

De eindjes aan elkaar knopen

Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk

De update

PLATFORM31

De eindjes aan elkaar knopen

Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk
De update

Auteurs
Nadja Jungmann
Peter Wesdorp
Erica Schruer

Eenvoudige bezigheden

Loodzwaar ingewikkeld

Bonnetjes op volgorde

Bankafschriften sorteren

Een tas inpakken. Opruimen

Machteloos bekijk ik

het bedroevende resultaat

Alles blijft een bende, wat ik ook doe

Laat maar

Daar begin ik niet meer aan

Woord vooraf

De tekst hiernaast is een zinsnede uit het verhaal dat Harm van der Werf, ervaringsdeskundige en inmiddels hulpverlener uitsprak tijdens het congres over Mobility Mentoring®, dat Platform31 en Hogeschool Utrecht op 10 november 2016 organiseerden. Harm had voor hij in de schulden kwam een bloeiend bedrijf in de kunstsector en had nooit vermoed dat hij ooit in grote financiële problemen zou komen. De tekst illustreert de onmacht die mensen ervaren op het moment dat zij met grote schulden kampen en niet meer weten hoe zij het hoofd boven water moeten houden. Het verhaal van Harm laat ook zien dat door een stressvol leven en onverwachte omstandigheden een ieder van ons in de schulden kan raken. De schuldenproblematiek in Nederland is nog steeds groot en in diverse rapporten en artikelen is al geconcludeerd dat we er tot nu toe onvoldoende in geslaagd zijn om het tij echt te keren en nog onvoldoende weten wat nu echt werkt.

De Nationale Ombudsman heeft aangegeven dat, hoewel de burger verantwoordelijk blijft voor zijn eigen schuldpositie, het zelfstandig oplossen van schulden problematisch is vanwege de omvangrijke complexiteit door de veelheid van organisaties, de (snel veranderende) gedetailleerde wetgeving, de verschillende regimes van invordering, en de complexiteit van de vordering en de daarbij horende beschikking zelf.

Met de eerste versie van ‘De eindjes aan elkaar knopen’ hebben we gemerkt hoe groot de behoefte is aan praktische kennis en inzicht in het complexe systeem rond schuldhulpverlening. Voor een grote groep sociale professionals is deze handreiking een niet meer weg te denken ondersteuning in hun dagelijkse praktijk geworden. Het afgelopen jaar is er het nodige veranderd in de wet- en regelgeving en geven recente onderzoeken onder andere op het gebied van neurowetenschappen en gedrag ons aangrijpingspunten om onze dienstverlening aan mensen met risicovolle of problematische schulden effectiever te maken. Deze nieuwe ontwikkelingen hebben zo veel mogelijk een plaats gekregen in deze update van de handreiking. Door naast een denkraam ook te voorzien in een brievenbijlage, kunnen sociale professionals echt het verschil maken.

De onmacht die Harm in de regels hierboven zo ingrijpend verwoord geeft aan dat goede hulp nodig is. De Transitiecommissie

Sociaal Domein concludeerde in haar slotrapportage van september 2016 : "Geef de mensen in de uitvoeringspraktijk de kans én tijd om het goede te doen". We hopen dat deze handreiking daar aan kan bijdragen, want zoals dr. Elisabeth Babcock, CEO van social work-organisatie EMPath uit Boston tot slot van het congres op 10 november zo treffend zei over mensen met enorme schulden: 'they need us to be better, they deserve for us to be better'

Helga Koper
Programmamanager Sociaal Domein Platform31



Inhoudsopgave

Voorwoord
Inhoudsopgave
Inleiding

Hoe groot is de schuldenproblematiek in Nederland?

1 Hoeveel mensen in Nederland hebben schulden? **P.13**
2 Hoe ontwikkelt de schuldenproblematiek zich? **P.14**
3 Welke mensen hebben (relatief) vaak financiële problemen? **P.15**
4 Hoe staat het met de schuldenproblematiek? **P.16**
5 Wat zijn de actuele ontwikkelingen in de aanpak van schulden? **P.16**
6 Welke veranderingen komen er nog aan? **P.17**
7 Wat is de rol van life-events bij het ontstaan van financiële problemen? **P.18**
8 Hoe is de schuldenproblematiek over Nederland verspreid? **P.18**
9 Hoe groot is de schuldenlast in Europees perspectief? **P.18**

Hoe werken schulden door in andere levensdomeinen?

10 Wat zijn aandachtspunten bij uitkeringsafhankelijkheid? **P.21**
11 Wat zijn aandachtspunten bij klanten in loondienst? **P.23**
12 Hoe werken schulden door in de relaties van klanten? **P.24**
13 Hoe werken schulden door in de gezondheid van klanten? **P.25**
14 Welke factoren in het gedrag vergroten de kans op financiële problemen? **P.26**

Hoe komt het dat mensen door schulden slechter gaan functioneren?

15 Wat is de tijdelijke impact van schulden? **P.29**
16 Wat is de structurele impact van schulden? **P.31**
17 Wat betekent de dynamiek van schulden voor de vormgeving van de dienstverlening? **P.33**
18 Waarom is een breed gesprek ook bij schulden noodzakelijk? **P.36**

Hoe ga je over schulden in gesprek?

19 Welke houding heeft een effectieve professional? **P.39**
20 Hoe stel ik de goede vragen? **P.41**
21 Welke vragen werken voor welk type klant? **P.43**
22 Wat zijn schaalvragen en hoe gebruik ik ze? **P.45**
23 Hoe luister ik op een effectieve manier? **P.48**

Hoe versterk ik de motivatie en ondersteun ik actie?

24 Wat motiveert klanten om hun schulden aan te pakken? **P.53**
25 Hoe vergroot ik de motivatie van de klant? **P.55**
26 Hoe gebruik ik het Denkraam Schulden? **P.57**
27 Hoe ga ik om met eventuele weerstand? **P.57**

28 Hoe stel ik doelen met de klant? **P.60**
29 Hoe zorg ik dat de klant actie onderneemt en volhoudt? **P.61**
30 Hoe werk ik met groepen klanten? **P.61**

Welke algemene bevoegdheden hebben schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders?

31 Wat zijn de rechten en plichten van klanten met schulden? **P.67**
32 Wat mag een schuldeiser doen om een vordering te incasseren? **P.67**
33 Wat zijn de verschillen in bevoegdheden tussen een incassobureau en een deurwaarder? **P.68**
34 Hoeveel incassokosten mogen er op een vordering in rekening gebracht worden? **P.70**
35 Hoe veel houdt de klant over als de deurwaarder beslag legt? **P.72**
36 Wanneer houdt de deurwaarder te veel in? **P.72**
37 Aandachtspunten bij klanten waar beslag ligt of dreigt **P.74**
38 Wat zijn de risico's van bankbeslag (beslag op bankrekening)? **P.75**
39 Wat zijn de regels bij beslag op toeslagen? **P.76**
40 Wat zijn de regels bij beslag op de inboedel? **P.77**
41 Hoe dien je een klacht in tegen een gerechtsdeurwaarder? **P.77**

Wat zijn relevante (en risicovolle) bijzondere bevoegdheden van schuldeisers?

42 Wanneer mag de overheid geld van iemands bankrekening schrijven? **P.81**
43 Welke bevoegdheden heeft de Belastingdienst bij te veel uitgekeerde toeslag? **P.82**
44 Welke bevoegdheden heeft de Belastingdienst bij een belastingaanslag? **P.83**
45 Onder welke omstandigheden mag het energiebedrijf een klant afsluiten? **P.86**
46 Onder welke omstandigheden mag een verhuurder een klant uit huis zetten? **P.87**
47 Welke risico's loopt een klant bij achterstanden op de hypotheek? **P.87**
48 Wanneer dreigt het verlies van de hypotheekrenteaftrek? **P.88**
49 Wat levert de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) op? **P.89**
50 Waar moet een klant rekening mee houden als verkoop onvermijdelijk is? **P.91**
51 Wat kan een klant doen als er eenmaal een restschuld is? **P.92**
52 Welke mogelijkheden hebben klanten met een vordering van het CJIB? **P.93**

Hoe is het stelsel van schuldhulpverlening ingericht?

53 Wat is schuldhulpverlening? **P.97**
54 Wat kan een klant verwachten als hij zich meldt voor schuldhulpverlening? **P.98**
55 Welke stappen zet een schuldhulpverlener om een schuldregeling tot stand te brengen? **P.102**
56 Wat zijn de toelatingseisen voor gemeentelijke schuldhulpverlening? **P.103**
57 Welke alternatieven heeft een klant bij afwijzing? **P.106**
58 Wat vraagt een correcte toepassing van de Awb (van generalisten)? **P.107**
59 Hoe lang mag het treffen van een minnelijke schuldregeling duren? **P.109**
60 Mag een klant kiezen tussen een minnelijke en wettelijke schuldregeling? **P.109**

61 Wat zijn veelvoorkomende problemen in de aanloop naar een minnelijke regeling? **P.109**
62 Hoe kan de rechter de klant helpen als een minnelijk traject niet lukt? **P.110**
63 Wat is het smal moratorium? **P.110**
64 Wat is het breed moratorium? **P.111**
65 Wat is een voorlopige voorziening? **P.111**
66 Wat is een dwangakkoord? **P.112**
67 Wie bepaalt of een moratorium, voorlopige voorziening of dwangakkoord wordt ingezet? **P.112**
68 Wat zijn de toelatingseisen voor de Wsnp? **P.112**
69 Welke partijen mogen een klant toeleiden naar de Wsnp? **P.113**
70 Wat levert een minnelijke of wettelijke schuldregeling voor de klant op? **P.114**
71 Wat zijn de belangrijkste verschillen en overeenkomsten tussen de schuldregelingen? **P.114**
72 Hoeveel geld houdt een klant bij een schuldregeling over om van te leven? **P.115**
73 Wat zijn de consequenties van uitval tijdens een schuldregeling? **P.115**
74 Is schuldhulpverlening tegen betaling toegestaan? **P.115**
75 Wat levert schuldhulpverlening aan baten op? **P.116**
76 Wat is het verschil tussen een Wsnp-bewindvoerder en een beschermings-bewindvoerder? **P.116**
77 Wat zijn de taken en bevoegdheden van een beschermingsbewindvoerder? **P.117**
78 Wanneer is er sprake van een disfunctionerende beschermingsbewindvoerder? **P.118**
79 Hoe kan een klant wisselen van beschermingsbewindvoerder? **P.119**
80 Hoe kan beschermingsbewind worden opgeheven? **P.121**

Naar welke partijen kan een generalist verwijzen?

81 Naar wie verwijs ik een klant die moeite heeft met het bijhouden van zijn administratie? **P.125**
82 Naar wie verwijs ik een klant voor een voorzieningencheck? **P.128**
83 Naar wie verwijs ik een klant voor een juridisch geschil over de schulden? **P.128**

Welke voorzieningen kunnen klanten iets meer financiële ruimte bieden?

84 Wat zijn mogelijkheden voor maandelijkse of incidentele inkomensondersteuning? **P.131**
85 Wat zijn mogelijkheden om geld 'terug' te krijgen van de Belastingdienst? **P.133**
86 Wat zijn de mogelijkheden als het inkomen onder de bijstandsnorm komt? **P.134**
87 Wat zijn mogelijk relevante inkomensvoorzieningen voor klanten met kinderen? **P.135**
88 Hoe kan mijn klant de alimentatie waar hij nog recht op heeft (kosteloos) opeisen? **P.136**
89 Wat zijn aandachtspunten bij life-events? **P.137**
90 Wat zijn aandachtspunten bij het mijden van zorg vanwege de kosten? **P.138**

Inleiding

In september 2015 verscheen de eerste versie van deze handreiking. De grote vraag naar digitale en gedrukte exemplaren maakte duidelijk dat er in wijkteams behoefte is aan praktische kennis over de aanpak van schulden. Ook vrijwilligers gebruiken de handreiking veel. En op diverse hogescholen wordt de handreiking ingezet als lesmateriaal. De behoefte aan praktische informatie over schulden is ook wel logisch. In de meeste wijkteams is 80 procent[1] van de hulpvragen financieel van aard en voor veel van de generalisten in de wijk geldt dat ze niet of nauwelijks zijn geschoold in de aanpak van materiële vraagstukken. Als generalist sta je bij burgers met een financiële vraag telkens weer voor de opgave om (snel) in te schatten wat de hulpvraag voor de verdere dienstverlening betekent. Je moet antwoord krijgen op allerlei vragen. Zijn de schulden problematisch of acuut? Hangen ze samen met vraagstukken op andere levensdomeinen? En zo ja hoe dan? Hebben de schulden tot nieuwe problemen geleid of zijn ze juist het gevolg van andere vraagstukken? En wat moet er op de korte, middellange en lange termijn gebeuren om het huishouden weer op de rit te krijgen? Wat doet de klant zelf en waarvoor heeft hij echt jouw ondersteuning of kennis nodig?

Deze tweede en geactualiseerde handreiking bevat nieuwe cijfers, nieuwe wetgeving zoals het breed moratorium en antwoorden op vragen die lezers het afgelopen jaar aan ons stelden. Een van de onderwerpen waar veel vragen over kwamen is het beschermingsbewind. Vivian Den Hartogh heeft antwoorden geformuleerd op vragen over onder meer de taken en bevoegdheden van een bewindvoerder en over hoe je desgewenst van bewindvoerder kan wisselen. Daarnaast heeft Erica Schruer deze nieuwe versie onder meer voorzien van een bijlage met praktische brieven waarmee je voor de klant belangrijke zaken kan regelen, zoals bijvoorbeeld een brief om de beslagvrije voet te corrigeren, een brief om aan te dringen op het opschorten van beslag op een auto of inboedel die nauwelijks waarde heeft of een brief om aan een gemeente een deugdelijke afwijzing voor schuldhulpverlening te vragen als deze niet wordt verstrekt.

De handreiking helpt je op weg om snel en adequaat aan de slag te gaan met financiële problemen, maar is ook een naslagwerk dat je helpt om invulling te geven aan een integraal plan voor klanten met (onder meer) financiële problemen. Om je daartoe in staat te stellen, is de handreiking opgebouwd uit vragen en antwoorden. In de inhoudsopgave zoek je op wat je wilt weten zodat je vervolgens alleen het betreffende antwoord hoeft te lezen. De handreiking is dus ook te gebruiken terwijl je met een klant in gesprek bent. Om je daar ook praktisch bij te ondersteunen bevat deze handreiking wederom het Denkraam schulden.

Hoe je deze handreiking gaat gebruiken is afhankelijk van je interesse en formele rol. Als je de opdracht hebt om klanten toe te leiden naar een schuldregeling of grote interesse hebt in de aanpak van financiële problematiek zal je de handreiking er vaker bij pakken dan wanneer dit niet voor jou geldt. Doordat de vragen op thema zijn gegroepeerd, kan de handreiking desgewenst ook gebruikt worden als studieboek.

Voor veel van je collega's en misschien ook wel voor jou geldt dat financiële problematiek een nieuw domein is. Als jeugd- of ouderenwerker, Wmo-consulent of reclasseringsmedewerker begeleidde je wel vaak mensen met schulden. Maar anderen pakten dat deel van de problematiek op. Nu je in een wijkteam werkt of invulling geeft aan een integrale intake, moet je ook aan de slag met financiële vraagstukken. Ook als vrijwilliger sta je voor een hele opgave. De mensen die je begeleidt kampen met allerlei vraagstukken waarvan je misschien niet eens wist dat ze bestonden. Effectieve begeleiding van mensen met financiële problemen is een hele opgave en het kost ook even tijd voor je dat onder de knie hebt. Sleutels voor succes zijn interesse in de mogelijkheden om voor de vaak gecompliceerde situaties toch een oplossing te vinden en inzet om klanten te motiveren om hun financiële gedrag te veranderen en vol te houden.

Wijkteams zijn heel verschillend samengesteld en hebben verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden. We hopen dat dit naslagwerk en het denkraam aansluiten bij de opgave waar jij voor staat en dat je ze met plezier en regelmaat zal gebruiken.

Op deze plek willen we Helga Koper en de vele anderen die bij tal van vragen meelazen bedanken voor hun actieve bijdrage aan de totstandkoming van deze tweede handreiking.

Nadja Jungmann, Peter Wesdorp & Erica Schruer



Hoe groot is de schulden-problematiek in Nederland?

1 Hoeveel mensen in Nederland hebben schulden?

De schuldenproblematiek in Nederland is groot. Ruim een derde (32,1%) van de Nederlandse huishoudens heeft achterstanden[2]. Bij bijna een op de vijf huishoudens (18%) is de problematiek zo ernstig dat de schulden risicovol of problematisch zijn[3]. In aantallen uitgedrukt gaat het om ongeveer 1,5 miljoen huishoudens. Deze groep maakt deel uit van de 2,8 miljoen Nederlanders die het risico lopen op armoede of sociale uitsluiting[4]. Kenmerkend voor een *risicovolle schuldsituatie* is dat een huishouden de situatie nog wel kan oplossen als het zich daar hard voor in zet. Bij een *problematische schuldsituatie* ligt dat anders. De schuldsituatie is dan zo ernstig dat een schuldregeling met kwijtschelding (vraag 68) eigenlijk de enige oplossing is om op afzienbare termijn uit de problemen te komen. De vaststelling van een problematische schuldsituatie vindt plaats op basis van een rekensom[5]. Het aantal huishoudens met risicovolle schulden is groter dan het aantal met problematische schulden. Naar schatting 614.000 à 858.000 huishoudens hebben risicovolle schulden. Het risico kan allerlei achtergronden hebben. Er is een achterstand op de vaste lasten of men loopt achter met de afbetaling van een lening of afbetalingsregeling. Het kan ook zijn dat er een (hoge) creditcardschuld is of dat iemand rood staat op de betaalrekening. Het aantal huishoudens met problematische schulden wordt geschat op 544.000 tot 764.000. Deze huishoudens houden na betaling van de vaste lasten en de noodzakelijke aflossingen op achterstanden en leningen niet genoeg geld over voor de dagelijkse uitgaven.

Naast de groep met risicovolle en problematische schulden zijn er ook huishoudens met matige risico's.

Relevante cijfers in dat kader zijn bijvoorbeeld:

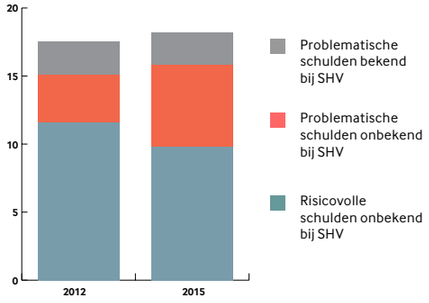
- Veertig procent van de Nederlandse huishoudens heeft onvoldoende buffer om een financiële tegenvaller op te vangen[6];
- Krap een derde van de huizen waar een hypotheek op rust staat onder water[7];
- Ongeveer een vijfde van de Nederlanders (19%) staat elke maand rood[8];
- De helft van de Nederlanders heeft een niet-hypothecaire lening.

2 Hoe ontwikkelt de schuldenproblematiek zich?

De schuldenproblematiek neemt in Nederland nog altijd toe[9]. In de periode 2009-2012 groeide het aantal huishoudens met risicovolle of problematische schulden van 13 naar 17,2 procent van alle huishoudens. In de periode 2012-2015 groeide het totaal aantal huishoudens met schulden minder sterk, maar nam het aantal huishoudens met *problematische* schulden toe: als een huishouden schulden heeft dan zijn dat steeds vaker problematische schulden.

In de periode 2012-2015 nam het percentage huishoudens met risicovolle schulden af van 11,3 naar 9,7 procent. Het percentage huishoudens met problematische schulden nam juist toe van 6 naar 8,6 procent.

Het bereik van de schuldhulpverlening nam in deze periode juist af van 38 naar 29 procent. Er zijn dus niet alleen meer huishoudens met problematische schulden, maar ook meer huishoudens die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben. Bij een problematische schuldsituatie is een schuldregeling met kwijtschelding meestal de enige manier om op afzienbare termijn weer een schone lei te hebben.



Figuur 1
Weergave van de verdeling van huishoudens met risicovolle en problematische schulden die al dan niet contact hebben met de schuldhulpverlening. (Bron: bewerking cijfers Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015)

De aard van de schuldenpaketten verandert
Naast een verschuiving in de aantallen is er nog een ontwikkeling zichtbaar. De schuldenpakketten bevatten minder vaak leningen en andere kredietvormen. Daarentegen hebben de huishoudens vaker achterstanden op vaste lasten zoals huur of energie. Deze ontwikkeling is beschreven in het onderzoek 'Huishoudens in de rode cijfers'[10] maar ook zichtbaar in statistieken zoals de BKR kredietbarometer[11]. De barometer laat bijvoorbeeld zien dat het aantal mensen met een achterstand op aflossingen van een lening in 2016 voor het eerst in jaren weer licht afnam. In de eerste helft van 2016 daalde het aantal mensen met een achterstand van 777.788 naar 771.478 (dus -6.310). In onderzoek onder consumenten wijzen huishoudens te hoge vaste lasten aan als belangrijkste oorzaak van hun achterstanden[12]. Te hoge vaste lasten kunnen veroorzaakt worden door een stijging van de lasten of een daling van het inkomen. In de periode 2012-2015 maakte een kwart van de Nederlandse huishoudens een forse inkomensdaling mee van gemiddeld 15 tot 30 procent. Bijna de helft van deze groep komt sindsdien moeilijk rond en is de grip op de eigen financiën kwijt[13].

3 Welke mensen hebben (relatief) vaak financiële problemen?

Iedereen kan in financiële problemen terechtkomen, analyses laten echter zien dat dit relatief vaker voorkomt bij bepaalde groepen. Risicogroepen zijn bijvoorbeeld jongeren, gezinnen met kinderen en gezinnen met een laag inkomen. Kennis over risicogroepen biedt een handvat voor schuldpreventie en vroegsignalering. Maar let wel, die groepsindeling wijst niet per se op een oorzakelijk verband. Jongeren hebben weliswaar relatief vaak schulden, maar dat wil niet zeggen dat ze in de schulden komen doordat ze jong zijn. Uit analyses blijkt dat er vier kenmerken zijn die in dit kader relevant zijn:[14]

- Hoe lager het inkomen des te groter is de kans op een problematische schuldsituatie.
- Samenwonenden hebben vaker problematische schulden dan alleenstaanden.
- Huurders hebben vaker problematische schulden dan huiseigenaren.
- Een huishouden met kinderen heeft minder vaak problematische schulden[15].

Op basis van deze vier kenmerken zijn er drie risicoprofielen opgesteld die gemeenten kunnen gebruiken bij het bepalen van doelgroepen voor preventiebeleid. De profielen staan in figuur 2.

Figuur 2
Risicoprofielen voor problematische schulden.
(Bron: Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015)

Een relatief *grote* kans op problematische schulden	Een *gemiddelde* kans op problematische schulden	Een relatief *kleine* kans op problematische schulden
Alleenstaanden met kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van minder dan 1.000 euro. Samenwonenden zonder kinderen die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van minder dan 2.000 euro.	Samenwonenden met kinderen of alleenstaanden die wonen in een huurhuis en een netto huishoudinkomen hebben van 2.000 - 3.000 euro.	Samenwonenden en alleenstaanden met kinderen die wonen in een koophuis met hypotheek en een netto huishoudinkomen hebben van meer dan 4.000 euro netto.

4 Hoe staat het met de schuldenproblematiek?

In 2016 was er veel aandacht voor de aanpak van schuldenproblematiek. De Transitiecommissie Sociaal Domein riep in haar vierde voortgangsrapportage op tot een gemeenschappelijke aanpak van de schuldenproblematiek[16]. Financiële problemen zijn het meest voorkomende probleem in de wijkteams.

Na deze voortgangsrapportage van de TSD kwamen er meerdere kritische rapporten uit. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid publiceerde de wetsevaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De belangrijkste conclusie luidt dat de Wgs weliswaar heeft bijgedragen aan het leggen van een kwaliteitsbodem, maar dat veel zaken nog niet op orde zijn. In de wetsevaluatie wordt zorg uitgesproken over onder meer de toegang, de toepassing van de Algemene wet bestuursrecht en de resultaten[17].

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) publiceerde een rapport waarin hij concludeert dat er bij de uitvoering van schuldhulpverlening te weinig aandacht wordt besteed aan de impact die schulden hebben op gedrag[18]. Ook constateert de WRR dat interventies om schulden aan te pakken zoals lesprogramma's, budgetcursussen et cetera nauwelijks effect hebben en dat doorontwikkeling noodzakelijk is[19].

De Nationale Ombudsman concludeerde in zijn rapport dat de drempels voor de schuldhulpverlening veel te hoog zijn (geworden)[20] en de Algemene Rekenkamer concludeerde dat niet bekend is wat het rendement is van schuldhulpverlening[21]. De rode draad van de rapporten is dat de drempels voor de schuldhulpverlening te hoog zijn en dat er te weinig rekening wordt gehouden met de impact van schulden op gedrag. Wie veel stress ervaart als gevolg van schulden, is lang niet altijd in staat om zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen, terwijl dat op veel plekken wel wordt verwacht.

5 Wat zijn de actuele ontwikkelingen in de aanpak van schulden?

In 2016 was er een aantal praktische ontwikkelingen, zoals de invoering van het beslagregister en de verruiming van de regeling wanbetalers zorgpremie.

