



Aan de gemeenteraad

Op 3 april 2025 stelden T.J. Vonk (ChristenUnie) en S. Reitema (PvdA) ons schriftelijke vragen over Meer aandacht voor sociaal incasseren binnen de gemeente (25bb002413).

Inleidend wordt gesteld:

Schulden moeten op een maatschappelijke en mensgerichte manier geïnd worden. Sociaal incasseren speelt hierbij een cruciale rol, omdat het voorkomt dat mensen door incassoprocedures verder in de problemen raken. Recent nieuws in het AD over een Rotterdammer¹, die door een fout met zijn parkeervergunning in financiële problemen raakte en zelfs zijn AOW zag stopzetten, baart ons zorgen. Dit leidde voor Hans, op 86-jarige leeftijd, tot aanzienlijke immateriële schade. Dit roept bij onze fractie de volgende vragen op:

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Is het college bekend met het verhaal van Hans Sluiter, zoals opgetekend in het eerdergenoemde artikel? Zo ja, wat is uw reactie op de onjuiste aanmaningen en het stopzetten van zijn AOW?

Antwoord:

Ja, het college is op de hoogte van deze casus. Hoewel het geschetste beeld niet volledig herkenbaar is voor ons, betreuren wij de situatie en de gevolgen die dit voor meneer heeft gehad.

¹ [Hans \(86\) beleeft nachtmerrie na fout met parkeervergunning: beslag op z'n AOW | De beste verhalen uit Rotterdam en omgeving | AD.nl](#)



Vraag 2:

Zijn hier de regels van sociaal incasseren gevolgd?

Antwoord:

Zoals bij elke casus hanteren wij ook in dit geval de principes van sociaal incasseren. Dit betekent dat we voortdurend een zorgvuldige afweging maken tussen de menselijke maat en de belastingplicht van Rotterdammers. Hoewel de gemeente in deze situatie formeel juist heeft gehandeld en er geen sprake is van een systeemfout, erkennen we dat het proces met meer oog voor de menselijke maat had kunnen verlopen. Mede daarom is besloten de aanslagen te vernietigen.

Vraag 3:

Neemt de gemeente in het proces van sociaal incasseren zelf ook contact op als de incasso verloopt?

Antwoord:

Ja, in bepaalde situaties nemen wij zelf telefonisch contact op met de Rotterdammer, bijvoorbeeld wanneer een betalingstermijn voor belastingen is gemist. Dit doen wij om samen naar een passende oplossing te zoeken en om te voorkomen dat een betalingsregeling vervalt. Uiteraard staan wij altijd klaar voor vragen, hulp of ondersteuning

Vraag 4:

Hans Sluiter ontving brieven in de naam van de koning. Wanneer worden er dit soort brieven verstuurd naar burgers?

Antwoord:

Brieven die in naam van de Koning worden verstuurd naar Rotterdammers zijn dwangbevelen. Een dwangbevel met deze vermelding is een officieel document dat wordt gebruikt om betaling van openstaande schulden, zoals gemeentelijke belastingen, af te dwingen. De formulering komt voort uit de Nederlandse wetgeving, specifiek artikel 430, tweede lid, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, dat voorschrijft dat een dwangbevel deze woorden moet bevatten. Het symboliseert dat de overheid, met het staatshoofd als formele vertegenwoordiger, de autoriteit heeft om betaling te eisen.

Wij versturen bijvoorbeeld een dwangbevel als een Rotterdammer niet op tijd heeft betaald en eerdere herinneringen of contactmomenten niet tot betaling hebben geleid (denk hierbij aan de aanslag zelf, kosteloze herinnering en aanmaning). Het is een laatste waarschuwing voordat andere maatregelen als beslaglegging worden overwogen.

Vraag 5:

Welke mogelijkheden ziet het college om het incassobeleid verder te verbeteren en te aligneren met de principes van sociaal incasseren, om zo situaties zoals die van Hans in de toekomst te voorkomen?

Antwoord:

Als gemeente vinden we het van groot belang dat onze vorderingen op sociale wijze worden geïncasseerd. Wij blijven altijd op zoek naar verbeteringen in ons incassobeleid. Hierbij proberen we lering te trekken uit dergelijke casuïstiek zodat we onze processen hierop kunnen aanpassen. Periodiek wordt ons incassobeleid scherp gehouden door audits ten behoeve van het keurmerk Geldzorgenbewuste Organisatie.



