



Belastingdienst

Visie op de

# Deurwaardering 2025

25-8-2022

**Versie 1.0**



# Inleiding

## Visie 2020

In 2016 is de Visie op de Deurwaarderij 2020 geschreven. De doelstellingen van die visie waren afgeleide doelstellingen voor de Belastingdienst uit de Investeringsagenda van mei 2015. Te weten: beter presteren, goedkoper en meer in control zijn. Die zijn voor de deurwaarderij vertaald naar een optimale kasopbrengst, goede kwaliteit en snelle doorlooptijd tegen minimale kosten. Via informatiegestuurde inning en betere geautomatiseerde ondersteuning wordt efficiency gerealiseerd.

Anno 2022 beschikt de deurwaarder over een geautomatiseerde ondersteuning voor zijn beslagopdrachten (UBO), heeft hij een iPad waarmee hij bij de belastingschuldige zijn werk kan doen, is de bestuurlijke informatie op landelijk- en directieniveau gerealiseerd en zijn er (wettelijke) maatregelen ingevoerd die het beslagproces hebben vereenvoudigd. Hiermee zijn belangrijke doelen uit de visie gehaald.

## Gewijzigde situatie

Er is steeds meer maatschappelijke en politieke aandacht voor het toenemende probleem van problematische schulden. Nieuwe maatregelen moeten onnodige schuldoploop voorkomen en de schuldenaar beschermen in zijn bestaansminimum. Daarnaast hebben recente ontwikkelingen geleid tot minder vertrouwen in de Belastingdienst. Om dit te herstellen zijn er 4 nieuwe strategische doelen benoemd voor de komende 5 jaar en wordt de invorderingsstrategie herijkt voor belastingen en toeslagen. Het toetsen aan de “menselijke maat” speelt hierbij een belangrijke rol. De herijking van de invorderingsstrategie, de ontvlechting van toeslagen en de nieuwe strategische doelen werken door in het werk van de belastingdeurwaarder. Dit vraagt om een nieuwe visie op de deurwaarderij. In opdracht van de Keten I&B is deze nieuwe visie opgesteld.

## Nota bene

Het weer opstarten van de invordering na de Covid-19 maatregelen zal een zware wissel trekken op de invordering en heeft mogelijk gevolgen op de uiteindelijke uitwerking van deze visie.



# Doelstellingen

## Visie op de deurwaarderij 2025

### Visie 2020

In 2016 is de Visie op de Deurwaarderij 2020 geschreven. De doelstellingen van die visie waren afgeleide doelstellingen voor de Belastingdienst uit de Investeringsagenda van mei 2015. Te weten: beter presteren, goedkoper en meer in control zijn. Die zijn voor de deurwaarderij vertaald naar een optimale kasopbrengst, goede kwaliteit en snelle doorlooptijd tegen minimale kosten. Via informatiegestuurde inning en betere geautomatiseerde ondersteuning wordt efficiency gerealiseerd.

Anno 2022 beschikt de deurwaarder over een geautomatiseerde ondersteuning voor zijn beslagopdrachten (UBO), heeft hij een iPad waarmee hij bij de belastingschuldige zijn werk kan doen, is de bestuurlijke informatie op landelijk- en directieniveau gerealiseerd en zijn er (wettelijke) maatregelen ingevoerd die het beslagproces hebben vereenvoudigd. Hiermee zijn belangrijke doelen uit de visie gehaald.

### Gewijzigde situatie

Er is steeds meer maatschappelijke en politieke aandacht voor het toenemende probleem van problematische schulden. Nieuwe maatregelen moeten onnodige schuldoploop voorkomen en de schuldenaar beschermen in zijn bestaansminimum. Daarnaast hebben recente ontwikkelingen geleid tot minder vertrouwen in de Belastingdienst. Om dit te herstellen zijn er 4 nieuwe strategische doelen benoemd voor de komende 5 jaar en wordt de invorderingsstrategie herijkt voor belastingen en toeslagen. Het toetsen aan de “menselijke maat” speelt hierbij een belangrijke rol. De herijking van de invorderingsstrategie, de ontvlechting van toeslagen en de nieuwe strategische doelen werken door in het werk van de belastingdeurwaarder. Dit vraagt om een nieuwe visie op de deurwaarderij. In opdracht van de Keten I&B is deze nieuwe visie opgesteld.

