



**J. (Jenny) den Hertog, MA**  
Projectleider Collectief Schuldregelen bij de NVVK

## SNELLER EN EFFICIËNTER EEN SCHULDREGELING BEREIKEN

# 's-Hertogenbosch maakt een vliegende start met Collectief Schuldregelen

**Collectief Schuldregelen: een nieuwe werkwijze waardoor gemeenten sneller een minnelijke schuldregeling tot stand kunnen brengen. Het idee begon met een succesvolle pilot in de gemeente Den Haag en voorwerk van SchuldenlabNL en de NVVK. Nu haken ook andere gemeenten aan. 's-Hertogenbosch ging er in mei 2020 mee aan de slag. Schuldhulpverlener Marjolein Kreemers en teamleider Schulddienstverlening Trix van Dommelen vertellen over hun ervaringen.**

Voor een minnelijke schuldregeling moeten alle schuldeisers akkoord gaan met een saneringsvoorstel. Gemiddeld zijn dat er dertien in een schuldossier.<sup>1</sup> Daarvoor moet de gemeente bij schuldeisers het openstaande saldo opvragen. Daarna moeten alle schuldeisers akkoord gaan met het voorgestelde percentage van de vordering dat afbetaald gaat worden. Een tijdrovend proces. In sommige gevallen kan het wel tot acht maanden duren voordat alle schuldeisers akkoord gaan. Al die tijd is er onduidelijkheid voor mensen met schulden en schuldeisers over de afwikkeling van de schulden. Ook gaan er in die tijd veel e-mails of brieven heen en weer. In Den Haag waren dat bijvoorbeeld in één jaar voor 1.400 dossiers 84.000 brieven. Er is dus veel winst te behalen door het schuldregelproces te stroomlijnen. Dat is extra urgent geworden nu gemeenten binnenkort door de coronacrisis waarschijnlijk veel nieuwe hulpvragen gaan krijgen van mensen met financiële problemen.

### Wat is Collectief Schuldregelen?

Collectief Schuldregelen vermindert het aantal contacten tussen schuldeisers en de gemeente om tot een schuldregeling te komen drastisch. De werkwijze combineert twee ideeën: het idee van de Kredietbank Amsterdam om via lijsten te communiceren met schuldeisers, en een innovatie van de gemeente Den Haag om vooraf akkoord te vragen op betaalvoorstellen. Die werkwijze ontstond in 2018 in Schuldenlab070, waarin publieke en private Haagse partijen samen innovaties ontwikkelen om schulden en armoede tegen te gaan. Bij Collectief Schuldregelen krijgen schuldeisers in één overzicht de saldoverzoe-

ken voor alle kandidaten voor een schuldregeling bij een gemeente. Ze geven bij de saldo-opgave direct aan dat ze akkoord gaan met een regeling, in het vertrouwen dat schuldhulpverleners het meest haalbare voorstel doen en mensen met schulden vervolgens helpen om hun financiële verplichtingen na te komen.



### Sneller werken tegen lagere kosten

In Den Haag bleek Collectief Schuldregelen een succes. Inmiddels is het daar de reguliere werkwijze. Waar bij een schuldbemiddeling 120 dagen de norm is om een regeling tot stand te brengen, blijkt bij Collectief Schuldregelen een kwart van die periode haalbaar. Wanneer 80% van de schuldeisers meedoet is de schuldregeling binnen 32 dagen te realiseren. Daardoor kan de schuldhulpverlener zich concentreren op de overige schuldeisers. Als uiteindelijk één schuldeiser weigert akkoord te gaan, zet

de schuldhulpverlener sneller dan vroeger in op een dwangakkoord.

Voor mensen met schulden is die versnelling belangrijk. Vaak is de nood al hoog wanneer ze hulp vragen. Als ze sneller duidelijkheid krijgen, vermindert dat de kans op uitval en krijgen ze eerder toekomstperspectief. Daarnaast levert Collectief Schuldregelen in Den Haag een besparing van 30% aan arbeidsuren qua uitvoering en administratieve lasten.

Ook schuldeisers hebben baat bij Collectief Schuldregelen. Ze krijgen sneller en bij meer dossiers aflossing op vorderingen, kunnen na het begin van de schuldregeling meteen de boeken sluiten en zijn geen tijd meer kwijt aan individuele beoordelingen. Vanwege de veelbelovende resultaten nam SchuldenlabNL, een netwerk van lokale schuldenlabs, de succesvolle aanpak op in het pact 'Op weg naar een schuldenzorgvrij Nederland' om die in meer gemeenten te introduceren.<sup>2</sup>