Voorts wordt door het raadslid gesteld:

In 2017 diende de ChristenUnie de initiatiefnotitie Sociaal incasseren in. Hierin werd duidelijk dat er een verandering moest komen in het incassobeleid. Schuldenaren zijn vaak zelf niet in staat om de schulden af te lossen door zelf de verantwoordelijkheid te nemen. In de initiatiefnotitie stonden voorstellen over sociaal incasseren waarin meer rekening wordt gehouden met de schuldenaar. Ook hebben wij in 2020 schriftelijke vragen gesteld over sociaal incasseren². Sindsdien zijn er goede stappen gezet binnen de gemeente Rotterdam als het gaat om het socialer inrichten van de incassoprocedures. Zo zijn wij blij met het Afsprakenkader Sociaal Incasseren dat de wethouder heeft ondertekend en het Keurmerk Warm Incasseren dat de gemeente Rotterdam draagt. Toch zijn we er nog niet en kunnen er nog stappen gezet worden. Zeker als we het verhaal van Hans zien roept dit de volgende vragen op:

Vraag 6:

Welke vooruitgang is er geboekt op het gebied van sociaal incasseren binnen de gemeente Rotterdam?

Antwoord:

In januari 2025 hebben wij voor de tweede keer het keurmerk Geldzorgenbewuste Organisatie ontvangen voor Warm Incasseren. Hiermee laten we zien dat wij voldoen aan de normen voor sociaal incasseren. Daarnaast hebben wij recent het Afsprakenkader Sociaal Incasseren³ ondertekend. Hiermee onderstrepen we dat de principes van sociaal incasseren worden nageleefd en een duidelijke plek hebben in onze organisatie. Het uitgangspunt is om schuldenproblematiek bij Rotterdammers te voorkomen en te beperken.

Vraag 7:

In beantwoording van onze schriftelijke vragen gaf het college aan verschillende stappen te zetten op het gebied van sociaal incasseren. Zijn deze stappen inderdaad genomen en hebben deze stappen effect gehad?

Antwoord:

We gaan er bij de beantwoording van uit dat er wordt gerefereerd naar het antwoord op vraag 4 bij de schriftelijke vragen met kenmerk 20bb17347.⁴

Ja, deze stappen zijn genomen. Het effect is dat de vier incasserende afdelingen BCO, Belastingen, W&I en Geldplein volgens gelijke sociale principes hun incassopraktijk uitvoeren. Dit is bestendig middels het keurmerk Geldzorgenbewuste Organisatie.

Vraag 8:

Welke stappen bent u komende tijd nog van plan te zetten op het gebied van sociaal incasseren?

Antwoord:

De principes van sociaal incasseren hebben een plek in de uitvoering van de gemeente en zijn daarmee onderdeel van onze reguliere dienstverlening. Wij houden oog voor

² Document RotterdamRaad - 20bb17347 Beantwoording vragen Vonk en Segers-Hoogendoorn over Sociaal incasseren de norm 20bb15523 (Beantwoording SV) - iBabs Publieksporaal

³ <https://ncfg.nl/nieuws/actiebijeenkomst-sociaal-incasseren>

⁴ Document RotterdamRaad - 20bb17347 Beantwoording vragen Vonk en Segers-Hoogendoorn over Sociaal incasseren de norm 20bb15523 (Beantwoording SV) - iBabs Publieksporaal



mogelijke verbeteringen van onze uitvoering. We blijven ons inzetten om onze vorderingen op een sociale manier te incasseren en maatwerk te leveren wanneer nodig. We gaan jaarlijks in gesprek met de rapporteur van het Afsprakenkader om de voortgang te bewaken. Daarnaast hebben we tweejaarlijks een audit om het keurmerk Geldzorgenbewuste Organisatie te behouden.

Vraag 9:

We lezen in de collegebrief over de ondertekening van het afsprakenkader dat er jaarlijks een voortgangsgesprek plaatsvindt met de rapporteur. Bent u bereid om de raad ook periodiek te informeren over de voortgang van sociaal incasseren van de gemeente?

Antwoord:

Ja, we zijn bereid uw raad te informeren. In de jaarlijkse voortgangsrapportage van het Beleidsplan Armoede en Schulden 2023-2026 nemen we dit onderwerp mee en zullen eventuele ontwikkelingen nader worden toegelicht, te beginnen bij de voortgangsrapportage 2026, die u in Q2 2026 kunt verwachten.

Vraag 10:

Bent u bekend met organisaties als Faircasso en werkt de gemeente Rotterdam ook samen met deze of soortgelijke organisaties? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Op dit moment wordt niet samengewerkt met Faircasso. De gemeente Rotterdam werkt samen met andere incassopartijen. Deze diensten worden aanbesteed. Deze partijen hanteren de principes van sociaal incasseren, zoals vastgelegd in de aanbestedingsvoorwaarden.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten