



R. (Renate) Richters

Renate Richters (1975) is bestuurster en politica. Sinds mei 2024 is ze voorzitter van branchevereniging NVVK.

NVVK-VOORZITTER RENATE RICHTERS:

“Je lost schulden niet op met goed gedrag, maar met voldoende inkomen”

Sinds anderhalf jaar staat Renate Richters aan het roer van de NVVK, de vereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering. Vanuit haar achtergrond in de lokale politiek en het sociaal domein zet ze zich in voor een sterkere positie van mensen met financiële problemen en de professionals die hen bijstaan. Voor Tijdschrift voor Schuldsanering blikt ze terug op haar eerste periode als voorzitter, spreekt ze over de veranderingen in het werkveld en deelt ze haar visie op de toekomst van de schuldhulpverlening.

Drs. Ilse van der Stoep

Renate Richters groeide op in een gezin dat het niet zo breed had. “Mijn ouders moesten echt de touwtjes aan elkaar knopen,” vertelt ze. “Ik ben verder prima opgegroeid, maar merkte wel dat het spanningen opleverde in ons huishouden.” Hoewel ze er geen negatieve herinneringen aan heeft, legde die ervaring misschien onbewust de basis voor haar latere betrokkenheid bij armoede- en schuldenproblematiek. Na haar studie begon Richters in het welzijnswerk. Al snel stapte ze over naar de gemeentelijke overheid, waar ze jarenlang werkte binnen het sociale domein. Niet direct met schulden, maar wel op aanverwante terreinen, zoals de Wmo. De stap naar de politiek volgde bijna vanzelf. Acht jaar lang zat ze in de gemeenteraad van Eindhoven, daarna was ze zes jaar wethouder. In die gemeenteraatsperiode had ze in al haar portefeuilles armoede en schulden. “Ik heb altijd gezien dat financiële stress ontzettend veel impact heeft op mensen – op hun gezondheid, hun relaties, hun hele leven,” zegt ze. “Het is zó fundamenteel dat mensen een beetje kunnen rondkomen, dat ze ruimte hebben om hun eigen keuzes te maken.” Die overtuiging – dat financiële bestaanszekerheid de basis vormt voor een waardig leven – loopt als een rode draad door haar loopbaan. Het is ook wat haar drijft in haar huidige rol als voorzitter van de NVVK.

Uit de bubbel

Na veertien intensieve jaren in de Eindhovense politiek besloot Richters in 2022 het roer om te gooien. “Na de

gemeenteraadsverkiezingen had ik besloten om te stoppen,” zegt ze. “Ik wilde ook een beetje uit de gemeentelijke bubbel stappen.” Ze stortte zich op uiteenlopende projecten in het sociaal domein, vanuit verschillende invalshoeken en bij diverse organisaties. Zo werkt ze onder meer bij een sociaal ontwerpbureau, waar ze zich bezighoudt met vraagstukken rondom zorg en welzijn. “Ook daar zie je weer de impact van financiële problemen,” vertelt ze. “Bij jongeren in kwetsbare situaties, bij samenwerkingen tussen zorg- en welzijnspartners, maar ook bij daklozenorganisaties. Daar zie je bij uitstek waar geldzorgen toe kunnen leiden – de toename van economisch daklozen bijvoorbeeld, is schrijnend.”

Wederzijdse klik

Die ervaringen brachten Richters uiteindelijk bij de NVVK. Toen ze de vacature voor voorzitter voorbij zag komen, aarzelde ze niet lang. “Ik dacht: dat past eigenlijk heel goed bij wat ik belangrijk vind.” De klik bleek wederzijds. Hoewel ze de vereniging kende vanuit haar tijd als wethouder – Eindhoven is lid van de NVVK – ontdekte Richters pas echt de inhoud van het werk toen ze voorzitter werd. “Als wethouder ben je vooral bezig op beleids- en bestuurlijk niveau, dat is best abstract,” zegt ze. “De NVVK vertegenwoordigt juist de mensen die het beleid uitvoeren. Ik heb de afgelopen anderhalf jaar veel geleerd over de uitvoeringspraktijk en wat daar allemaal speelt.” Of haar achtergrond als wethouder haar heeft geholpen bij haar benoeming – haar voorganger Marco Florijn was in het verleden ook wethouder –

