingsverbanden van gemeenten en waterschappen aangemeld. Uiteindelijk hebben onderstaande organisaties aan de pilot deelgenomen.

Gemeenten: Almere, Nijmegen, Rotterdam, Den Haag
Samenwerkingsverbanden : BsGW, RBG/Delft, Waternet, Lococensus Tricijn

4. Evaluatiecriteria Pilot

Bij de start van de pilot zijn met het Ministerie van Financiën, de VNG, de UvW en de Betaalvereniging enkele criteria afgesproken welke overeenkomen met de criteria zoals gehanteerd tijdens de pilot met de Belastingdienst. Tijdens de pilot heeft de nadruk op de correcte verwerkings- en informatieprocessen bij de lokale overheden gelegen. De processen bij de processoren en banken zijn immers reeds uitvoerig getest tijdens de pilot met de Belastingdienst. De navolgende evaluatiecriteria zijn afgesproken:

4.1 Duur en volume voldoende om oordeel te vormen

- De pilot was in eerste instantie gepland voor twaalf maanden, rekenend vanaf het moment van de eerste inzending Overheidsvorderingen door een van de lokale overheden, zijnde oktober 2011. Doordat de aanpassing van de systemen bij de deelnemers en enkele banken meer tijd in beslag nam dan voorzien, is in overleg met het Ministerie van Financiën besloten de pilot met een jaar te verlengen tot oktober 2013. De pilot heeft in totaal dus twee jaar geduurd.
- Het totaal aantal ingezonden vorderingen is vanaf januari 2012 geleidelijk toegenomen. De totale omvang is voldoende om een uitspraak te kunnen doen over de kwaliteit van de ingerichte processen. Wel is sprake van duidelijke verschillen in aantallen uitgevoerde overheidsvorderingen per deelnemende partij. Dit werd met name veroorzaakt door tijd welke nodig bleek te zijn om noodzakelijke systeemaanpassingen door te laten voeren door de systeemleverancier.

4.2 Verwerkingsproces verloopt conform eisen

- De aanlevering van Overheidsvorderingen door de lokale overheden aan hun huisbankiers en de terugkoppeling van de mutatie-informatie vindt op reguliere wijze plaats en verloopt correct.
- De terugboeking door lokale overheden bij onterechte incasso vindt in principe binnen 24 uur plaats nadat de stornotermijn van 5 werkdagen is verstreken (afhankelijk van moment van afhandeling en openstelling betaalcircuit banken). De deelnemende overheden hebben doorgaans effectieve processen ingeregeld om snel eventuele foutieve incasso's te kunnen herstellen.

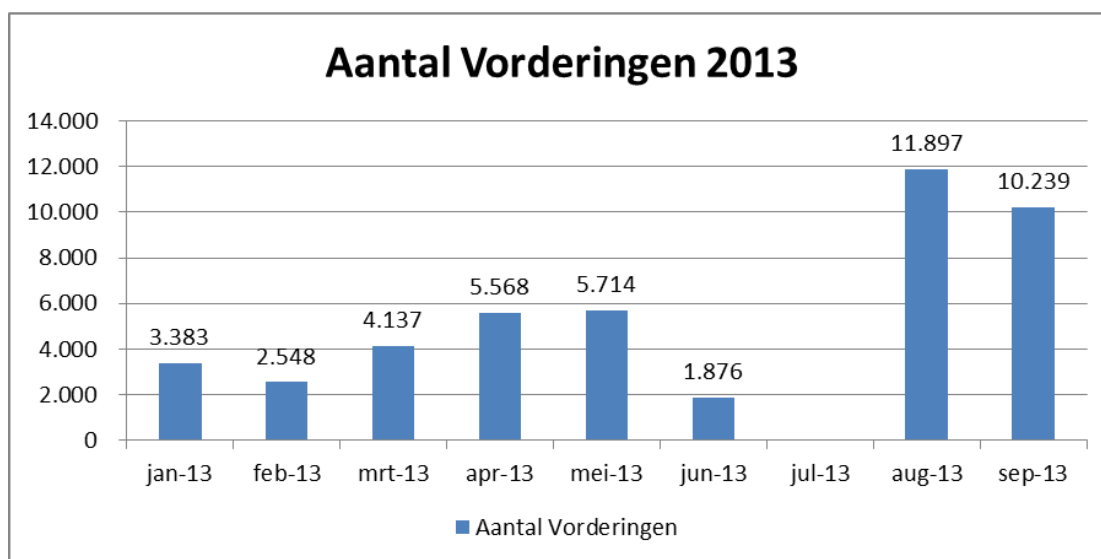
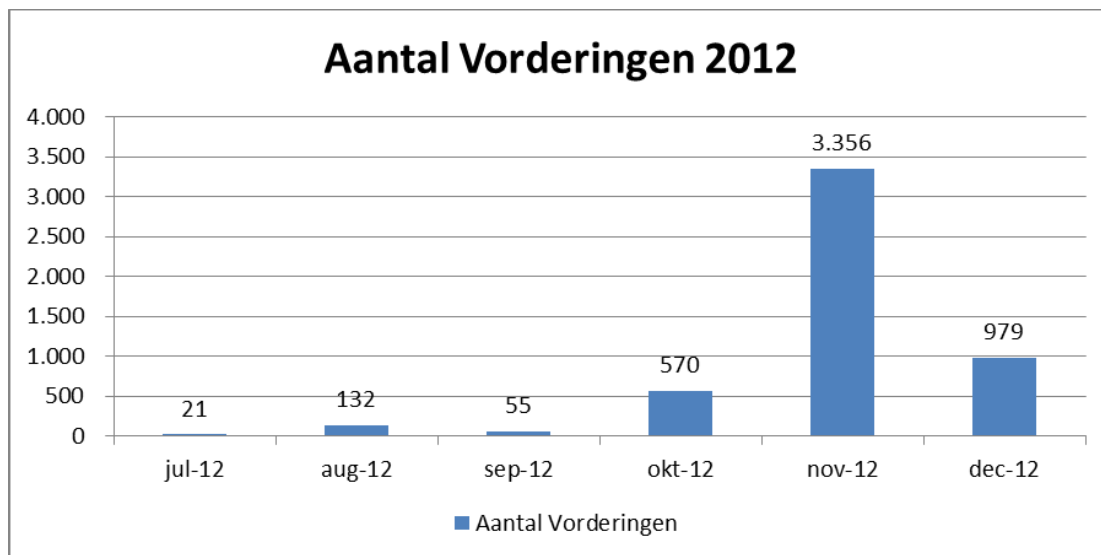
4.3 Incassoboeking verlopen conform de eisen

- De lokale overheden voeren een selectie uit. De banken incasseren Overheidsvorderingen alleen ten laste van betaalrekeningen van natuurlijke personen.

4.4 Informatieprocessen verlopen conform eisen:

- De informatietelefoon van de lokale overheden verstrekt tijdig de juiste informatie.
- Terugmelding naar klanten door de lokale overheden verloopt correct.

5. Analyse en waarnemingen



Na een voorzichtige start in de eerste maanden van 2012 zijn vanaf november 2012 de aantallen vorderingen waarvoor het instrument overheidsvordering werd ingezet gestaag toegenomen. De omvang is inmiddels voldoende om een bruikbare evaluatie te maken.