Invoering Beslagregister
Op 1 januari 2016 werd het beslagregister geactiveerd. Dit is een register waarin gerechtsdeurwaarders alle beslagen registreren die zij leggen. Het stelt gerechtsdeurwaarders en hun opdrachtgevers in staat om na te gaan of er bij een klant al beslagen zijn gelegd. Daardoor kunnen zij afwegen of de extra kosten van een nieuw beslag opwegen tegen het risico dat het beslag geen geld oplevert vanwege de al bestaande beslagen.

Eerder uit wanbetalersregeling.
Wie zes maanden of meer achterstand heeft op het betalen van de zorgpremie, komt in de wanbetalersregeling terecht. Die bestaat uit twee elementen: je betaalt een hogere premie (namelijk de bestuursrechtelijke premie) en je premie wordt – als dat kan – rechtstreeks op je inkomen ingehouden (bronheffing). Je achterstand bij de zorgverzekeraar blijft bestaan.

Door de wetswijziging 'verbetering wanbetalersmaatregelen' van december 2015 zijn de mogelijkheden om weer uit de wanbetalersregeling te stromen verruimd. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Verlaging van de bestuursrechtelijke premie van 159 euro naar 127 euro.
- Voorheen kon iemand alleen uit de wanbetalersregeling stromen als de gehele schuld was afgelost. Nu maakt ook een betalingsregeling met de zorgverzekeraar het mogelijk om weer terug te keren naar de goedkopere, 'gewone' premie.
- Voor mensen met een bijstandsuitkering kan de gemeente een aflossingsregeling treffen. Ook dan is het mogelijk om uit de wanbetalersregeling te stromen.

De eerste cijfers laten zien dat het streven om meer mensen te laten uitstromen bereikt wordt. In 2015 stroomden al 40.000 mensen uit.

De uitvoering van de bronheffing is per 1 januari 2017 overgedragen van het Zorginstituut Nederland (ZIN) aan het Centraal administratiekantoor (CAK). De overweging voor deze overdracht is dat de overheid regelingen die betrekking hebben op zorg bij een uitvoerder (te weten het CAK) wil onderbrengen.

6 Welke veranderingen komen er nog aan?

Er zijn in 2016 verschillende wetsvoorstellen ingediend die impact hebben op de aanpak van schulden.

Fiscale vereenvoudigingwet 2017
Mensen met verschillende belastingschulden kunnen voor de ene belastingschuld een betalingsregeling van maximaal 12 maanden afspreken, terwijl ze voor de andere (lagere) belastingschuld een regeling van 24 maanden kunnen treffen. De Fiscale vereenvoudigingswet 2017 moet daar verbetering in brengen. In dit wetsvoorstel staat onder andere:

- Er komt een enkel systeem voor betalingsregelingen met een eenduidige maximum termijn. Het uitgangspunt is om eerst te kijken of een standaardregeling mogelijk is en zo niet een maatwerkregeling te treffen.
- Toeslagen worden preferent. Dat wil zeggen dat de Belastingdienst bij toeslagschulden die worden meegenomen in een schuldregeling een hoger percentage uitgekeerd krijgt. Daarbij gaat de preferentie van de Belastingdienst van 2 naar 1,5. Dit wil zeggen dat de Belastingdienst bij een vordering in een schuldregeling 1,5 keer zo veel uitgekeerd krijgt als de concurrente schuldeisers.

Aanpassing beslagvrije voet
Op 14 oktober 2016 heeft de ministerraad ingestemd met het voorstel van staatssecretaris Klijnsma en minister Van der Steur om de berekening van de beslagvrije voet te vereenvoudigen. In de nieuwe situatie hoeft de klant niet meer een veelheid aan informatie aan te leveren, maar kan een gerechtsdeurwaarder de benodigde gegevens eenvoudiger achterhalen. De deurwaarder hoeft straks alleen te weten hoe hoog het inkomen is van de schuldenaar en wat de leefsituatie is (met hoeveel mensen hij een huishouden deelt). De nieuwe wet levert voor jongeren tussen de 18 en de 23 een enorme verbetering van hun positie op. Voor deze groep gaat de reguliere beslagvrije voet voor volwassenen gelden. Zij gaan daardoor omhoog van ruim 200 euro naar ongeveer 900 euro beslagvrije voet. Het wetsvoorstel wordt in 2017 behandeld in de Tweede Kamer. Zie vraag 35 voor informatie over de beslagvrije voet en hoe die nu berekend wordt.

Invoering breed moratorium
Naar verwachting treedt in 2017 het Besluit breed moratorium in werking. Op grond van dit besluit kunnen schuldenaren een afkoelingsperiode van zes maanden voor zich laten aanvragen. Het college van burgemeesters en wethouders kan zo'n verzoek om een breed moratorium indienen bij de rechter.
In die zes maanden kunnen schuldeisers niet incasseren en wordt het hele inkomen boven de beslagvrije voet door de gemeente of schuldhulpverlenende instantie verdeeld onder de schuldeisers. Het idee is dat schuldhulpverleners de afkoelingsperiode gebruiken om regelingen te treffen en dat ontregelende drukmiddelen zoals bankbeslag of de veiling van een auto worden voorkomen.

In het veld heerst er twijfel over de toegevoegde waarde van het breed moratorium. De inzet kost de gemeente ongeveer 600 euro aan griffierechten en brengt daarnaast veel werk mee voor schuldhulpverleners. Een verzoek om een breed moratorium kan maar eens in de tien jaar worden gedaan. Het is dus vooral zinvol voor mensen die snel kunnen instromen in een schuldregeling. Maar juist mensen die nog niet op dat punt staan hebben eigenlijk behoefte aan een adempauze.

7 Wat is de rol van life-events bij het ontstaan van financiële problemen?

Life-events hebben vaak grote impact op ons leven. Ze kunnen een rol spelen bij het ontstaan of escaleren van financiële problemen. Een echtscheiding of onverwacht ontslag kan de aanleiding zijn waardoor er schulden ontstaan. Life-events worden dan ook vaak aangewezen als oorzaak van financiële problemen. Toch is het van belang om ook met enige nuance naar life-events te kijken. Niet iedereen die ontslagen wordt, komt in de schulden. Mensen met een voldoende buffer kunnen een ontslag of scheiding opvangen terwijl degenen zonder dat niet kunnen. Ontstaan de schulden dan door het life-event of maakt het life-event de kwaliteit van het financiële gedrag zichtbaar? Of een life-event leidt tot financiële problemen kun je dus niet los zien van iemands (financiële) gedrag. Zowel het gedrag vóór een life-event, als het gedrag na de inkomensterugval spelen een rol. Het idee dat life-events leiden tot financiële problemen is een te eenvoudige weergave van de werkelijkheid.

Tip
Op de site www.wijzeringeldzaken.nl staan allerlei checklists en rekenmodules die mensen kunnen gebruiken om de financiële impact van life-events zoveel mogelijk te beperken.

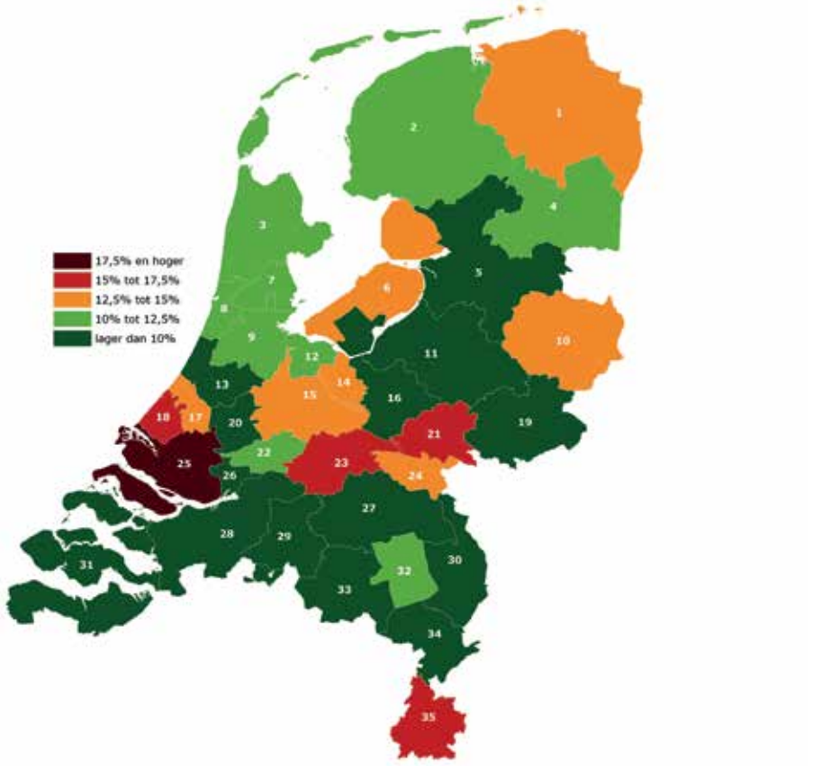
8 Hoe is de schuldenproblematiek over Nederland verspreid?

De schuldenproblematiek is ongelijk verdeeld over Nederland. De problematiek is het grootst in de regio's Rijnmond, Haaglanden, Midden-Gelderland, Zuid-Limburg en Rivierenland (rondom Tiel). In deze gebieden zijn relatief veel huishoudens met (een substantieel risico op) financiële problemen. In Zuid-Nederland (Zeeland, Brabant en Midden- en Noord-Limburg) daarentegen zijn er relatief juist minder. Dit geldt ook voor Noordoost-Nederland (Drenthe en delen van Overijssel).

9 Hoe groot is de schuldenlast in Europees perspectief?

Vergeleken met andere Europese landen is de schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens enorm. Alleen in Denemarken en Noorwegen hebben huishoudens gemiddeld

Figuur 3
Minimum percentage huishoudens (bij 95% betrouwbaarheid) met financiële problemen – of een serieus risico daarop – die zich niet gemeld hebben bij schuldhulpverlening. Bron Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015



een hogere schuld in verhouding tot het beschikbare inkomen. hoe de verhouding tussen de schulden van huishoudens en de inkomen zich in een groot aantal Europese landen ontwikkelde[22].

De top drie positie dankt Nederland onder meer aan hoge hypotheekschulden. Zolang iemand de hypotheeklasten kan voldoen is een (forse) hypotheekschuld geen probleem. Maar als iemand de lasten niet meer kan voldoen, levert onderwaarde een groot probleem op in de vorm van een restschuld. De huizenmarkt is aan het herstellen, maar nog altijd staat een derde van alle huizen waar een hypotheek op rust onder water[23].

Wie na 2013 een hypotheek af heeft gesloten, is verplicht die volledig af te betalen. Naar verwachting zal de (relatieve) schuld van de Nederlandse huishoudens door deze regel dalen.



Hoe werken schulden door in andere levens-domeinen?

10 Wat zijn aandachtspunten bij uitkeringsafhankelijkheid?

Uitkeringsgerechtigden hebben vaker schulden dan mensen zonder uitkering[24]. Dit geldt zowel voor mensen met een uitkering van het UWV als voor degenen met een bijstandsuitkering. En uit de literatuur blijkt dat wie schulden heeft gemiddeld langer gebruik maakt van een UWV- of bijstandsuitkering. In dit kader zijn er drie belangrijke inzichten[25].

1 De problematiek is het grootst bij mensen met een bijstandsuitkering

Tussen mensen met een bijstandsuitkering en mensen met een UWV-uitkering (Wajong, WAO, WIA en WW) zijn er drie belangrijke verschillen[26]:

- Mensen met een bijstandsuitkering hebben vaker achterstanden dan mensen met een UWV-uitkering (22% versus 8-15%);
- Mensen met een bijstandsuitkering zeggen vaker dat het maken van schulden noodzakelijk is om rond te komen dan klanten met een UWV-uitkering (20% versus 4-8%);
- Mensen met een bijstandsuitkering maken dertig keer vaker gebruik van een schuldregeling dan degenen die geen uitkering krijgen. Mensen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering of WW krijgen maken tien keer vaker gebruik van een schuldregeling.

Een opvallende trend bij de WW is dat wanneer mensen langer afhankelijk zijn van die uitkering, zij minder schulden hebben. Dit lijkt te betekenen dat mensen tijd nodig hebben om de uitgaven (weer) aan te passen aan het nieuwe beschikbare inkomen. Gemiddeld genomen gaan mensen die in de WW komen er netto 300 tot 600 euro per maand op achteruit. Een kwart zelfs ruim 900 euro[27]. Hoe sneller mensen hun bestedingen weten aan te passen, des te kleiner is de kans dat de schulden leiden

tot problemen op andere terreinen van hun leven.

2 Schulden vormen een belemmering om werk te vinden
Gemiddeld genomen maken uitkeringsgerechtigden met schulden langer gebruik van de uitkering dan degenen zonder schulden. Bijstandsgerechtigden met schulden zijn gemiddeld 4 tot 12 maanden langer afhankelijk van de uitkering[28]. Onderzoek van het UWV toont aan dat bij beslag op de uitkering de kans op werk bij mensen met een Wajong-uitkering halveert en bij mensen met een WGA-uitkering met 12 procent afneemt.

Er is nog geen scherp zicht op de oorzaken van de langere uitkeringsafhankelijkheid[29]. Op basis van de beschikbare kennis kunnen we aannemen dat het deels komt doordat schulden ontmoedigen ("wat schiet ik er financieel nou mee op als ik ga werken?")[30], doordat schulden zo overheersend zijn in het denken van mensen dat ze geen ruimte hebben om zich met andere zaken bezig te houden (vraag 15 en vraag 16) en deels misschien ook wel doordat werkgevers terughoudend zijn (werknemers met schulden zijn tot negen dagen vaker ziek en hun arbeidsproductiviteit ligt naar schatting 20 procent lager)[31]. Formeel mogen werkgevers er niet naar vragen in een sollicitatiegesprek, maar zeker in branches met veel laagbetaald personeel komt het wel voor dat schulden in sollicitatieprocedures aan de orde worden gesteld.

3 Schulden vergroten de kans op een boete of maatregel
Wie afhankelijk is van een uitkering moet aan allerlei eisen voldoen. Belangrijke eisen betreffen de inspannings- en sollicitatieplicht, de taal- en kledingeisen en de plicht om wijzigingen in de persoonlijke situatie door te geven. Analyses van UWV-bestanden laten zien dat uitkeringsgerechtigden met schulden vaker niet voldoen aan de eisen. Het gevolg is dat zij relatief vaker een boete of maatregel krijgen (waardoor hun schuldenproblematiek doorgaans nog verder oploopt). Het UWV ziet als mogelijke verklaring voor deze oververtegenwoordiging de impact van schulden op het handelen van mensen[32]. Onderzoek wijst uit dat schulden als het ware alle aandacht opeisen en mensen als gevolg daarvan zaken laten liggen op andere levensdomeinen.
Er zijn geen vergelijkbare analyses beschikbaar over de bijstand. Maar het ligt in de rede dat het bovenstaande ook voor bijstandsgerechtigden geldt.

Tips
- Verwijs klanten die ontslagen worden naar de site van Wijzer in geldzaken, zodat ze weten wat ze bij een ontslag allemaal moeten checken. http://www.wijzeringeldzaken.nl/ontslag/checklist-ontslag/
- Druk klanten op het hart om juridisch advies in te winnen over hun mogelijkheden en belangen bij ontslag en om nergens zomaar mee in te stemmen of voor te tekenen.
- Wijs klanten waarbij beslag ligt op het inkomen erop dat ze, wanneer ze ontslagen worden aan de deurwaarder moeten laten weten wat hun nieuwe bron van inkomsten is. Anders zoekt de deurwaarder het uit en berekent de onderzoekskosten door aan de klant.
- Check bij klanten met schulden actiever of ze voldoen aan hun sollicitatie- en inlichtingenplicht, omdat ze als gevolg van hun problemen met schulden daar vaker (onbedoeld) in verzuimen.
- Schulden hebben een negatief effect op het (duurzaam) vinden van werk. Zet dus meer in op een geïntegreerde aanpak van financiële problemen en het duurzaam vinden van werk.
- WW'ers die net in de uitkering terechtkomen zetten moeten hun inkomsten en uitgaven weer in balans zien te brengen. Omdat ze een duidelijk afgebakende groep vormen, is het goed mogelijk een specifieke aanpak in de wijk of regio voor WW'ers te ontwikkelen.

Leestips
- Jongerius, M. & Wesdorp, P. (2012) *Schuldhulpverlening in bedrijf. Een handreiking voor gemeenten en werkgevers*. Utrecht: Divosa.
- UWV (2015) *Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden*. Amsterdam: UWV.

11 Wat zijn aandachtspunten bij klanten in loondienst?

Bij werkgevers groeit de aandacht voor schuldenproblematiek. De belangrijkste aanleiding daarvoor is dat steeds duidelijker wordt dat financiële problemen het functioneren van werknemers negatief beïnvloeden. Een derde van alle werkgevers heeft vaak te maken met financiële problemen bij werknemers en de helft regelmatig[33].

Werkgevers komen er doorgaans pas achter dat er financiële problemen zijn als er beslag wordt gelegd op het inkomen. Er vallen dan allerlei puzzelstukjes in elkaar. Een hoger ziekteverzuim[34], slechtere concentratie op het werk, verzoeken om overuren of een voorschot blijken achteraf de voorboden te zijn geweest van de komst van de deurwaarder. Werkgevers schatten in dat financiële problemen bijdragen aan extra ziekteverzuim (tot wel negen dagen per jaar) en een afname van de arbeidsproductiviteit (van 20 procent). Daarnaast vraagt het verwerken van de loonbeslagen een behoorlijke tijdsinvestering van de salarisadministratie. Leidinggevenden zijn bij werknemers met financiële problemen vaak meer tijd kwijt aan (tussentijdse) functioneringsgesprekken.

Er zijn werkgevers waar schulden een reden zijn voor ontslag
Voor ongeveer een derde van de werkgevers zijn financiële problemen een opzichzelfstaande reden om een tijdelijk contract niet te verlengen. In specifieke gevallen zijn schulden ook bij een vast dienstverband een reden voor ontslag. Dit laatste speelt vooral in branches waar medewerkers niet chantabel mogen zijn of waarbij gevoeligheid voor financiële verleidingen voor problemen kan zorgen. Voorbeelden van dit soort branches zijn de beveiligingsbranche of de luchtvaart. In dit soort sectoren is vaak in het arbeidscontract opgenomen dat loonbeslag op het inkomen een voldoende grond is voor ontslag. Mensen die een dergelijke clausule in hun arbeidscontract hebben staan, lopen dus een serieus risico als zij beginnende financiële problemen niet direct aanpakken.

Andere werkgevers bieden juist ondersteuning
Er zijn ook werkgevers die ondersteuning bij schulden zien als een invulling van goed werkgeverschap. Ongeveer één op de tien werkgevers voert actief en preventief beleid. Zij moedigen hun werknemers aan om eventuele financiële problemen kenbaar te maken op het werk. Twee derde van de werkgevers zegt weliswaar niet te voorzien in actieve ondersteuning, maar dat zij werknemers die daar om vragen in principe wel willen helpen[35].

Tips

- Kijk of je als gemeente of wijkteam met grote werkgevers (met veel laagbetaalde medewerkers) samen invulling kan geven aan schuldpreventie. Je kan werkgevers bijvoorbeeld wijzen op de gratis te downloaden factsheet loonbeslag van het Nibud https://www.nibud.nl/beroepsmatig/factsheet-loonbeslag/
- Check bij klanten met schulden die werken in een branche waar integriteitsrisico's kunnen spelen of er in hun contract is opgenomen dat loonbeslag een grond is voor ontslag. Dit kan een reden zijn om sneller dan anders een beroep te doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening.
- Overleg met de klant hoe deze inschat dat de werkgever reageert als hij hulp vraagt voor de schulden. Een derde van de werkgevers geeft weleens een voorschot en 20 procent verstrekt weleens een lening. Deze twee oplossingen zijn alleen zinvol als de financiële problematiek dankzij het voorschot of de lening onder controle komt. Er zijn ook werkgevers die bereid zijn om budgetcoaching of schuldhulpverlening te financieren.
- Neem nooit zonder toestemming van de klant contact op met de werkgever.

Leestip

- Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D.(2012) *Schuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer.* Utrecht: Nibud.

12 Hoe werken schulden door in de relaties van klanten?

Financiële problemen kunnen de relaties met geliefden, familie en bekenden (stevig) onder druk zetten[36]. In Nederland is er weinig onderzoek beschikbaar naar de impact van financiële problemen op relaties. Het Nibud beschrijft weliswaar dat een kwart van de Nederlandse stellen wel eens ruzie heeft over geld.[37] Maar vooralsnog ontbreekt het aan uitgebreider onderzoek.

Duits onderzoek onder mensen die een beroep deden op de schuldhulpverlening laat zien dat bij ruim twee derde van de schuldenaren het sociale netwerk kleiner werd als gevolg van de financiële problemen[38]. Ongeveer de helft rapporteert dat familie en vrienden zich terugtrokken, terwijl twee derde rapporteert dat zij zich zelf terugtrokken uit de relaties. Het belang van een goed sociaal netwerk voor het persoonlijk welzijn is uitgebreid gedocumenteerd. Sociale netwerken zijn ook van belang bij schuldsituaties, zo toont het voornoemde onderzoek aan. Van de mensen die rapporteerden dat de contacten met vrienden en familie als gevolg van de financiële problemen afnamen, gaf bijna 60 procent aan dat zij last hadden van psychische problemen. Dit is twee keer zo veel als bij de mensen waarbij de contacten met familie en vrienden niet afnamen (30 procent). Besteed daarom stevige aandacht aan het overwinnen van eventuele schaamte en het bespreekbaar maken van schulden bij dierbaren en familie.

Tips

- Stimuleer de klant om bij de aanpak van de schulden steun te zoeken bij familie en vrienden. En bespreek desgewenst hoe hij dat kan doen.
- Erken gevoelens van schaamte. Maar vraag ook wat de klant zou doen als een goede vriend of een fijn familielid met schulden voor hulp zou aankloppen. Als je je beseft dat jij er in een bepaalde situatie voor een ander zou zijn, is het makkelijker in die situatie zelf om hulp te vragen.
- Verwijs door naar het algemeen maatschappelijk werk (voor ondersteuning bij psychische of relationele problemen) of naar de huisarts bij het vermoeden van een depressie.

13 Hoe werken schulden door in de gezondheid van klanten?[39]

Het wordt steeds duidelijker dat er sprake is van verwevenheid tussen financiële problemen en gezondheidsklachten. Maar hoe de causaliteit tussen deze twee zaken eruit ziet is nog niet zo helder. Enerzijds zijn er indicaties dat schulden – onder meer via stress en geldtekort – bijdragen aan het ontstaan van gezondheidsproblemen. Onderzoek toont bijvoorbeeld aan dat stress een directe veroorzaker is van hart- en vaatziekten[40]. Daarnaast hebben mensen met financiële problemen niet altijd voldoende geld om gezond te eten, voldoende te sporten of eigen bijdragen te betalen. En, als ze wel de middelen hebben voor medicijnen, vergeten ze die vaker in te nemen. Anderzijds zijn er ook indicaties dat gezondheidsproblemen bijdragen aan het ontstaan van financiële problemen. Mensen raken daardoor vaak een deel van hun inkomen kwijt of zakken zelfs naar de armoedegrens. Afhankelijk van de situatie kunnen mensen ook voor grote onvoorziene kosten komen te staan. Denk aan de ouders van een ernstig ziek kind die in een maand 600 euro aan parkeerkosten bij een academisch ziekenhuis kwijt zijn, maar het logistiek met de zorg voor de andere kinderen niet geregeld krijgen om met het OV te reizen. De samenhang tussen schulden en gezondheidsproblemen kan het begin zijn van een neergaande spiraal waarin een integrale aanpak van de de beste manier is om het tij te keren.

In Nederland is nauwelijks onderzoek beschikbaar naar deze samenhang. Internationaal groeit de hoeveelheid wetenschappelijke artikelen gestaag. Een analyse van het bestaande materiaal laat zien dat mensen met schulden meer roken, minder fruit eten en slechter ontbijten. Ze hebben bovendien vaker psychische problemen, leven vaker in een sociaal isolement, rapporteren meer lage rugklachten en hebben vaker overgewicht of obesitas.

Er zijn ook studies die in het algemeen laten zien dat mensen met financiële problemen gemiddeld meer gezondheidsproblemen hebben dan de rest van de bevolking. Een Duitse studie onder mensen die gebruik maakten van de schuldhulpverlening wees uit dat 79 procent van de schuldenaren minstens één gezondheidsprobleem rapporteerde[41]. Ander onderzoek toont aan dat mensen met chronische ziekten vaker schulden (4%) hebben dan gezonde mensen (2%). Voor mensen met een chronische ziekte of beperking geldt bovendien dat de kans groter is dat de schuld langer dan een jaar blijft voortduren[42].

Hoe de relatie tussen schulden en gezondheid in elkaar steekt is dus onduidelijk. Onderzoekers zijn nog niet goed in staat om oorzaak en gevolg te ontwarren. Een onderzoek naar de wisselwerking lijkt die hypothese te ondersteunen. In dat onderzoek zegt een derde van de mensen met schulden en gezondheidsproblemen dat de schulden zijn ontstaan als gevolg van hun gezondheidsproblemen. Eveneens een derde zegt dat gezondheidsproblemen zijn ontstaan als gevolg van de schulden en een derde kan het niet goed reconstrueren[43]. Op deze plek is het van belang om te constateren dat het bij gezondheidsproblemen altijd van belang is om ook alert te zijn op financiële problemen als mogelijke oorzaak.