### Collectief Schuldregelen en de NVVK

De NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering, voert dit deel van het pact nu uit. De NVVK stimuleert innovatie van schuldhulpverlening om die stress-sensitiever, effectiever en efficiënter te maken. Collectief Schuldregelen draagt daaraan bij. In het najaar van 2020 kreeg de NVVK subsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uit de middelen voor de intensivering van de Brede Schuldenaanpak. Daarmee kan de NVVK tot eind 2021 de introductie van Collectief Schuldregelen versnellen, in samenwerking met SchuldenlabNL en VNG. De NVVK brengt Collectief Schuldregelen met voorlichtingsbijeenkomsten en publicaties onder de aandacht bij gemeenten en schuldeisers. Deelnemende gemeenten ondertekenen een overeenkomst en sluiten daarmee ineens aan bij alle centrale afspraken. Een toolkit stelt ze in staat zelf makkelijk aanvullende afspraken te maken met de lokale schuldeisers in hun werkgebied. De NVVK begeleidt gemeenten en schuldeisers bij de implementatie op de werkvloer en blijft ook daarna beschikbaar voor vragen en bij knelpunten.

### Voorwaarden om mee te doen

Om mee te kunnen doen met Collectief Schuldregelen moeten gemeenten voldoen aan de volgende voorwaarden:

- werken volgens de kwaliteitsrichtlijnen van de NVVK;
- een vorm van budgetbegeleiding bieden;
- saneringskredieten inzetten (de richtlijn is: minstens 80% saneringskredieten, maximaal 20% schuldbemiddelingen).

De eerste twee voorwaarden geven schuldeisers het vertrouwen dat ze het beste voorstel krijgen en dat er geen nieuwe betalingsachterstanden ontstaan. In de beginperiode van Collectief Schuldregelen was budgetbeheer verplicht. In de praktijk ervoeren sommige hulpvragers dat als een keurslijf, wat juist weer voor stress zorgde. Daarom hebben schuldhulpverleners nu de vrijheid om ook lichtere vormen van budgetbegeleiding in te zetten.

### Waarom koos 's-Hertogenbosch voor Collectief Schuldregelen?

De eerste gemeente die na Den Haag en Amsterdam Collectief Schuldregelen invoerde was 's-Hertogenbosch. De gemeente begon in mei 2020 met de voorbereidingen. De schuldhulpverlening was op dat moment al verbeterd doordat de gemeente steeds meer saneringskredieten inzette. Die hebben veel voordelen (zie kader), maar ze lossen het probleem van de langdurige en omslachtige aanloop tot de schuldregeling niet op. 'Iemand met een problematische schuldsituatie wil het liefst dat de schulden meteen na het intakegesprek zijn geregeld', vertelt teamleider Schulddienstverlening Trix van Dommelen. 'Maar het proces waarin we het saldoverzicht moeten krijgen en voorstellen doen kost veel tijd. Zeker als we heroverwegingen moeten sturen wanneer schuldeisers niet meteen akkoord gaan. Het gebeurde ook wel eens dat brieven niet aankwamen. De enige manier om iets te doen aan al dit soort zaken is Collectief Schuldregelen.'

### Makkelijk te overtuigen

's-Hertogenbosch voerde Collectief Schuldregelen op advies van SchuldenlabNL stapsgewijs in. De gemeente begon met vijf landelijke partijen. Daardoor kon iedereen wennen aan de andere manier van werken. Tegelijkertijd voerde de gemeente gesprekken met lokale schuldeisers zoals woningbouwverenigingen. Die deden graag mee omdat ze snel het voordeel voor hun eigen organisatie zagen: verlichting van de administratieve lasten. Collectief Schuldregelen was toen net landelijk *in the picture*, wat zorgde voor een vliegende start. Van Dommelen: 'Soms bereiken we in een gesprek van twintig minuten al een akkoord. Wat daarbij helpt is dat een schuldeiser toch een apart voorstel kan krijgen als er echt veel aan de hand is met iemand. In de praktijk is dat bijna niet nodig, maar schuldeisers hebben zo het idee meer grip op de zaak te hebben.'

### Anders werken

Als een schuldeiser wil meedoen gaat schuldhulpverlener Marjolein Kreemers aan de slag om het uitwisselen van lijsten in te regelen. 'Het lijkt overzichtelijk werk, maar iedere schuldeiser wil weer net een andere lijst of

andere kenmerken. Het is een heel andere werkwijze. Niet moeilijk, maar je moet er wel echt je aandacht bij houden. Bij het verwerken van terugmeldingen kon je voorheen snel in de brief zien wat het openstaande bedrag was, nu moet je in de lijst met de gegevens van alle schuldeisers kijken.' In 's-Hertogenbosch doen medewerkers van de gemeentelijke administratie de voorbereiding van een schuldregeling. Kreemers nam hen mee in de nieuwe manier van werken. Dat kostte veel energie omdat ze in deze coronatijd niet bij elkaar mogen zitten. Inmiddels zijn drie collega's ingewerkt op de nieuwe werkwijze, bij de andere twee moet dat nog gebeuren.