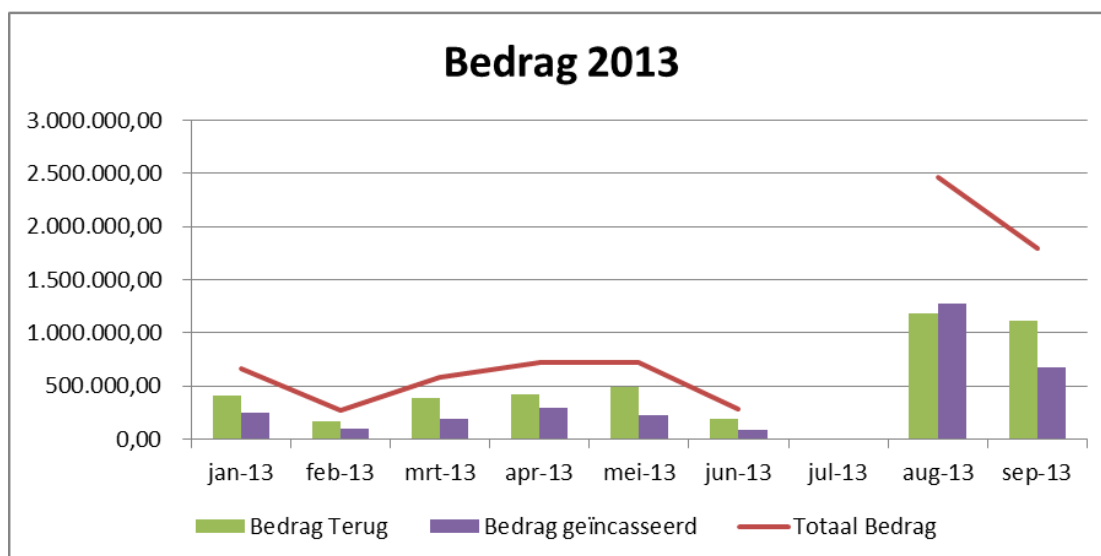
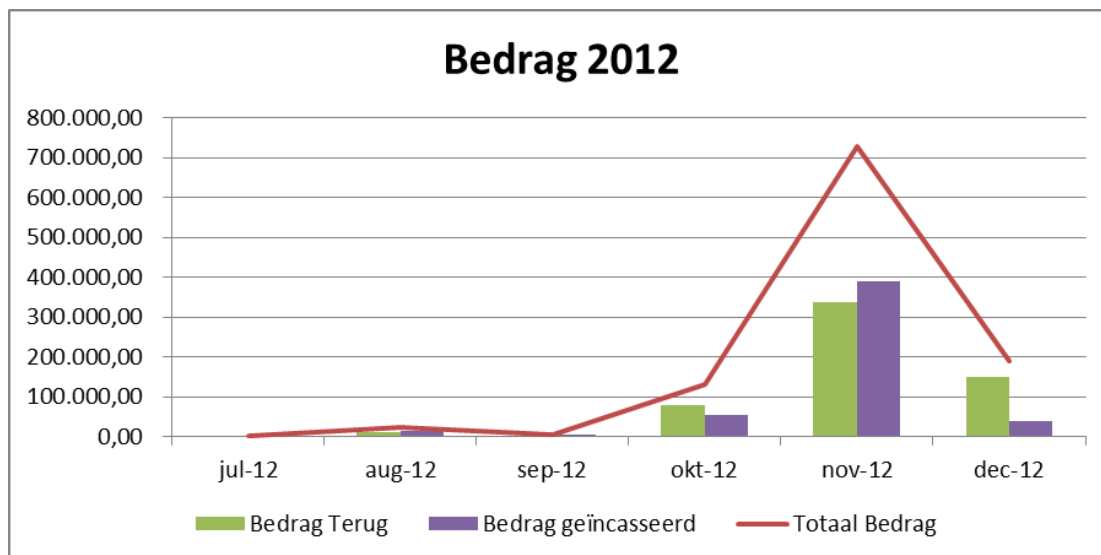
NB. In januari 2012 is door één van de deelnemende lokale overheden een proefincasso gedaan met 2 vorderingen (waarvan één succesvol). Voor de leesbaarheid van de grafieken over 2012 is de maand januari hieruit weggelaten. In de maanden februari 2012 t/m juni 2012 zijn er geen incasso's gedaan evenmin in juli 2013.

De grote variatie in aantallen per maand is te verklaren doordat niet alle deelnemende lokale overheden elke maand vorderingen ter incasso aanbieden; het toepassen van de overheidsvordering vindt plaats enige tijd nadat een dwangbevel is betekend en niet elke deelnemende lokale overheid heeft een maandelijkse dwangbevelselectie.

November 2012 is een uitschieter waar één van de overheden een grote dwangbevelselectie kende.

In juni en juli 2013 is vanwege de vakantieperiode weinig of geen selectie voor de overheidsvordering geweest. Dit verklaart ook de grote selecties van augustus en september 2013.

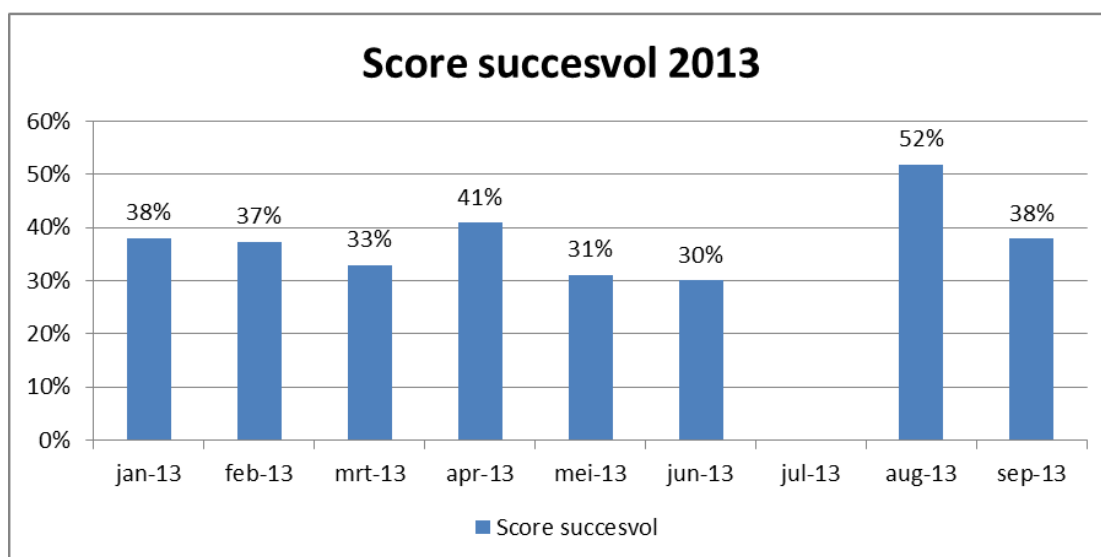
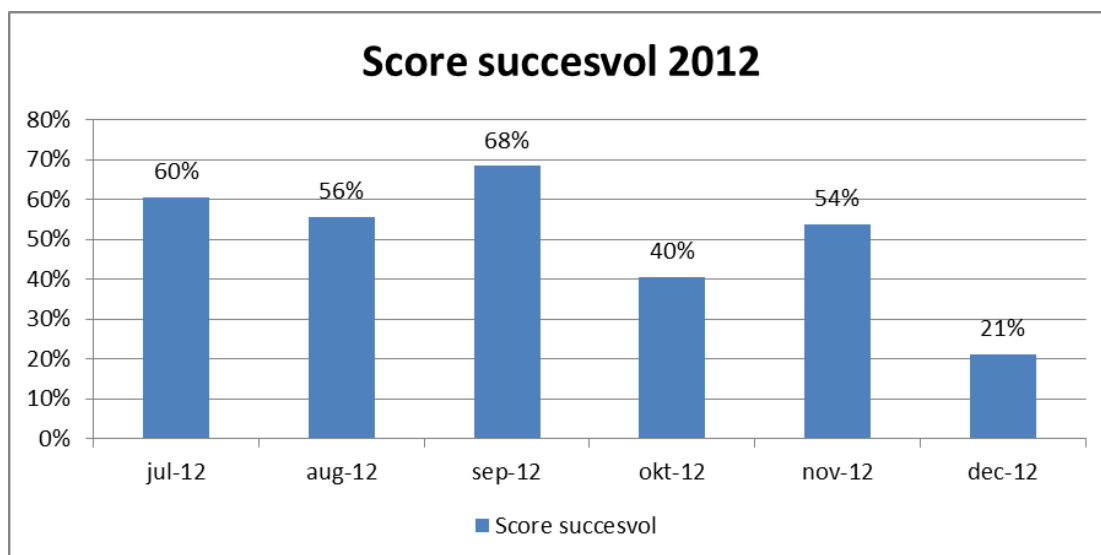
Helaas zijn niet voor alle deelnemende lokale overheden cijfers beschikbaar tot welk aantal deel-incasso's de vorderingen hebben geleid. Hierdoor is het niet mogelijk geweest om cijfermatig inzicht te geven in *aantallen* incasso's en storningen maar alleen in *bedragen* (zie grafieken hierna)