Tips

- Denk bij onduidelijke fysieke gezondheidsklachten aan de mogelijkheid dat die door financiële problemen veroorzaakt

worden (hoofdpijn, vermoeidheid, slapeloosheid enzovoort). Er lijkt met name samenhang te bestaan tussen schulden en rug- en gewrichtsklachten of hoge bloeddruk.

- Vraag bij mensen met medische klachten en gezondheidsproblemen na hoe zij verzekerd zijn. De meeste gemeenten bieden een zogenaamde gemeentepolis aan klanten met een inkomen tot 120 of 130% van de bijstandsnorm. Er worden geen toelatingseisen gesteld aan deze polis en bijzondere ziektekosten en het eigen risico vallen vaak onder de dekking. Meer info op www.gezondverzekerd.nl. Mensen kunnen in november of december overstappen. Doorgaans mogen klanten dan geen betalingsachterstanden hebben. http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering/vraag-en-antwoord/wat-gebeurt-er-als-ik-de-premie-van-mijn-zorgverzekering-niet-betaal.html
- Kunnen klanten noodzakelijke uitgaven niet betalen? Bijvoorbeeld voor de tandarts? Ga dan na of er een fonds is dat de kosten wil dekken. Lokaal zijn er soms fondsen voor urgente noden www.sunnederland.nl. Doorgaans moet de klant dan eerst toestemming van het fonds krijgen om de behandeling vergoed te krijgen. Om toestemming te vragen is meestal een offerte nodig. Er zijn gemeenten die in deze situaties bijzondere bijstand ter beschikking stellen.

Leestips

- Jungmann, N., Van der Veer, M., Koper, H., *De impact van financiële problemen op gezondheid.* Te raadplegen op: http://www.platform31.nl/nieuws/de-impact-van-financiele-problemen-op-gezondheid
- De GGD Zuid-Limburg heeft in samenwerking met diëtisten een voedingsinterventie ontwikkeld voor mensen met een beperkt budget. Het is een cursus die bestaat uit twee bijeenkomsten en is erkend door het RIVM Centrum voor Gezond Leven. Meer informatie hierover is te vinden op: http://goedkoopgezondevoeding.nl.

14 Welke factoren in het gedrag vergroten de kans op financiële problemen?

In deze handreiking beschrijven we verschillende samenhangen: tussen uitkeringsafhankelijkheid en schulden, tussen schulden en relaties, tussen schulden en gezondheid. Dat zijn veelal tweevoudige verbanden. Maar de laatste tijd wordt steeds meer onderzoek gedaan naar cross-over verbanden: dieperliggende verklaringen voor het ontstaan van financiële problemen op basis van diverse factoren.

Het promotieonderzoek "Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen" laat zien dat de kans dat een klant in financiële problemen komt niet afhangt van een enkele gedraging[44]. Financiële problemen worden doorgaans veroorzaakt door een optelsom aan gedragingen die op elkaar inwerken. Uit het promotieonderzoek blijkt dat in het algemeen psychologische factoren een rol spelen bij het ontstaan van schulden. Dus al kan iedereen in zijn leven met pech te maken krijgen en daardoor in de schulden komen, gemiddeld genomen is het dus geen toeval dat de een wel in de schulden terecht komt en de ander niet. Er komen verschillende interessante relaties naar voren uit het onderzoek:

- Als mensen hun administratie niet (voldoende) bijhouden, is de kans op financiële problemen groter;
- Als mensen niet goed weten waar belangrijke papieren liggen, is de kans op financiële problemen groter;
- Als mensen minder vooruitplannen, is de kans op financiële problemen groter.

Bovenstaande verbanden klinken vrij logisch. Maar er zijn ook minder logisch klinkende verbanden:

- Klanten die op de prijs letten en prijzen vergelijken, zitten vaker in financiële problemen;
- Klanten die de voorwaarden van hun financiële producten controleren, hebben een grotere kans op financiële problemen.

Dergelijke verbanden werden eerder ook al aangewezen door Amerikaanse onderzoekers[45]. Het lijkt voor de hand te liggen dat dit verband wordt verklaard door de noodzaak om op de prijs te letten als je weinig te besteden hebt.

De belangrijkste conclusie van het promotieonderzoek luidt dat er samenhang is tussen bepaalde gedragingen (zoals het niet bijhouden van de post of moeite hebben met het letten op de uitgaven) en psychologische kenmerken van mensen zoals in dit geval een lage zelfcontrole. Het niet bijhouden van de post staat niet op zichzelf, maar is een uiting van het moeilijk vinden om je gedrag te sturen. Voor professionals die zich bezighouden met financiële problematiek is dit een belangrijke constatering. Het duidt erop dat het niet voldoende is om mensen te leren hoe ze hun post moeten openen. Het is van belang dat mensen op weg geholpen worden om – in dit geval – hun zelfcontrole te vergroten.

Om bovenstaande constatering te verhelderen kan je een vergelijking maken met afvallen. Mensen kunnen wel leren hoeveel punten in termen van de WeightWatchers een saucijzenbroodje telt. Maar zolang we mensen die willen afvallen niet helpen aan strategieën om hun verlangen te beteugelen, is het aanleren van punten niet voldoende om hen te ondersteunen bij hun dieetambitie.

Het promotieonderzoek toont aan dat er naast zelfcontrole ook andere variabelen van invloed zijn op de kans dat een klant in financiële problemen komt:

- Tijdoriëntatie: aandacht is gericht op de korte(re) termijn;
- Een positievere houding ten aanzien van geld lenen;
- Minder (goede) kennis over financiën;
- Geringere sociale steun.

Het voorgaande heeft grote implicaties voor de ondersteuning van klanten met financiële problemen. Het betekent dat er niet één aanpak kan worden ontwikkeld voor klanten met schulden. Het is cruciaal dat er bij elke klant een individuele analyse wordt gemaakt (en dat er bij groepsgerichte aanpakken ook individuele aandacht mogelijk is). Zowel op het niveau van het gedrag (post openen, uitgaven bijhouden enzovoort) als van de zaken die daaraan ten grondslag liggen (zoals zelfcontrole, tijdsoriëntatie of houding ten aanzien van geld lenen). En dat juist ook de zaken die ten grondslag liggen aan het gedrag dat tot schulden leidt aan de orde komen in interventies zoals budgetcoaching of een budgetcursus. Dat klanten de ruimte krijgen om stappen te zetten op deze zaken die ten grondslag liggen aan het gedrag dat hen in problemen brengt.

Leestip

- Madern, T. E. (2015) *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen.* Amersfoort: Drukkerij Wilco.



Hoe komt het dat mensen door schulden slechter gaan functioneren?

15 Wat is de tijdelijke impact van schulden?

Wat maakt dat mensen met schulden soms domme dingen doen[46]? Wat maakt dat sommige mensen hun vakantiegeld niet gebruiken voor het inlopen van achterstallige huur, maar het steken in een nieuw bankstel en zo een huisuitzetting riskeren? Voor een deel van deze mensen geldt misschien dat ze er op los leven en dat het ze niets kan schelen, voor een ander deel van deze mensen ligt de verklaring mogelijk in het fenomeen van schaarste. Recent onderzoek maakt duidelijk dat ervaren schaarste de kwaliteit van onze besluitvorming beïnvloedt en dat mensen met schulden om die reden soms 'domme' dingen doen.

Het effect van beleefde schaarste: tunnelvisie en focus op kort termijn

In het baanbrekende boek "Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen" leggen de onderzoekers Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir uit dat wanneer we schaarste aan iets ervaren, dit onze aandacht in beslag neemt. Schaarste laat je focussen op je directe gebrek[47]. Een urgente kwestie eist alle aandacht op. In eerste instantie maakt dat ons alerter en creatiever en stelt het ons in staat problemen op te lossen. Maar aanhoudende schaarste leidt tot een andere dynamiek.
Als de aandacht telkens gericht blijft op de rekeningen die morgen betaald moeten worden, dan verdwijnt het langetermijnperspectief.
Dan zeg je ondanks een slechte gezondheid je aanvullende ziektekostenverzekering op, omdat dat op korte termijn geld oplevert, terwijl je die dekking eigenlijk wel nodig hebt. Zo werkt schaarste nieuwe schaarste in de hand.

De eenzijdige focus op wat schaars is, zorgt ervoor dat andere belangrijke doelen en kwesties verwaarloosd, onderschat of verdrongen worden. Als je schaarste ervaart, krijg je last van tunnelvisie, omdat de 'mentale bandbreedte'

in beslag wordt genomen door datgene waar gebrek aan is. Dit is volgens de auteurs het vermogen om aandacht op te brengen, om goede beslissingen te nemen, om vast te houden aan plannen en om verleidingen te weerstaan[48]. Geldzorgen leiden zo dus tot een geringer mentaal vermogen. De effecten daarvan zijn ingrijpend. Een verminderd mentaal vermogen heeft invloed op uiteenlopende gedragingen, zoals geduld, tolerantie, aandacht, en toewijding, maar ook op het geheugen. Het leidt tot onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten. Het onderzoek laat zien dat schaarste kan leiden tot een (tijdelijke) IQ-daling van zo'n 13 punten.
Maatschappelijke positie, economische omstandigheden, culturele factoren en persoonlijkheid doen er nog steeds toe, maar volgens de onderzoekers is de 'impact van schaarste' veel fundamenteler voor hoe mensen omgaan met gebrek aan geld.

Implicaties van schaarste voor sociale professionals
Sociale professionals geven vaak aan dat schulden 'overheersend' of 'bovenliggend' zijn. Schulden blokkeren met andere woorden (het gesprek over) oplossingen voor andere levensdomeinen en veroorzaken soms ook problemen in andere levensdomeinen. Bij een deel van de mensen is het probleem niet een gebrek aan motivatie, maar een gebrek aan bandbreedte. De mentale ruimte ontbreekt om andere levensdomeinen goed op orde te krijgen of te houden. Dit betekent dat je als professional het risico loopt klanten ten onrechte als ongemotiveerd te beschouwen.

Dat betekent dat deze mensen hulp nodig hebben om die bandbreedte te managen of te vergroten.[49] Wat meer financiële ruimte door een juiste berekening van de beslagvrijevoet of aanvullende inkomensondersteuning zijn daarbij een eerste stap. Wat meer geld verkleint de schaarste en vergroot derhalve de bandbreedte. Daarnaast zijn er maatregelen die de belasting van de bandbreedte verminderen, zoals budgetbeheer, ondersteuning door een vrijwilliger, of het inhouden en doorbetalen van de vaste lasten. Of – buiten de schuldhulpverlening – het regelen van kinderopvang of herinneren aan belangrijke afspraken op andere levensdomeinen.

Tips
- Het concept van zelfredzaamheid staat op gespannen voet met de inzichten rond het effect van schaarste. De impact van schaarste maakt dat mensen verminderd zelfredzaam zijn. Ondersteuning door sociale professionals of anderen is ontontbeerlijk. Het helpt als professionals zich bewust zijn van het mogelijk effect van schaarste.
- In die gevallen kan het zinnig zijn eerst ondersteuning te bieden die de 'bandbreedte' vergroot (bijvoorbeeld inkomensondersteuning) of niet te zeer belast (bijvoorbeeld doorbetaling van vaste lasten), voordat je veel van de zelfredzaamheid van de klant verlangt.
- Ook kan het zinnig zijn in andere levensdomeinen ruimte te creëren – bijvoorbeeld door kinderopvang of huisvesting te regelen – zodat er meer bandbreedte beschikbaar komt om aan de schulden te werken.

Leestips
- Mullainathan, S., & Shafir, E.(2013), *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons* gedrag *bepalen,* Amsterdam: Maven.
- Ideas42 (2014), *Poverty interrupted, combating intergenerational poverty with behavioral economics*. Working paper.

16 Wat is de structurele impact van schulden?

Bij mensen die van jongs af aan met schulden worden geconfronteerd of op latere leeftijd lange tijd in geldstress leven, vindt er een a-typische ontwikkeling van het brein plaats. Chronische stress van (onder meer) schulden en armoede heeft als gevolg dat mensen hun zogenoemde executieve functies veel minder goed ontwikkelen. Voorbeelden van executieve functies zijn:
- Werkgeheugen (dingen onthouden);
- Flexibiliteit (kunnen bijsturen);
- Creatieve oplossingen voor problemen verzinnen;
- Focus houden op (soms vervelende) taken ook als je afgeleid wordt;
- De gevolgen van je eigen gedrag overzien;
- Impulsbeheersing (verleidingen weerstaan);
- Aandacht bij een gesprek houden.

Executieve functies stellen ons in staat om doelen te stellen, die te monitoren, consequenties te overzien, bij te sturen, door te zetten et cetera.

Belangrijke executieve functies: werkgeheugen, impulsbeheersing en flexibiliteit[50]
De belangrijkste executieve functies voor de aanpak van schulden zijn misschien wel werkgeheugen, impulsbeheersing en flexibiliteit. Een verstoorde ontwikkeling van deze functies maakt dat het bijzonder ingewikkeld is om doelgericht aan het oplossen van financiële problemen te werken[51].

Werkgeheugen
Het werkgeheugen staat voor de capaciteit om gedurende korte tijd informatie vast te houden en te bewerken, tegelijkertijd aan meerdere dingen te denken, tijdelijk op het een te focussen zonder het andere te vergeten, ingewikkelde instructies te onthouden en te volgen, even met iets te stoppen om er daarna weer mee te kunnen doorgaan. Een goed ontwikkeld werkgeheugen maakt het bijvoorbeeld mogelijk een telefoonnummer lang genoeg te onthouden om het te kunnen bellen, om er aan te denken dat we de deurwaarder bellen voor een betalingsregeling of dat we er aan denken om onze afspraak bij het wijkteam te gaan. Het helpt ons ook tussen taken uit verschillende levensdomeinen te schakelen: te koken terwijl we de kinderen helpen met huiswerk en ondertussen de werkmail nog even te checken op de telefoon.

Impulsbeheersing
Dit is de vaardigheid waarmee we onze gedachten en impulsen controleren zodat we in staat zijn om verleidingen, afleidingen en gewoontes te weerstaan, waardoor we focus kunnen houden, nadenken over onze acties voordat we handelen en vasthoudend kunnen zijn. Het weerhoudt ons om compleet impulsieve wezens te zijn die doen wat in ons hoofd opkomt. Het is de vaardigheid waarmee we dagdromen wegduwen om ons aan het werk te zetten, de vaardigheid waarmee we onze 'tong afbijten' en toch iets aardigs zeggen en onze emoties beheersen terwijl we ons boos of gefrustreerd voelen. Een goed ontwikkelde impulsbeheersing voorkomt dat we ons onredelijk opstellen naar de deurwaarder, dat we de huurtoeslag besteden aan een nieuwe bank of dat we in de decembermaand veel te veel geld uitgeven.

Cognitieve of mentale flexibiliteit
Dit is de capaciteit om te schakelen, om ons aan te passen aan veranderende vragen, omstandigheden, prioriteiten of perspectieven. Het maakt het ons mogelijk om te multitasken, prioriteiten en strategieën bij te stellen, verschillende regels en sociale vaardigheden of conventies toe te passen binnen verschillende

contexten en te veranderen. Het maakt het mogelijk fouten te herkennen en ze te herstellen, een plan te herzien in het licht van nieuwe informatie, iets te bezien vanuit een nieuw perspectief en buiten de gebaande paden te denken. Een goed ontwikkelde flexibiliteit stelt ons bijvoorbeeld in staat om ons bestedingsgedrag aan te passen als ons inkomen terugvalt.

Executieve functies zijn belangrijk

Hoe essentieel deze executieve functies ook zijn, we worden er niet mee geboren. We ontwikkelen ze naar de mate waarin we gedurende onze jeugd in staat worden gesteld ze te oefenen. De executieve functies ontwikkelen zich met name op jonge leeftijd en ontwikkelen zich door totdat we ongeveer midden 20 zijn[52]. Gedurende die periode worden ze aangelegd en verankerd in de neurale netwerken van onze (prefrontale) hersenen[53]. Hoe vaker deze paden in onze hersenen bewandeld worden, hoe beter ze beschikbaar zijn; hoe meer ze van sluiproute uitgroeien tot snelweg.

Op basis van recent hersenonderzoek weten we steeds meer over de invloed van vroege ervaringen op de ontwikkeling van onze hersenen. Zo weten we nu dat blootstelling tijdens onze jeugd aan chronische stress, bijvoorbeeld door schulden en armoede, of door mishandeling en verwaarlozing, een nadelig effect heeft op de ontwikkeling van de executieve functies[54]. Als je opgroeit in onzekerheid, in spanning en in crises en telkens acuut op situaties moet reageren, leer je bijvoorbeeld niet te plannen, maar leer je vooral direct te handelen en geen tijd te 'verspillen' met het overdenken van verschillende strategieën. Als je echter opgroeit in relatieve welvaart en rust en de tijd hebt om na te denken over je acties, leer je verschillende opties te onderzoeken en af te wegen. Je leert plannen te maken voor de langere termijn en hebt meestal ook nog weleens de ruimte om iets te proberen wat mag mislukken. De neurale fundering verschilt dus nogal tussen mensen die opgroeien aan weerskanten van het spectrum. Als daar niets aan wordt gedaan, worden deze verschillen gedurende het leven alleen maar verder uitvergroot. Daarnaast is genetische aanleg medebepalend voor de ontwikkeling en de ontwikkelbaarheid van executieve functies[55].

Maar ook als je in je jeugd wel voldoende verbindingen aanlegde en dus goed ontwikkelde executieve functies hebt, kan je in problemen komen. Op latere leeftijd kan chronische stress er toe leiden dat goed aangelegde verbindingen oplossen. Ook dan is het ontbreken van verbindingen de verklaring voor het 'roekeloze' en 'ongemotiveerde' gedrag van schuldenaren[56].

De paradox van de executieve functies

Wie leeft aan wat we 'de onderkant van de samenleving' noemen en een beroep moet doen op onderdelen van het sociale vangnet, moet paradoxaal genoeg een groot beroep doen op zijn executieve functies. Met andere woorden: met name voor mensen aan de onderkant van de samenleving is de maatschappij (te) complex. Het aanvragen van allerlei inkomensvoorzieningen, gecombineerd met bijvoorbeeld het afstemmen van werk en kinderopvang zijn complexe taken die een beroep doen op cognitieve en executieve functies die mogelijk niet of onvoldoende voorhanden zijn. Het fysieke onvermogen als gevolg van onvoldoende productieve hersenverbindingen is een belangrijke verklaring voor gedrag dat we vaak (en naar nu blijkt onterecht) labelen als lui of ongemotiveerd.

Aanpakken gericht op het alsnog ontwikkelen van executieve functies bieden perspectief

Veelbelovend is dat hersenonderzoekers ook hebben ontdekt dat de patronen in onze prefrontale hersenen tot op latere leeftijd veranderbaar zijn (de zogenoemde neuroplasticiteit). Dat betekent dat executieve functies nog te ontwikkelen of te repareren zijn, zij het minder snel dan op jonge leeftijd[57]. In Boston is in dit kader – in samenwerking met Harvard – een integrale aanpak van armoede en schulden ontwikkeld die aangrijpt op de ontwikkeling van executieve functies. Deze aanpak heet Mobility Mentoring® en wordt in 2017 door een aantal gemeenten naar de Nederlandse context vertaald[58]. Bij vraag 15 gaan we hier nader op in.

Tips

- Heb je klanten met schulden die nauwelijks in beweging komen? Vraag je dan af of zij op jonge leeftijd de ruimte hebben gehad om executieve functie te ontwikkelen. Als dit niet het geval is, is het niet genoeg om hen alleen te stabiliseren en de juiste weg te wijzen. Kom dan als mentor langszij en werk samen met de klant aan een praktisch en haalbaar plan over de verschillende levensdomeinen. Klanten stellen dan samen met de professional hun eigen korte- en langetermijndoelen en werken de te zetten stappen en het tijdpad uit. Samen met de klant bewaakt de professional de voortgang en stelt de plannen zo nodig bij. De professional voert continu het gesprek over prioriteiten, samenhang, stappen, strategieën en coacht daarmee op de executieve functies. De professional helpt de klant indien nodig een beroep te doen op allerlei vormen van formele en informele ondersteuning.
- Wees je ervan bewust dat er een verschil is tussen 'kennen' en 'kunnen'. Iemand kan bijvoorbeeld kennis hebben van budgetteren en calculeren, maar toch gedrag vertonen waarin hij geen blijk geeft deze kennis te gebruiken. Het ontbreken van executieve functies kan hiervoor een verklaring bieden.

Leestips

- Jungmann, N. & P. Wesdorp (2017), *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.* Den Haag/ Utrecht: Platform31/Hogeschool Utrecht.
- Dawson P. en Guare R. (2013) *Coachen van kinderen en adolescenten met zwakke executieve functies; praktische strategieën voor thuis en op school.* Amsterdam: Hogrefe.
- Spencer, N., e.a. (2015) *Wired for imprudence, behavioral hurdles to financial capability and challenges for financial education.* Londen: RSA.

17 Wat betekent de dynamiek van schulden voor de vormgeving van de dienstverlening?

De tijdelijke en structurele impact van schulden is van grote invloed op de mate waarin mensen in beweging komen om hun schulden op te lossen. Vaak wordt een gebrek aan beweging toegeschreven aan een gebrek aan interesse, kennis of motivatie. Het lijkt dan logisch de schuldenaar meer kennis bij te brengen over de gevolgen van zijn gedrag (informeren) en de weg te wijzen naar oplossingen (adviseren). De dynamiek van schulden maakt dit tot weinig effectieve oplossingsrichtingen. Maar wat werkt dan wel?

Bij het nadenken over wat er wél werkt is het belangrijk onderscheid te maken tussen twee groepen mensen:

- Zij die als gevolg van schaarste tijdelijk niet de beschikking hebben over hun mentale bandbreedte (vraag 15);
- Zij die als gevolg van structurele schaarste in hun jeugd niet de gelegenheid hebben gehad hun executieve functies te ontwikkelen (vraag 16).

In feite zijn er dan drie opties:

1. In de dienstverlening rekening houden met de beperkingen die voortvloeien uit tijdelijke en structurele schaarste;
2. De schaarste opheffen;
3. De executieve functies van klanten versterken.

Rekening houden met beperkingen

Wie aandacht heeft voor de effecten van (structurele) schaarste kan in de dienstverlening rekening houden met beperkingen van klanten. Zie figuur 5.

Schaarste opheffen

Een strategie om effectief om te gaan met tijdelijke schaarste is de schaarste zelf op te heffen. Dat kan bijvoorbeeld door ondersteuning te bieden bij het realiseren van meer inkomsten. Bemiddeling naar werk, ondersteuning bij uitbreiding van uren en bij het aanvragen van inkomensvoorzieningen kunnen daarbij helpen. Juist klanten met een beperkte bandbreedte zullen moeite hebben de bureaucratie van de moderne verzorgingsstaat te lijf te gaan om bijvoorbeeld toeslagen en belastingteruggave aan te vragen. De baten en het belang daarvan vallen buiten de tunnelvisie die het gevolg is van de schaarste.

Actief executieve functies versterken

Onderzoek laat zien dat onze prefrontale hersenen tot op latere leeftijd nog plastisch zijn. Dat wil zeggen dat zij zich reorganiseren op basis van nieuwe 'informatie' die binnenkomt. Er treden met andere woorden als gevolg van leerervaringen veranderingen op in de organisatie van de hersenen. Dat betekent dat executieve functies tot op latere leeftijd nog aangeleerd kunnen worden[59].

De groei van nieuwe neurale netwerken is direct gerelateerd aan de tijd en intensiteit waarmee de nieuwe vaardigheden worden geoefend. Met name het oefenen in het pauzeren en nadenken alvorens stappen te zetten, in het zoeken naar andere handelingsstrategieën, in het nadenken over manieren om obstakels te overwinnen en in het stellen van prioriteiten zijn in dat geval belangrijk. Dit stelt eisen aan de begeleiding van mensen met zwakke executieve functies. Een coachende stijl van een professional die als mentor optreedt, is in dat geval effectiever dan een directieve stijl van een professional die slechts de weg wijst.
Om dit te bereiken kan een hoge intensiteit van begeleiding in het begin noodzakelijk zijn. Van belang is dat deze wordt afgebouwd al naar gelang iemand de functies heeft verworven en het zelf kan. Als beeldende metafoor: het gaat er om dat de klant eerst in de steigers wordt gezet en dat de steigers vervolgens geleidelijk worden afgebroken[60].

Tips

- Houd in je aanpak rekening met de dynamiek van (structurele) schaarste van klanten met schulden. Zorg ervoor dat de effecten van deze dynamiek niet het succes van jou en klant in de weg staan.
- Als je vaststelt dat er in gezinnen met kinderen structureel sprake is van de dynamiek van schaarste, bedenk dan strategieën om te zorgen dat de kinderen toch in staat worden gesteld executieve

Figuur 5

Rekening houden met de beperkingen van klanten

Wens professional	Beperking klant	Mogelijke oplossing
Informatie overdragen	Beperkte aandacht en snel afgeleid	- Informatie op een eenvoudig begripsniveau aanbieden en jargon vermijden - Informatie via zo veel mogelijk kanalen aanbieden (gesproken, schriftelijk, schematisch, video, geluid) - Informatie eenduidig aanbieden - Informatie vriendelijk en bemoedigend aanbieden - Informatie geregeld herhalen - Informatie aanbieden op locaties/momenten waar(op) geen afleiding is - Complexe informatie aanbieden in de ochtend, als de klant nog maximaal beschikt over zijn capaciteiten - Informatie verluchtigen met vriendelijke illustraties of beeldmateriaal - Checken of informatie is gehoord en begrepen door te vragen wat de informatie voor de klant betekent
Effectieve begeleidingsgesprekken	Beperkte aandacht en focus	- Gesprekken voeren op locaties waar afleiding beperkt is - Locaties gebruiken die uitnodigend zijn - Opvang voor kinderen regelen tijdens gesprekken - Ingewikkelde gesprekken voeren in de ochtend als de klant nog maximaal beschikt over zijn capaciteiten
Klant komt afspraken na	Gebrek aan persoonlijke organisatie. Moeite om deadlines te herinneren, afspraken na te komen, instructies te volgen	- Checklists aanbieden (bijvoorbeeld via smartphone-apps) - Hulpmiddelen aanbieden om (papieren) te ordenen - Afspraken rappelleren (bijvoorbeeld via mail, sms of smartphone-apps)
Klant werkt aan duurzame oplossingen	Korte termijn focus en tunnelvisie. Afwegingen van slechte kwaliteit maken	- Klant motiveren - Grote taken/doelen in kleine kortetermijnstappen/subdoelen opdelen - Duidelijke plannen hoe de doelen bereikt kunnen worden - Levende plannen die periodiek worden herzien
Klant houdt traject vol en maakt het af	Beperkte wilskracht. Gebrek aan persoonlijke organisatie	- Laagdrempelig beroep op ondersteuning mogelijk maken - Ondersteuning modulair opzetten en afbouwen naarmate de klant het zelf leert doen - Frequente constructieve feedback geven - Succes meetbaar en inzichtelijk maken - Rekening houden met uitval en opties bieden voor terugkeer/hervatting - Meerdere pogingen om doel te bereiken mogelijk maken - Voortgang belonen (complimenten)

functies te oefenen. Dat kan bijvoorbeeld door te stimuleren dat zij spelletjes spelen die hen aanzetten tot redeneren, plannen, onthouden, strategieën bedenken et cetera[61]. Zo kun je er wellicht voor zorgen dat de 'overerving' van armoede wordt doorbroken. Voorkomen is immers beter dan genezen.

Leestips

- Harvard Centre on the developing child (2016) *Building core capacities for life. The science behind the skills adults need to succeed in parenting and in the workplace.* Boston, Harvard.
- Babcock, B., (2014) *Using brain science to design new pathways out of poverty.* Boston: CWU.
- Pavetti, L., (2014) *Using Executive Function and Related Principles to Improve the Design and Delivery of Assistance Programs for Disadvantaged Families.* Washington: Center on Budget and Policy Priorities.
- Stuyf, Van R., (2002) *Adolescent learning and development, scaffolding as a teaching strategy.* New York.

18 Waarom is een breed gesprek ook bij schulden noodzakelijk?

Schulden komen zelden alleen. Ze werken door in verschillende levensdomeinen. Zo kunnen schulden bijvoorbeeld leiden tot problemen op het werk, problemen in de relationele sfeer en problemen met de gezondheid (zie vraag 11, vraag 12 en vraag 13). Om die reden is het voor sociale professionals van belang naar de hele situatie te kijken. Niet alleen om die andere problemen eveneens aan te pakken, maar ook omdat die andere problemen een belemmering kunnen vormen om de schulden op te lossen.

Van tunnelvisie naar breed gesprek

De dynamiek van schulden en schaarste leidt bij de klant vaak tot een tunnelvisie (op geld) en tot een oriëntatie op de korte termijn (vandaag en morgen rondkomen). Als in het verleden ook nog eens de executieve functies gebrekkig zijn ontwikkeld, ontbreekt het vaak aan zelfregie. De klant is niet in staat de goede afwegingen te maken, adequate besluiten te nemen en zijn toekomst te beïnvloeden[62].

Voor de sociale professional ligt hier dus een stevige opgave. Er spelen meerdere zaken tegelijk, maar voor de klant is de financiële situatie bovenliggend. De schulden blokkeren het nadenken over oplossingen in andere levensdomeinen. En toch moet er wel een breed gesprek gevoerd worden. Wat te doen?

Maak het voor de klant inzichtelijk

Veel gemeenten gebruiken voor het in kaart brengen van de situatie de zelfredzaamheidmatrix (ZRM). Met de ZRM worden alle relevante levensgebieden in kaart gebracht. Voor de professional is dit nuttig omdat het overzicht inzicht biedt in welke ondersteuning er nodig is. Voor de klant is dat overzicht pas zinvol als hij of zij zelf ook de samenhang tussen de levensdomeinen gaat zien. De klant denkt immers vaak niet na over de doorwerking van ad hoc besluiten op langere termijn en de impact van die besluiten op andere levensgebieden. In de VS wordt daarvoor de '*the Bridge to Self-sufficiency*' oftewel de zelfredzaamheidsbrug gebruikt. Dit instrument stelt de klant in staat om zelf de analyse te maken van de samenhang tussen de verschillende levensdomeinen. Het belang van het zelf maken van de analyse is groot. Het draagt er aan bij dat het voor klanten veel acceptabeler wordt om doelen te stellen op andere domeinen dan de domeinen die zij zelf het meest urgent vinden[63].

Samen met de klant ontrafelen hoe problemen samenhangen en strategieën bedenken om die problemen aan te pakken, is bijzonder nuttig. Door voor de klant de doelen en stappen op papier inzichtelijk te maken en ze als een soort 'to do'-lijst aan te bieden kom je tegemoet aan de beperking in de mentale bandbreedte of de beperkte ontwikkeling van de executieve functies. Voor de klant wordt duidelijk welke stappen nodig zijn en wat ze betekenen voor de langere termijn en voor de verschillende levensdomeinen. Het visueel maken van de levensdomeinen, de doelen en de stappen geeft de klant overzicht en houvast en maakt het daarnaast mogelijk gestructureerde begeleidingsgesprekken te voeren. In het kader van een ZonMw-project over Mobility Mentoring® gaan diverse organisaties in 2017 met de *Bridge to Self-Sufficiency* en daar aan gerelateerde doel-actie plannen experimenteren. Door de doelen te vertalen naar kleine stappen en de voortgang inzichtelijk te maken, blijft de klant gemotiveerd om zich te blijven inzetten voor het oplossen van zijn problemen.

Coach de ander richting zelfcoaching

Klanten die hun executieve functies onvoldoende ontwikkelden, hebben vaak langdurige coaching nodig om hun besluitvormings-, probleemoplossings-, doelstellings- en redeneervaardigheden te versterken. Ze moeten leren hoe zij hulpbronnen in het sociale netwerk en de omgeving kunnen aanboren. Hierbij wordt de rol van coach of mentor idealiter geleidelijk overgenomen door de klant zelf, die zichzelf leert coachen om verder te werken aan duurzame zelfredzaamheid. Mogelijk kunnen mensen uit het eigen netwerk van de klant of vrijwilligers hier ook een rol spelen.

Tips

- Maak met en voor de klant inzichtelijk hoe problemen, doelen en stappen samenhangen tussen de verschillende levensdomeinen. Gebruik visuele hulpmiddelen – zoals het denkraam – om de klant dit inzicht te verschaffen en maak ook de voortgang inzichtelijk om de klant te motiveren.
- Geef de begeleiding van de klant vorm als mentoring, door niet over te nemen of alleen te verwijzen, maar door voor te doen en samen met de klant te oefenen zodat hij deze vaardigheden zelf verwerft.

Leestips

- Babcock, B., (2014) *Using brain science to design new pathways out of poverty.* Boston: CWU.
- Jungmann, N. & P. Wesdorp (2017), *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.* Den Haag/Utrecht: Platform31/Hogeschool Utrecht.
- Zelfredzaamheidmatrix en handleiding (www.zelfredzaamheidmatrix.nl)
- Voor andere instrumenten: http://www.platform31.nl/wat-we-doen/kennisdossiers/kennisdossier-wijk-teams-en-integrale-aanpak/bibliotheek



Hoe ga je over schulden in gesprek?

Hoe stel je je richting de klant op? Wat is je basishouding of stijl? Hoe ben je er voor de ander? De keuze zal afhangen van de situatie.

19 Welke houding heeft een effectieve professional?

Sturen, volgen of gidsen

Een *sturende* stijl past bij situaties waarin sprake is van dwang of (tijds)druk, zoals bij het voorkomen van een huisuitzetting. Het is een stijl waarin je de klant weinig ruimte geeft voor zelfsturing. Het risico is dat de klant passief en afhankelijk wordt of zich gaat verzetten.

Bij een *volgende* stijl ondersteun je de klant, maar hoeft er vooraf geen sprake te zijn van een concreet doel. De klant kan de uitkomsten volledig zelf bepalen. Deze stijl past mogelijk in een preventiefase, wanneer er nog geen probleem is, of in een situatie waarin de emoties van de klant hoog oplopen. Het risico is dat er weinig verandert en dat het contact stuurloos en richtingloos blijft.

De *gidsende* stijl is het meest geschikt om toe te werken naar doelen en tegelijkertijd verandering bij de ander te ondersteunen. Deze stijl is vooral geschikt om de klant te coachen bij het oplossen van zijn schuldensituatie als de eerste crisis is bezworen. Deze stijl combineert elementen van een volgende en een sturende stijl. De professional geeft kaders en de klant maakt binnen die kaders zijn eigen keuzes.

De gidsende gespreksstijl als voorkeursstijl

De gidsende stijl is het meest ontwikkelingsgericht; gericht op de groei van de ander[64].

Je helpt de klant zijn eigen oplossingen te vinden en helpt de klant op weg naar zelfredzaamheid. Als professional weet je als gids vaak wel de weg en kun je de mogelijkheden schetsen, maar het gaat er om dat de klant ook zelf die kant op wil. Bij een gidsende stijl hoort een basishouding die bestaat uit de elementen empathie, onvoorwaardelijke acceptatie en gelijkwaardigheid.

Empathie
Empathie is het vermogen om het perspectief, de leefwereld en de ervaringen van de klant te begrijpen en de klant te laten merken dat dit het geval is. Het gaat om in de schoenen van de ander te kunnen staan. Empathie ontstaat door de goede open vragen te stellen en te laten merken dat je de ander begrijpt (door te reflecteren) of probeert te begrijpen (door door te vragen). Empathie gaat niet alleen over het begrijpen van de feiten, maar ook over het begrijpen van het gevoel van de ander en over de betekenis van de woorden van of situatie voor de ander. Het doel is de ander te begrijpen, zodat je vanuit het perspectief van de ander kunt gidsen. Je kunt dan de ander ondersteunen gebaseerd op een goed begrip van de situatie. Empathie betekent niet dat je ook begrip – sympathie – hoeft te hebben voor de zienswijze van de ander.

Onvoorwaardelijke acceptatie
Het laten doorschemeren van (voor)oordelen is een van de grootste blokkades in communicatie. Niet zelden zullen financiële problemen de neiging oproepen om een vrij negatief oordeel over de klant te vellen. Maar klanten kunnen alleen veranderen als ze zich onvoorwaardelijk geaccepteerd weten.

Het snel vormen van een oordeel is iets dat onze hersenen als vanzelf doen[65]. Het is de kunst om dat oordeel niet te laten blijken en de klant vooral te laten merken dat je hem accepteert zoals hij is, zonder daar iets voor terug te willen. Als je begrijpt dat klanten in schaarste nogal eens domme dingen kunnen doen[66], is het wellicht gemakkelijker daar compassie voor op te brengen. Door klanten te accepteren zoals ze zijn, met hun positieve en negatieve eigenschappen en met hun handige en minder handige keuzen, ontstaat er ruimte voor een goed gesprek. Dat betekent trouwens niet dat gedrag geen consequenties, zoals een sanctie, kan hebben. Je kunt iemand als persoon accepteren en tegelijkertijd duidelijk maken dat zijn gedrag consequenties heeft.
Onvoorwaardelijke acceptatie betekent ook dat je de autonomie – het recht op zelfbeschikking – van de ander accepteert en respecteert. Dat betekent dat een klant ervoor mag kiezen om niet te veranderen en de consequenties daarvan voor zijn rekening te nemen. Als professional neem je dus afstand van het idee dat je de klant kunt of moet veranderen.
Tenslotte heeft acceptatie ook te maken met het bevestigen van de kwaliteiten en inzet van de ander. Je accepteert de klant dus ook in de kracht die hij heeft.

Gelijkwaardigheid
Zowel de professional als de klant beschikken over kennis die nuttig en nodig kan zijn om de verandering te realiseren. Dit inzicht moet de professionele reflex onderdrukken om de expert uit te hangen door kennis te delen of ongevraagd advies te geven. De professional heeft zijn expertise over menselijk gedrag en de mogelijkheden van dienstverlening. De klant heeft expertise over wat hij belangrijk vindt, wat hij wil bereiken en wat oplossingsrichtingen zijn waarin hij gelooft. Het is een samenwerking tussen twee gelijkwaardige partners. Het doel van gelijkwaardigheid is de expertise van de klant zoveel mogelijk te benutten. Dat betekent dat de professional interesse toont in de ideeën van de klant en de kracht en hulpbronnen van de klant onderzoekt. De professional dringt geen agenda op, maar stemt de agenda's op elkaar af. Er wordt onderhandeld over de doelen, er wordt geen druk uitgeoefend. Het is geen worstelen, maar dansen.

De basishouding – de manier waarop de relatie tussen klant en professional wordt ingevuld – heeft een belangrijk aandeel in de effectiviteit van de dienstverlening en is een belangrijk voertuig voor de verandering[67]. Vanuit deze basishouding ga je op zoek naar veranderwensen bij de klant door te verkennen waar het huidige gedrag botst met andere wensen (vraag 25). Je gaat niet in discussie, maar erkent de bezwaren van de klant tegen verandering (vraag 23). Je vergroot het vertrouwen van de klant dat die zelf de gewenste verandering kan bereiken.

Tips
- Als sociale professional in de wijk word je vaak geconfronteerd met schuldensituaties die het niveau van crisis hebben bereikt. Sturend doorpakken om escalatie te voorkomen is dan vaak noodzakelijk. Om te voorkomen dat je met de klant van crisis naar crisis rent, is het belangrijk te beseffen dat voor een gedragsverandering van de klant een meer gidsende stijl goed is.
- Snelle oordeelsvorming is een belangrijke kracht van een ervaren professional en tegelijkertijd een valkuil. Wees je bewust van eventuele vooroordelen. Structureer je oordeel of vraag je af of er ook informatie is die het vooroordeel ontkracht.

Leestips

- Wesdorp, L.P. & Jungmann, N. (2016) *Werkwijzer Gespreksvoering. Hoe activeer je mensen om over hun schulden in gesprek te gaan?* Utrecht, Hogeschool Utrecht.
- Jungmann N. & Wesdorp L.P. (2013) 'Ik zie, ik zie wat jij niet ziet; wijs professionals op het risico van inschattingsfouten', in: *WMO Magazine,* december pp. 23-29.
- Kuiper, M., & Laat, de H.(2016) *Van adviseren naar motiveren.* Utrecht: Nibud.
- Miller, W. & Rollnick, S. (2014), *Motiverende gespreksvoering; mensen helpen veranderen.* (3e editie) Ekklesia.
- Nisbett, R.E. (2015) *Mindware: tools for smart thinking.* New York: Farrar Straus Giroux.
- Veen, van der, M. & Goijarts, F. (2012) *Motiverende gespreksvoering voor sociaal-agogisch werk, coachen bij gedragsverandering.* Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Wesdorp, L.P. e.a. (2010) *Het heft in eigen hand; handreiking sturen op zelfsturing.* Den Haag: RWI.

20 Hoe stel ik de goede vragen?

Bij je basishouding horen bepaalde gesprekstechnieken. Een belangrijke gesprekstechniek is het stellen van vragen. Zowel open als gesloten vragen kunnen, afhankelijk van het doel, effectief zijn. In het algemeen geldt dat open vragen de voorkeur verdienen en het beste passen bij een gidsende, onderzoekende stijl.

Gesloten vragen
Gesloten vragen dwingen de ander min of meer tot een keuze. Ze kunnen beantwoord worden met één woord (ja/nee). Ze zijn effectief om een duidelijk besluit of standpunt te ontlokken en om zaken te checken. Met gesloten vragen stuurt de vragensteller het gesprek vaak richting zijn eigen denkbeelden. Dit behelst een aantal risico's. Zo kan het dwingende karakter van een gesloten vraag weerstand bij de klant oproepen. Daarnaast kunnen in een gesloten vraag (onbedoeld) vooroordelen ("weet je wie de vader van je kind is?") of normen ("maak je iedere dag je post open?") doorklinken. Dat zet de onvoorwaardelijke acceptatie van de gidsende gesprekstijl onder druk (vraag 19). Gesloten vragen maken de ander ook passief. De klant vertelt vooral wat hij zelf al weet. Hij wordt niet echt uitgedaagd na te denken en is geen gelijkwaardige partner in het gesprek.

De eindjes aan elkaar knopen - De update

Zo komt de professional in de positie van expert te staan, zoals een arts die na een aantal vragen een diagnose stelt en een recept uitschrijft.

Open vragen
Open vragen zijn het meest uitnodigend om de klant te laten vertellen over zijn perspectief. Ze lokken uit tot een uitgebreid antwoord. Open vragen beginnen met vraagwoorden als wie, welke, wat, hoe, waar, waarheen, wanneer, waarom en waardoor. Open vragen kunnen betrekking hebben op feiten, maar ook op gevoelens, betekenissen en wensen. Om het perspectief van de klant goed te begrijpen is het belangrijk om niet alleen naar de feitelijke situatie te vragen, maar ook naar wat die situatie voor de klant betekent.

De 'waarom-vraag' is een open vraag die als nadeel heeft dat de klant het idee kan hebben dat hij ter verantwoording wordt geroepen of dat er een impliciet verwijt in besloten ligt. Om die reden past deze vraag minder bij een gidsende gesprekstijl.

Opmerkelijk: klanten moeten zelf ook nog ontdekken wat ze ergens van vinden
Een open vraag is niet alleen een manier voor een professional om te ontdekken wat het perspectief van de klant is. Recent onderzoek wijst uit dat ook de klant door het beantwoorden van open vragen ontdekt wat hij ergens van vindt[68]. In die zin heeft het stellen van open vragen een dubbele functie. Je kunt dus door het stellen van slimme open vragen het perspectief van de klant op zijn situatie beïnvloeden (vraag 21, vraag 22 en vraag 23). Ook is dit een extra argument tegen gesloten vragen.

Beperkte sociale cognitie: open of gesloten vragen?
Er wordt wel gezegd dat het niet verstandig is open vragen te stellen aan mensen met een beperkte sociale cognitie. Sociale cognitie verwijst naar het vermogen mentale toestanden (emoties, gedachten en intenties) bij onszelf en anderen in te schatten. Klanten met een beperkte sociale cognitie kunnen dat niet goed. Sociale emoties als schaamte, schuldgevoel, verlegenheid en trots hebben voor hen ook minder betekenis. Sociale cognitie staat los van IQ. Een beperkte sociale cognitie komt ook voor bij mensen met een hoog IQ.

Klanten met een beperking in hun sociale cognitie, zoals sommige mensen met een stoornis in het autistisch spectrum of met een verstandelijke beperking, begrijpen lang niet altijd de bedoeling achter een vraag en nemen de vraag vaak letterlijk. Ze kunnen niet uit de voeten met de door ons als vanzelfsprekend ervaren sociale interactie. Vragen als "waar zie jij jezelf over een jaar als je je gedrag niet verandert?" "En wat zou jij daar nu aan willen doen?" worden dan misschien heel letterlijk beantwoord. Min of meer retorische (gesloten) vragen als "wil je die papieren morgen even op de bus doen?" kunnen worden opgevat alsof het antwoord 'nee' ook nog een optie is. Open vragen naar gevoel en betekenis, zoals "wat betekent deze situatie voor je?", zijn voor hen vaak eveneens lastig te beantwoorden. Open vragen naar feiten ("wat gebeurde er...?", "wat deed jij toen?") zijn vaak wel goed te beantwoorden.

Een en ander betekent dat we onze communicatie hierop moeten aanpassen. Stel vooral geen vage open vragen, maar vooral open vragen over feiten en gebeurtenissen en zo nodig gesloten vragen.

Tips

- Tijdsnood en intakeformulieren zijn vaak redenen om te grijpen naar gesloten vragen. Wees je bewust van de vele nadelen van gesloten vragen en probeer echt het gesprek met de klant aan te gaan.
- Wil je jezelf 'betrappen' als je gesloten vragen stelt? Let er dan op dat de meeste gesloten vragen met een werkwoord beginnen ("heb je... ?", "ga je...?"). Als je hoort dat je vraag zo begint, kun je jezelf mogelijk nog corrigeren.
- Probeer vooral open vragen te stellen en, naast de feiten, ook te vragen naar de betekenis die de feiten voor de klant hebben en naar de wensen die de klant heeft. Dat helpt om het perspectief van de klant te kunnen begrijpen en hem van daaruit te gidsen in het maken van zijn keuzen. Hoe de klant de feiten waardeert zegt vaak ook iets over zijn motivatie (vraag 24).

21 Welke vragen werken voor welk type klant?

Veel klanten zijn ambivalent over hun schuldensituatie. Ze willen misschien wel veranderen, maar hebben ook redenen dit niet te willen. Ze willen bijvoorbeeld wel van hun schulden af, maar willen er niet de auto voor weg doen. Ze willen wel werken aan hun financiële problemen, maar hun omgeving mag er dan niets van merken. Ze vinden het wel lastig voor hun kinderen, maar ze groeiden vroeger thuis ook met schulden op. Ze hebben wel last van de schulden, maar geven de economische crisis of de ex-echtgenoot de schuld. Andere klanten zien nog geen probleem. Hun vriendin vindt die deurwaarders wel vervelend, maar zelf hebben ze er geen last van. De werkgever heeft gezegd dat ze eens hulp moeten zoeken, maar zelf denken ze dat het nog wel zal loslopen. Weer andere klanten willen hun probleem aanpakken, maar hebben geen idee hoe ze dat moeten oppakken. Ze overzien de verschillende handelingsperspectieven niet.

Op zoek naar het probleem of de wens en de oplossing?
Sociale professionals willen graag klanten helpen. Vaak jeuken hun handen: "Vertel me het probleem en ik help het je op te lossen!".
Je bent daardoor geneigd tot het stellen van probleemgerichte vragen: "wat ging er mis?", "hoe is het gekomen?", "wat houdt je tegen?". De antwoorden op deze vragen maken het verhaal van de klant alleen maar zwaarder. De klant praat zichzelf de put in en zijn eigen kracht wordt niet geactiveerd. Om die reden is het beter om motiverende en oplossingsgerichte vragen te stellen: "wat wil je?", "wat lukt wel?", "hoe hou je het vol?", "wat kun je beïnvloeden?", "wanneer gaat het goed of beter?".

De klant als bezoeker, klager, klant of co-expert
Binnen het oplossingsgericht coachen zijn de typen klanten hierboven onderscheiden in cliëntposities[69]. De herkenning van deze cliëntposities helpt je om nog slimmer vragen te stellen.

De 'bezoeker' stelt eigenlijk geen hulpvraag. Hij is misschien gestuurd en ziet zelf de urgentie niet zo. In termen van gedragsverandering bevindt hij zich in het voorstadium[70]. De kunst is dan om met de goede vragen twijfel te creëren over het laten voortbestaan van de situatie en zo tot een hulpvraag te komen. Voorbeelden zijn:

- Wiens idee was het om je hier te melden?
- Wat is jouw idee over deze situatie?
- Wat maakt dat die ander het belangrijk vindt dat jij hulp zoekt?
- Wat ben je bereid om voor die ander te

doen en wat zou dat je opleveren?
- Wat weet je over de risico's die je loopt?
- Wat zou dit voor jou toch tot een nuttig gesprek kunnen maken?
- Stel dat je er nou toch mee aan de slag gaat, wat zou je dat kunnen opleveren?

De 'klager' stelt wel een hulpvraag, maar is ook ambivalent. Hij wil wel van het probleem af, maar heeft er niet alles voor over of ziet zichzelf niet als onderdeel van de oplossing. In termen van gedragsverandering bevindt hij zich in overpeinzing. Je kunt als professional met de klager eigenlijk niet zoveel directe actie ondernemen. De kunst is om met vragen de ambivalentie te helpen oplossen. Voorbeelden zijn:
- Hoe heb je last van deze situatie?
- Hoe hou je het vol?
- Hoe probeer je te voorkomen dat het slechter wordt?
- Wat zou het je kunnen opleveren als je het probleem oplost?
- Wat vinden anderen dat je zou moeten doen?
- Wat is het ergste dat er kan gebeuren als je niets verandert?
- Schaalvragen (vraag 22)

De 'klant' weet wat hij wil, maar weet niet goed hoe hij dat kan bereiken. De kunst is om met vragen te achterhalen wat hij precies wil, wat hij al geprobeerd heeft en wat er verder zou kunnen werken. Voorbeelden zijn:
- Wat wil je bereiken (ten minste of ten hoogste)?
- Wat heb je al geprobeerd om dat te bereiken?
- Wie of wat kan je helpen?
- Wat zou een eerste stap zijn die je kunt zetten?
- Hoe heb je het tot nu toe volgehouden/ voor elkaar gekregen?
- Wat werkte wel en wat werkte niet?
- Wat is er de laatste tijd verbeterd?
- Wat zou jou in deze situatie het meeste kunnen helpen?

De 'co-expert' tenslotte weet het allemaal prima, maar heeft hier en daar nog wat steun nodig. De kunst is om hem vooral te coachen en te bemoedigen. Voorbeelden zijn:
- Wat zou jou in deze situatie het meeste kunnen helpen?
- Wat heb je overwogen, maar nog niet geprobeerd?
- Wat heb je al bereikt?

Tips
- Probeer je af te vragen hoe de klant ten opzichte van de situatie staat. Is hij klager, klant, co-expert of nog bezoeker? Stem daar je vragen op af.
- Probeer je menselijke nieuwsgierigheid naar oorzaken, problemen en struikelblokken te onderdrukken en vooral vragen te stellen die de ander in de eigen kracht zetten. Probeer niet probleemoplossend, maar oplossingsgericht te werken.

Leestips

- Wesdorp, L.P. & Jungmann, N. (2016) *Werkwijzer Gespreksvoering. Hoe activeer je mensen om over hun schulden in gesprek te gaan?* Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Bannink, F. (2013) *Oplossingsgerichte vragen; handboek oplossingsgerichte gespreksvoering.* Amsterdam: Pearson.
- Bartelink, C., (2013) *Wat werkt: Oplossingsgerichte therapie.* Utrecht: NJI.
- Visser, C., (2013) *Progressiegericht werken; oplossingsgericht vooruit.* Drieber-gen-Rijsenburg: Just in Time Books.

22 Wat zijn schaalvragen en hoe gebruik ik ze?

Een bijzonder soort vragen zijn schaalvragen. Ze worden verschillend gebruikt in motiverende en oplossingsgerichte gesprekstechnieken. Ze hebben veel toepassingsmogelijkheden en zijn effectief om snel inzicht te krijgen in complexe situaties. Bij een schaalvraag vraagt de professional de klant een cijfer te geven tussen de 1 en de 10. Mensen geven intuïtief een cijfer. Wanneer je doorvraagt op het antwoord krijg je vaak snel en veel informatie.

Een schaalvraag werkt voor een deel tegen intuïtief. Mensen zijn geneigd de 10 als norm te zien en zich te richten op de overbrugging tussen het huidige cijfer en die 10. Als je vraagt waarom een klant een bepaald aspect geen 10 geeft, ontlok je de verkeerde argumenten en praat iemand zich juist steeds verder van die 10 af. Als je vraagt "wat maakt dat iemand het geen lager cijfer geeft", gaat iemand zelfversterkende uitspraken doen. En dat is vaak wat je als professional wilt bereiken[71].

Soorten schaalvragen

Schaalvraag ten aanzien van motivatie
- Professional: "Op een schaal van 1 tot 10, hoe graag wil je van je schulden af?"
- Klant: "Een 7."
- Professional: Niet: "Waarom geen 10?", maar wel:" Wat maakt dat je dat geen 5 geeft?"

Schaalvraag ten aanzien van kunnen
- Professional: "Op een schaal van 1 tot 10, hoe groot acht je de kans dat dat je lukt?"
- Klant: "Een 5."
- Professional: "Wat maakt dat het geen 3 is?" en "Wat heb je nodig om er een 6 van te maken?"

Schaalvraag ten aanzien van gereedheid/noodzaak/urgentie
- Professional: "Op een schaal van 1 tot 10, hoe belangrijk is het voor je om nu daadwerkelijk te veranderen?"
- Klant: "Een 9."
- Professional: "Prima. Heel goed!" en "Wat maakt dat het al een 9 is en bijvoorbeeld geen 7?"

Figuur 6

Effectieve en niet-effectieve vervolgvragen

Professional: **Op een schaal van 1 tot 10 hoe belangrijk is het voor je om je schulden definitief op te lossen?** Klant: **Een 7!**	
Niet effectief vervolg Klant geeft argumenten tegen gewenste verandering.	**Effectief vervolg** Klant geeft argumenten voor gewenste verandering.
Professional: Waarom geen 10? Klant: Omdat dat van me vraagt dat ik een schuldenregeling in moet en ik heb geen zin om van leefgeld te leven. Bovendien heb ik net een nieuwe relatie en daar wil ik me eerst op richten.	**Professional: Wat maakt dat je het geen 5 geeft?** Klant: Omdat ik ook wel zie dat de druk alleen maar toeneemt. Ik heb net een nieuwe relatie en ze wil misschien wel bij me komen wonen, dus ik moet er niet aan denken dat ik mijn huis wordt uitgezet.

Schaalvraag ten aanzien van doelbereiking

- Professional: "Op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor de situatie dat het probleem het meest aanwezig is en 10 voor de situatie dat het probleem helemaal is opgelost, waar sta je dan nu?"
- Klant: "Nog maar een 4."
- Professional: "Dat is al een goede eerste stap. Hoe ben je al zover gekomen? Wat ga je doen om een stapje verder te zetten? Hoe ziet die situatie eruit? Wat doe jij dan anders? Wie kan je daarbij helpen? Zijn er ook momenten dat het cijfer hoger is en wat doe jij of wat doen anderen dan anders?"

Af en toe komt het voor dat mensen zeggen dat ze op de 1 staan. In dat geval kun je als professional niet vragen wat maakt dat het geen lager cijfer is of hoe het gelukt is om al op 1 te staan. Wat dan wel te doen? Afhankelijk van het type schaalvraag zijn er meerdere mogelijkheden. Soms is het een manier van de klant om te laten merken hoe erg hij de situatie vindt. In dat geval kan je hem het beste erkenning geven ("het valt niet mee", "je ziet het somber in"). Vaak is het ook zinvol een zogenoemde *coping*vraag te stellen, zoals "hoe lukt het je om toch door te gaan onder deze omstandigheden?". Een copingvraag helpt klanten nieuwe energie te vinden en te praten over eigen kracht. Een andere optie is toch nog onder de '1' van de klant door te gaan (te 'onderdrijven') met uitspraken als "dus het is kansloos" of "dus je ziet echt geen enkele reden" of "dus het lukt niemand om uit deze problemen te komen" en hopen dat de klant dan toch terugveert.

Leestip

- Wesdorp, P. (2013), *Werkwijzer wijzer naar werk; een werkwijzer voor coachen en begeleiden*, Den Haag: SBCM.

Figuur 7

De werking van schaalvragen



23 Hoe luister ik op een effectieve manier?

Het stellen van open vragen leidt er in de meeste gevallen toe dat de klant zijn verhaal gaat vertellen. Slimme open vragen leiden ertoe dat je de klant activeert. Vanuit de gidsende basishouding is het belangrijk en respectvol om goed naar de klant te luisteren. Als je met een leeg hoofd luistert (en niet bezig bent met je volgende vraag) kan je de ander onverdeelde aandacht geven. Zo geef je blijk van daadwerkelijke interesse in het perspectief van de klant. Het gaat er om niet alleen te luisteren naar de feiten (cognitief luisteren), maar ook te luisteren naar de gevoelens en behoeften achter de feiten (affectief luisteren). Het waarnemen van houding en lichaamstaal zijn ook onderdeel van het luisteren.

Reflecteren als gesprekstechniek

Je kunt aan de klant laten merken dat je luistert door door te vragen. Een andere effectieve gesprekstechniek is het gebruiken van reflecties, waarmee je onder woorden brengt wat de klant probeert te zeggen. Het is ook het 'onder water luisteren': benoemen van wat iemand niet zegt, maar wel bedoelt. Je luistert tussen de regels door en daarmee ondertitel je als het ware het gesprek. Door deze ondertitels terug te geven aan de klant, houd je de klant als het ware een spiegel voor. Die voelt zich enerzijds gehoord en anderzijds uitgenodigd of soms uitgedaagd meer te vertellen[72].

Reflecteren: stellend, kort en selectief

Reflecties hebben de vorm van een stelling. Ze gaan over de ander. Ze kunnen dan ook het beste in de 'jij'- of 'u'-vorm worden geformuleerd. Wanneer een klant zegt: "Ik denk dat ik dat volgende week wel ga doen" dan is een reflectie bijvoorbeeld "Je weet het niet zeker". Deze reflectie maakt de klant bewust van zijn twijfeltaal. Let op: Er staat geen vraagteken achter. Een vraag kan weerstand opwekken en getuigt van minder goed begrijpen. Een reflectie is stellend en loopt in toon af. Reflecties zijn zo kort mogelijk om de ander in de flow van zijn gesprek te houden en direct aan te spreken. Dus: "Je vindt het lastig" en niet "ik kan me voorstellen dat je dat lastig vindt" en ook niet "klopt het dat je dat lastig vindt?".

Door te reflecteren daag je de klant uit te reageren: bevestigen, ontkennen, aanvullen of nuanceren. Je mag er met je reflectie naast zitten. De klant corrigeert zijn spiegelbeeld wel. Reflecteren doe je selectief. Je kiest zelf waarop je reflecteert, welke elementen in het antwoord je versterkt en geeft daarmee richting aan het gesprek. Er zijn verschillende soorten reflecties met verschillende doelen/effecten. Het volgende schema geeft dit met een voorbeeld weer.

Feitelijk is samenvatten een speciale vorm van reflecteren; je reflecteert op het verhaal dat een klant je vertelt. Een samenvatting structureert, ordent en geeft het verhaal van de klant weer. Idealiter reik je met een samenvatting de klant zijn eigen verandertheorie aan: een voor de klant logische redenering op basis van zijn eigen argumenten om een bepaald gedrag te gaan vertonen.

Tip

- Luisteren en reflectief luisteren zijn krachtige gesprekstechnieken om de klant aan te zetten tot gedragsverandering. Reflectief luisteren is een lastige techniek voor professionals die zich hebben aangeleerd vanuit een 'ik-boodschap' te spreken ("ik kan me voorstellen dat..." of "ik hoor je zeggen dat..."). Het inslijten van een nieuwe gesprekstechniek vergt oefening.

Figuur 8

De toepassing van reflecties



Figuur 9

Voorbeelden van reflecties

Uitspraak klant "Ik wil best van mijn schulden af, maar u begrijpt toch ook wel dat ik van een paar tientjes in de week niet kan leven?!"	
Type reflectie	**Voorbeeld**
Eenvoudige reflectie: Geeft de klant in wat andere woorden terug wat hij zegt om te laten zien dat je luistert en hem probeert te begrijpen. Kan in de vorm van een kort samenvattend statement.	"Van een paar tientjes kan je niet rondkomen."
Gevoelsreflectie: Geeft de gevoelslading van de opmerking terug.	"Je bent bang dat je dat niet voor elkaar krijgt."
Verzwakkende reflectie: Zwakt de emotie af om daarmee de weg te openen om weer na te kunnen denken over verandering.	"Daar zie je een beetje tegenop."
Versterkende reflectie: Vergroot de emotie en heeft een uitlokkend effect op de ander om de emotie juist weer kleiner te maken ("nou zo erg is het ook weer niet").	"Dus dan blijf je die schulden maar achter je aanslepen."
Dubbelzijdige reflectie van conflict: Geeft beide zijden van de uitspraak en spiegelt de ambivalentie van de ander terug.	"Aan de ene kant wil je het aanpakken en aan de andere kant wil je niet door de zure appel heen bijten."
Sturende reflectie: Gebruikt de uitspraak van de ander om hem richting een oplossing te leiden en aan te moedigen tot gedragsverandering.	"Je wilt graag weten hoe het anderen wél lukt om van zo weinig geld rond te komen."



5 Hoe versterk je de motivatie en ondersteun je actie?

24 Wat motiveert klanten om hun schulden aan te pakken?

Sommige mensen melden zich met hun schuldenprobleem omdat er een huisuitzetting of een afsluiting dreigt. Andere mensen melden zich omdat ze een partner hebben gevonden die ze niet met de schulden willen opzadelen. Weer anderen melden zich omdat ze vinden dat het hebben van zulke schulden eigenlijk niet bij hun waardenstructuur past. Het zijn allemaal motieven om in beweging te komen, maar wat zegt dit over de mate waarin zij gemotiveerd zijn?

Tussen moeten en willen

Klanten komen in actie omdat ze *willen* of omdat ze *moeten*. Dat is een belangrijk onderscheid. In de zelfdeterminatietheorie, een invloedrijke theorie over motivatie, wordt het onderscheid gemaakt tussen autonome en gecontroleerde motivatie[73].

Autonome motivatie (willen)
Wanneer klanten iets doen omdat ze het zelf willen, is hun motivatie autonoom. Ze doen iets zonder enige vorm van druk of dwang, omdat ze het leuk, nuttig, interessant of belangrijk vinden of omdat het past bij hun waarden. Ze staan er zelf achter en de emoties bij het gedrag zijn plezierig. Er is weinig wilskracht nodig voor zaken waar klanten autonoom voor gemotiveerd zijn.

Gecontroleerde motivatie (moeten)
Wanneer klanten iets doen omdat ze het moeten van zichzelf of van anderen, is er sprake van gecontroleerde motivatie. Ze voelen zich onder druk gezet, gedwongen of verleid (beloning). Soms zijn het niet anderen die de klant belonen of straffen maar de klant zelf: hij is trots op zichzelf of krijgt een schuldgevoel. Bij gecontroleerde motivatie ervaart de klant altijd interne of externe druk. Er is veel minder aanvaarding van het gedrag en de emoties bij het gedrag zijn onplezierig. Er is veel meer wilskracht voor nodig om het gedrag te starten en vol te houden[74].

Van deze twee vormen is autonome motivatie de sterkste, omdat daarbij de drie universele psychologische basisbehoeften zijn ingevuld. Het vergroten van de autonome motivatie is dan ook een effectieve manier van gedragsbeïnvloeding.

Motivatie is gegrondvest in drie psychologische basisbehoeften
De bouwstenen voor motivatie zijn de drie universele psychologische basisbehoeften van de mens:
1. De behoefte aan autonomie,
2. De behoefte aan betrokkenheid,
3. De behoefte aan competentie.

Ad 1 Behoefte aan autonomie
Niemand wil een marionet zijn. Dat mensen behoefte hebben aan autonomie, komt omdat het voor mensen belangrijk is om zichzelf als bepalend te zien voor hun acties (“ik kies ervoor dit te doen”). Het is de behoefte om invloed uit te kunnen oefenen, om controle te houden over het eigen leven, om eigen richting en voorkeuren te volgen, om dingen te doen die zelf gekozen zijn, om eigen doelen te stellen en eigenaar te zijn van de eigen ontwikkeling. Als professional kun je deze basisbehoefte invullen door onder meer niet te dwingen (‘je moet’), klanten keuzemogelijkheden en invloed te geven (vaak binnen kaders), eventueel uit te leggen waarom er geen keuze is en empathie te hebben voor de negatieve gevoelens van de klant als diens autonomie in het gedrang komt.

Ad 2 Behoefte aan betrokkenheid
De behoefte aan betrokkenheid of verbondenheid wordt gedefinieerd als de wens ergens bij te horen, om ons positief verbonden te voelen met anderen die bij ons betrokken zijn. Mensen vinden het vervelend om buitengesloten te worden. De wens om ons onderdeel te voelen van een groep of gemeenschap en iets te betekenen voor anderen is sterk. Deze relationele verbondenheid verklaart waarom mensen soms schijnbaar tegen hun eigen belang handelen. Het is een belangrijke bron van zingeving. Als professional kun je deze behoefte invullen door onder meer betrokken te zijn , interesse te tonen in de ander (open vragen, empathisch luisteren) en te laten merken dat je je bekommert om het welbevinden van de ander.

Ad 3 Behoefte aan competentie
De behoefte aan competentie heeft te maken met iemands geloof in eigen kunnen en vertrouwen in de effectiviteit van het eigen handelen (‘ik kan dit doen’). Het gaat om het gevoel van ‘meesterschap’, om de erkenning van vakbekwaamheid, wijsheid en ervaring.

Mensen die zich competent voelen, durven hun omgeving te verkennen, nieuwe ontwikkelingen aan te gaan en passen zich gemakkelijker aan hun omgeving aan. Om te willen veranderen moeten mensen geloven dat de verandering zowel belangrijk als mogelijk is. Dat vergt vertrouwen dat ze vaardigheden die ze niet bezitten nog kunnen ontwikkelen. Als professional kun je deze behoefte invullen door onder meer een duidelijke en consistente structuur te bieden in het proces, door klanten haalbare uitdagende taken te geven, door te reflecteren op de eigen kracht van de klant en door samen leerdoelen te stellen (vraag 28).

Tips
- Het is belangrijk onderscheid te maken tussen klanten die ‘willen’ en klanten die ‘moeten’. Veel klanten melden zich omdat ze moeten. In feite is hun motivatie niet erg sterk. Zodra de druk van het moeten wegvalt, is er ook een grote kans dat zij afhaken. Deze klanten zijn daardoor niet zondermeer voldoende gemotiveerd voor een meerjarige schuldenregeling.
- Als je in je begeleiding van de klant inzet op de invulling van de psychologische basisbehoeften, kan de autonome motivatie van de klant worden versterkt en kan hij gemotiveerd raken om zijn schulden met een schuldregeling structureel op te lossen.

Leestips
- Jungmann, N. e.a. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties.* Utrecht: Hogeschool Utrecht (het theoretische afsluitende hoofdstuk).
- Dam, Van A. (2014), *Werkwijzer gespreksvoering, sturen op zelfsturing door confronteren en motiveren*, Utrecht: Divosa.
- Kuiper, M., & Laat, de H. (2010), *Van adviseren naar motiveren,* Utrecht: Nibud.
- Visser, C., (2013), *Progressiegericht werken; oplossingsgericht vooruit,* Driebergen-Rijsenburg: Just in Time Books.
- Wesdorp, P. (2013), *Werkwijzer wijzer naar werk; een werkwijzer voor coachen en begeleiden*, Den Haag: SBCM.

25 Hoe vergroot ik de motivatie van de klant?

Veel klanten melden zich met schulden omdat ze min of meer gedwongen worden. De ervaring leert ook dat ze vaak weer stoppen met bewegen zodra de dwang wegvalt. Het risico is dat er een patroon van repeterende crises optreedt en dat de klant niet structureel aan zijn financiële problemen werkt. Wat kun je doen om de motivatie te versterken, zodat de klant ook echt wil en niet alleen moet? In vraag 24 kwam aan de orde dat het effectief is om in de begeleiding rekening te houden met de psychologische basisbehoeften die ten grondslag liggen aan motivatie. Maar er zijn nog meer mogelijkheden. Overtuigen werkt in ieder geval niet.

Verken de beslissingsbalans
Veranderen heeft altijd voor- en nadelen. Klanten zijn dan ook vaak ambivalent. Ze willen of moeten wel, maar.... We denken vaak dat de klant zijn argumenten wel op een rijtje heeft, maar de ervaring leert dat een klant in het gesprek vaak ook dingen over zichzelf leert. Door de klant te vragen zoveel mogelijk voor- en nadelen van de huidige situatie én de gewenste situatie (de verandering) te benoemen, krijgt hij een beter beeld van zijn motieven. Door te vragen wat de nadelen zijn van de huidige situatie en wat maakt dat de klant die zaken nadelig vindt, ervaren komen vaak ook waarden in beeld die de verandering waardevol maken voor de klant zelf of voor betekenisvolle anderen. Door bijvoorbeeld ook te vragen wat de

gewenste situatie kan opleveren voor zowel de klant als diens directe omgeving, komen ook sociale redenen om te veranderen in beeld. Ook door te vragen wat voor iemand de 'stok' (pijn, zorg, angst) is om te veranderen en wat voor iemand de 'wortel' of de 'worst' (dromen, waarden en doelen) is om te veranderen, ontstaat er meer inzicht in de beslissingsbalans.

Vergroot de discrepantie

Mensen vinden het belangrijk dat wat ze doen overeenkomt met wat ze zeggen of denken. Wie zegt aan zijn vrijheid te hechten en zich alleen maar dieper in de schulden werkt is niet consistent. Wie zegt alles over te hebben voor zijn partner, maar zich niets aantrekt van haar zorgen over de financiën is eveneens niet consistent. Wanneer iemand niet consistent is levert, dit stress op. Die stress is vaak een manier om verandering te creëren. Wanneer je de discrepantie tussen wat iemand zegt en wat iemand doet vergroot, neemt dit gevoel van stress toe.

Je kunt de discrepantie blootleggen tussen wat de klant enerzijds zegt belangrijk te vinden en anderzijds doet. Niet op een beschuldigende manier, maar vanuit de juiste basishouding op een onderzoekende manier. Onderzoek wijst uit dat mensen de neiging hebben die inconsistentie weer op te heffen. Naarmate het lukt om inconsistentie aan te tonen tussen waarden en gedrag, zal de klant veelal zijn gedrag aanpassen in plaats van zijn waarden, omdat onze waarden dichter bij onze identiteit liggen. Je kunt de discrepantie vergroten met bijvoorbeeld de volgende vragen:

- Wat is het ergste wat er kan gebeuren als je zo doorgaat en is dat ook wat je wilt? (toekomst)
- Hoe was het vroeger toen je nog geen financiële zorgen had in vergelijking met nu en wat vind je daarvan? (verleden)
- Hoe verhoudt zich jouw gedrag tot de waarde X (bijvoorbeeld vrijheid) die je ook belangrijk vindt? (waarden)
- Hoe verhoudt jouw gedrag zich tot het feit dat je ook een eigen woning wilt hebben en een gezin wilt stichten? (doelstellingen)
- Hoe verhoudt jouw gedrag zich tot de zorgen die je partner zich erom maakt? (relevante anderen)
- Hoe verhoudt jouw uitgavenpatroon zich tot wat voor andere mensen normaal is? (normen)
- Hoe verhoudt het feit dat je denkt dat je zo wel door kunt gaan zich tot allerlei onderzoek dat aantoont dat schulden steeds verder escaleren? (relevante informatie)

Figuur 10

Beslissingsbalans

	Voordelen	Nadelen
Schulden niet oplossen		
Schulden wel oplossen		

Tips

- Probeer de motivatie van de klant te versterken door op zoek te gaan naar de eigen argumenten van de klant om te veranderen en niet door hem te overtuigen van het belang van de verandering.
- Probeer waarden te achterhalen die voor de klant belangrijk zijn en zet zijn huidige gedrag af tegen deze waarden of probeer ze te koppelen aan het gewenste gedrag. Waarden liggen immers vaak diep in de persoon besloten. Mensen veranderen eerder hun gedrag dan hun waarden.

Leestip

- Miller, W. & Rollnick, S. (2014), *Motiverende gespreksvoering; mensen helpen veranderen,* Ekklesia, 3e editie.

26 Hoe gebruik ik het Denkraam Schulden?

Het Denkraam Schulden is een hulpmiddel voor professionals, vrijwilligers en klanten, waarmee klanten een afweging kunnen maken over het al dan niet structureel oplossen van hun schulden. Klanten willen vaak wel van de negatieve gevolgen van de schulden af (de deurwaarders, de afsluitingen, de huisuitzettingen, de gijzelingen), maar dat is nog iets anders dan structureel je schulden oplossen en komen tot een duurzame oplossing. Dat laatste vergt van klanten veel motivatie, wilskracht en geloof in eigen kunnen. Klanten in een minnelijk traject komen gedurende langere tijd rond van een erg laag inkomen (weekgeld) en moeten ook daarna financieel gezond gedrag vertonen.

Het Denkraam nodigt klanten uit om daar op een gestructureerde manier over na te denken. Verschillende technieken uit deze handreiking zijn terug te vinden. Het Denkraam start met een schaalvraag (vraag 22) en laat klanten nadenken over de impact van de schulden op de korte en de lange termijn en op verschillende domeinen van hun leven. Klanten met schulden zijn vaak georiënteerd op de korte termijn en op datgene waar zij een gebrek aan hebben (geld). Zij hebben zelf minder de neiging na te denken over de langere termijn en over de impact van schulden op andere levensdomeinen. Ook de voor- en nadelen van het oplossen van schulden komen aan de orde in het denkraam. Wie tot de slotsom komt dat het voldoende belangrijk is om structureel aan zijn schulden te werken, kan (leer)doelen stellen en acties plannen[75]. Pas daarna komen de eventuele obstakels aan de orde en welke strategieën de klant heeft om daarmee om te gaan[76]. Wat kan hij zelf al, wat moet hij nog leren en waar heeft hij ondersteuning van anderen bij nodig?

27 Hoe ga ik om met eventuele weerstand?

Plotseling uit een klant allemaal bezwaren. Hij reageert geïrriteerd, spreekt je tegen, onderbreekt je, verandert van onderwerp, trekt je deskundigheid in twijfel, zwijgt of doet alleen maar alsof hij mee gaat werken. Je hebt te maken met weerstand. Vanbinnen ben je geïrriteerd, teleurgesteld, misschien wel een beetje boos. Je natuurlijke reflex is om (nog) harder te gaan duwen, om met extra moeite je punt te maken, bijvoorbeeld door nog eens uiteen te zetten wat het belang en de voordelen van de verandering, of de consequenties van niet veranderen zijn. Het gevolg is vaak dat de klant de hakken alleen nog maar dieper in het zand zet.

Weerstand als tegendruk op druk

Goed kunnen omgaan met weerstand is een belangrijk aspect van het werk van de sociale professional. Want weerstand staat verandering in de weg. De mate waarin weerstand

ontstaat en toe- of afneemt, is in hoge mate afhankelijk van jouw gesprekstijl. Weerstand is tegendruk; een reflex waarmee mensen op druk reageren. Met weerstand zegt iemand eigenlijk: "je duwt te hard, je gaat te snel, het gaat niet naar mijn zin, je wilt iets anders dan ik, je zit te drammen, ik wil hier nog niet over praten, we werken niet goed samen".

Hoe weerstand ontstaat

Weerstand ontstaat onder andere als je te veel haast hebt, de ander probeert te overtuigen, doet alsof je het allemaal beter weet, de klant bekritiseert, veroordeelt of verwijten maakt, geen echte belangstelling voor de klant hebt, of de ander aan een kruisverhoor onderwerpt, de ander in een hokje plaatst of de ander ongevraagde oplossingen biedt.

Effectief omgaan met weerstand

Veer mee met weerstand, en zie weerstand als een signaal van iets wat voor de klant belangrijk is. Manieren om dat effectief te doen zijn:

Eenvoudige reflectie: door het gevoel van onvrede van de klant te erkennen, vermijd je dat de klant een defensieve houding blijft aannemen.
"Het overvalt je dat dan ook je auto weg moet."
"Je ziet het niet meteen zitten om er mee aan de slag te gaan."

Tweezijdige reflectie: je benadrukt beide kanten van de ambivalentie van de klant.
"Aan de ene kant wil je graag het goede voorbeeld geven aan je kinderen, maar aan de andere kant vind je het moeilijk om een stuk soberder te leven."

Versterkte reflectie: op een versterkte of overdreven manier weerspiegel je wat de klant zegt, met de bedoeling nuancering door de klant uit te lokken.
"Je denkt dat je het nog wel een keer op een huisuitzetting kunt laten aankomen."
Herkaderen: je geeft een nieuwe betekenis of interpretatie aan een uitspraak van de klant om er een meer positieve betekenis aan toe te kennen.
"Je reageert zo fel omdat je je zorgen maakt over het welzijn van de kinderen."
"Je neigt ernaar om op te geven, maar uit al je pogingen maak ik op dat het wel heel belangrijk voor je is."

Keuzevrijheid: je geeft aan dat de klant zelf de verantwoordelijkheid en keuzevrijheid heeft.
"Wat je met de informatie doet is je eigen keuze."

Focus verleggen: door de aandacht af te leiden van aspecten die een struikelblok lijken, gaat de klant om de barrière heen.
"Je hoeft hier ook nu geen besluit over te nemen, laten we eerst eens kijken naar...."

Maatwerk bij weerstand

Sommige klanten reageren agressief (sputteren, vallen in de reden, dreigen). Anderen zijn trots (arrogant, bluffen, bagatelliseren), weer anderen zijn onderdanig (praten mee, ontwijken) en weer anderen zijn teruggetrokken (zwijgen, vaag). Ze vergen elk een eigen aanpak met een eigen accent. Bij agressieve klanten kun je erkenning geven voor het gevoel door middel van reflecties. Bij trotse klanten kun je doorvragen op hun zienswijze en ze wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid. Bij onderdanige klanten kun je de klant zelf met oplossingen laten komen en de klant wijzen op inconsistenties in zijn verhaal. Bij teruggetrokken klanten kun je vragen stellen, reflecties geven en de ander het gevoel geven van dat je hem accepteert.

Tips

- Probeer bij weerstand niet in de valkuil te trappen om in discussie te gaan, te argumenteren, de expert te spelen ("ik weet wel wat goed voor je is"), te pleiten voor iets, te bekritiseren of op te geven. Zie weerstand ook als een kracht van de klant en kies een effectieve strategie om er mee om te gaan.
- Bedenk dat weerstand iets anders is dan het hebben van bezwaren tegen de verandering. Bezwaren horen nu eenmaal bij de ambivalentie over de verandering. Weerstand kan ook voortvloeien uit het feit dat iemand druk ervaart om te veranderen en zich niet zozeer tegen de verandering, maar tegen de druk om te veranderen verzet.

Leestips

- Veen, van der, M. & Goijarts, F. (2012) *Motiverende gespreksvoering voor sociaal-agogisch werk, coachen bij gedragsverandering*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Rosenberg, M.B. (2012) *Geweldloze communicatie, ontwapenend, doeltreffend en verbindend*. Rotterdam: Lemniscaat.

28 Hoe stel ik doelen met de klant?

Als de klant eenmaal weet wat hij wil, kan hij doelen gaan stellen. In vraag 18 hebben we bepleit dat het belangrijk is doelen te stellen over verschillende levensdomeinen, omdat daarmee de samenhang inzichtelijk wordt. Op basis van die samenhang kan de klant bovendien verbanden leggen die motiverend werken. We hebben bepleit dat het belangrijk is de doelen te vertalen in kleinere subdoelen. Het is belangrijk dat een doel concreet is, want dat helpt om de aandacht te focussen en acties te kiezen om het doel te bereiken. Hoe concreter het doel, hoe beter. SMART noemen we dat[77].

Twee soorten doelen

In de doelstellingsliteratuur worden onderscheiden twee soorten doelen: prestatiedoelen en leerdoelen. Bij een prestatiedoel streef je naar een positieve beoordeling van je competenties en vermijd je negatieve beoordelingen. Als je een leerdoel stelt, wil je ergens beter in worden.

Het blijkt dat mensen voor wie een prestatiedoel wordt geformuleerd – ik ga afspraken maken met mijn schuldeisers – hulpeloos reageren op falen. Ze zijn geneigd het op te geven, hun slechte prestaties te wijten aan factoren buiten henzelf of zichzelf te labelen en te veroordelen. Als mensen een leerdoel meekrijgen – ik ga leren hoe ik die schuldeisers zo ver kan krijgen om afspraken met me te maken – dan reageren ze anders op een slecht resultaat. Ze zien dat dan als een indicatie dat ze een andere strategie moeten zoeken of dat ze meer inspanning moeten leveren.
Voor mensen met een leerdoeloriëntatie maakt het niet uit of vinden dat ze een lage capaciteit of een hoge capaciteit hebben ten aanzien van wat ze aan het leren zijn. Dus of ze nu denken dat ze ergens al goed in zijn of juist niet zo goed, ze laten zich niet uit het veld slaan door fouten, maar zetten door, blijven het leren leuk vinden, blijven nieuwe moeilijke uitdagingen zoeken. Maar mensen die een prestatiedoel hebben en van zichzelf denken dat ze niet zo goed zijn in de benodigde vaardigheid geven het snel op na falen, zien het falen als een bewijs van hun lage capaciteit en vertonen hulpeloze reacties. Mensen die een prestatiedoel hebben en van zichzelf denken dat ze goed zijn in de betreffende vaardigheid zetten juist wel door, net als de mensen die een

leerdoel hebben.
Verder blijkt uit onderzoek dat mensen met leerdoelen creatiever zijn in het oplossen van nieuwe problemen dan mensen met prestatiedoelen. Mensen met leerdoelen staan open voor feedback, ervaren positievere emoties omdat ze het leren leuker vinden en worden creatiever en slimmer in het oplossen van problemen die relatief nieuw zijn.

Leerdoelen werken beter
Je kunt met de klant dus beter leerdoelen stellen dan prestatiedoelen. Probeer vage leerdoelen ("ik wil leren rondkomen van een klein budget") te concretiseren ("ik wil leren een week boodschappen te kunnen doen van 40 euro").

Tip
- Probeer leerdoelstellingen met de klant af te spreken, zeker als deze een gebrekkig geloof in eigen kunnen heeft. Dat vergroot de kans dat de klant zich ervoor blijft inzetten het doel te bereiken. Evalueer geregeld wat er al geleerd is en bekrachtig het gedrag van de klant.

Leestips
- Dam. Van A., (2009), *De kunst van het falen; hoe je door effectief te leren succesvol kunt presteren,* Amsterdam: Ambo.
- Dweck C., (2013), Mindset, de weg naar een succesvol leven, Amsterdam: SWP.
- Elliott E., & Dweck C. (1988), Goals: an approach to motivation and achievement, in: *Journal of Personality and Social Psychology,* pp. 5-12.
- Noordzij, G. (2006), *Effecten van doeloriëntaties op re-integratie: een interventiestudie bij werkzoekenden,* Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Noordzij, G. (2013), *Motivating and Counseling the Unemployed,* Erasmus Universiteit, Ridderkerk: Ridderprint.
- Schlundt Bodien G. (2014), *Ontwikkel je mindset; progressiegericht aan het werk,* Culemborg: Van Duuren.

29 Hoe zorg ik dat de klant actie onderneemt en volhoudt?

The road to hell is paved with good intentions is een bekend aforisme. In de psychologie is al langer bekend dat er vaak een kloof zit tussen intentie en gedrag. Deze kloof wordt veroorzaakt doordat mensen zich voornemen iets te gaan doen, maar het uiteindelijk niet doen of niet afmaken. Je kunt dus als sociale professional een klant gemotiveerd hebben om zijn papieren te ordenen en aan te leveren, maar na verloop van tijd moeten vaststellen dat de klant niets gedaan heeft. Of je hebt een klant gemotiveerd zijn onwenselijke financiële gewoontegedrag te veranderen. Na een tijdje stel je vast dat de wil er wel was, maar dat het gewoontegedrag niet is veranderd. Nieuwe intenties en concrete doelen blijken dan toch niet sterk genoeg om oude gedragspatronen, gebaseerd zijn op gewoontes, te doorbreken.

Vier struikelblokken tussen 'willen' en 'doen'
Onderzoek laat zien dat er vier belangrijke oorzaken zijn die deze kloof tussen 'willen' en 'doen' verklaren. In de eerste plaats kunnen klanten falen om te starten. In de tweede plaats kunnen klanten onderweg 'ontsporen' bijvoorbeeld door invloeden van buitenaf. In de derde plaats kan het zijn dat ze zich niet los kunnen maken van oude (onproductieve) gewoontes. In de laatste plaats kunnen ze overbelast raken omdat ze teveel dingen tegelijk willen veranderen[78]. Zeker bij klanten met schulden kan de 'mentale bandbreedte' snel overbelast raken[79].

Als-dan plannen helpen om 'willen' te vertalen in 'doen'
Gelukkig biedt de psychologie ook handvatten om een brug te slaan tussen het stellen van doelen en het realiseren van doelen. Om de kans te vergroten dat goede voornemens ook echt worden omgezet in doelgerichte acties kun je werken met als-dan plannen. De wetenschappelijke term voor een dergelijk als-dan plan is implementatie-intentie. Als-dan plannen zijn actieplannen die aangeven waar, wanneer en hoe iemand bepaald gedrag zal uitvoeren.

Een als-dan plan ziet er zo uit: "Als ik in situatie X komt, dan zal ik gedrag Y vertonen." Idealiter zoek je een koppeling met bestaand gedrag of een bestaande routine: "als ik 's avonds dan toch mijn mail check, werk ik direct even mijn financiële administratie bij om grip te houden." Door de koppeling aan een al bestaande regelmatige gewoonte worden de nieuwe gedragingen een soort nieuwe gewoonte. Door het gebruik van als-dan plannen zullen mogelijke afleidingen eerder genegeerd worden.

Een ander voordeel van een als-dan plan is dat klanten uitgedaagd worden na te denken over het gedrag dat nodig is om de intentie in doelgerichte actie om te zetten (mentale representatie). Zij visualiseren het gewenste gedrag en activeren daarmee ook de hersencircuits om het gewenste gedrag straks te kunnen vertonen.

Voor een effectief als-dan plan is het belangrijk dat de situatie die het gedrag moet *triggeren* goed herkenbaar is en dat de klant betrokken is bij het bedenken van zowel de intentie als het als-dan plan. Belangrijk is dat iemand vooral een afspraak met zichzelf maakt om zich op een bepaalde doelgerichte manier te gedragen, en niet zozeer een afspraak met jou als professional. Ook helpt het als het plan bekend wordt gemaakt aan een sociale steunomgeving.

Tips
- Als een klant een doel heeft vastgesteld dat hij wil bereiken, maak dan ook direct samen een als-dan plan waarin is uitgewerkt waar, wanneer en hoe de klant zich moet gedragen om het doel te bereiken. Bepaal ook welke situatie de trigger vormt voor dat gedrag.
- Een als-dan plan is ook goed bruikbaar om de klant voor te bereiden op eventuele obstakels op de weg naar een doel. Je maakt dan een afspraak zoals "als X gebeurt, doe ik Y". Bijvoorbeeld "als er loonbeslag wordt gelegd, dan meld ik me direct bij de sociale raadslieden voor een check of het beslag correct is gelegd." De kracht van een als-dan plan is dat door het plan de situatie de reactie bepaalt en ervoor zorgt dat deze direct, als een reflex, optreedt.

Leestips
- Adriaanse, M.A. (2009), *Planning to break habits; efficacy, mechanisms, and boundary conditions of implementation intentions targeting unhealthy snacking habits,* Utrecht: Universiteit van Utrecht.
- Gollwitzer, P. M., & Oettingen, G. (2013). Implementation intentions. In M. Gellman & J. R. Turner (Eds.), In: *Encyclopedia of behavioral medicine* (pp. 1043-1048). New York: Springer-Verlag.

30 Hoe werk ik met groepen klanten?

Aan het samenbrengen van klanten in groepen zijn legio voordelen verbonden. Niet alleen is het een efficiënte manier van omgaan met beperkt beschikbare capaciteit, maar groepen

bieden bijvoorbeeld ook steun (bijvoorbeeld voor het ondernemen van acties) en sociale controle aan de deelnemers. Uit groepen halen mensen erkenning en herkenning, door de omgang met lotgenoten. Groepen laten de deelnemers kennismaken met oplossingen en successen van anderen, helpen een sociaal isolement te doorbreken, creëren ruimte voor feedback door anderen dan professionals, dragen bij aan het ontwikkelen van een eigen identiteit in relatie tot anderen en bieden ruimte om bepaalde (sociale) vaardigheden te oefenen.

Ondanks de voordelen die groepsgewijs werken kan bieden, is het niet vanzelfsprekend dat deze voordelen ook optreden. Groepen waarin deelnemers zich niet veilig voelen, die gedomineerd worden door een of meer ongemotiveerde deelnemers, waarin conflicten niet beslecht worden maar telkens weer oplaaien en waarin niet iedereen zijn inbreng kan hebben, zijn weinig effectief. Daarnaast zijn er voor sommige deelnemers contra-indicaties om aan groepen deel te nemen[80].

Om greep te hebben op het effect van groepen is kennis van groepsdynamiek vereist. Maar allereerst is het van belang te bedenken wat er in de groep moet gebeuren. Het is belangrijk de groep zo samen te stellen dat deelnemers ongeveer dezelfde behoefte en vraagstukken hebben. Dat maakt het ook mogelijk om heldere doelstellingen te formuleren en een programma te maken dat voor iedereen aantrekkelijk is en waarin men elkaar als 'lotgenoot' treft.

Hoofd-, hart- en handengroepen

Hoofdgroepen richten zich op het verwerven van kennis en inzicht, en het overdragen van informatie. Met de aangereikte kennis en de inzichten kan de deelnemer beter(e) keuzes maken. De groep kan vrij groot zijn. De interactie tussen de groepsleden is minder van belang.

Hartgroepen richten zich op de verwerking van gevoelens en ervaringen van de groepsleden. Deelnemers delen die met elkaar, wat de emotionele draagkracht versterkt. Soms moeten de deelnemers emotionele blokkades overwinnen. De interactie tussen de groepsleden is van groot belang; de groep kan niet zo groot zijn.

Handengroepen richten zich op het aanleren van vaardigheden. Het gaat in deze groepen om het aanleren en oefenen van nieuw gedrag. Voorbeelden: cursussen of vaardigheidstrainingen. Leerprocessen staan hierin centraal. Kenmerkend voor een vaardigheidstraining is dat er altijd een bepaalde correcte manier is om met situaties om te gaan en dat die door instructie en oefening kan worden overgebracht.

Een goed begin is het halve werk

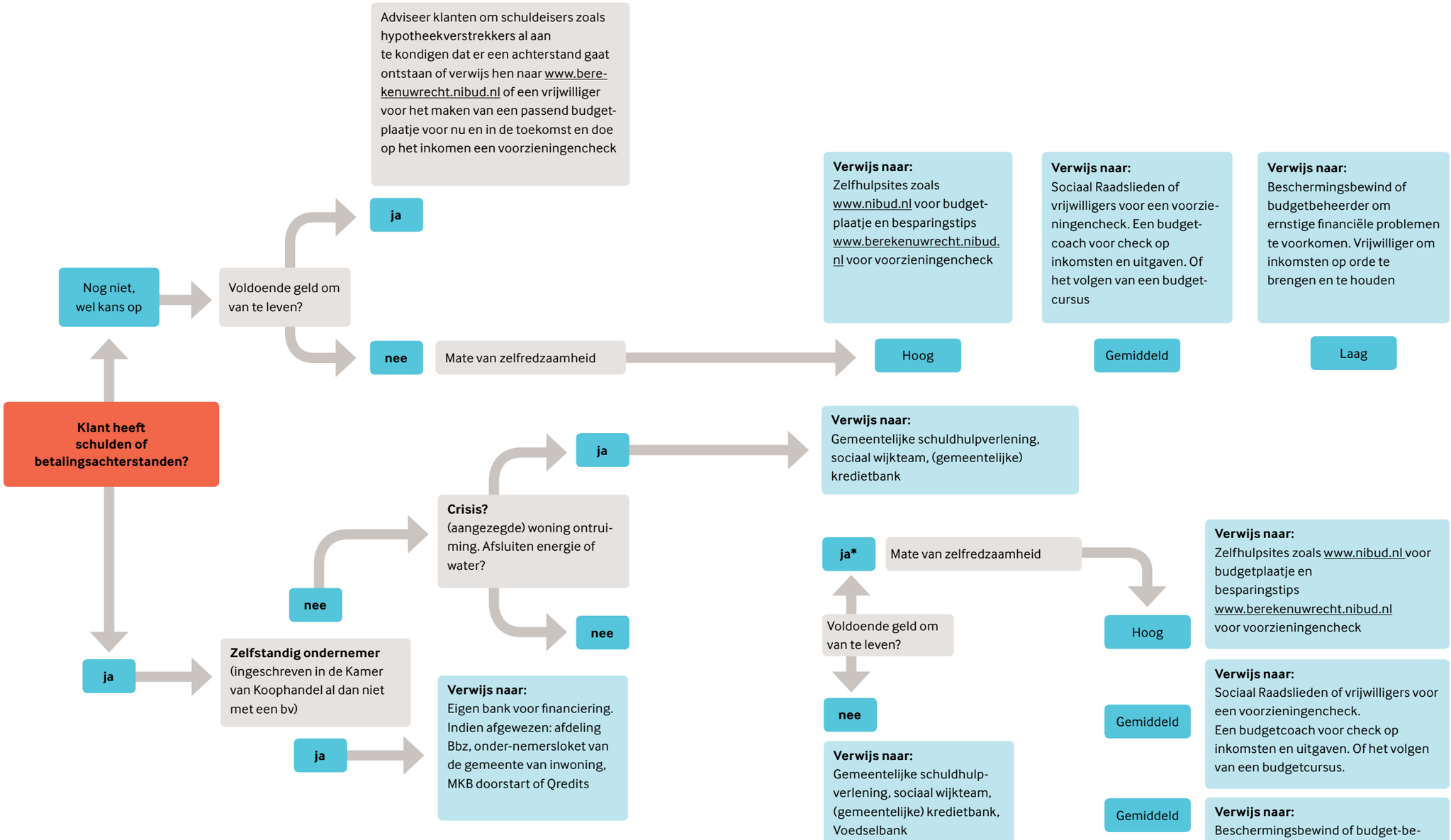
Groepen ontwikkelen zich in de tijd. In dit ontwikkelingsproces is een goed begin belangrijk om een effectieve groep te creëren. Wanneer er voor de groep nog veel onduidelijk is, is de inbreng van de professional belangrijk. Die inbreng kan bijvoorbeeld bestaan uit oprecht contact maken met de deelnemers, deelnemers de kans te geven om onderling kennis te maken (ijsbrekers), doelen en verwachtingen helder uiteenzetten, groepsregels doornemen, persoonlijke verwachtingen van deelnemers bespreken, voorbeeldgedrag voor onderlinge interactie vertonen en positief groepsgedrag van deelnemers met aandacht en complimenten belonen.

Tips

- Aan het werken met groepen kunnen veel voordelen verbonden zijn. Daarbij is het belangrijk ervoor te zorgen dat deelnemers ongeveer dezelfde behoeften en vraagstukken hebben. Het combineren van deelnemers die aan hun schulden willen werken met deelnemers die daar niet in geïnteresseerd zijn is minder verstandig. Verschillen in opleidingsniveau, vaardigheden, sociale status en leeftijd zijn vaak juist wel een pre.
- De rol van de begeleider van de groep ontwikkelt zich mee met de fasen van groepsvorming. Nadat je aanvankelijk stevig het voortouw hebt genomen kun je later je rol minder prominent maken en gebruik maken van de positieve effecten van groepsdynamiek.

Leestips

- Remmerswaal, J.L.M. (2006), B*egeleiden van groepen, groepsdynamica in praktijk,* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Wesdorp, P. (2012), *Werkwijzer groepsgewijs werken met klanten*, Utrecht: Divosa.



* Als uw cliënt meer dan vijf jaar nodig heeft om zijn/haar schulden af te lossen verwijs dan door naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De afbetaling van de hypotheekschuld, een persoonlijke lening of een studieschuld tellen bij deze berekening niet mee.



Welke algemene bevoegdheden hebben schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders?

31 Wat zijn de rechten en plichten van klanten met schulden?

In het Burgerlijk Wetboek staat dat schuldeisers de schuld op alles wat de klant bezit mogen verhalen: inkomen, goederen, spaargeld, overwaarde op een huis enzovoort (Art. 3:276 BW). De klant heeft de plicht om zich maximaal in te spannen om achterstanden of schulden in te lossen. Tegenover deze plicht staan ook een aantal rechten.

- In principe heeft alleen een deurwaarder de bevoegdheid om beslag te leggen op het inkomen of goederen zoals een auto of een boot (vraag 33);
- De deurwaarder mag pas beslag leggen als hij daarvoor toestemming heeft van de rechter (executoriale titel);
- De klant heeft bij beslag op het inkomen in principe het recht om ongeveer 90 procent van de voor hem geldende bijstandsnorm over te houden voor de noodzakelijke kosten van het bestaan (vraag 35).

32 Wat mag een schuldeiser doen om een vordering te incasseren?

Alle crediteuren hebben een aantal algemene bevoegdheden. Ze mogen:

- Een herinnering en aanmaning sturen,
- Incassokosten in rekening brengen (zie vraag 34 over maximale incassokosten),
- Een incassobureau inschakelen,
- Een deurwaarder inschakelen.

Naast deze algemene bevoegdheden kregen tal van crediteuren in de afgelopen jaren bijzondere bevoegdheden. Dit zijn met name overheidscrediteuren. (Zie pagina 81 voor de belangrijkste bijzondere bevoegdheden.)

33 Wat zijn de verschillen in bevoegdheden tussen een incassobureau en een deurwaarder?

Het belangrijkste verschil tussen een deurwaarder en een incassobureau is de bevoegdheid om betaling af te dwingen. Een incassobureau mag de klant alleen *vragen* of hij wil betalen. Hiervoor gebruiken incassobureaus allerlei (meer of minder agressieve) manieren: brieven met indrukwekkende logo's, sms'jes, bellen, langsgaan enzovoort. Klanten raken regelmatig in de stress van incassobureaus. Als klanten maar enigszins de rekening kunnen betalen, is het van groot belang dat ze dat doen. Daarmee voorkomen ze verdere incassokosten en het inschakelen van een deurwaarder, met alle consequenties van dien. Maar als klanten om welke reden dan ook echt (nog) geen middelen hebben, dan is het goed om te weten dat een incassobureau alleen mag vragen om betaling. Ze kunnen zelf geen betaling afdwingen. Incassobureaus mogen wel incassokosten in rekening brengen, waardoor de vordering verder oploopt (vraag 32 en vraag 34).

Een deurwaarder heeft vergaande bevoegdheden om vorderingen te verhalen. Hij mag onder meer:

- *Beslag leggen op het inkomen*: de werkgever of uitkeringsinstantie stort al het inkomen boven ongeveer 90 procent van de geldende bijstandsnorm naar de deurwaarder en keert het restant uit aan de klant. Zie ook vraag 35 over de berekening van de beslagvrije voet en specifiek over de uitwerking van de beslagvrije voet bij hogere inkomens;
- *Beslag leggen op de bankrekening*: het saldo dat op het moment van beslagleggen op de rekening staat wordt door de bank aan de deurwaarder overgemaakt. Bij een en/of rekening het hele saldo (vraag 37);
- *Beslag leggen op roerende zaken*: de deurwaarder verkoopt roerende zaken (auto, boot, caravan enzovoort) en incasseert met de opbrengst een zo groot mogelijk deel van de vordering;
- *Beslag op de inboedel*: de deurwaarder verkoopt de inboedel (vraag 40);
- Bij een huurachterstand mag de deurwaarder een woning ontruimen (zie ook vraag 46) over de voorwaarden waaronder ontruiming is toegestaan).

Een deurwaarder mag betaling pas afdwingen als hij daarvoor toestemming heeft van de rechter. Die toestemming heet een executoriale titel. De rechter geeft pas een executoriale titel als duidelijk is dat de klant inderdaad nog een bedrag moet betalen. Klanten worden op de hoogte gesteld van het feit dat er een executoriale titel aan de rechter wordt gevraagd. Ze gaan zelden naar de zitting over dat verzoek. Maar als zij reden hebben om de vordering te betwisten, is het de moeite waard om wel te gaan en (aan de hand van documenten) uit te leggen dat het beeld van de schuldeiser niet klopt.

De deurwaarder valt onder tuchtrecht en een incassobureau niet

Deurwaarders moeten zich aan allerlei regels houden. Ze mogen bijvoorbeeld geen onnodig kostenverhogende maatregelen nemen. Ook moet de deurwaarder zich onafhankelijk en onpartijdig opstellen. Dit is van belang bij de beoordeling of het zinvol is om een bepaalde maatregel te nemen. Een voorbeeld van een zinloze maar kostenverhogende handeling is beslag op meerdere inkomens van dezelfde klant.

Klanten die het idee hebben dat een deurwaarder zinloze kostenverhogende maatregelen neemt, kunnen een klacht indienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. Voor deurwaarders kan het overtreden van de regels (grote) consequenties hebben, die variëren van een berisping tot een geldboete of ontzetting uit het ambt.

Incassobureaus vallen niet onder tuchtrecht. Als het incassobureau lid is van de NVI kan de klant daar een klacht indienen. Een andere weg is om de rechter op te zoeken. De rechter gaat alleen na of de klant de vordering moet betalen en of de berekening van de incassokosten wel klopt. De rechter spreekt zich in principe niet uit over het (wellicht dwingende) gedrag van het incassobureau.

Tips

- Als een klant een vordering echt niet kan betalen en zelf contact zoekt met het incassobureau of de deurwaarder, is er vaak wel een betalingsafspraak te maken. Hoe beter de klant uitlegt wat de situatie is en (eventueel met onderliggende stukken) aantoont dat hij echt niet kan betalen, des te groter is de kans dat er een betalingsregeling voor een klein bedrag per maand kan worden afgesproken. Hiermee voorkomt de klant het verder oplopen van de vordering door extra incassokosten. De brievenbijlage bevat een brief die een klant kan versturen om een betalingsregeling voor te stellen.
- Let op of een vordering in handen is bij een incassobureau of een deurwaarder. Er zijn ook kantoren met zowel een incasso- als een deurwaardersafdeling. Het logo op de brief is dan ongeveer hetzelfde, maar de vordering kan op enig moment door de incassoafdeling zijn overgedragen naar de deurwaarder.

34 Hoeveel incassokosten mogen er op een vordering in rekening gebracht worden?

Sinds 1 juli 2012 is er een wettelijke regeling op incassokosten (vaak afgekort tot Wet Incassokosten of WIK). In deze regeling staat dat de incassokosten nooit hoger mogen zijn dan een bepaald percentage van de vordering. De hoogte van het percentage is afhankelijk van de hoogte van de vordering.

Toepassing van de staffel vraagt bij bedragen boven de 2500,- een kleine rekensom. Op een vordering van 2.800,- euro mag een schuldeiser aan incassokosten 405,- in rekening brengen. Dit bedrag is als volgt berekend:

- Over de eerste 2.500,- mag 15% incassokosten gerekend worden (is in dit geval 375,-).
- Over het meerdere (in dit geval 300,-) mag 10% gerekend worden (is in dit geval 30,-)
- Bij het berekenen van de incassokosten doet het er daarnaast toe of de schuldeiser (of degene die incasseert) btw-plichtig is. Als diegene niet btw-plichtig is dan mag er nog 21% btw gerekend worden over de incassokosten. Bij een vordering van 2.800,- zoals hierboven uitgewerkt zou dat neerkomen op een extra verhoging van 85,05 euro (21% van 405,-).

Voorbeelden van schuldeisers die niet btw-plichtig zijn: banken, medische beroepen, onderwijs, overheid en verzekeringsmaatschappijen.

Incassokosten rekenen mag alleen bij toepassing van een aantal spelregels

Om incassokosten te mogen rekenen volgens de beschreven staffel, moeten schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders zich aan een aantal spelregels houden, zoals:

- Ze moeten een zogenaamde 14-dagenbrief versturen. Deze brief wijst de klant op de achterstand en geeft aan dat hij 14 dagen de tijd heeft om het bedrag te voldoen zonder dat er kosten in rekening worden gebracht. In de brief moet staan wat de consequenties zijn van niet op tijd betalen, hoe hoog de incassokosten (en eventueel te berekenen btw) zijn. Als er in de brief hogere incassokosten staan dan zijn toegestaan, dan is de aanmaning niet rechtsgeldig.
- Bij periodieke betalingen zoals telefoon- of energierekeningen mogen schuldeisers bij elke termijn weer het minimumbedrag van 40,- in rekening brengen. Althans als ze elke keer direct de 14-dagenbrief hebben verstuurd. Als ze pas na twee of drie maanden de 14-dagenbrief sturen, dan moeten ze de bedragen samenvoegen (wat voor de klant betekent dat hij minder incassokosten hoeft te betalen).

Figuur 11

Berekening incassokosten

Hoofdsom (=bedrag vordering zonder rente)	Incassokosten
Tot 2500,-	15% (maar 40,- mag bij elk bedrag altijd als minimum. Dus op een vordering van 10,- of 15,- mag al 40,- incassokosten geheven worden)
Over de volgende 2.500,-	10%
Over de volgende 5.000,-	5%
Over de volgende 190.000	1%
Over het meerdere	0,5% met een maximum van 6.775,-

Tips

- De brievenbijlage bevat een voorbeeldbrief die een klant kan versturen als een schuldeiser, incassobureau of deurwaarder te hoge incassokosten in rekening brengt.
- Op de site van het juridisch loket staat een filmpje waarin eenvoudig wordt uitgelegd wat de regels omtrent incassokosten zijn https://www.juridischloket.nl/consument-en-geldzaken/schulden-en-incasso/incassokosten/. Op www.schuldinfo.nl is een incassocalculator te vinden.

35 Hoeveel geld houdt een klant over als de deurwaarder beslag legt?

Als een deurwaarder beslag legt op het inkomen moet hij rekening houden met de zogenaamde beslagvrije voet. Dit is het deel van het inkomen dat de klant altijd mag houden. De deurwaarder moet daarvan afblijven. De berekening is ingewikkeld. Grofweg heeft de klant het recht om 90 procent van de voor zijn huishouden geldende bijstandsnorm over te houden.

De deurwaarder moet de beslagvrije voet toepassen op bepaalde soorten inkomsten. De inkomstenbronnen waarvoor een beslagvrije voet geldt zijn: alimentatie, bezoldiging voor ambtenaren, loon, levens-, invaliditeits-, ongevallen-, of ziekengeldverzekeringen, pensioen en lijfrente, uitkeringen op grond van sociale-zekerheidswetten (uitgezonderd kinderbijslag) en de voorlopige teruggaaf heffingskortingen. Voor andere inkomstenbronnen geldt de beslagvrije voet niet. Bij bijvoorbeeld een VUT-regeling of inkomsten uit freelance werk geldt dus *geen* beslagvrije voet. Als iemand daardoor in grote problemen raakt, kan hij de rechter wel vragen om de beslagvrije voet van toepassing te verklaren.

Als de deurwaarder de beslagvrije voet gaat berekenen dan vraagt hij de schuldenaar om informatie aan te leveren. Het komt vaak voor dat een schuldenaar dat niet doet. Het gevolg daarvan is dat de schuldenaar minder geld overhoudt dan waar hij of zij recht op heeft (vraag 35). Als de deurwaarder wel alle gevraagde informatie krijgt, houdt hij in de berekening rekening met een aantal zaken. De belangrijkste zaken zijn: de woonkosten, de ziektekostenpremie en het kindgebonden budget. Als de klant een partner heeft, wordt het inkomen van de partner ook betrokken in de berekening.

In september 2016 heeft het Kabinet ingestemd met het wetsvoorstel vereenvoudiging beslagvrije voet. Zie vraag 6 voor een korte toelichting. Als de nieuwe wet in werking treedt, kan een deurwaarder op een eenvoudigere manier de benodigde gegevens voor de berekening van de beslagvrije voet achterhalen. Het wetsvoorstel wordt in 2017 behandeld in de Tweede Kamer. Die behandeling moet uitwijzen wanneer de inwerkingtreding verwacht mag worden.

Tips

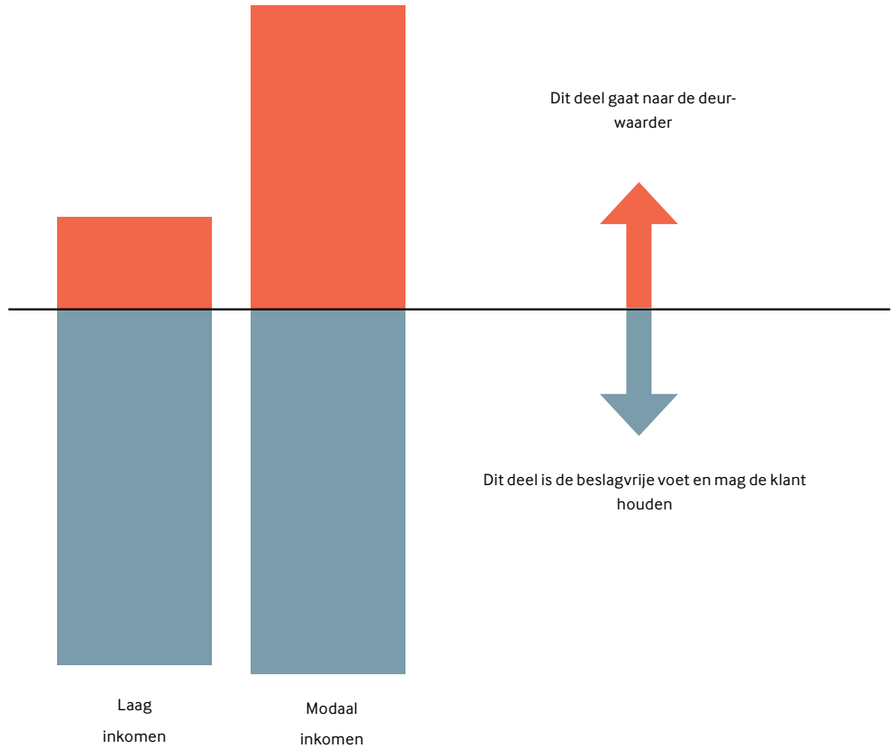
- Op de sites www.schuldinfo.nl en www.kbvg.nl is een rekenmodule te vinden om te berekenen of de beslagvrije voet wel goed is berekend.
- De brievenbijlage bevat een voorbeeldbrief om de gerechtsdeurwaarder te verzoeken de beslagvrije voet goed te berekenen.

36 Wanneer houdt de deurwaarder te veel in?

Als de betaling van een vordering uitblijft, mag de deurwaarder beslag leggen op het inkomen. De klant houdt recht op de beslagvrije voet: het deel van het inkomen waar de deurwaarder geen beslag op mag leggen (vraag 35). Voor een juiste berekening moet de klant allerlei informatie inleveren. Het komt vaak voor dat klanten dit niet doen, omdat zij ten onrechte denken dat ze dan meer geld overhouden of ze begrijpen niet goed om welke informatie de deurwaarder vraagt. Als de klant niet alle benodigde informatie aanlevert houdt de deurwaarder (veel) meer geld in dan de bedoeling is. Het kan voorkomen dat iemand door een te diep gelegd beslag maar een halve bijstandsuitkering overhoudt. In dat geval zijn nieuwe schulden (haast) onvermijdelijk.

Figuur 12

Weergave van de beslagvrije voet



37 Aandachtspunten bij klanten waar beslag ligt of dreigt

Als een deurwaarder beslag legt op inkomen, vraagt hij de debiteur om informatie. Om in die uitvraag te voorzien moet de klant een behoorlijk ingewikkeld formulier invullen en beschikken over relevante stukken uit de eigen administratie. Lang niet alle klanten realiseren zich hoe belangrijk het is om de juiste informatie door te geven of om de deurwaarder op de hoogte te stellen van veranderingen waardoor zij meer moeten gaan overhouden. Hieronder zijn een aantal belangrijke aandachtspunten bij beslag uitgewerkt:

- *De klant heeft een partner, maar geeft niet aan de deurwaarder door hoe hoog het inkomen van de partner is.* De deurwaarder mag de beslagvrije voet halveren als de klant niet doorgeeft hoe hoog het inkomen van de partner is.
- *De klant heeft een partner en nadat er beslag was gelegd bij de klant, wordt er nu ook beslag gelegd bij de partner (of andersom).* Als er ook beslag wordt gelegd bij de partner dan moet daar in de berekening van de beslagvrije voet van de klant rekening mee gehouden worden. De klant moet juist weer wat meer geld krijgen. Het is dus cruciaal om aan de deurwaarder die als eerste beslag legde bij de klant (of de partner) door te geven dat er ook beslag is gelegd op het andere inkomen.
- *Er is eerst beslag op het inkomen gelegd en daarna op de huur- of zorgtoeslag.* Op deze toeslagen is de beslagvrije voet niet van toepassing. Wel heeft de klant bij het wegvallen van de toeslag recht op een correctie in de berekening van de beslagvrije voet op het inkomen. Door aan de deurwaarder door te geven dat er voortaan ook beslag ligt op de toeslag, krijgt de klant van de deurwaarder die het loonbeslag uitvoert weer wat extra geld.
- *Er wordt te veel verstrekte uitkering verrekend.* Als een klant niet voldoende informatie doorgeeft aan de deurwaarder, vervalt het recht op de beslagvrije voet.

Rechten met terugwerkende kracht

Als de deurwaarder de beslagvrije voet te hoog had berekend, dan hoeft de klant het te weinig ingehouden bedrag niet alsnog te betalen. Dat deel van de vordering wordt met latere termijnen geïnd. Als de beslagvrije voet te laag is berekend, moet de deurwaarder het geld dat te veel is ingehouden terugbetalen. Dit geldt niet wanneer de klant geen informatie heeft gegeven over te veel verstrekte uitkeringen. In de praktijk laten deurwaarders vaak weten dat ze het geld niet kunnen terugbetalen omdat het geld al is afgedragen aan de schuldeiser. In 2015 heeft de Kamer van Gerechtsdeurwaarders laten weten dat dit argument alleen standhoudt als de deurwaarder inzichtelijk maakt wanneer welke bedragen aan de opdrachtgever zijn overgemaakt. Zolang de geïncasseerde gelden nog niet daadwerkelijk naar de opdrachtgever zijn overgemaakt, kan de klant ze nog terugvragen. Een verrekening van door de opdrachtgever verschuldigde kosten niet wordt gezien als een tussentijdse afdracht. Vakantiegeld valt volledig onder de beslagvrije voet. Mocht er pas op 1 april beslag gelegd worden, dan valt ook het bedrag dat in de voorgaande 11 maanden werd opgebouwd onder het beslag.

Tips

- Op de sites www.schuldinfo.nl en www.kbvg.nl is een rekenmodule te vinden om te checken of de beslagvrije voet goed is berekend.
- Klanten hebben lang niet altijd door hoe veel belang ze hebben bij het (telkens) weer doorgeven van relevante informatie. Informeer bij klanten actief of ze de relevante informatie aan de deurwaarder hebben toegestuurd. De brievenbijlage bevat een voorbeeldbrief om de beslagvrije voet opnieuw te berekenen.
- Bij mensen met een koophuis en hogere woonlasten is het onduidelijk wat de deurwaarder aan woonkosten mag rekenen. In dat geval wordt geadviseerd om bij de berekening gebruik te maken van de rekenmethode die rechters gebruiken bij een wettelijke schuldsanering (het zogenaamde vrij te laten bedrag) en de deurwaarder te vragen daarbij aan te sluiten. Het vrij te laten bedrag is te berekenen op http://www.bureauwsnp.nl/vrij-te-laten-bedrag/de-berekening-van-het-vrij-te-laten-bedrag.html De deurwaarder is niet verplicht om rekening te houden met hogere woonkosten. De brievenbijlage bevat een voorbeeldbrief om de gerechtsdeurwaarder te vragen rekening te houden met de hogere woonlasten. Mocht een deurwaarder daar afwijzend op reageren, kan het soms helpen om de opdrachtgever van de deurwaarder op te zoeken en deze te vragen om de deurwaarder alsnog de opdracht te geven mee te werken aan het verzoek.

38 Wat zijn de risico's van bankbeslag (beslag op bankrekening)?

De deurwaarder heeft de bevoegdheid om beslag te leggen op de bankrekening (betaalrekening en spaarrekening). De deurwaarder krijgt daardoor de beschikking over het saldo dat op de rekening staat op het moment van beslagleggen. Eventuele latere stortingen vallen er dus niet onder. De beslagvrije voet geldt in principe niet voor de bankrekening. De kosten van een bankbeslag zijn hoog. Afhankelijk van de kosten die de bank in rekening brengt, komen de totale kosten al snel op 400 á 450 euro uit. Deze komen volledig voor rekening van de klant.

Tip

- Als bankbeslag dreigt, kan het voor de klant verstandig zijn om zodra het inkomen gestort is dat direct te pinnen en de huur, energie enzovoort contant op locatie te betalen.
- Als het inkomen net op de bankrekening gestort was, kan aan de deurwaarder gevraagd worden om een deel van het geld terug te storten. De klant moet dan aantonen dat het beslag op het banksaldo leidt tot grote problemen (huurachterstand enzovoort). De deurwaarder mag namelijk geen misbruik maken van bevoegdheden (vraag 33) Als de deurwaarder niet mee wil werken, kan een klant een advocaat inschakelen, eventueel op basis van een toevoeging. Voor de onderbouwing van het terug te vragen bedrag kan de klant de berekening van de beslagvrije voet als leidraad gebruiken (vraag 35).
- Bij een en/of rekening valt het hele saldo onder het bankbeslag. Het doet er daarbij niet toe wie het geld op de rekening heeft gestort. Het opheffen van een en/of rekening en openen van twee aparte rekeningen kan voorkomen dat bij een klant en diens partner al het geld opeens onder een bankbeslag valt.

In de praktijk is een bankbeslag vaak heel ontregelend. Het kan lang duren voordat de bank het bankbeslag heeft afgehandeld. Al die tijd kan de klant de rekening niet gebruiken. Het inschakelen van de rechter om een deel van het geld op de rekening terug te krijgen (tweede tip hierboven) is een lange en kostbare weg.

39 Wat zijn de regels bij beslag op toeslagen?

Ten aanzien van toeslagen lopen klanten twee risico's. Het eerste risico is dat de Belastingdienst te innen bedragen met de lopende toeslagen verrekent (vraag 43). De toeslag wordt dan dus niet uitgekeerd. Het tweede risico betreft beslag op de toeslag door een deurwaarder. Bij beslag op toeslagen geldt de regel dat alleen de 'doelcrediteur' beslag mag laten leggen. Bij huurtoeslag mag alleen de verhuurder de deurwaarder vragen om beslag te leggen. Bij zorgtoeslag alleen de zorgverzekeraar, enzovoort.

Als er beslag op de toeslag wordt gelegd terwijl er al beslag op het inkomen ligt, dan houdt de klant per maand minder geld over dan waar hij recht op heeft. De klant kan dan aan de deurwaarder vragen om de beslagvrije voet aan te passen (vraag 35). De deurwaarder die beslag heeft gelegd op het inkomen maakt dan een nieuwe berekening waarin het beslag op de toeslag is meegenomen.

Tip
De brievenbijlage bevat een voorbeeldbrief om de gerechtsdeurwaarder die beslag heeft gelegd op het inkomen vragen dat opnieuw te berekenen, omdat er sinds het opstellen van de aanvankelijke berekening een beslag op een toeslag is bijgekomen.

40 Wat zijn de regels bij beslag op de inboedel?

De deurwaarder mag beslag op de inboedel leggen. De bevoegdheden van de deurwaarder zijn in dit kader heel ruim. Alleen het eten en drinken voor een maand, bed en beddengoed, de kleding die de klant draagt en specifieke Wmo-voorzieningen zijn uitgesloten. Verder mag de deurwaarder in principe alles verkopen.

Om tot verkoop van de inboedel over te gaan moet de deurwaarder om te beginnen toestemming hebben van de rechtbank om te beschrijven welke goederen verkocht kunnen worden. De klant is verplicht om daaraan mee te werken. Als een klant de deur niet opendoet voor een beschrijving, kan de deurwaarder om binnen te komen de hulp inschakelen van de politie en een slotenmaker. Dit is in het nadeel van de klant, omdat de inzet van de slotenmaker leidt tot forse extra kosten. Bij een verkoop mag de deurwaarder aankondigingsbiljetten aan de woning of in de gemeente ophangen. Een eventuele advertentie in een dagblad als aankondiging komt voor rekening van de schuldenaar.

Beslag op de inboedel wordt ook wel ingezet als oneigenlijk drukmiddel
Voor veel klanten geldt dat ze de verkoop van een inboedel koste wat kost proberen te voorkomen. Ze lenen geld bij vrienden, familie en buren of betalen andere verplichten niet om de verkoop af te wenden. Deurwaarders weten uit ervaring dat een aangekondigd beslag op de inboedel vaak tot beweging leidt. Er zijn deurwaarders die de bevoegdheid om beslag te leggen op de inboedel inzetten als oneigenlijk drukmiddel. Dit is niet de bedoeling en klachtwaardig (vraag 41).
Belangrijke regels waar deurwaarders zich bij het beslag op de inboedel aan moeten houden zijn:

- De inboedel moet voldoende waard zijn. Gemiddeld kost de verkoop van een inboedel 1.200 euro. De inboedel moet dus wel meer waard zijn. Omdat de spullen doorgaans bij veiling verkocht worden, zijn ze aanmerkelijk minder waard dan bijvoorbeeld op marktplaats. Het is lastig in te schatten wanneer een inboedel voldoende waard is, maar als mensen wonen in versleten huisraad is het maar de vraag of verkoop voldoende oplevert. In die situatie kan het lonen om de deurwaarder te vragen naar de onderbouwing van zijn inschatting dat de inboedel voldoende waard is.
- De deurwaarder mag beslag op de inboedel niet primair gebruiken als drukmiddel. Als er al beslag ligt op het inkomen mag de deurwaarder de klant niet vragen om een extra betaling om daarmee beslag op het inkomen af te wenden. De deurwaarder mag in dit kader ook geen beslag aankondigen op de spullen van ouders voor de schulden van een inwonend kind. Als de deurwaarder dat wel doet is dat klachtwaardig (vraag 41).
- Als een deurwaarder een verkoop aankondigt, maar niet doorzet dan moet hij de klant daar van op de hoogte stellen. Het is niet toegestaan om een datum te prikken en dan niet te komen. Als dit wel gebeurt, is het de moeite waard om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, omdat de aangekondigde verkoop blijkbaar alleen was ingezet als drukmiddel. Dat is niet toegestaan.

Tip
De brievenbijlage bevat een voorbeeldbrief om die een klant kan versturen als een deurwaarder beslag legt op de inboedel met als doel om de schuldenaar te bewegen tot een (extra) betalingsregeling.

41 Hoe dien je een klacht in tegen een gerechtsdeurwaarder?

De meeste gerechtsdeurwaarders doen hun werk naar behoren. Maar als een deurwaarder dat niet doet, dan kan dat grote consequenties hebben voor een klant. Als een verzoek aan de deurwaarder om zich aan de regels te houden dan niet voldoende oplevert, kan het soms zinvol zijn om een klacht in te dienen. Dat kan bij meerdere instanties. De impact is doorgaans het grootst als de klacht wordt ingediend bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders of de Nationale Ombudsman.

Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
In de gerechtsdeurwaarderswet is geregeld dat deurwaarders onder het tuchtrecht vallen. Het tuchtrecht wordt toegepast door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. Een klant moet een klacht schriftelijk indienen en beschrijven wat er is gebeurd. Daarbij moet de klant expliciet vermelden wat de naam is van de deurwaarder waartegen hij of zij de klacht indient. Desgewenst kan de secretaris van de Kamer de klant helpen om de klacht op papier te zetten.

Na indiening beoordeelt de voorzitter van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders de klacht. De voorzitter gaat na of het aangekaarte gedrag klachtwaardig is. Als daar sprake van is dan heeft dat voor de deurwaarder consequenties. De zwaarte van de consequenties hangt af van de zwaarte van de overtreding. Voorbeelden van de gevolgen die een gegrond verklaarde klacht kan hebben zijn:

- Geen gevolg of oproepen van de partijen voor een gesprek om tot een schikking te komen;
- Berispen of berispen en daarbij vermelden dat als de deurwaarder nog eens iets doet dat volgens artikel 34 van de Gerechtsdeurwaarderswet niet mag, er een geldboete, schorsing of ontzetting uit het ambt wordt overwogen;
- een geldboete opleggen van ten hoogste € 4.537,80;
- schorsen voor een periode van ten hoogste een jaar;
- ontzetten uit het ambt.

Het adres van de Kamer is Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, Postbus 84500, 1080 BN Amsterdam.
https://www.kbvg.nl/1187/ik-heb-schulden/klachtenprocedure.html

Nationale Ombudsman
Een klant kan in bepaalde situaties ook een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman over het handelen van een gerechtsdeurwaarder. De Nationale Ombudsman is bevoegd om klachten in behandeling te nemen als deze gaan over een ambtshandeling of als de overheid de opdrachtgever is van de gerechtsdeurwaarder. Als de Nationale Ombudsman de klacht mag behandelen en veronderstelt dat de gerechtsdeurwaarder niet conform de regels heeft gehandeld, dan wordt het dossier actief opgepakt. In veel gevallen nemen de behandelaars contact op met de klant en daarna met de betreffende gerechtsdeurwaarder. Bij een gegronde klacht zullen de medewerkers van de Nationale Ombudsman de gerechtsdeurwaarder zeggen dat hij anders moet handelen. Eventueel wordt er daarvoor een bemiddelingsgesprek gevoerd door een medewerker van de Nationale Ombudsman met de klant en een vertegenwoordiger van het gerechtsdeurwaarderskantoor.