weet ze niet. Wel ziet ze haar ervaring als waardevol. “Veel van onze leden zijn gemeenten of organisaties die namens gemeenten werken. Dan helpt het als je begrijpt hoe gemeenteland functioneert. Maar het is zeker geen vereiste dat je wethouder bent geweest.”

“Ik heb de afgelopen anderhalf jaar veel geleerd over de uitvoeringspraktijk en wat daar allemaal speelt.”

Enorme betrokkenheid

In de anderhalf jaar dat Richters voorzitter is van de NVVK, heeft ze het werkveld van dichtbij leren kennen. Wat haar meteen opviel, is de enorme betrokkenheid van de mensen op de werkvloer. “Overall waar ik kom, zie ik zo’n grote toewijding aan het werk en aan de mensen voor wie we het doen,” zegt ze. Veel medewerkers blijven jarenlang in het vak, gedreven door de wens om echt iets te betekenen.” Toch is het werkveld de afgelopen jaren flink veranderd. Waar alles jarenlang redelijk stabiel bleef, is er de laatste vijf jaar veel in beweging gekomen. Een van de belangrijkste ontwikkelingen is de halvering van de aflossingstermijn voor schulden. De NVVK had dit al in de meerjarenvisie staan, maar onder toenmalig minister Carola Schouten werd dit al razendsnel doorgevoerd. “Verder hanteren we sinds de zomer van 2024 het vrij te laten bedrag als absoluut minimum om van te leven. We zijn gestopt met daar nog iets vanaf te halen om schuldeisers toch iets aan te kunnen bieden”, zegt Richters. Het doel is duidelijk: mensen in schulden sneller perspectief bieden en de drempel verlagen om hulp te zoeken.

Schuldeisers

Wat Richters verder positief verrast heeft, is de houding van schuldeisers. “De NVVK wil graag de balans zoeken tussen schuldeisers en hulpvragers,” zegt ze. “Het beeld bestaat vaak dat schuldeisers vooral op het geld uit zijn, maar in de praktijk blijkt er veel begrip voor de situatie van schuldenaren. Het besef is er dat het weinig zin heeft om steeds te blijven innen als mensen echt niet kunnen betalen.” De NVVK heeft verschillende convenanten afgesloten met grote schuldeisers, waaronder banken en landelijke uitvoeringsorganisaties. Deze afspraken zorgen ervoor dat hulpverleners en schuldeisers samenwerken volgens vaste procedures, waardoor schuldenaren sneller tot een regeling kunnen komen. “Het is bijzonder om te zien hoe open en constructief schuldeisers nadenken over op een sociale manier incasseren.”

“Onderzoek laat zien dat mensen gemiddeld acht tot achtenhalf jaar wachten voordat ze hulp vragen. Dat is natuurlijk een groot probleem.”

Inzet op vroegsignalering

Een onderwerp dat Richters nauw aan het hart ligt, is vroegsignalering: het eerder opsporen van financiële problemen voordat ze uitgroeien tot grote schulden. “Mensen vinden het heel moeilijk om aan de bel te trekken,” zegt ze. “Onderzoek laat zien dat mensen gemiddeld acht tot achtenhalf jaar wachten voordat ze hulp vragen. Dat is natuurlijk een groot probleem.” De NVVK en haar leden zetten daarom steeds meer in op vroegsignalering. Gemeenten hebben de wettelijke plicht hulp aan te bieden en die hulp kan op veel manieren plaatsvinden. Soms is het een gesprek, soms een schuldregeling, of de inzet van schuldhulpmaatjes, administratiecoaches, budgetbeheer of budgetcoaching. In 2024 kregen zo’n 49.000 mensen eerder hulp dankzij deze vroege signalen. “We zien dat we op allerlei manieren kunnen helpen, soms zelfs door eenmalig goede informatie te geven, voordat er een formele schuldregeling nodig is,” legt Richters uit. De stelling dat de gemiddelde schuldenlast ondanks de inzet van vroegsignalering is gestegen, vindt ze dan ook eenzijdig. “Je weet niet wat we allemaal hebben voorkomen en vroegtijdig hebben opgelost en ook niet hoe het geweest zou zijn zonder vroegsignalering.” Een grote uitdaging is dat veel mensen simpelweg onvoldoende inkomen hebben om rond te komen. “Er is nog steeds een flinke groep in Nederland die echt moeite heeft om de eindjes aan elkaar te knopen,” zegt ze. In toenemende mate zijn dat ook ondernemers. Ondanks verbeteringen, zoals het verhogen van de huurtoeslag, blijft dit een zorgelijk punt.” Een ander struikelblok bij vroegsignalering is de privacywetgeving (AVG). “Soms maakt de AVG het lastig om gegevens te koppelen die nodig zijn voor een goed vroegsignaleringstraject,” zegt Richters. “Maar we proberen onze leden te ondersteunen om binnen die kaders mensen zo goed mogelijk te helpen, met respect voor hun privacy.”

“Buy now, pay later is een zorgelijke trend die aandacht vraagt, zeker bij jongeren.”

Beleid en praktijk

Een van de grootste uitdagingen in de schuldhulpverlening ligt volgens Renate Richters in de kloof tussen beleid en praktijk. “Het wringt vooral omdat er twee lagen zijn,” legt ze uit. “Gemeenten en Rijk voeren beleid met allerlei inkomensondersteunende maatregelen en denken dat mensen dan wel rond kunnen komen. Maar in de praktijk hebben mensen zelden het volledige pakketje aan ondersteuning en blijft het moeilijk de eindjes aan elkaar te knopen.” De stijgende kosten voor huur, boodschappen en andere basisbehoeften maken rondkomen voor veel huishoudens steeds moeilijker. Daarnaast vormt het toeslagensysteem een struikelblok. “Er zijn zoals gezegd regelingen om mensen van een leefbaar inkomen te voorzien, maar het systeem is zo ingewikkeld dat je er bijna voor moet hebben doorgestuurd om alles correct aan te vragen en bij te houden,” zegt Richters. “De toeslagenaffaire heeft het vertrouwen van veel mensen in het systeem verder aangetast. Hervorming van het toeslagensysteem is dan ook noodzakelijk.” Een nieuwe zorg betreft de opkomst van ‘buy now, pay later’-constructies. Deze maken het bijzonder eenvoudig om schulden aan te gaan, vooral voor jongeren die de consequenties op langere termijn vaak niet overzien. “De drempel is laag, de verleiding groot, maar de kosten kunnen flink oplopen,” waarschuwt ze. “Het is een zorgelijke trend die aandacht vraagt, zeker bij jongeren.”

Tijd en ruimte

Richters ziet dat de recente beleidswijzigingen, zoals de halvering van de aflostermijn en de nieuwe berekening van aflossingscapaciteit, veel impact hebben op de werkvloer. “Het vraagt tijd en ruimte van uitvoerders om deze nieuwe uitgangspunten goed te implementeren,” zegt Richters. Volgens haar is het essentieel dat professionals die ruimte krijgen om deze stappen zorgvuldig te zetten, zodat de veranderingen daadwerkelijk effect hebben voor de mensen die hulp nodig hebben. De veranderingen in beleid verschuiven bovendien het accent van het werk van schuldhulpverleners. Waar vroeger het technisch treffen van een regeling centraal stond, ligt de focus nu steeds meer op begeleiding. “Het technisch regelen wordt makkelijker door convenanten en digitale tools, zoals het Schuldenknooppunt, waardoor veel handmatige verwerking nu automatisch gaat,” zegt ze. “Het werk verschuift naar het begeleiden van mensen, zodat ze in de toekomst financiële problemen kunnen voorkomen. Dat vraagt nieuwe competenties van de werkvloer, en daar ondersteunen wij onze leden bij.”

