



Drs. G. (Geert) van Dijk
Directeur NVVK

VAN 20.000 NAAR 50.000 HULPTRAJECTEN PER JAAR: HOE DOEN WE DAT?

Nazorg in schuldhulp verdient meer aandacht

Het kabinet wil de armoede in Nederland in 2030 gehalveerd hebben. Daarvoor moet ook het aantal huishoudens met problematische schulden minimaal gehalveerd worden. Dat betekent: minimaal 300.000 huishoudens uit de problematische schulden in 2030.

De NVVK draagt als branchevereniging van professionele financiële hulpverleners graag bij aan deze kabinetsdoelstelling. Als we kijken naar de hoofddoelstelling van het beleid, dan zien we dat het aantal mensen dat jaarlijks een schuldschuldregeling krijgt moet worden verhoogd van nu ca. 19.500 (naar verwachting ca. 18.000 Msnp en 1.500 Wsnp in 2021) naar minimaal 50.000 per jaar. Een enorme opgave!

De volgende kernvragen dienen beantwoord te worden om aan deze opgave te voldoen:

- Hoe vergroten we het bereik van de hulpverlening en laten we hulpvragers snel positief resultaat ervaren?
- Hoe versnellen we het proces van dienstverlening, dat hulpvragers als ‘veel te lang’ ervaren? Nu hebben we na de aanmelding - als alles meezit - alleen al voor de stabilisatiefase 5 maanden nodig, en daarna een traject van 3 jaar. In de praktijk zijn mensen na de start van een hulptraject soms wel 5 jaar bezig om duurzaam uit de schulden te komen. Die jaren tellen op bij de periode eraan voorafgaand (gemiddeld ook 5 jaar) waarin mensen met problematische schulden de stap naar schuldhulp nog niet durven of willen zetten.
- Hoe voorkomen we terugval en hoe kan het geboden schuldenvrije perspectief maximaal worden benut, zowel persoonlijk als maatschappelijk? Na afloop van een traject hebben mensen zelden financiële reserves. Terugval in de eerste 6 maanden na hulptraject komt nog te vaak voor. Twaalf procent bouwt volgens Bureau Kredietregistratie (BKR) nieuwe schulden op. Daar moeten betalingsachterstanden bij overheden en vaste lasten partners nog bij opgeteld worden. Het reële percentage is dus hoogstwaarschijnlijk hoger.

Paradigmashift

Voor een verbetering van resultaat is er meer nodig dan alleen het implementeren van alle instrumenten die recent ontwikkeld zijn, zoals inzet van saneringskrediet en het landelijk Waarborgfonds, Collectief Schuldregelen en digitaal gestandaardiseerd berichtenverkeer via het Schuldenknooppunt. Zeker vanuit de wetenschap dat mensen weliswaar soms in schulden komen door verwijtbaar of onverstandig gedrag, maar veel vaker door pech: life-events, de gevolgen van een crisis, sociaaleconomisch kwetsbare posities.

“We moeten als maatschappij anders gaan denken en doen.”

Als het iedereen kan overkomen en je er vaak niets aan kunt doen, waarom blijven we dan hardnekkig vasthouden aan een justitiële benadering van het vraagstuk? Waarom moeten mensen 3 jaar boete doen? Overheid en samenleving als geheel hebben belang bij schuldenzorgvrije inwoners. De kosten van hulpverlening wegen ruim op tegen de hogere kosten van zorg en ondersteuning. We moeten dus als maatschappij anders gaan denken en doen. Er zijn radicale stappen nodig om de doelstelling überhaupt te kunnen halen.

De NVVK wil het bieden van snel perspectief op volwaardige maatschappelijke deelname vooropstellen, in het belang van schuldeisers (stabiel betalende klanten) en hulpvragers (maatschappelijke deelname). Met dat perspectief kijk je anders naar het belang van hulpvragers, maar ook naar het belang van schuldeisers. Ook zij zien de kosten van debiteurenbeheer, incasso en verlies van inkomsten

als gevolg van problematische schulden. Daarbij valt op dat in schuldendossiers slechts sporadisch kleine schuldeisers voorkomen. Daar waar dat gebeurt is het belangrijk te kijken naar onevenredige schadelast, met een rechterlijke toets op verzoek van deze schuldeiser, of wellicht een schadefonds. Grote schuldeisers (vaste lasten partners) incorporeren schadelast in hun bedrijfsvoering.

“Er staan goede faciliteiten klaar om schuldregelingen snel op te tuigen.”

De financieel-administratieve afhandeling is het probleem niet

Er staan goede faciliteiten klaar om schuldregelingen snel op te tuigen:

Collectief Schuldregelen en Convenanten

170 gemeenten hebben met hun ‘top-40’ van schuldeisers afspraken gemaakt over betalingsregelingen. Dat betreft vrijwel alle grotere gemeenten. Er zijn landelijke convenanten afgesloten, met ‘bij voorbaat akkoord, tenzij’-afspraken met de 6 grote overheidsschuldeisers (Belastingdienst, CJIB, CAK, DUO, SVB, UWV), de telecomsector (Vodafone Ziggo, T-Mobile, Youfone), EnergieNederland (vrijwel alle energieleveranciers), de deurwaarderssector (Syncasso, Flanderijn), lokale belastingorganisaties, NS, de waterleidingbedrijven (Vewin), het Verbond van Verzekeraars, retailers en factureringsorganisaties (Bol.com, Bringway, Tinka). Met KPN is zelfs een ‘standaard akkoord’-afpraak gemaakt.

Daarnaast is de naleving van de afspraken in het convenant met de KBvG verbeterd (over het staken van incasso bij vermelding in de Verwijs Index Schuld Hulpverlening, VISH). Recent is een modelconvenant afgesloten met corporatiekoepel Aedes.

Zo’n convenant hopen we binnenkort ook af te sluiten met de zorgverzekeraars, met de koepel van incassobedrijven NVI en met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Ook overeenkomsten met grote afzonderlijke deurwaarderskantoren en incassobedrijf Infomedics zijn in de maak.

Voor het Landelijk Convenant Vroegsignalering zijn er afspraken gemaakt met de VNG, NVVK, Aedes, EnergieNederland, Vewin, Zorgverzekeraars Nederland, IVBN, VGM NL, Stichting Kences en Vastgoed Belang. Op dit

moment hebben 4 van de 344 gemeenten nog niet getekend. Er zijn ca. 25.000 overeenkomsten tussen gemeenten en 542 vaste lasten partners opgenomen in het tekenportaal, waarvan er 18.000 door alle partijen zijn getekend.

“In 2020 zijn er in de schuldhulpverlening voor het eerst meer saneringskredieten verstrekt dan schuldbemiddelingen.”

Saneringskredieten en Waarborgfonds

In 2020 zijn er in de schuldhulpverlening voor het eerst meer saneringskredieten verstrekt dan schuldbemiddelingen (9.870/7.592). Schuldsanering biedt schuldenrust aan de hulpvrager, en schadelastbeperking aan de schuldeiser. Schuldbemiddeling levert nauwelijks extra aflossingsmiddelen op, en is voor de schuldeiser en hulpverlening kostbaar.

Als gevolg van corona was het aantal mensen dat in 2021 via de Msnp uitstroomde lager dan in voorgaande jaren (van een kleine 20.000 naar 17.500). Het aantal aanmeldingen stabiliseerde rond de 80.000.

Bij het Waarborgfonds (landelijk fonds als garantstelling voor verstrekte saneringskredieten, toegang voor alle gemeenten in Nedrland) zijn nu 6 grotere kredietbanken aangesloten, voor 70 gemeenten, waarvan 15 niet eerder saneringskredieten hebben ingezet. Er zijn op dit moment 3.000 saneringskredieten geborgd vanuit het Fonds. Een aantal kredietbanken sluit (nog) niet aan omdat er lokale garantiefondsen bestaan. Zij werken ook met saneringskredieten.

Digitalisering

Bij het Schuldenknooppunt (SKP) zijn nu 40 schuldhulpverlenende organisaties aangesloten die werken voor 203 gemeenten. Dertien gemeenten zijn aangesloten in hun rol als schuldeiser. Er zijn op dit moment 36 private schuldeisers en incassopartijen aangesloten, waaronder Menzis, Vattenfall, KPN, Intrum, Syncasso en Flanderijn en een vijftal grotere woningbouwcorporaties. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft voor de overheidsschuldeisers 10 jaar aansluitkosten op het SKP en abonnementskosten voorgeschoten. De Belastingdienst start in het tweede kwartaal van 2023 een pilot met een aantal grote schuldhulpverlenende organisaties (gemeente Rotterdam, Kredietbank Nederland, gemeente Den Haag, Stadsbank Oost Nederland). Ook CAK en SVB sluiten aan.

“Er ligt een roadmap voor doorontwikkeling van het Schuldenknooppunt.”

Er ligt een roadmap voor doorontwikkeling van het SKP, met gebruik voor betalingsregelingen, een Schuldpauszeknop, aansluiting op bewindvoerders, inzet op budgetbeheer en vroegsignalering, en mogelijk gebruik door de Rechtbank. Onderzocht wordt verder gebruik voor een snel overzicht van geregistreerde schulden uit diverse bronbestanden. Zie voor de planning: www.Schuldenknooppunt.nl.

Coördinatie, standaardisatie

Op dit moment vindt de technische afhandeling van een schuldregeling decentraal plaats bij 344 gemeenten. In de praktijk is dit belegd bij circa 110 schuldhulpverlenende organisaties, waaronder 23 kredietbanken.

“Als we het proces van schuldregelen efficiënter in willen richten, dan is een gestandaardiseerde aanpak een goed idee.”

Zij worden steeds belangrijker vanwege de toenemende voorkeur voor de inzet van saneringskredieten. Als we het proces van schuldregelen efficiënter in willen richten, dan is een gestandaardiseerde aanpak een goed idee. De beschikbare capaciteit en deskundigheid worden efficiënter ingezet. Daardoor kunnen we naar verwachting meer mensen sneller helpen. Het ‘backoffice’ administratieve en financiële afhandelingsproces gecoördineerd aanpakken biedt meer tijd en ruimte voor aandacht voor de begeleiding van hulpvragers: in toeleiding, begeleiding tijdens het traject en nazorg. Dat klantcontact blijft overigens decentraal (gemeentelijk). Een regionale uitvoeringsstructuur via het netwerk van (23) kredietbanken (de verstrekkers van saneringskredieten) haalt de administratieve en betalingshandelingen weg bij gemeenten, en biedt hiermee meer ruimte voor ‘face to face’ hulpverlening. Kennis van de rekenmethodes, techniek en afspraken met schuldeisers wordt geconcentreerd bij een veel kleinere groep professionals, die werken met een veel eenduidiger werkproces en sneller kunnen schakelen in aanpassingen op dat werkpro-

ces. Mogelijk kan het samenwerkingsverband van kredietbanken (Sociale Banken Nederland) helpen in harmonisatie en standaardisatie van het saneringskrediet en de monitoring op resultaten.

Normen dienstverlening

Samen met de VNG heeft de NVVK gewerkt aan bestuurlijke uitgangspunten. We hebben ze vertaald in **de NVVK Belofte**. Wat mag een hulpvrager van een NVVK-lid verwachten?

1. Aanmelding zonder drempels

Dit betekent voor mij als klant dat:

- Ik weet waar ik mij moet melden voor financiële hulpverlening.
- Ik mij telefonisch, via de website of via de mail op ieder moment kan aanmelden.
- Er binnen 2 werkdagen contact met mij wordt opgenomen om binnen 10 dagen een afspraak in te plannen voor een intake.
- Ik met alle vragen over financiële problemen welkom ben, klein of groot.
- Ik geen informatie mee hoeft te nemen naar het aanmeldingsgesprek.
- Ik zo nodig hulp krijg om alle informatie te verzamelen om een aanvraag te doen voor schuldhulpverlening.

2. Hulp op basis van vertrouwen

Dit betekent voor mij als klant dat:

- De gesprekken gericht zijn op het creëren van vertrouwen.
- Er begrip is voor stress met bijbehorend gedrag, en achterliggende problemen.
- Ik de ruimte krijg om fouten te maken, en als het even niet lukt, de hulpverlener mij niet in de steek laat.

3. Duidelijkheid waar je aan toe bent

Dit betekent voor mij als klant onder meer dat:

- Ik duidelijk uitgelegd krijg hoe het traject in elkaar steekt en wat ik kan verwachten.
- Ik zo nodig alle informatie op mijn eigen (taal)niveau uitgelegd krijg, in tekst of met plaatjes.
- Ik op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van mijn traject.

4. Geen klanten buiten de boot

Dit betekent voor mij als klant dat:

- Ik nog altijd word geholpen met mijn financiële problemen, in wat voor situatie of omstandigheden ik ook verkeer.
- Als ik nog niet kan beginnen aan een schuldregeling, ik wel geholpen word alle voorbereidingen

te treffen om de financiële problemen stabiel te houden.

5. Druk schuldeisers verlagen

Dit betekent voor mij als klant dat:

- De financieel hulpverlener mij zo nodig ondersteunt in het contact met schuldeisers en deurwaarders, waardoor ik minder stress heb.
- De financieel hulpverlener in het contact met de schuldeisers probeert verhoging van kosten te voorkomen.
- De financieel hulpverlener zijn uiterste best doet om problemen die direct impact hebben op mijn levenssituatie, te helpen oplossen.

6. Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij

Dit betekent voor mij als klant dat:

- Ik de ondersteuning en nazorg krijg die ik nodig heb, zo kort als kan, zo lang als nodig.
- Ik ook geholpen word met het veranderen van mijn gedrag en zelfredzaam zijn, zodat ik niet terugval.

Nazorg verdient speciale aandacht, omdat schuldeisers best mee willen werken aan een schuldsanering, maar natuurlijk hulpvragers niet regelmatig in die rol terug willen zien.

Nog niet altijd wordt nazorg (effectief) uitgevoerd. De regie ligt bij de gemeente. Maar voor de uitvoering zijn ketenpartners, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen onmisbaar. De terugvalcijfers zijn niet goed in beeld, maar waarschijnlijk nog behoorlijk hoog. Uit cijfers van BKR blijkt dat 1/3^e deel van de hulpvragers binnen 4 tot 5

jaar na het beëindigen van zijn traject weer betalingsachterstanden heeft op nieuwe kredieten.

“Als we willen dat schuldhulpverlening niet alleen schulden oplost maar ook duurzaam effect heeft, moeten we begeleiding en ondersteuning in de nazorg stevig verankeren in het proces.”

Als we willen dat schuldhulpverlening niet alleen schulden oplost maar ook duurzaam effect heeft, moeten we begeleiding en ondersteuning in de nazorg stevig verankeren in het proces. Burgers komen zonder enige financiële reserve uit een lange periode van schaarste en stress. Aandacht voor de oorzaak van de schulden en begeleiding na het verkrijgen van de finale kwijting of schone lei is cruciaal. Maatwerk is hierin noodzakelijk. Iedere groep hulpvragers vraagt om een eigen aanpak. Investeren in een efficiënte backoffice en haalbare betalingsregelingen met schuldeisers biedt naar verwachting alvast wat ruimte om meer tijd te besteden aan waar het uiteindelijk om gaat: goede dienstverlening bieden aan de mensen die het nodig hebben. En die goede dienstverlening is altijd op maat.