### Nota bene

Het weer opstarten van de invordering na de Covid-19 maatregelen zal een zware wissel trekken op de invordering en heeft mogelijk gevolgen op de uiteindelijke uitwerking van deze visie.



# Doelstellingen

## Visie op de deurwaarderij 2025

### Primaire taak belastingdeurwaarder

De deurwaarderij is een belangrijk onderdeel van de incassoketen. De keuzes die in de keten gemaakt worden, werken ook door naar het werk van de deurwaarder. Binnen die keuzes blijft de primaire taak van de deurwaarder het via dwangmaatregelen invorderen van belastingschulden. Alleen hij is (wettelijk) bevoegd om deurwaarderswerkzaamheden in het kader van dwangmaatregelen te verrichten voor de invordering van rijksbelastingen en toeslagen. Hij voert zijn taken altijd uit in opdracht van de ontvanger (en toeslagen) en houdt bij de uitoefening van die taken rekening met de persoonlijke situatie van de belastingschuldige. De deurwaarders zijn de oren en ogen van de invordering. Zij hebben goed zicht op hetgeen er bij de belastingschuldige speelt. De ontvanger houdt bij het maken van zijn keuzes rekening met de bevindingen van de deurwaarder. Het is de ontvanger die de keuze van de dwangmaatregel bepaalt.

### Doelstellingen Visie op de Deurwaarderij 2025

De vier strategische prioriteiten die voor de Belastingdienst voor de komende 5 jaar zijn vastgesteld, zijn de basis van de doelstellingen:

- Een snelle, betrouwbare en zorgvuldige behandeling aan burgers en bedrijven;

- Bieden van deskundige en persoonlijke ondersteuning;
- Realiseren van effectief toezicht en fraudebestrijding door proactief te handelen (en fouten te voorkomen);
- Een wendbare en toekomstbestendige organisatie worden.

Deze strategische prioriteiten zijn vertaald naar 4 concrete doelstellingen voor de Visie op de Deurwaarderij 2025. De menselijke maat en de maatschappelijke rol van de deurwaarder zijn hierin opgenomen. Het zijn:

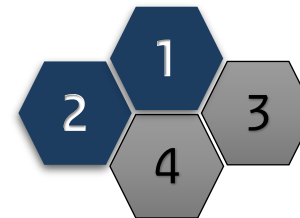
- 1 Het inzetten van de deurwaarder in een vroeg stadium van het proces;
- 2 Het uitbreiden van de professionele ruimte van de deurwaarder;
- 3 Zorgen voor goed lopende werkprocessen voor de deurwaarder; en
- 4 Zorgen voor tastbare resultaten.

De visie sluit aan op de herijking van de invorderingsstrategie. In de bijlagen zijn de (nieuwe) werkzaamheden en de aansluiting op de strategie inzichtelijk gemaakt.



# Doelstellingen

## Visie op de deurwaarderij 2025



### 1. Proactief inzetten van de belastingdeurwaarder

In het belang van de belastingschuldige wil de ontvanger in een zo vroeg mogelijk stadium weten welke kant hij met de belastingschuldige op zou moeten. In het voortraject van het invorderingsproces worden belastingschuldigen door de ontvanger persoonlijk benaderd, voor het geven van informatie en het bieden van mogelijke hulp om te komen tot een oplossing van hun belastingschuld. Hierdoor zullen er minder beslagopdrachten bij de deurwaarder worden uitgezet, kan de inzet van zware dwangmaatregelen in veel gevallen worden voorkomen en kosten voor de belastingschuldige worden bespaard.