### Blanco cheque

Van Dommelen is zich ervan bewust dat de gemeente nogal wat verwacht van schuldeisers. 'Ze geven een blanco cheque aan de schuldhulpverlener, terwijl ze niet eens weten of ze een bemiddeling of saneringskrediet krijgen. Daarom moeten wij zorgen dat de hulpvrager nieuwe betalingen goed blijft doen.' Daarvoor gebruikt de gemeente een zwaardere of lichtere vorm van budget-beheer; altijd zo kort mogelijk. Drie maanden na de start van een saneringskrediet neemt de gemeente contact op met de klant om te vragen hoe het loopt. Als er iets mis dreigt te gaan, kijkt de contactpersoon direct met de klant of het traject te redden is. De gemeente monitort het aantal debiteuren. Tot nu toe stijgt dat niet.

### Nazorg

's-Hertogenbosch wil voorkomen dat mensen na een afgerond traject opnieuw schulden maken. Daarom begint de nazorg zodra iemand in een traject komt, en niet pas na afloop als iemand blij is de gemeente niet meer nodig te hebben. De schuldhulpverlener neemt samen met de klant het proces door, zodat die weet wat er gaat gebeuren. 'Bij de intake en stabilisatie bepalen we samen iemands leerdoelen: wat moet je kunnen om het straks allemaal zelf te redden', zegt Van Dommelen. 'De begeleiding blijft waar nodig doorlopen na de overdracht naar de schuldregelaar en tijdens de regeling. De een kun je snel loslaten, de andere is daar nog niet klaar voor. Het hele nazorgtraject is nog volop in ontwikkeling. Zo zijn we nog bezig om financiële coaching vorm te geven.'

### Deurwaarder

Een schuldregeling overeenkomen is lastiger als een vordering al uit handen is gegeven aan een deurwaarder. Kreemers vertelt dat schuldeisers dan soms maandenlang niet reageerden. 'Dan moest je weer bij die deur-

waarder het openstaande saldo opvragen, want dat moest als bewijsstuk binnenkomen. Heel omslachtig.' Ook hierbij kan Collectief Schuldregelen helpen. Van Dommelen en Kreemers raden aan om vooraf goed af te spreken of het akkoord geldt inclusief of exclusief deurwaarder. 'Inclusief is natuurlijk het mooiste, dan schakel je altijd met dezelfde partij. 's-Hertogenbosch heeft dat met een paar woningbouwverenigingen kunnen afspreken', aldus Kreemers. Sowieso merkt ze dat schuldeisers bij Collectief Schuldregelen bereidwilliger zijn om vorderingen terug te halen van de deurwaarder. Dat komt door de kortere lijntjes.

### Voortgang in 's-Hertogenbosch

Sinds de start voegde 's-Hertogenbosch elke maand drie tot vier schuldeisers toe. In april 2021 zijn al achttien van de grootste landelijke schuldeisers aangesloten en Kreemers staat al op het punt om de volgende zeven uit te nodigen. De komende tijd wil Van Dommelen er nog meer aan toevoegen. Ook meedoen met het Schuldenknooppunt staat nog dit jaar op het programma. 'We merken dat sommige schuldeisers liever wachten tot we met het Schuldenknooppunt werken. En digitaal uitwisselen is natuurlijk nog efficiënter dan met lijsten.'

### Van twintig naar acht weken

Hoe bevalt Collectief Schuldregelen in de praktijk? Kreemers is enthousiast: 'Met Collectief Schuldregelen heb je binnen een week een lijst terug waar het saldo op staat en meestal meteen het akkoord. Dat gaat ons echt helpen om doorlooptijden naar beneden te brengen. Bij een dossier met zes schuldeisers waarvan vier in het collectief hoeft je alleen nog maar achter die twee andere aan. Laatst had ik zo'n dossier binnen twee maanden rond. Daar was ik vroeger wel vijf maanden mee bezig. Je hebt er zoveel profijt van dat die brieven niet meer de deur uitmoeten! Als er bij een terugmelding iets onduidelijk is, weet ik wie ik moet bellen en heb ik direct antwoord. Vroeger duurde het soms maanden voor ik weer een reactie had. Zij weten mij nu ook te vinden als ze een vraag hebben.' Van Dommelen en Kreemers verwachten dat het rendement aan het eind van dit jaar in de cijfers te zien zal zijn. Door de efficiëntere manier van werken kan de gemeente meer aandacht besteden aan wat echt belangrijk is: begeleiding en het voorkomen van nieuwe schulden.

1 jaarverslag.nvbk.eu/2019/cijfers/index.html.

2 www.schuldenlab.nl/op-weg-naar-een-schuldenczorgvrij-nederland.