



Hoe verkorten we de doorlooptijd van schuldregeling

In het najaar van 2022 namen acht NVVK-leden deel aan de [NVVK-expeditie](#). De deelnemers gingen op zoek naar manieren om de doorlooptijd van de schuldregeling te verkorten.

Dat leverde 35 verbetervoorstellen op. Sommige voorstellen zijn beproefd, andere verdienen nadere uitwerking. Veel deelnemers geven aan dat zij door deelname aan de expeditie op scherp zijn gezet. Ze handelen minder routinematig, en werken nu efficiënter en doelgerichter. Ze weten relevante informatie sneller te vinden en bespreken vaker casussen met collega's. Er is geborgd dat de teams ook na de expeditie blijven reflecteren op het werkproces en dat aanpassen indien nodig. Tot slot, deelnemers zeggen dat zij nu meer begrip hebben voor het perspectief van bijvoorbeeld schuldeisers of ketenpartners.

Winnaar Kredietbank Nederland kreeg een wisselbeker. Op suggestie van de winnaar wordt de wisselbeker als een estafettestokje doorgegeven aan andere deelnemers. Tijdens het bezoek nemen ze een kijkje in elkaars keukens.

De verbetervoorstellen op een rij:

Communicatiewijze

1. Maak gebruik van het [Schuldenknooppunt](#). Schuldeisers reageren meestal binnen 2 dagen. Wijs schuldeisers op de voordelen ervan, bijvoorbeeld in de handtekening van je email.
2. Kijk bij de meest voorkomende schuldeisers hoe ermee wordt gecommuniceerd. Indien communiceren via schuldenknooppunt mogelijk is zet dit aan. Indien jullie systeem mogelijkheid geeft om te mailen zet dit aan en controleer of het juiste mailadres staat genoteerd.
3. Bel met de meest voorkomende schuldeisers en kijk of alle actuele gegevens kloppen in het systeem. Vaak wordt er bijvoorbeeld naar een info@..... -adres gemaild terwijl er ook een schuldhulpverlening@..... -adres is. Dit kost weer onnodig een paar dagen. Het periodiek opschonen van het adressenboek levert veel op.

Klantgegevens verzamelen

4. Check of je voldoende informatie hebt voor het starten van het 120-dagenmodel. Vraag eventueel extra bewijsstukken op. Maak hiervoor een meetpunt aan in het klantvolgsysteem.
5. Zie je in het voortraject dat cliënt oude schuldbewijzen heeft, zorg er dan voor dat iemand met de inwoner, uit naam van de inwoner mailt en vraagt of hij nog schulden heeft en hoeveel dit is. Je kan hiervoor de tekst gebruiken uit brief 1 van de volgende link <https://zelfjeschuldenregelen.nibud.nl/voorbeeldbrieven>.
6. Cliënten op locatie in 1 dag dossier compleet laten maken met de juiste middelen en begeleiding. Zorg dat je sneller het door klant getekende schuldenoverzicht retour krijgt door inzet klantmanager, vrijwilliger of andere front office medewerker die klant belt of op bezoek gaat.

7. Neem bij schuldenoverzicht meteen ook een betaalvoorstel op, zodat voor klant duidelijk is dat hij bij fouten direct moet reageren.
8. Stuur het schuldenoverzicht *ter kennisname* naar de klant, dus niet ter ondertekening (onderzoeken of handtekening formeel echt nodig is).
9. Dubbelcheck aangiftes Belastingdienst bij de afdeling intake.
10. Minder strenge eisen stellen aan volledigheid dossier en schuldenoverzicht. Schatten indien nodig. Ervaring leert dat onevenredig veel tijd gaat zitten in laatste 10% completering dossier.

