

## **Beschrijving: Handvaten sociaal invorderen LVLB**

Bij sociaal invorderen wordt rekening gehouden met de persoonlijke en financiële situatie van inwoners. Het doel is om schulden niet te verergeren, maar juist op te lossen of beheersbaar te maken. Per stap worden de handvaten sociaal invorderen uitgewerkt.

### ***Voorkomen van schulden (vroegsignalering)***

- **Signaalherkenning**  
De organisatie herkent signalen van (mogelijke) betalingsproblemen. Dit gebeurt door:
  - Het inzien van achterstanden op betalingen.
- **Actief contact opnemen**  
Bij meerdere achterstanden of signalen wordt er proactief contact opgenomen met de inwoner. Hierbij is het doel:
  - Het achterhalen van de oorzaak van de betalingsproblemen.
  - Het aanbieden van hulp en ondersteuning, zoals schuldhulpverlening of betalingsregelingen.
  - Voorkomen van onnodige invorderingsmaatregelen.
- **Integrale afstemming binnen de organisatie en met externe ketenpartners**  
Betalingsproblemen worden integraal aangepakt, in samenwerking met andere afdelingen en externe ketenpartners waar mee wordt samengewerkt.
  - Voor samenwerkingsverbanden breiden we de verwerkersovereenkomst (AVG) uit met afspraken die de integrale aanpak van betalingsproblemen borgen

### ***Helpen met betalen (maatwerk invordering)***

- **Persoonlijke benadering**  
De invorderingsmedewerker houdt rekening met de financiële situatie van de inwoner en biedt maatwerkoplossingen:
  - Het treffen van een betalingsregeling
  - Het verstrekken van een schuldenoverzicht als de inwoner hierom vraagt.
  - Het wijzen op gemeentelijke voorzieningen, zoals kwijtschelding of andere regelingen.
  - Het actief bellen van inwoners, die uitvallen bij de kwijtschelding op onvoldoende gegevens
- **Eenvoudig betalen mogelijk maken**  
Betalingen worden zo eenvoudig mogelijk gemaakt door bijvoorbeeld:
  - Heldere uitleg over betaalmogelijkheden.
  - Het verstrekken van QR-codes of betaallinks.

### ***Samenhang in de keten (samenwerking en gegevensuitwisseling)***

- **Warm doorverwijzen**  
Als er sprake is van problematische schulden, wordt de inwoner actief en warm doorverwezen naar de schuldhulpafdeling.
- **Afstemming met deurwaarders**  
De organisatie maakt duidelijke afspraken met deurwaarders over sociaal invorderen:

- Hoe wordt er contact gezocht met de inwoner?
- Hoe worden betalingsregelingen afgestemd?
- Op welke manier wordt dwanginvordering voorkomen?
- *Gegevensuitwisseling*  
Waar mogelijk en toegestaan, vindt er gegevensuitwisseling plaats binnen de kaders van privacywetgeving (AVG).

### ***Informeren over regels en hulp (communicatie helder en mensgericht)***

- Duidelijke communicatie  
Alle communicatie is helder, op B1-niveau, en zonder dreigende toon.
  - Brieven worden (indien mogelijk) getest door een ervaringsdeskundige.
  - De toon is altijd respectvol.
- *Eenvoudig contact mogelijk*  
Inwoners kunnen eenvoudig contact opnemen met vragen of voor het toelichten van hun situatie:
  - Er is een digitaal en fysiek loket (op afspraak) beschikbaar.
  - Telefonische bereikbaarheid en laagdrempelig contact zijn gewaarborgd.
- *Altijd zoeken naar een oplossing*  
Voordat er dwanginvorderingsmaatregelen worden ingezet (zoals beslaglegging), wordt er altijd gezocht naar een haalbare oplossing.

### ***Toepassing en borging***

- *Organisatiebreed*  
Sociaal invorderen is niet alleen een taak van de invorderingsafdeling, maar een organisatie breed uitgangspunt.
- *Training en kennis*  
Medewerkers van de invordering zijn op de hoogte van gemeentelijke regelingen en voorzieningen. Zij worden hierin continu geschoold.
- *Monitoring en evaluatie*  
Het sociaal invorderingsbeleid wordt regelmatig geëvalueerd en verbeterd op basis van praktijkervaringen en feedback van inwoners.
- Landelijke ontwikkelingen en veranderende wetgeving worden gevolgd

Deze beschrijving is niet van toepassing op belastingen met een beperkend karakter zoals benoemd in de handvaten (zie bijlage).

### **Tips en Tricks**

- Aansluiten op het NVVK Convenant Lokale overheid
- Aansluiten op het Schuldenknooppunt
- Afsprakenkader sociaal incasseren
- Wet proactieve dienstverlening
- Neem een ervaringsdeskundige in de arm
- Voeg in het aanvraagformulier voor een uitkering een verplicht toestemmingsveld toe waarin de inwoner toestemming geeft om kwijtschelding te laten toetsen.

Deze beschrijving is opgesteld door de LVLB en vastgesteld op 21-04-2026.