Persoonlijke kwalificatie

Een ander lopend onderwerp is de vraag of schuldhulpverleners een persoonlijke kwalificatie zouden moeten behalen. Richters: “Het Rijk onderzoekt hoe dit past binnen het Nationaal Programma Armoede en Schulden en de adviezen vanuit het Interdepartementaal Beeldsonderzoek naar de schuldenketen. Voor ons is het belangrijk dat we onze leden toerusten om de kwaliteit van hun werk te borgen. Tot nu toe gebeurt dat vooral via landelijke werkafspraken en audits, die de kwaliteit van organisaties toetsen. Persoonlijke certificering kan een bijdrage leveren, maar dat is een groeiprocess. Het vraagt tijd, middelen en aandacht van zowel organisaties als medewerkers en moet daadwerkelijk meerwaarde bieden voordat het breed kan worden ingevoerd.”

“Er is best wat vrijheid, maar wel graag binnen de kaders die wij aangeven.”

Leden bepalen de koers

Een belangrijk onderdeel van het werk van de NVVK is het ondersteunen van gemeenten en uitvoeringsorganisaties bij de schuldhulpverlening. De vereniging telt momenteel 119 leden, wat neerkomt op ongeveer 90 procent van de schuldhulpverlenende organisaties in Nederland. “Dat zijn gemeenten zelf, of hun uitvoeringsorganisaties,” zegt Richters. “Vaak werken meerdere gemeenten samen in een gemeenschappelijke regeling, zoals een sociale kredietbank, die dan lid wordt van de NVVK. Onlangs is daar ook een kennislidmaatschap bij gekomen, bedoeld voor gemeenten die de uitvoering hebben uitbesteed aan een externe partij. Zo kunnen zij kennis en ervaringen uitwisselen en op de hoogte blijven van ontwikkelingen in het werkveld en op beleidsniveau.” Hoewel de bij de NVVK aangesloten gemeenten en uitvoeringsorganisaties een zekere vrijheid hebben in hoe ze schuldhulp organiseren, vindt Richters het belangrijk dat ze zich houden aan de richtlijnen van de NVVK. “Er is best wat vrijheid, maar wel graag binnen de kaders die wij aangeven,” zegt ze. “De vereniging richt zich met het oog op de basisdienstverlening - het project om schuldhulpverlening landelijk gelijk te trekken - op meer uniformiteit. Onze gedragscodes, modules, richtlijnen en convenanten zijn bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Daarbij gaat het niet alleen om de manier waarop schuldhulpverleners werken, maar ook om hun omgang met schuldeisers en de toepassing van werkvormen op de werkvloer. De ideeën van de NVVK worden landelijk serieus

genomen, omdat wij staan voor de kwaliteit van wat wij leveren. En uiteindelijk bepaalt de vereniging de koers niet alleen vanuit het bureau: belangrijke besluiten, zoals het gebruik van de vtlb-berekening, worden gezamenlijk met de leden voorbereid en vastgesteld. Al onze leden bepalen mede de koers, en vervolgens is het de bedoeling dat iedereen zich daaraan houdt.”

Kunstmatige intelligentie

Ook kunstmatige intelligentie (AI) staat op de radar van de NVVK. “We kijken heel zorgvuldig naar privacy, zodat er zorgvuldig met gegevens van mensen wordt omgegaan,” zegt Richters. Tegelijkertijd ziet de vereniging kansen om AI te gebruiken om het werkveld te ondersteunen. Op congressen en praktijkdagen worden leden bijgepraat over de nieuwste ontwikkelingen en het bureau van de NVVK onderzoekt actief hoe AI kan worden toegepast. “Het gaat erom onze leden te faciliteren en toe te rusten om in deze ontwikkelingen een weg te vinden,” legt Richters uit. “Efficiënt werken blijft immers een belangrijk thema binnen gemeenten en schuldhulpverlening. AI kan bijvoorbeeld helpen bij het automatiseren van verslaglegging van gesprekken of het genereren van plannen, waardoor professionals meer tijd kunnen besteden aan de begeleiding van mensen. Daarnaast gebruiken leden het nu al voor maatwerk in communicatie.” Richters noemt een concreet voorbeeld: “Als iemand autistisch is, kun je een brief anders opstellen, puntsgewijs in plaats van een heel verhaal. AI kan zo helpen om standaardbrieven aan te passen en meer toe te spitsen op de situatie van de hulpvrager.” Voor haar is duidelijk dat AI een kans biedt om de dienstverlening te verbeteren, zolang het zorgvuldig gebeurt en de privacy van mensen wordt gewaarborgd. “Het gaat heel snel met AI en ons doel is om onze leden zo goed mogelijk te ondersteunen bij het benutten van de mogelijkheden die er zijn.”

Breder maatschappelijk debat

Richters benadrukt dat de NVVK ook een rol ziet in het bredere maatschappelijke debat. “Schulden zijn vaak een symptoom van een gebrek aan bestaanszekerheid,” zegt Richters. “Je kunt mensen begeleiden en gedragsverandering stimuleren, maar als er gewoon te weinig

geld is, repareer je dat niet met goed gedrag. De NVVK pleit al jaren voor meer aandacht voor bestaanszekerheid, gesteund door onderzoek zoals het rapport van de Commissie Sociaal Minimum. Het Interdepartementaal Beleidsonderzoek naar de schuldenketen laat bovendien zien dat problematische schulden de samenleving jaarlijks 8,5 miljard euro kosten. Investeren in deze onderwerpen loont uiteindelijk voor iedereen: voor de overheid, werkgevers en vooral voor mensen zelf.” Het pleidooi van de NVVK blijft helder: schuldhulpverleners doen wat ze kunnen om mensen te begeleiden, maar de politiek moet de structurele oorzaken van financiële problemen in de samenleving aanpakken.

Boodschap van voorganger

Richters voorganger Marco Florijn gaf in zijn afscheidsinterview in Tijdschrift voor Schuldsanering een boodschap voor de nieuwe voorzitter mee. Die luidde: ‘Blijf vooral van de vereniging genieten. Het is een soort familie met gekke ooms en tantes en leuke mensen. Los van alle shit, die er ook is, moet je je bevoorrecht voelen dat je daarvan voorzitter mag zijn.’ Richters herkent die beschrijving volledig. “Zo voel ik me ook: bevoorrecht,” zegt ze. Wat haar in haar voorzitterschap het meest opvalt, is de enorme betrokkenheid en passie van de mensen in het werkveld. “Dat betekent ook, en misschien bedoelde Marco dat met de gekke ooms en tantes, dat er veel verschillende ideeën en visies zijn over hoe het vak eruit moet zien.” Richters ziet die diversiteit in haar achterban als een verrijking. “De NVVK omvat schuldhulpverleners, sociale kredietbanken, gemeenten, particuliere stichtingen, bewindvoerders en budgetbeheerders,” zegt ze. “Elk van deze groepen brengt eigen inzichten en ervaringen mee, wat soms tot discussie leidt, bijvoorbeeld bij de invoering van het vtlb. Dat heeft echt gevraagd om intensief overleg. Maar we hebben daarover met elkaar gesproken, iedereen de kans gegeven mee te praten, en uiteindelijk komen we tot consensus.” Voor Richters bevestigt dit de waarde van de vereniging: een plek waar professionals met verschillende achtergronden hun passie kunnen delen, kritisch kunnen meedenken en samen stappen zetten om mensen in financiële nood beter te helpen.