In de visie 2025 speelt de deurwaarder ook bij de inning in het voortraject een rol. Naast zijn primaire taak, het via dwangmaatregelen invorderen van belastingschulden, kan de ontvanger de deurwaarder ook vragen voor het instellen van een dienstverlenend bezoek bij de belastingschuldige of onderzoek te doen bij bijvoorbeeld verjaring, VOW-situaties of bij ambtshalve aanslagen. Ook hier is de oor- en oogfunctie van de deurwaarder belangrijk. Zijn prioriteit ligt overigens altijd bij zijn primaire taak.

### 2. Uitbreiden professionele ruimte

De menselijke maat, de maatschappelijke en politieke aandacht voor het toenemende probleem van problematische schulden en de bescherming van het bestaansminimum van de belastingschuldige, raken ook het werk van de deurwaarder.

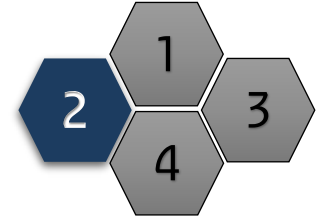
De recente gebeurtenissen (zoals de toeslagenaffaire met de ontvlechting van toeslagen) en wijzigingen in het beslag- en executierecht, onderstrepen het belang van een verdere professionalisering van de deurwaarder van wie steeds meer wordt verlangd. Deze professionalisering ziet niet alleen op zijn klassieke deurwaarderstaken, zoals de betekening van stukken en het leggen van beslag, maar richt zich ook steeds meer op zijn maatschappelijke rol. Onder die maatschappelijke rol valt bijvoorbeeld informatievoorziening over uitstel, kwijtschelding en schuldhulp.

De deurwaarder anno 2025 beschikt over een goede inhoudelijke kennis van de voor hem relevante wet- en regelgeving en van de aanverwante zaken, op bijvoorbeeld het sociaal maatschappelijke terrein. Hij beschikt daarnaast over goede communicatieve vaardigheden en kennis en van inzicht over gedragsverandering.



# Doelstellingen

## Visie op de deurwaarderij 2025



Ontwikkeling van die maatschappelijke rol en bijbehorende communicatieve vaardigheden komen aan de orde in het opleidingstraject van de belastingdeurwaarder. Hij volgt regelmatig cursussen in het kader van de permanente educatie (PE). Veiligheid en omgaan met agressie zijn hierin belangrijke terugkerende onderwerpen. Het behalen van voldoende jaarlijkse PE-punten is verplicht.

Bij deze professionaliseringslag hoort ook een zorgvuldige en tijdige afhandeling van de beslagopdrachten en de correcte afhandeling van de ambtsberichten. Bij een standaard beslagopdracht (via advies DM naar beslagopdracht) krijgt de deurwaarder meer handelingsruimte om de belastingschuldige te bewegen tot betaling, hem in verbinding te brengen met de ontvanger of door het leggen van beslag. Binnen deze handelingsruimte houdt de deurwaarder rekening met de menselijke maat. Aan specifieke beslagopdrachten van de ontvanger geeft hij in goed overleg met de ontvanger met voorrang gehoor. De ontvanger levert bij een beslagopdracht altijd de bij hem bekende en relevante informatie mee over de belastingschuldige en diens situatie. Het kan hierbij gaan om uiteenlopende zaken, van eerdere afspraken met de belastingschuldige tot informatie over de in beslag te nemen zaken.

De deurwaarder legt zijn bevindingen vast in het ambtsbericht. Het ambtsbericht is een belangrijk officieel bericht voor de ontvanger, moet kwalitatief goed zijn en informatie bevatten die relevant zijn voor de ontvanger zodat de ontvanger een afgewogen besluit kan nemen. Het wordt bewaard in het (elektronische) dossier van de belastingschuldige.

### Nota bene

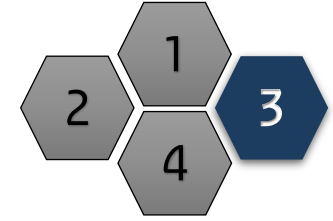
Voor de inzet van de deurwaarder in het voortraject van de invordering, wordt nog onderzocht of de deurwaarder binnen nog te stellen kaders ook uitstel van betaling kan geven.