Bedrag Terug = bedrag gestorneerd + bedrag hersteld + bedrag terugbetaling overige redenen

Niet alle deelnemende lokale overheden hebben onderling vergelijkbare cijfers kunnen leveren om gedifferentieerde overzichten te maken van aantallen en bedragen van (fout)herstel of anderszins terugbetalingen.

Vandaar dat bedrag terug in bovenstaande grafieken de som is van bedrag gestorneerd, bedrag hersteld n.a.v. ten onrechte cq foutieve incasso's en bedragen die om andere redenen (bv betalingsregeling of teveelbetaling) aan de geïncasseerde zijn teruggestort.



Bovenstaande scores zijn gebaseerd op bedragen.

De relatief hogere scores in 2012 zijn te verklaren doordat de geselecteerde vorderingen in de opstartfase zowel in aantal als in bedrag relatief klein waren waardoor de slagingskans juist groot was.

De hogere score in augustus 2013 is mede te verklaren door een grote selectie van één van de overheden die vooral bestond uit relatief kleine nieuw ontstane vorderingen die voor het eerst voor overheidsvordering werden aangeboden.

Opvallend is dat bij de lokale overheden de percentages van succesvolle overheidsvordering zich lijken te stabiliseren tussen 30% en 40%; gelijk aan de ervaringen bij de belastingdienst.

Totaal aantal en bedragen

Pilot	Totaal
Aantal Aanslagen overheidsvordering	50.477
Totaalbedrag	8.588.018,68
Bedrag gestorneerd	4.971.776,85
Bedrag geïncasseerd	3.615.718,81
Score geïncasserd bedrag	42%

Bovenstaand overzicht is het totaal van alle overheidsvorderingen die de deelnemende lokale overheden in de periode januari 2013 t/m september 2013 hebben uitgevoerd. De score van 42% valt relatief hoog uit door de zeer gunstige scores van 2012 en augustus 2013 (zie verklaring eerder)

6. Bevindingen

Tijdens de pilot zijn de deelnemers geconfronteerd met vele voorziene en onvoorziene problemen. Hoewel de implementatie per gemeente en per waterschap verschillend was, waren er zeker overeenkomstige barrières te overwinnen. De Projectgroep heeft de ervaringen en best practices samengevat in een stappenplan dat als een van de deliverables wordt opgeleverd. Dit stappenplan kunnen de overige lokale overheden gebruiken als ondersteuning en inspiratie bij de implementatie van de overheidsvordering binnen hun gemeente of waterschap.

Kaderzetting en bestuurlijk draagvlak essentieel

Belangrijke factor voor een succesvolle en effectieve inzet van de overheidsvordering blijkt de bestuurlijke betrokkenheid en ondersteuning. Van belang daarbij bleek goede informatie richting de bestuurders over de werking en mogelijkheden van de overheidsvordering. Om dit te bewerkstelligen hebben de deelnemers hun college van B&W, dagelijks bestuur en/of verantwoordelijke directies (invordering) nauw betrokken bij het vaststellen van de uitgangspunten en toepassingsgebieden alsmede bij de voortgang van de pilot. In een aantal gevallen heeft men draagvlak vergroot en ervaring opgebouwd door te starten met aanslagen waarvoor geen kwijtschelding mogelijk was, het gevolg waren van verwijtbaar gedrag en relatief vaak voorkwamen. Zoals bijvoorbeeld parkeerbelastingaanslagen.

Automatisering: de juiste systemen zijn noodzakelijk

Voor een efficiënte verwerking van grote volumes overheidsvorderingen is een geautomatiseerd proces voorwaardelijk. Binnen de lokale overheden wordt gebruik gemaakt van verschillende systemen, die nog niet allen geschikt bleken te zijn voor de ondersteuning van het proces van de overheidsvordering. Voor de aanpassing van de systemen waren de deelnemers doorgaans afhankelijk van hun softwareleverancier, die de noodzakelijke systeemaanpassingen als gevolg van de overheidsvordering niet bovenaan zijn prioriteitenlijst had staan, mede als gevolg van SEPA. Rotterdam heeft ervoor gekozen om de processing van de overheidsvordering uit te voeren in een separate administratie gebaseerd op excel. In de bijlage vindt u de systemen per deelnemer. Uit de inventarisatie onder de deelnemers bleek dat een leverancier oververtegenwoordigd was.

Waternet heeft als gevolg van de vertraging bij haar huisbanken, ervoor gekozen de overheidsvordering pas in het nieuw aan te schaffen belastingsysteem (software) GBS in te voeren. waaraan druk werd gebouwd. Omdat de ingebruikname van GBS nog onduidelijk is, heeft Waternet besloten om de eerste test te doen buiten de reguliere systemen om.

Informatievoorziening belastingplichtige

Van groot belang voor een goede informatie van de belastingplichtige is dat deze voorafgaand aan de incasso geïnformeerd wordt over de inzet van de overheidsvordering bij non betaling. De deelnemers hebben in de toelichtingen op de aanmaning en het dwangbevel melding gemaakt van het feit dat bij geen of geen gehele betaling beslag gelegd kan worden op de betaalrekening (in de praktijk uitgevoerd via de Overheidsvordering). De betrokken personen zijn daarmee minimaal twee keer geïnformeerd over deze maatregel.

Een aantal deelnemers heeft ook nog een extra vooraankondiging verzonden en op de website van de organisaties is informatie over de Overheidsvordering opgenomen.

Een van de voorwaarden van de overheidsvordering is dat de overheid een gratis telefoonnummer beschikbaar heeft, waar de belastingplichtige zijn vragen over de overheidsvordering kan stellen. Aan deze voorwaarde hebben alle deelnemers aan de pilot voldaan. Het aanvragen van een gratis telefoonnummer bleek een arbeidsintensief traject te zijn. Vandaar dat de procedure is opgenomen als bijlage in het stappenplan.

De deelnemers hebben veel aandacht besteed aan de opleiding van de medewerkers die de telefoon bemensen. De medewerkers die doorgaans gespecialiseerd zijn in dwanginvordering, hebben de documentatie omtrent het invorderingsinstrument overheidsvordering gekregen en zijn geïnformeerd over de procedure en voorwaarden uit de Uitvoeringregeling Invorderingswet 1990. Daarnaast zijn met name op heel drukke dagen bij een aantal deelnemers invorderingsspecialisten en coaches ingezet om bij "lastige" telefoongesprekken te assisteren. Rotterdam heeft aan het invorderingsteam een beperkt budget beschikbaar gesteld dat men kan gebruiken om onterechte incasso's direct te herstellen.

In alle gevallen zijn belastingplichtigen door de deelnemers geïnformeerd over de uitvoering van de overheidsvordering. De in het uitvoeringsbesluit genoemde termijn van 7 dagen na verloop van de 5 werkdagen storneringstermijn bleek voor enkele deelnemende overheden een uitdaging. Zeker daar waar de brieven (nog) handmatig werden verstuurd, bleken de brieven incidenteel na circa drie weken verstuurd te worden. Na de voorgenomen automatisering van dit proces zal weer voldaan worden aan de gestelde maximale termijn. Om te late informatie te voorkomen, informeert een van de deelnemers de belastingschuldige op het moment van uitvoering, ongeacht of er een stornering zal plaatsvinden. De ervaring is dat de belastingschuldige ook een stornering vaak op zijn/haar bankafschrift constateert. Hierover was men met deze werkwijze dan al geïnformeerd.

Klachtenafhandeling dient ingericht te zijn

Basisvoorwaarde voor het uitvoeren van de overheidsvordering is dat de overheid een klachtenprocedure heeft ingericht. Alle deelnemers aan de pilot geven aan dat men gebruik maakt van bestaande klachtenregelingen of dat men speciaal voor de overheidsvordering een additioneel proces heeft ingericht. Alle telefonische reacties komen als eerste bij het belteam terecht. Als uit het telefoongesprek blijkt dat (mogelijk) sprake is van meer dan alleen een verzoek om informatie, kan worden opgeschaald naar de afdeling invordering dan wel de klachtenafdeling of de klachtencoördinator voor het indienen van een formele klacht. Zoals in het geval van klachten gebruikelijk is, kan een burger zich ook tot de (Nationale) ombudsman wenden. Wel moet dan altijd eerst de interne klachtprocedure bij de gemeente/het waterschap gevolgd zijn.

Gedurende de pilot had het overgrote deel van de ontvangen telefonische reacties een informatief karakter. Het aantal informatieverzoeken via de telefoon naar aanleiding van de overheidsvordering is beperkt tot circa 5%. Slechts een geval leidde circa 10% van de vorderingen tot een telefonische navraag. Voor dit hogere percentage is geen verklaring gevonden, omdat er geen afwijkingen zijn geconstateerd in het gevolgde proces, het type aanslagen of hoogte van de aanslagen. De betreffende gemeente zal de komende periode de telefonische navraag nader analyseren. In geen enkel geval heeft de telefonische navraag geleid tot een officiële klacht. Belangrijkste oorzaak van de navragen is het gebruik van een verkeerd rekeningnummer. Dit ondanks de controle slag die de lokale overheden lieten uitvoeren bij de Belastingdienst.

In een aantal andere gevallen hadden de belastingplichtigen aangegeven de eerdere correspondentie van de gemeente of het waterschap niet ontvangen te hebben. Klachten waarbij de belastingplichtige aangaf in de financiële problemen te raken als gevolg van de overheidsvordering zijn over de gehele pilotperiode en over alle pilotdeelnemers gemeten, slechts in twee gevallen voorgekomen. In deze gevallen is door de pilotdeelnemer eerst nagegaan of de betreffende belastingschuldige wellicht voor kwijtschelding in aanmerking komt. In één geval bleek kwijtschelding niet aan de orde (in verband met eigen woning bezit; het financiële probleem is door middel van een betalingsregeling opgelost), de andere belastingschuldige heeft na toetsing kwijtschelding gekregen.

Incidentele klachten waarbij een overheidsvordering niet terecht bleek te zijn, of indien een aanslag, en/of aanmaning en/of dwangbevel niet door de belastingplichtige was ontvangen, zijn gehonoreerd. Hetzelfde geldt voor overheidsvorderingen die intussen reeds betaald waren door de belastingplichtige. De termijn waarop de terugbetaling plaatsvindt is per deelnemer nog verschillend, al houdt men hierbij doorgaans rekening met de storneringstermijn van 5 werkdagen.

Er is beperkte ervaring opgedaan met het differentiëren van te incasseren bedragen. Over het algemeen bleek er geen verband te bestaan tussen de hoogte van de vordering en het aantal storneringen of telefonische navragen. Een van de deelnemers heeft wel geëxperimenteerd met de hoogte van de (deel)vordering. De ervaring in dat geval is dat het aantal reacties en de emotionele lading bij het maximaal mogelijk te incasseren bedrag aanmerkelijk hoger en emotioneler was dan bij lagere (deel)vorderingen.

Hoog op de politieke agenda staat het effect van de vele invorderingen waaronder die van de overheden op de beslagvrije voet van burgers. Dit mede naar aanleiding van rapporten van de Nationale Ombudsman en de Beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders (Paritas Passe) . De politiek hecht er groot belang aan dat incasserende partijen de mogelijkheid hebben achteraf de beslagvrije voet toe te kunnen passen. In de praktijk blijkt dat de lokale overheden deze mogelijkheid in principe bieden, maar dat het voor de belastingorganisatie en de belastingschuldige een hoop administratieve lasten oplevert. Tijdens de pilot hebben de deelnemers als een reactie op een incidenteel voorkomende vraag, aangegeven dat de overheidsvordering een beslag legt op het vermogen en dat derhalve de beslagvrije voet niet van toepassing is. Wel werd in een enkel geval alsnog kwijtschelding verleend of een betalingsregeling getroffen. Aan het ministerie van Financiën zal de vraag worden voorgelegd op welke wijze de lokale overheden dienen om te gaan met de toepassing van de beslagvrije voet dient in relatie tot de overheidsvordering.

Bijlage: Resultaten evaluatie

1. Kaderzetting

Hoe was de besluitvorming over de inzet van de overheidsvordering?

- Almere: We hebben het college van B&W in kennis gesteld van een aantal wijzigingen in de uitvoering van het invorderingsproces. Een onderdeel daarvan was de invoering van het invorderingsinstrument 'de overheidsvordering'. Daarbij is aangegeven dat het instrument vooralsnog wordt ingezet voor specifiek de parkeerbelasting aanslagen en dat de te vorderen bedragen maximaal 100 euro bedragen.
- Lococensus Tricijn: Aanvankelijk wilden wij de overheidsvordering als integrale invorderingsstap inzetten in het massale proces. Bij de uitvoering van de eerste (en tot nu toe enige) run overheidsvorderingen hebben wij echter wel een individuele beoordeling toegepast. Gezien de beperkte hoeveelheid was dit nog mogelijk. Bij massalere aantallen is dit evenwel onmogelijk! Daarom zijn wij toch van mening dat onder de juiste voorwaarden dit instrument toch massaal moet kunnen worden ingezet.
Belangrijk aandachtspunten daarbij zijn:
 - bij iedere aanbidding zeer zorgvuldige verificatie van volledige verwerking van klantenreacties in de vorm van kwijtscheldingsaanvragen, verzoeken om kwijtschelding en andere correspondentie;
 - een op snelle dienstverlening gericht "calamiteitenbeleid", zodat in geval van onterechte of onjuiste toepassing van de overheidsvordering de actie direct kan worden hersteld.
- Rotterdam: Deelname Rotterdam op voorstel van de afdeling invordering. De Directie Gemeentebelastingen besloot deel te nemen en wordt periodiek geïnformeerd over de voortgang. Volgt het proces op afstand.
- Den Haag: Het afdelingshoofd en de directeur Belastingzaken hebben het besluit genomen deel te nemen aan de pilot Overheidsvordering.
- Nijmegen: Besluitvorming door afdelingshoofd en melding aan het college van B&W.
- RBG: Kort en krachtig. Het hoofd van de afdeling Incasso heeft in het managementoverleg voorgesteld om te participeren in de pilot voor de overheidsvordering, waarmee is ingestemd.
- BsGW: BsGW stelt zich ten doel om op een zorgvuldige, efficiënte, doelmatige en goedkope manier in te vorderen. Hierbij is het van belang om ook mee te gaan in actualiteiten en nieuwe invorderingsmogelijkheden. Om die reden heeft het managementteam besloten om deel te nemen aan de pilot Overheidsvordering.
 - Het grote voordeel van de pilot is / was dat invloed kan worden uitgeoefend op verdere optimalisatie van het middel OHV en de softwareprogrammatuur.
 - BsGW heeft besloten om geen onderscheid te maken in soorten heffingen. Wel is in de eerste maanden van de pilot geëxperimenteerd met verschillende opdrachtgevers.
- Waternet: Toen wij in de zomer van 2011 bericht kregen dat er een kick-off meeting werd georganiseerd waarbij lokale overheden werden geïnformeerd over de pilot, was Waternet direct enthousiast om daar aan mee te doen. De voorbereidingen zijn in het najaar van 2011 in gang gezet, zoals het aanvragen van een 0800-telefoonnummer, het aanvragen van een bankrekeningnummer, enzovoorts. Dit verliep op allerlei vlakken echter minder soepel dan gehoopt.
 - In het voorjaar van 2012 bleek dat de banken niet klaar waren om de overheidsvordering uit te voeren. Het vermoeden was dat dit pas vanaf oktober mogelijk zou zijn. Daarom is toen besloten om de overheidsvordering niet eerder uit te voeren dan in het nieuwe belastingstelsel (software) GBS waaraan druk werd gebouwd. Dat stelsel zou in de herfst van 2012 getest kunnen worden en daarna live gaan.
 - Hoewel de banken er ineens eerder klaar voor waren dan verwacht, is bij de genomen beslissing gebleven om te wachten op GBS. In het najaar van 2012 bleek dat de oplevering van GBS vertraagd zou worden. Dat gaf aanleiding om daar toch niet meer op te wachten, maar een andere oplossing te zoeken.
 - Er zijn in januari 2013 afspraken gemaakt om de voorbereidingen verder af te ronden en de eerste overheidsvorderingen uit te voeren. In verband met de drukte rondom de voorbereidingen op GBS die nog steeds doorliepen, en het op gang houden van de reguliere werkzaamheden, zijn die laatste voorbereidingshandelingen niet afgerond en is geen start gemaakt met het uitvoeren

van de overheidsvordering. In de zomerperiode 2013 is besloten om te wachten op de ingebruikname van GBS, en daarin de eerste tests te gaan doen met de overheidsvordering.

- Omdat het moment van ingebruikname van GBS nog onduidelijk is, is recent besloten om de eerste test te doen buiten de reguliere systemen om.

Gedurende welke periode zijn overheidsvorderingen aangeboden?

- Almere: Almere heeft in de periode 23 januari 2012 en 15 januari 2013 in totaal 5 incassobestanden op verschillende momenten aangeboden aan de bank ter incassering.
- Lococensus Tricijn: Alleen in juli 2013. Vanaf november 2013 staat opschaling gepland.
- Rotterdam: Start juli 2012 Doel is tweewekelijks versturen van OHV.
- Den Haag: Vanaf juni 2013 is de Gemeente Den Haag vorderingen gaan aanbieden.
- Nijmegen: November 2012 t/m augustus 2013.
- RBG: Juli 2012 – mei 2013
- BsGW: Vanaf juli 2012 is BsGW begonnen met het aanbieden van overheidsvorderingen. De volumes zijn gedurende de looptijd van de pilot opgevoerd. In augustus 2013 heeft BsGW de overheidsvordering massaal ingezet. BsGW is voornemens de OHV structureel in te zetten.

Hoeveel overheidsvorderingen zijn in totaal aangeboden?

- Almere: In totaal zijn voor 134 aanslagen overheidsvorderingen aangeboden (362 deelincasso's)
- Lococensus Tricijn: Ca. 100 overheidsvorderingen.
- Rotterdam: Totaal 14.255 vorderingen waarbij een bedrag van 485.500 eur0 is geïnd.
- Den Haag: 2000 vorderingen tot en met september 2013 aangeboden.
- Nijmegen: 1816
- RBG: 6.141 vorderingen
- BsGW: Gedurende de periode juli 2012-augustus 2013 zijn 21.253 vorderingen (33.803 deelvorderingen) voor een bedrag van €4.159.858,- aangeboden.

Wat is het slagingspercentage in aantallen en volume?

- Almere: De slagingspercentages zijn als volgt:
 - aanslagen geheel geïncasseerd: 45%
 - aanslagen gedeeltelijk geïncasseerd: 41%
 - aanslagen niet geïncasseerd: 14%
- Lococensus Tricijn: In aantallen: 40%. In bedragen: 30%
- Rotterdam: gemiddeld 35 %
- Den Haag: Het slagingspercentage ligt gemiddeld rond de 60%.
- Nijmegen: 41%
- RBG: In aantal: 50,99 % geslaagd. In bedrag: 41,98% geïncasseerd
- BsGW: Gedurende de gehele looptijd van de pilot is een slagingspercentage gerealiseerd van 48% (aantal) c.q. 46% (bedrag). De resultaten zijn sterk afhankelijk van het aantal keren dat een vordering wordt aangeboden. De OHV is het meest effectief bij een eerste aanbieding.

2. Automatisering

Over welk automatiseringssysteem beschikt de lokale overheid?

- Almere: Almere beschikt over de Centric applicatie Key2GH
- Lococensus Tricijn: Centric (Key2GH): Functionaliteit is pas vanaf augustus 2013 volledig beschikbaar!
- Rotterdam: Rotterdam gebruikt een eigen systeem "ONS". Voor de OHV gebruikt men Excel
- Den Haag: Power I-series.
- Nijmegen: Centric - Key2GH
- RBG: IBS (Pink Roccade) en maatwerk ten behoeve van de uitvoering van de overheidsvordering (Bakerware en eigengebouwd)
- BsGW: BsGW maakt gebruik van de Centric applicatie Key2GH.
- Waternet: Waternet beschikt momenteel over IBS van PinkRoccade. Er wordt momenteel gewerkt aan een nieuw belastingstelsel, GBS van GouWIT.

In hoeverre ondersteunt dit systeem:

Selectie geschikte belastingvorderingen en belastingsschuldigen

- Almere: Volledig
- Lococensus Tricijn: nog niet bekend
- Rotterdam: Selectie vorderingen o.b.v. vorderingsnummers welke worden geïmporteerd vanuit ONS
- Nijmegen: ja

- RBG: Het maatwerk selecteert op basis van parameterinstellingen conform de uitvoeringsregeling subjecten die in aanmerking komen voor een overheidsvordering uit het belastingsysteem (IBS).
- BsGW: Centric heeft in overleg met BsGW de module Overheidsvordering doorontwikkeld. Een aantal wensen zal vanaf release 10.4 beschikbaar zijn. Deze release gaat bij BsGW eind oktober in productie. Met alle wettelijke eisen is wel rekening gehouden. Vanaf release 10.4 zijn de volgende optimalisaties doorgevoerd:
 - Selectie vorderingen via doelgroepen;
 - Gegevensuitwisseling met RBD (rekeningnummers);
 - Rekeningnummertabel OHV-RBD (De OHV zal altijd als eerste naar het nummer van de RBD kijken en daarna naar het bij BsGW bekende rekeningnummer;BsGW maakt momenteel nog gebruik van een workaroud welke dezelfde uitkomst genereert als de hier boven gemelde optimalisaties.
Het aanmaken en aanleveren van betaalbestanden gaat volledig geautomatiseerd via een WMS-procedure. In deze procedure zitten ook de stappen "doorvoeren financiële mutaties" (op het moment van bijschrijving OHV) en "aanmaken beschikking".
- Waternet: Het huidige systeem IBS ondersteunt de overheidsvordering niet. In verband met de overgang op GBS is ervoor gekozen om IBS niet geschikt te laten maken voor de overheidsvordering. Omdat de bouw van GBS plaatsvond in de periode van de landelijke pilot, hebben we wel de kennis en ervaringen daaruit kunnen meenemen in de bouw van GBS. Hoewel er nog geen praktijktests mee gedaan kunnen worden, lijkt dat systeem de overheidsvordering voldoende te ondersteunen.

Selectie juiste rekeningnummers

- Almere: Volledig - nog wel in testfase (Centric heeft recent aanpassingen gedaan op de programmatuur waardoor uitwisseling van BSN en rekeninggegevens met de RBD mogelijk is geworden).
- Lococensus Tricijn: nnb
- Rotterdam: Bestand wordt uit ONS geïmporteerd en ter controle naar de RBD gestuurd.
- Nijmegen: ja
- RBG: De selectie van subjecten met bijbehorend rekeningnummer gebeurde vanuit het maatwerk. Dit bestand werd ter verificatie aangeboden aan de RBD. De RBD verrijkte dit bestand met de bij hun bekende rekeningnummers die geschikt waren voor de overheidsvordering, inclusief een eventueel alternatief. Het rekeningnummer van de RBD werd gebruikt voor de uitvoering. Werd er geen rekeningnummer aangegeven door de RBD, viel deze vordering uit voor de overheidsvordering.
- BsGW: zie boven
- Waternet: zie boven

Aanmaken en aanleveren van betaalbestanden

- Almere: Volledig
- Lococensus Tricijn: nnb
- Rotterdam: Beperkte ondersteuning
- Nijmegen: ja
- RBG: In het aanmaken van de betaalbestanden voorzag het maatwerk van Bakerware. De bestanden werden via Equens aangeleverd aan de Waterschapsbank.
- BsGW: zie boven
- Waternet: zie boven

Bijwerken belastingvorderingen aan de hand van ontvangen betalingen

- Almere: Volledig
- Lococensus Tricijn: nnb
- Rotterdam: handmatig
- Nijmegen: ja
- RBG: Dit gebeurde handmatig in het belastingpakket, na verstrijken van de termijn van aanhouden.
- BsGW: zie boven
- Waternet: zie boven

Informatieverstrekking belastingschuldige

- Almere: volledig
- Lococensus Tricijn: nnb
- Rotterdam: handmatig met mail merge
- Nijmegen: ja
- RBG: Iedere belastingschuldige waarbij een overheidsvordering uitgevoerd werd, ontving op dezelfde dag van de uitvoering van een overheidsvordering schriftelijk bericht.
- BsGW: zie boven
- Waternet: zie boven

3. Informatie voorziening

Hoe wordt de belastingschuldige vooraf geïnformeerd over de inzet van de overheidsvordering bij nonbetaling?

- Almere: In de toelichtingen op het dwangbevel en aanmaning wordt melding gemaakt dat bij geen of geen gehele betaling beslag gelegd kan worden op de betaalrekening (Overheidsvordering).
- Lococensus Tricijn: Mededeling op aanmaning en dwangbevel. Ook hebben zij in de eerste reeks nog een extra vooraankondiging verzonden.
- Rotterdam: Op post dwangbevel staat dat men een vordering kan doen (art. 19 Invorderingswet 1990).
- Den Haag: Op de website van de gemeente Den Haag is informatie te vinden over de Overheidsvordering. Als de Overheidsvordering niet slaagt wordt de debiteur niet geïnformeerd. Slaagt de Overheidsvordering dan ontvangt de debiteur binnen 10 dagen een brief.
- Nijmegen: Belastingenschuldige wordt niet geïnformeerd.
- RBG: Via de website van de RBG, verder wordt op het dwangbevel en het hernieuwd bevel melding gemaakt van deze (dwang)invorderingsmaatregel. De RBG heeft de overheidsvordering alleen toegepast bij belastingschuldigen waarbij een hernieuwd bevel is betekend. De betrokken personen zijn daarmee minimaal twee keer geïnformeerd over deze maatregel.
- BsGW: BsGW informeert belastingplichtigen over mogelijk invorderingsacties bij niet tijdig betalen. Een van deze acties is de overheidsvordering. Informatie verloopt via aanslag, aanmaning en dwangbevel.
- Waternet: Sinds kort heeft de afdeling Belastingen daarover informatie beschikbaar gemaakt op haar website.

Is de gratis informatietelefoon beschikbaar en bereikbaar?

- Almere: ja 0800 nummer beschikbaar
- Lococensus Tricijn: ja
- Rotterdam: Gratis nummer aanwezig. In eerste instantie bij de afdeling dwanginvordering. Nu bij telefoonkamer.
- Den Haag: ja
- Nijmegen: ja
- RBG: ja
- BsGW: BsGW maakt gebruik van een gratis telefoonnummer. Dit nummer is bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur. Indien blijkt dat wachtrijen oplopen zal het aantal telefoonagents worden opgevoerd. Daarnaast maakt BsGW op basis van ervaringscijfers altijd een telefoonplanning.
- Waternet: ja

Verstrekt de informatietelefoon de juiste informatie?

- Almere: Ja, het 0800 nummer wordt doorgeschakeld naar de invorderingsgroep. Deze mensen zijn op de hoogte van de werking van het instrument Overheidsvordering en kennen de (juridische) voorwaarden.
- Lococensus Tricijn: ja
- Rotterdam: Ja acht medewerkers zijn goed op de hoogte van de Overheidsvordering.
- Den Haag: ja
- Nijmegen: ja
- RBG: ja
- BsGW: Alle telefoonagents zijn getraind inzake de overheidsvordering. BsGW heeft geen reden te twijfelen aan de kwaliteit en inhoud van de telefoongesprekken.
- Waternet: Omdat de overheidsvordering nog niet wordt ingezet, is dit nog niet relevant. De medewerkers die de telefoon zullen bemannen zijn wel opgeleid.

Hoe zijn de medewerkers opgeleid?

- Almere: De medewerkers hebben de documentatie omtrent het invorderingsinstrument Overheidsvordering gekregen en zijn bekend gemaakt met de procedure en voorwaarden uit de Uitvoeringregeling Invorderingswet 1990.
- Lococensus Tricijn: Interne instructie
- Rotterdam: Interne instructie gegeven aan 8 medewerkers die vragen over OHV beantwoorden. Medewerkers hebben een potje van 2000 euro beschikbaar om direct problemen te kunnen oplossen. De beslissing over terugboeken van een onterechte incasso wordt genomen door de afdeling invordering.
- Den Haag: Heeft de medewerkers gaande het proces meegenomen bij de ontwikkeling van dit incassomiddel. Dit is wel een onderwerp waar de nodige aandacht en tijd voor genomen moet worden.
- Nijmegen: Medewerkers zijn uitgebreid geïnformeerd over de overheidsvordering:
 - Op grond van welk artikel wordt de Overheidsvordering toegepast
 - Hoe is de werking van de Overheidsvordering
 - Welke selectiecriteria worden toegepast.

- RBG: Goed. De telefoon is beantwoord door medewerkers die gespecialiseerd zijn in dwanginvordering (dagelijks werk).
- BsGW: Alle telefoonagents hebben een training gekregen inzake de Overheidsvordering. Daarnaast zijn met name op heel drukke dagen invorderingsspecialisten en coaches ingezet om bij "lastige" telefoongesprekken te assisteren.
- Waternet: Medewerkers zijn vanaf het begin geïnformeerd over het middel overheidsvordering en zijn regelmatig bijgepraat n.a.v. de opgedane kennis uit de maandelijkse bijeenkomsten in Den Haag. Ook hebben enkele medewerkers tijdens opleidingen aan de Bestuursacademie veel geleerd over de overheidsvordering.

Vindt de schriftelijke terugmelding naar belastingschuldige plaats binnen 7 dagen na verloop van de 5 dagen storneringstermijn?

- Almere: Ja, de programmatuur genereert een brief die naar de belastingschuldige wordt verzonden. De medewerkers bewaking de termijn (en).
- Lococensus Tricijn: Ja, verzending vindt plaats na 8-9 dagen
- Rotterdam: Brieven worden gemiddeld verstuurd na drie weken in verband met het handmatige proces.
- Den Haag: De 5 dagen storneringstermijn is eerlijk gezegd kort. Men merkt dat op dag 6 nog redelijk veel storneringen binnenkomen. Deze storneringen moeten als gevolg daarvan handmatig verwerkt worden.
- Nijmegen: ja
- RBG: De belastingschuldige werd geïnformeerd op het moment van uitvoering, ongeacht of er een stornering plaats (ging) vinden. De ervaring was dat de belastingschuldige ook een stornering vaak op zijn/haar bankafschrift constateerde. Deze was met deze werkwijze op dat moment al geïnformeerd.
- BsGW: BsGW schrijft altijd op maandag de Overheidsvordering af. De 2de zaterdag na afschrijving ontvangen heffingsplichtigen een kennisgeving over het afgeschreven bedrag.
- Waternet: Omdat de overheidsvordering nog niet wordt ingezet, is dit nog niet relevant.

4. Klachten afhandeling

Is er een klachtenprocedure ingeregeld?

- Almere: Almere kent een formele klachtenregeling en de mogelijkheid voor de burger om zich te wenden tot de ombudsman.
- Lococensus Tricijn: Klachtenprocedure wordt geleidelijk uitgebreid op basis van de opgedane ervaringen. Initieel heeft Lococensus Tricijn als stelregel: alleen terugbetalen bij onjuist gebruik bankrekeningnummer en als de cliënt na overlegging van bewijsstukken kan aantonen dat de overheidsvordering heeft geleid tot grote financiële problemen. Dan nog wordt niet het gehele bedrag terugbetaald, maar het bedrag minus het eerste termijnbedrag van een verplicht af te spreken betalingsregeling.
- Rotterdam: Klachten komen eerst bij het belteam terecht. Vervolgens is opschaling mogelijk naar afdeling invordering en afdeling klachten voor het indienen van een formele klacht.
- Den Haag: Een "klacht" wordt op één zelfde manier afgehandeld als alle andere klachten. Deze klachten lopen in Den Haag via de klachtencoördinator.
- Nijmegen: Er is geen aparte klachtenprocedure. Deze verloopt via de klachtencoördinator van de gemeente
- RBG: Ja. De RBG kent een formele klachtenprocedure.
- BsGW: Het inregelen van een klachtenprocedure binnen BsGW is momenteel onderhanden. Wel worden alle reacties / klachten over de Overheidsvordering met zorg en voorrang afgehandeld.
- Waternet: Waternet heeft een klachtenprocedure. Ook klachten over de inzet van de overheidsvordering kunnen via die procedure worden ingediend en afgehandeld. Intern is afgesproken dat klachten over de overheidsvordering apart worden gemonitord op aantallen en aard ervan.

Wat is de bron van de klachten?

- Almere: Er zijn over de Overheidsvordering geen (formele) klachten ontvangen. Wel zijn 12 telefonische reacties binnengekomen. Eén daarvan ging over een incasso op een verkeerd rekeningnummer, de andere waren informatief en/of aanslag inhoudelijk van aard.
- Lococensus Tricijn: Voornamelijk onbekendheid met het bestaan van dit nieuwe invorderingsinstrument.
- Rotterdam: Afkomstig rechtstreeks van belastingplichtigen
- Den Haag: Het gebruik van een verkeerd rekeningnummer.
- Nijmegen: Onwetendheid van de burger. Wat is de Overheidsvordering?
- RBG: De klachten zijn voornamelijk rechtstreeks via de belastingschuldige binnengekomen.
- BsGW: Gedurende de gehele looptijd van de pilot heeft BsGW slechts 1 "klacht" ontvangen. Hierbij was de klant niet tevreden over de manier waarop zij, in eerste instantie, te woord was gestaan.

Hoeveel klachten waren het gevolg van:

- een onterechte belastingaanslag?

- Almere: geen
- Rotterdam: geen
- Den Haag: geen
- Nijmegen: 5
- RBG: 1 keer is de overheidsvordering gedaan bij een belastingsschuldige waarvan de aanslagen naar het oude adres zijn verzonden. Het geïncasseerde bedrag is de volgende dag teruggestort met een spoedbetaling.
- BsGW: BsGW heeft slechts 1 "klacht" ontvangen. Kijkend naar de massale overheidsvordering-run van augustus jl. dat blijkt dat ca. 6,8% van alle heffingsschuldigen reageert op de overheidsvordering. Het overgrote deel van deze telefonische reacties heeft een informatief karakter. Slechts een zeer klein percentage (ca. 0,39%) van alle reacties heeft een handmatige correctie van de overheidsvordering tot gevolg.

- het gebruik van een verkeerd rekeningnummer?

- Almere: in 1 geval was sprake van het incasseren op een verkeerd rekeningnummer. Het rekeningnummer was destijds een en/of rekening echter ten tijde van de overheidsvordering was de rekening niet meer van belastingsschuldige. Nog dezelfde dag is de incasso gecorrigeerd en aan de getroffen burger terugbetaald.
- Rotterdam: Twee formele klachten:
 - incasso van gescheiden echtgenoot
 - incasso van verkeerde nummer Moeder / zoon
- Nijmegen: 20
- RBG: 6 keer voorgekomen. De Belastingdienst is door de RBG op de hoogte gebracht van het gebruik van een "verkeerd" rekeningnummer. In een aantal gevallen is bekend dat door de belastingsschuldige bewust een ander rekeningnummer bij de Belastingdienst opgegeven om te voorkomen dat er derdenbeslag kan worden gelegd. De geïncasseerde bedragen zijn in alle gevallen teruggestort, na de storneringperiode van 5 dagen. De belastingsschuldigen weigerden in alle gevallen een afschrift te overleggen waaruit bleek dat er op basis van het banksaldo mogelijk stornering kon plaatsvinden. Hiervoor is gekozen om een dubbele terugbetaling te voorkomen.
- BsGW: zie boven

- liquiditeitsproblemen bij belastingsschuldige?

- Nijmegen: twee keer voorgekomen.
- RBG: 2 keer voorgekomen. Eén belastingsschuldige kwam niet in aanmerking voor kwijtschelding in verband met eigen woning bezit, dit is opgelost met een betalingsregeling. De andere belastingsschuldige heeft na toetsing kwijtschelding gekregen.

- overige?

- Lococensus Tricijn: Nog te weinig ervaring om hierover een juist beeld te vormen.
- Rotterdam: geen
- Nijmegen: Circa 40 reacties wat de overheidsvordering is. Na uitleg gaat men akkoord. 2 agressieve telefonische reacties.

Hoeveel klachten zijn gehonoreerd? Om welk bedrag ging het daarbij?

- Almere: Geen klacht, wel een correctie en terugbetaling van € 99,60.
- Lococensus Tricijn: Heeft nog te weinig ervaring opgedaan om hierover een juist beeld te vormen.
- Rotterdam: 1 klacht is toegewezen.
In het geval een vordering al betaald was is direct e.e.a. hersteld. Het betreft hier enkele tientallen posten voor totaal €25.000,-
- Den Haag: Een echte klacht is er tot nu toe niet geweest. Als een belastingsschuldige in zeer ernstige betaalproblemen is gekomen door de Overheidsvordering komt de gemeente de debiteur tegemoet.
- Nijmegen: Alleen klachten vanwege het feit dat de aanslag, de aanmaning en/of het dwangbevel niet is ontvangen, zijn gehonoreerd. Het betrof hier 6 stuks met een totaalbedrag van € 760,-
- RBG: niet geregistreerd.
- BsGW: Alle reacties t.a.v. een "onterechte" OHV zijn na de stornotermijn van 5 dagen aan de heffingsschuldige terugbetaald. Bovengenoemde klacht is telefonisch afgedaan.

Binnen welke termijn zijn onterecht uitgevoerde incasso's hersteld?

- Almere: Dezelfde dag en het bedrag is met een spoedopdracht nog die dag op de rekening van getroffen bijgeschreven
- Lococensus Tricijn: Wij hebben nog te weinig ervaring opgedaan om hierover een juist beeld te vormen.
- Rotterdam: De afdeling invordering heeft de bevoegdheid om direct in geval van onjuiste incasso het bedrag terug te boeken.
- Den Haag: De programmatuur binnen 24 uur restitutie werkt sinds kort. De gemeente houdt over het algemeen de 5 dagen termijn aan totdat alle betalingen zijn geboekt. Restitutie volgt dan.
- Nijmegen: binnen 7 dagen
- BsGW: Alle reacties op een "onterechte" OHV zijn na de stornotermin van 5 dagen aan de belastingschuldige terugbetaald.

Wat is de ervaring met differentiatie naar de hoogte van de overheidsvordering?

- Nijmegen: Bij 2 of meerdere deelbetalingen van € 166,- ligt het slagingspercentage op ca. 50 %. Dit betekent dat het slagingspercentage ca. 9% hoger ligt dan het gemiddelde.
- RBG: De RBG heeft geëxperimenteerd met de hoogte van de (deel)vordering. De ervaring is dat het aantal reacties en de emotionele lading bij het maximaal mogelijk te incasseren bedrag aanmerkelijk hoger en emotioneler was dan bij lagere (deel)vorderingen. Bij een bedrag van €150,00 per maand, gesplitst in drie deelvorderingen van €50,00 waren de reacties vrijwel nihil. Het slagingspercentage lag daarentegen hoger.
- Rotterdam: Geen. De overheidsvordering is slechts ingezet voor parkeeraanslagen van ca. 100 euro per stuk.
- BsGW: BsGW heeft nog geen analyse uitgevoerd of de inbaarheid van een aanslag gerelateerd is aan de hoogte hiervan. Wel zal BsGW vanaf release 10.4 overheidsvorderingen te allen tijde in 3 deelvorderingen splitsen (bv. aanslag €180,- nu 1x €166,- + 1x € 14,- ; in de nieuwe situatie 3 x €60,-).

Is het mogelijk de beslagvrije voet achteraf toe te passen? Hoe vaak is dit gebeurd?

- Almere: Ja, dat is mogelijk. Het levert echter voor de belastingorganisatie en de belastingschuldige een hoop administratieve lasten op.
- Lococensus Tricijn: Geen ervaring mee, maar de praktische uitvoering lijkt complex en dient dan te worden afgeleid van diverse factoren:
 - wanneer ontvangt belastingplichtige zijn/haar salaris of uitkering?
 - op welk moment in de maand is de overheidsvordering uitgevoerd?
 - nog andere inkomsten- of vermogensbronnen aanwezig?
- Rotterdam: Nog geen beroep op gedaan door burgers. Voor parkeerboetes is ook geen kwijtschelding mogelijk.
- Den Haag: Het kan wel maar is in de praktijk nog niet toegepast. Dit wordt dan wel een handmatig proces.
- Nijmegen: Dit is niet gebeurd.
RBG: Nee, dat is bij de RBG niet gebeurd. Wel is in een enkel geval alsnog kwijtschelding verleend of een betalingsregeling getroffen. De werkwijze van de RBG waarbij de overheidsvordering pas ná een betekend hernieuwd bevel wordt uitgevoerd geeft een belastingschuldige voldoende mogelijkheden om met de RBG in gesprek te komen en kwijtschelding aan te vragen of tot een betalingsregeling te komen. Met deze aanpak wordt de welwillende belastingschuldige minder snel geconfronteerd met een overheidsvordering
- BsGW: BsGW heeft nog nooit achteraf een beslagvrije voet toegepast. Dit zou alleen mogelijk zijn indien de klant gegevens overlegt welke het berekenen van een beslagvrije voet mogelijk maakt. Dit zal in ieder geval een tijdrovende zaak zijn. Daarnaast is de overheidsvordering een beslag op vermogen waarbij geen rekening hoeft te worden gehouden met de beslagvrije voet.
BsGW geeft belastingschuldigen wel nog de kans na een succesvolle overheidsvordering alsnog een verzoek voor kwijtschelding in te dienen. Terugbetaling zal echter pas plaatsvinden na toekenning van kwijtschelding.