Rappelleren

11. Stuur na het saldoverzoek eerder (bijv. na 7 dagen) een herinneringsbrief of probeer telefonisch contact te krijgen met de schuldeiser.
12. Bouw een extra meetpunt in: Bekijk 7 dagen na rappel hoeveel er nog open staan. Zijn het er nog veel dan wachten we af. Zijn het er 1 of 2 dan gaan we bellen.
13. Bel z.s.m. na. Ga niet wachten op herinneringsbrieven versturen maar bel meteen. Vraag bijvoorbeeld of het verzoek of voorstel al is ontvangen. Indien dit niet het geval is kan je deze meteen nasturen in plaats van afwachten tot je een belronde gaat doen na het versturen van een herinneringsbrief.
14. Eerder schatten als je alle acties hebt doorlopen. T/m nabellen 1x daarna zien we het als geen reactie, tijdens telefoongesprek al zeggen dat we niet te lang meer gaan wachten en we anders gaan schatten.
15. Eerder aanzeggen tot heroverweging/dwangakkoord als je alle acties hebt doorlopen (t/m bellen 1x daarna zien we als weigerachtig).
16. Heroverweging eerder verzenden. Niet wachten tot alle reacties binnen zijn. In de brief opnemen: "Als de reacties van alle schuldeisers binnen zijn zullen wij (bij nog steeds geen akkoord) alsnog de brief versturen met daarin de aantallen niet-akkoord".
17. Bij deurwaarder: contact opnemen met oorspronkelijke schuldeiser. Zéker wanneer het convenantpartner betreft en/of het lang duurt voordat wordt gereageerd.
18. Onderzoek of er grote/veelvoorkomende schuldeisers zijn die vaak te laat reageren. Probeer met hen een afspraak te maken om de samenwerking te bespreken.
19. Stel deadlines richting cliënt en/of bewindvoerder.
20. Ga in gesprek met veelvoorkomende bewindvoerders die regelmatig laat reageren.

Afspraken met schuldeisers

21. Stuur onbekende schuldeisers een folder waarin je de werkwijze uitlegt. Dit scheelt veel vragen aan de voorkant. Bijvoorbeeld deze:
<https://www.nvvk.nl/l/library/download/urn:uuid:a0d5f82a-7e33-4f80-920c-638bee33a4f2/20240122+handreiking+mannelijke+schuldhulpverlening.pdf?redirected=1711355242>
22. Zorg dat je van schuldeisers vooraf akkoord krijgt op basis van [convenanten](#). Je krijgt dan al een akkoord op het moment dat je een saldo-verzoek doet. Het opsturen en wachten op reactie betaalvoorstel is niet meer nodig. Zorg dat alle schuldregelaars deze pagina als favoriet opnemen in hun browser.

23. Is direct duidelijk dat de hulpvrager geen afloscapaciteit heeft? Informeer de schuldeisers hierover met een standaard brief. Als ze dan aangeven wij gaan niet akkoord, dan ze je het meteen door naar de WSNP.¹

Efficiënt proces

24. Richt een fast lane in voor eenvoudige dossiers.
25. Creëer een aparte aanpak voor complexe dossiers. Denk aan [maatwerkroute](#) IPW. Soort snelkookpansessie met meerdere betrokken hulpverleners. Maak hiervoor een vast agendapunt in periodiek teamoverleg.
26. Vooraf toetsen op gedrag om begeleiding cliënt in te schatten m.b.t. caseload.
27. Tip voor het management, verstuur wekelijks de doorlooptijden van het team schuldregelen door. Zo ziet iedere schuldregelaar per dossier wat zijn haar doorlooptijden zijn en waar deze ver uitsteken kan er meteen actie worden ondernomen.
28. Maak een checklist met controlepunten voor veel voorkomende knelpunten.

Samenwerking in keten

29. Proactief relatie onderhouden met partijen in de keten. Dit helpt als je ze nodig hebt. Wellicht werken met accounthouders.
30. Samenwerking opzoeken met partij die gespecialiseerd is in bijvoorbeeld mensen met lichtverstandelijke beperking.

Overige

31. Saneringskrediet. Versnelt niet schuldregeling, maar levert wel tijdsbesparing op in andere fasen.
32. Ook [VISH](#) versnelt niet schuldregeling, maar levert wel tijdsbesparing op in andere fasen. Minder tijd kwijt aan het op afstand houden van deurwaarders. Deurwaarders staan 'aan' om benodigde gegevens aan te leveren.
33. Verstuur een [Kennisgeving](#).
34. Zorg voor een vast aanspreekpunt die schuldhulpverleners bevrageet en informeert over de juiste toepassing van convenanten. De medewerker meldt zich aan via projecten@nvvk.nl en krijgt dan updates over de convenanten.
35. Bespreek updates van werkafspraken met schuldeisers en convenanten in werkoverleg. Pas werkinstructies en ICT aan.

¹ Is er *tijdelijk* geen afloscapaciteit a.g.v. hoge energiekosten? Maak dan gebruik van het [Tijdelijk Verbrede Waarborgfonds](#). Vanaf 2024 kan sowieso sneller een Wsnp-verzoek worden ingediend wanneer er geen afloscapaciteit is. Dat is de strekking van een [amendement](#) dat in januari 2023 is aangenomen in de Tweede Kamer.