In de bijlage van deze visie is een stroomschema opgenomen waarin het proactief inzetten van de deurwaarder en de uitbreiding van de professionele ruimte zijn gepositioneerd.



# Doelstellingen

## Visie op de deurwaarderij 2025



### 3. Goed lopend werkproces

Voor een goedlopend werkproces moet de deurwaarder beschikken over een adequate geautomatiseerde ondersteuning. Niet alleen voor zijn primaire taak, maar ook voor zijn opdrachten in het voortraject van de invordering.

Voor de deurwaarder is daarnaast een goede samenwerking met de ontvanger cruciaal. De beslagopdrachten van de ontvanger zijn helder, op maat gesneden en voorzien van voor de deurwaarder relevante informatie uit het eraan voorafgaande invorderingstraject. Wil de deurwaarder zijn rol immers goed kunnen uitvoeren is naast een goede samenwerking ook deugdelijke achtergrondinformatie over de belastingschuldige noodzakelijk (bijvoorbeeld of er recentelijk geprobeerd is contact met de belastingschuldige op te nemen en wat daarvan het resultaat is en of er al contact is geweest in het schuldhulptraject, enz.). Dit levert tijdwinst op voor de deurwaarder en zo komt hij bij de belastingschuldige beter beslagen ten ijs. Bij een beslagopdracht voor beslag op een motorrijtuig wordt de geschatte taxatiewaarde meegeleverd.

Het is voor de belastingschuldige van belang dat de documenten en formulieren goed leesbaar en te begrijpen zijn. De deurwaardersformulieren zijn professioneel en hebben een eenvoudig taalgebruik.

Voor de formele berichtgeving aan de ontvanger maakt de deurwaarder gebruik van de ambtsberichten. De ambtsberichten zijn afgestemd op de diverse mogelijkheden, maar laten natuurlijk ruimte voor persoonlijke aanvullingen. De ambtsberichten worden bewaard in het elektronische dossier van de belastingschuldige en zijn zichtbaar voor de invordering.

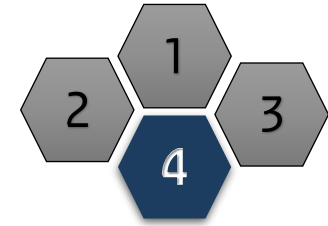
UBO is heel belangrijk voor het werkproces van de deurwaarder en is volledig afgestemd op deze nieuwe situatie. UBO is ingericht voor alle beslagen die een belastingdeurwaarder kan leggen. Het executie verkoop programma (EVP) is ingebouwd.

In de IV wordt ruimte gecreëerd om dit doel te realiseren.



# Doelstellingen

## Visie op de deurwaarderij 2025



### 4. Tastbare resultaten

De formatie van de deurwaarders is afgestemd op het werkaanbod en de capaciteit van de segmenten. Naast de uitvoering van zijn primaire taken, vallen onder het werkaanbod ook de opdrachten in het kader van het proactief inzetten van de deurwaarder in het voortraject van de invordering en het extra werk dat zijn maatschappelijke rol met zich meebrengt.

Op basis van de werklustanalyse deurwaarders wordt jaarlijks gezien of de formatie van de deurwaarders moet worden bijgesteld. Dit garandeert dat het werkaanbod zoveel mogelijk in afstemming is met de formatie.

Om de kwaliteit te borgen van het werk van de deurwaarders wordt in aansluiting op de uitbreiding van de professionele ruimte het opgeleverde resultaat van de deurwaarders regelmatig getoetst en aan hem teruggekoppeld. Hiervoor is de bestuurlijke informatie over het werk van de deurwaarders ook op lokaal niveau op orde.

Conform de beleidstheorie MKB worden ook de effectiviteit en de doelmatigheid van de andere inzet van de deurwaarder dan zijn primaire taak gemonitord op gedragsbeïnvloedende factoren.