Tip
Op de volgende site wordt uitgelegd hoe de klachtenprocedure van de Nationale Ombudsman werkt: https://www.nationaleombudsman.nl/procedure



Wat zijn relevante (en risicovolle) bijzondere bevoegdheden van schuldeisers?

42 Wanneer mag de overheid geld van iemands bankrekening schrijven?

De Belastingdienst, gemeenten, waterschappen en andere overheidsinstellingen hebben de bevoegdheid om een vordering direct van iemands bankrekening te laten schrijven. Bij toepassing van deze zogenaamde overheidsvordering moet het betreffende deel van de overheid zich aan de volgende spelregels houden:

- Het te incasseren bedrag is niet hoger dan 1.000 euro;
- Elke afschrijving is maximaal 500 euro;
- Er worden niet meer dan twee pogingen in een maand ondernomen (dus niet oeverloos proberen);
- Er wordt alleen een poging tot incasso op de bankrekening uitgevoerd, niet op de spaarrekening.

Voorafgaand aan de vordering stuurt de betreffende overheid een dwangbevel waarin de klant wordt gevraagd om binnen twee dagen te betalen. Daarna mag de overheidsvordering pas worden toegepast. Een belangrijke reden om dagelijks de post open te maken.

Klanten worden vaak overvallen door een overheidsvordering. Opeens is er geld van de rekening afgeschreven. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat toepassing van de overheidsvordering ook tot roodstaan kan leiden. Althans als de klant de mogelijkheid heeft om rood te staan. Als er bijvoorbeeld 200 euro op een betaalrekening staat en de betreffende overheid krijgt nog 500 euro dan wordt bij een klant die rood mag staan het hele bedrag afgeschreven. Als de klant niet rood kan staan, wordt er 200 euro afgeschreven. De 300 euro wordt dan op een andere manier geïncasseerd.

Opties voor de klant
Als er al beslag ligt op het inkomen dan betekent toepassing van de overheidsvordering dat de klant onder de beslagvrije voet uitkomt (vraag 35). Dit is niet de bedoeling. Klanten waarbij de overheidsvordering wordt toegepast terwijl er beslag ligt, kunnen het afgeschreven bedrag terugvragen. Daarvoor moet de klant een formulier invullen dat heet 'verzoek berekening beslagvrije voet'. De klant kan het bedrag niet zelf terughalen door de bank opdracht te geven het terug te storten. Dit werkt wel bij een automatische incasso maar niet bij een overheidsvordering. Het streven van de betreffende overheid is dat geld dat middels een overheidsvordering werd afgeschreven met 6 weken wordt teruggestort. In de praktijk duurt het vaak wel iets langer.

Tips
- Op de website van de Belastingdienst staat een formulier om mee te verzoeken een overheidsvordering terug te storten: http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/verzoek_berekening_beslagvrije_voet_ov2111z7fol.pdf
- Blokkeer de faciliteit om rood te staan. Dit kan doorgaans vrij eenvoudig via de online omgeving van de bank. Als de overheidsvordering wordt toegepast, leidt dat niet tot rood staan.
- Bij de dreiging van een overheidsvordering kan de klant overwegen om de betaalrekening 'leeg te pinnen'. Toepassing van de overheidsvordering is dan niet mogelijk. De klant houdt de regie op de betalingen. Althans als het mogelijk is om met de partijen van de vaste lasten af te spreken dat er op een andere manier dan via automatische incasso kan worden betaald.
- Laat de klant een eventuele en/of rekening opzeggen om zo te voorkomen dat de overheid geld afschrijft dat van de ander is. (Bij een overheidsvordering wordt er bij een en/of rekening geen rekening gehouden met de vraag wie het geld op de rekening heeft gezet).

43 Welke bevoegdheden heeft de Belastingdienst bij te veel uitgekeerde toeslag?

Het komt regelmatig voor dat een klant toeslagen moet terugbetalen. Die terugbetaling kan op verschillende manieren plaatsvinden. De klant kan het bedrag ineens terugbetalen, via een betalingsregeling of de Belastingdienst verrekent het teveel uitgekeerde bedrag met toekomstige toeslagen. In dat geval krijgt de klant tijdelijk geen toeslagen meer totdat het te betalen bedrag is gecompenseerd. Voor een betaling ineens hebben veel mensen niet de middelen. En verrekenen kan tot grote problemen leiden. Als de toeslagen wegvallen, houden veel mensen niet genoeg over om rond te komen. Vaak weet de klant niet dat hij meer kreeg dan waar hij recht op had, en staat het te veel uitgekeerde geld niet apart op een rekening.

Opties voor de klant
Bij te veel uitgekeerde toeslagen biedt de Belastingdienst de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen. De te veel uitgekeerde toeslag moet dan in maximaal 24 maanden worden terugbetaald.

Er zijn situaties waarin de termijn van 24 maanden te kort is (omdat het daarbij horende maandbedrag te hoog is in het pakket aan vaste lasten en dagelijkse uitgaven). In dat geval kan een klant onder bepaalde omstandigheden een persoonlijke betalingsregeling treffen. Het maandbedrag wordt dan verlaagd en de klant krijgt langer de tijd om het teveel uitgekeerde bedrag terug te betalen. Om in aanmerking te komen voor een persoonlijke betalingsregeling moet een klant aan de volgende voorwaarden voldoen:
- de verplichting om terug te betalen is niet veroorzaakt door eigen schuld of de schuld van de partner (fraude);
- een eventuele auto is minder waard dan € 2.269,- (of meer waard maar noodzakelijk vanwege ziekte of invaliditeit);
- de inboedel of bezittingen van de klant zijn minder waard dan € 2.269,-;
- er is geen overwaarde op een koophuis.

Om te beoordelen of een klant in aanmerking komt voor een persoonlijke betalingsregeling wil de Belastingdienst inzicht in de inkomsten, uitgaven en bezittingen van de klant. Binnen acht weken na het indienen van het verzoek laat de Belastingdienst weten of het verzoek wordt ingewilligd.

Tip
Het formulier voor de persoonlijke betalingsregeling bij teveel uitgekeerde toeslagen is te vinden op http://download.belastingdienst.nl/douane/docs/verzoek_betalingsregeling_uitstel_betaling_premie_v_particulieren_tg-3042z9fol.pdf

44 Welke bevoegdheden heeft de Belastingdienst bij een belastingaanslag?

Klanten kunnen allerlei aanslagen krijgen van de Belastingdienst. Aanslag is de algemeen gebruikte term voor een te betalen bedrag. Een klant kan dus een aanslag motorrijtuigenbelasting, aanslag inkomstenbelasting et cetera krijgen. De Belastingdienst heeft eigen deurwaarders om niet betaalde aanslagen te innen. In tegenstelling tot de reguliere gerechtsdeurwaarder hoeft een Belastingdeurwaarder niet aan de rechter te vragen of hij beslag mag leggen op bijvoorbeeld het inkomen, de inboedel of de auto. De Belastingdienst mag ook de overheidsvordering toepassen (vraag 42). De aanslag wordt dan direct van de bankrekening afgeschreven. Als belastingschulden heel hoog oplopen, mag de Belastingdienst de klant aanmelden in het Register Paspoortsignaleringen. De klant kan dan geen nieuw paspoort meer krijgen voordat de belastingschuld is betaald. Het is dus altijd van belang om schulden met de Belastingdienst goed te regelen.

Opties voor de klant
Bij een onverwacht hoge aanslag kan een klant om te beginnen uitstel van betaling vragen. Dit kan voor de meeste aanslagen, maar niet voor bijvoorbeeld motorrijtuigenbelasting. In principe kan elke klant voor een aanslag direct een uitstel van vier maanden krijgen. De klant kan dit regelen door de Belastingdienst te bellen en het aanslagnummer door te geven. De klant hoort direct telefonisch of er uitstel wordt verleend.

Als een klant langer uitstel wil dan vier maanden dan kan hij verzoeken indienen voor een betalingsregeling. Het is van belang om er voor te zorgen dat het verzoek binnen is op het moment dat de betalingstermijn afloopt. Om in aanmerking te komen voor een persoonlijke betalingsregeling moet een klant aan de volgende voorwaarden voldoen:
- Een eventuele auto is niet meer waard dan 2.269 euro en is niet noodzakelijk vanwege ziekte of invaliditeit
- Op een eventueel koophuis zit geen overwaarde
- De waarde van de inboedel en bezittingen is niet meer dan 2.269 euro. Bezittingen zijn bijvoorbeeld een boot, caravan, motor, vakantiehuisje, antiek of waardepapieren.

Bij een betalingsregeling berekent de Belastingdienst hoeveel iemand overhoudt na het betalen van de vaste lasten en het levensonderhoud. Van het bedrag dat dan overblijft moet de klant 80 procent per maand overmaken aan de Belastingdienst.
Om vast te stellen of iemand voor kwijtschelding in aanmerking komt, berekent de Belastingdienst de betalingscapaciteit. Dit is het netto maandinkomen verminderd met de woonlasten, de premie voor de zorgverzekering en een normbedrag voor het levensonderhoud. De Belastingdienst stelt dat normbedrag elk half jaar bij. De uitkomst van de berekening kan ook zijn dat iemand in aanmerking komt voor een gedeeltelijke kwijtschelding. Voor twee partners, ieder jonger dan 65 jaar, bedroeg het normbedrag per 1 juli 2016 bijvoorbeeld 1.257 euro. Er wordt dus ook rekening gehouden met de verdiensten van een eventuele partner. Voor een alleenstaande onder de 65 jaar is de norm 880 euro.

Tip
Het formulier voor kwijtschelding van belastingen voor particulieren is te vinden op http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/verzoek_kwijtschelding_belasting_en_of_premie_ov112o18fol.pdf

Welke risico's lopen klanten die hun zorgpremie niet betalen?[81]
In Nederland is iedereen wettelijk verplicht om zich te verzekeren tegen ziektekosten. Om te voorkomen dat mensen onverzekerd raken, heeft de Rijksoverheid met bijna alle zorgverzekeraars een aantal speciale afspraken gemaakt (alleen ONVZ royeert na ongeveer drie maanden niet betalen). Voor klanten hebben deze afspraken voor- en nadelen. Een groot voordeel is dat je ook bij wanbetaling zorg ontvangt. Een groot nadeel is dat de kosten om verzekerd te blijven hoog zijn.

Achterstand op de ziektekostenpremie kan grote gevolgen hebben
Het stelsel van zorgpremie en wanbetaling is zo ingericht dat klanten bij wanbetaling twee risico's lopen:

- *Risico 1: ontbinden aanvullende verzekering* Bij doorgaans twee maanden achterstand (en vaak nog eerder) ontbinden de meeste zorgverzekeraars de aanvullende ziektekostenverzekeringen. Tandartskosten, extra fysiotherapie en andere extra dekkingen vervallen dan.
- *Risico 2: maandelijkse inhouding op loon of uitkering* Bij zes maanden premieachterstand worden klanten door de zorgverzekeraar overgedragen aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). (Tot 1 januari 2017 vond overdracht plaats aan het Zorginstituut Nederland.) Als de klant wordt overgedragen neemt het CAK de inning van de premie over. De werkgever of uitkeringsinstantie is verplicht het geld direct over te maken naar het CAK. Dit systeem heet bronheffing, omdat de premie direct vanuit de bron (salaris of uitkering) wordt geïnd. Het CAK int via de werkgever of uitkeringsinstantie de zogenoemde bestuursrechtelijke premie. Dat is een hogere premie (127,91) dan de meeste zorgpremies. De hogere inhouding is bedoeld om de klant te prikkelen. In eerste instantie om te voorkomen dat hij door de zorgverzekeraar wordt overgedragen en in tweede instantie – als overdracht eenmaal plaatsvond – om de achterstand snel in te lopen. Als een deurwaarder beslag legt op het inkomen, moet hij voor het berekenen van de beslagvrije voet rekening houden met het bedrag van de bestuursrechtelijke premie (vraag 35).

Opties voor de klant
In principe kan een klant pas als hij de schuld volledig heeft betaald de aanvullende ziektekostenverzekering herstellen en bestuursrechtelijke premie stopzetten. Wel zijn er enkele openingen:

- Een aantal zorgverzekeraars heeft in collectieve contracten met gemeenten afgesproken dat wanneer mensen instromen in een traject voor schuldhulpverlening de aanvullende ziektekostenverzekering hersteld kan worden.
- Er zijn gemeenten die uitkeringsgerechtigden afmelden bij het CAK. De gemeente houdt dan hetzelfde bedrag in als het CAK. Het verschil tussen de zorgpremie en de bestuursrechtelijke premie wordt door de gemeente ingezet om de achterstand in te lopen. In 2016 stroomden ongeveer 2.500 klanten op deze wijze uit de bronheffing. Naar verwachting worden dat er in 2017 aanmerkelijk meer.
- De inning van de bestuursrechtelijke premie kan onder een aantal voorwaarden bevroren of stopgezet worden:
  1. *De klant treft zelf een afbetalingsregeling met de zorgverzekeraar en wordt – onder voorwaarde van nakoming van de afspraken vooralsnog – afgemeld bij het CAK.* Als de klant zelf een betalingsregeling treft met de zorgverzekeraar kan de klant (tijdelijk) afgemeld worden bij het CAK. Hij gaat dan naast de afbetaling weer de reguliere premie betalen. Omdat de bestuursrechtelijke premie dan stopt, komt er geld vrij voor de aflossingen.
     Als de klant de betalingsregeling niet nakomt, wordt de bronheffing van de bestuursrechtelijke premie direct – en dus niet pas na zes maanden – hersteld. Het aantal wanbetalers daalde mede door deze mogelijkheid in 2015 met 40.000 ten opzichte van 2014.
  2. *De klant doet een beroep op de schuldhulpverlening en wordt op die grond (tijdelijk) afgemeld bij het CAK.* Als de klant een beroep doet op de schuldhulpverlening, wordt er doorgaans een stabilisatieovereenkomst getekend (vraag 55). Op grond van die overeenkomst wordt de inhouding van de bestuursrechtelijke premie acht maanden opgeschort als de klant binnen zes weken na afmelding de premie weer zelf betaalt. De schuldhulpverlening kan deze tijd gebruiken om een schuldregeling op te starten. De schuld bij de zorgverzekeraar maakt deel uit van die schuldregeling. De klant krijgt aan het eind van de schuldregeling een schone lei en komt niet meer terug in het bestuursrechtelijke premieregime. De nog openstaande schuld aan bestuursrechtelijke premie wordt kwijtgescholden. Dit regime geldt ook als een klant wordt toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (vraag 68)
  3. *De klant komt onder bewind en wordt op die grond (tijdelijk) afgemeld bij het CAK.* Net als de schuldhulpverlening kunnen bewindvoerders aanspraak maken op de stabilisatieovereenkomst om klanten voor acht maanden af te melden voor de bestuursrechtelijke premie. Aan deze afmelding zit wel een risico. Na zes maanden zijn de schulden zelden betaald. Tijdelijk afmelden is alleen nuttig als je ook de eerste of de tweede optie gebruikt.

Kinderen hebben een bijzondere positie
Tot het achttiende jaar zijn kinderen automatisch meeverzekerd met hun ouders. Een aanvullende verzekering voor de ouders biedt

dus ook aanvullende dekking voor de kinderen. Ten aanzien van de tandarts is dit echter anders geregeld. Volwassenen moeten tandheelkundige zorg (tandartsbezoek) verzekeren. Voor kinderen onder de 18 jaar vallen de meeste tandartsbehandelingen onder de basisverzekering. Zie (vraag 90) voor een toelichting op de zaken die al dan niet onder het eigen risico vallen. Veel klanten denken ten onrechte dat bijvoorbeeld een bezoek aan de huisarts of de behandeling van kinderen onder de 18 door een specialist in rekening wordt gebracht op het eigen risico.

Tips

- Als een klant hoge zorgkosten moet maken die niet gedekt worden door de verzekering, dan kan hij soms een beroep doen op een (gemeentelijk) fonds of bijzondere bijstand.
- Als een klant onder de bronheffing valt, kan hij niet overstappen naar andere (collectieve) zorgverzekeringen. Er zijn gemeenten die voor mensen in de bronheffing voorzien in een door de gemeente betaalde aanvullende verzekering.
- Ruim tien procent van de Nederlanders heeft een zogenaamde budgetverzekering. Zij kunnen alleen bij bepaalde ziekenhuizen terecht, kunnen vaak niet direct naar academische ziekenhuizen en moeten in het ziekenhuis vaak grote eigen bijdragen betalen. Check bij klanten met (aankomende) gezondheidsproblemen en (dreigende) financiële problemen of zij een budgetverzekering hebben. Als dat zo is en er zijn (nog) geen achterstanden op de ziektekostenpremie, dan kan de klant in november en december overstappen naar een verzekering met een betere dekking (of als de klant daarvoor in aanmerking komt naar de collectiviteit van de gemeente)[82].
- Licht klanten actief toe welke zorg wel of niet onder het eigen risico valt. Daar zijn veel misverstanden over. Adequate kennis daarover kan het onnodig mijden van zorg voorkomen. (vraag 90)
- Licht klanten actief voor over het gegeven dat tandartsbezoek voor kinderen onder de basisverzekering valt. Als de ouders niet (meer) naar de tandarts gaan om kosten te besparen, gaan de kinderen vaak ook niet meer. Dat is niet nodig. Door het kindergebit goed bij te houden kunnen ook op de langere termijn gezondheidsproblemen worden voorkomen.

45 Onder welke omstandigheden mag het energiebedrijf een klant afsluiten?

Een energiebedrijf mag een klant in principe afsluiten zonder tussenkomst van de rechter. Wel moet het energiebedrijf zich aan drie voorwaarden houden:

- Het energiebedrijf heeft geprobeerd om persoonlijk contact met de klant op te nemen;
- De klant is gewezen op de mogelijkheid om schuldhulpverlening te vragen;
- De voorgenomen afsluiting is – in de periode 1 oktober tot 1 april – gemeld aan de gemeente.

Opties voor de klant

Een klant kan een afsluiting vaak voorkomen door een beroep te doen op schuldhulpverlening en eventueel op de toepassing van een moratorium (vraag 59).

Tip

Laat het wijkteam wanneer de leverancier een dreigende afsluiting meldt bij de gemeente, actief nagaan of de betreffende bewoner al bekend is. Zoek in ieder geval actief contact als er kinderen op het adres wonen.

46 Onder welke omstandigheden mag een verhuurder een klant uit huis zetten?

Een verhuurder mag bij twee maanden huurachterstand een vonnis voor ontruiming aanvragen. Woningcorporaties gaan hier wisselend mee om. Veel corporaties hebben in convenanten met gemeenten afgesproken dat zij voorgenomen ontruimingen melden. In 2015 wezen rechters 22.000 vonnissen toe. In een kwart van de gevallen vond er daadwerkelijk een ontruiming plaats (5.550 keer). Ten opzichte van 2014 nam het aantal uithuiszettingen met 6 procent af[83].

Als de klant een huis huurt *boven* de huurtoeslaggrens en plotseling in inkomen is gezakt, dan komt hij wellicht in aanmerking voor woonkostentoeslag. Dit is een tijdelijke financiële regeling van de gemeente om mensen die plotseling in inkomen achteruit gaan te ondersteunen.

Opties voor de klant

Als een verhuurder eenmaal vonnis heeft aangevraagd is het zaak om direct in actie te komen. Door een beroep te doen op de schuldhulpverlening (en eventueel op de toepassing van een moratorium) kan een uithuiszetting soms voorkomen worden. (Zie vraag 59 voor toelichting op schuldhulpverlening en moratorium.) De belangrijkste voorwaarde om een ontruiming te voorkomen is dat nieuwe termijnen betaald worden. Ontbreken inkomsten (omdat de klant bijvoorbeeld wacht op de toekenning van een uitkering), dan moet daar een oplossing voor komen (wellicht een voorschot op salaris of bijzondere bijstand).

Tip

Check of er in de gemeente van de klant een woonkostentoeslag aangevraagd kan worden. Dit is een tijdelijke financiële regeling van de gemeente om mensen die plotseling in inkomen achteruit gaan te ondersteunen. Woonkostentoeslag is een vorm van bijzondere bijstand, alleen hoeft de klant geen bijstand te ontvangen om ervoor in aanmerking te komen. De woonkostentoeslag moet aangevraagd worden bij de gemeente (en dus niet bij de Belastingdienst). Afhankelijk van de oorzaak van de inkomstendaling kan de gemeente eisen dat de klant actief op zoek gaat naar een goedkoper huis.

47 Welke risico's loopt een klant bij achterstanden op de hypotheek?[84]

Bij een achterstand op de hypotheek loopt een klant diverse risico's. De hypotheekverstrekker zal om te beginnen proberen om de achterstand alsnog te innen door een betalingsregeling aan te bieden. Als een klant daar om welke reden dan ook niet op ingaat is een volgende stap vaak beslag op het inkomen. Als de hypotheekverstrekker inschat dat de achterstand niet is in te halen zal hij inzetten op verkoop van het huis. De hypotheekverstrekker mag het huis tegen de wil van de klant verkopen. Afhankelijk van de waarde van het huis kan dit een restschuld als gevolg hebben. De huizenmarkt is aan het herstellen maar nog altijd staat een derde van derde van alle huizen waar een hypotheek op rust staat onder water[85].
Hypotheekverstrekkers gaan verschillend om met de druk die zij zetten op verkoop. Bij de afweging of ze gaan verkopen of niet, kijken banken doorgaans niet alleen naar het aantal maanden achterstand maar ook naar andere zaken zoals: eventuele overwaarde op het pand, de betrokkenheid waarmee de klant contact onderhoudt met de bank, betalingsgedrag in het verleden of de oorzaak van de achterstand.

Opties voor de klant
De belangrijkste manier om oplopende incassokosten of verkoop te voorkomen is om zodra er een achterstand ontstaat direct contact op te nemen met de hypotheekverstrekker en een betalingsregeling te treffen. Veel klanten ontwijken contact. Het is voor de hypotheekverstrekker dan onduidelijk wat er aan de hand is. Door vanaf het moment waarop de eerste betaling achterwege blijft direct openheid van zaken te geven, vergroot de klant de kans dat het huis behouden kan worden. Althans, als de klant daar de financiële mogelijkheden voor heeft en bereid is zich daar maximaal voor in te spannen.

Voor veel klanten geldt dat ze pas stoppen met het betalen van de hypotheek op het moment dat ze al allerlei andere schulden hebben.
De achterstand op de hypotheek maakt dan onderdeel uit van een groter pakket aan schulden. Als de klant de woonlasten op zich wel kan betalen, maar op achterstand raakt door de betalingsverplichtingen op andere schulden, is een aanmelding bij de schuldhulpverlening doorgaans de beste oplossing (vraag 53). Er wordt dan een schuldregeling met kwijtschelding getroffen voor alle achterstanden. De hypotheekverstrekker scheldt een deel van de achterstand kwijt en toekomstige hypotheekbetalingen zijn geborgd. De meeste hypotheekverstrekkers werken hier aan mee.

Tips
- Op de site www.huisonderwater.eu staat allerlei informatie over de mogelijkheden om hypotheek aan te passen vanwege achterstanden of onderwaarde.
- Op de site www.restschuldinfo.nl vinden klanten antwoorden op tal van vragen. Er is ook een stappenplan te vinden dat klanten kunnen doorlopen om te achterhalen of hun huis onder water staat.
- De hypotheekverstrekkers ING, ABN AMRO, Obvion, SNS bank en Reaal hebben met de NVVK het convenant Schakel! ondertekend. Dit convenant bevat een aantal afspraken over de manier waarop de samenwerking vorm wordt gegeven alsmede het principe dat ze meewerken aan een schuldregeling met kwijtschelding voor achterstallige hypotheektermijnen.
- Bij een daling van het inkomen kan een klant als hij aan de voorwaarden voldoet gebruik maken van woonkostentoeslag. Op grond van deze regeling krijgt de klant na een daling van het inkomen tijdelijk financiële ondersteuning om de woonlasten te betalen. Woonkostentoeslag is een vorm van bijzondere bijstand, alleen hoeft de klant geen bijstand te ontvangen om ervoor in aanmerking te komen. De woonkostentoeslag moet aangevraagd worden bij de gemeente (en dus niet bij de Belastingdienst). Afhankelijk van de oorzaak van de inkomstendaling kan de gemeente eisen dat de klant actief op zoek gaat naar een goedkoper huis.
- Als een klant geen achterstanden heeft op de hypotheek maar wel onderwaarde (het huis staat onder water) en gebruik gaat maken van de Wsnp (vraag 68) dan kan het de moeite waard zijn om de bewindvoerder te vragen of het huis gedurende de schuldsanering verkocht mag worden. De restschuld maakt dan onderdeel uit van de schone lei. De klant loopt dan niet het risico om in de tien jaar na de schone lei alsnog of opnieuw door het huis in grote financiële problemen te komen.

48 Wanneer dreigt het verlies van de hypotheekrenteaftrek?

Klanten met een hypotheek en inkomen hebben recht op hypotheekrenteaftrek. Dit is een aftrekpost bij de inkomstenbelasting. Afhankelijk van de hoogte van het inkomen, levert deze aftrekpost per maand een bedrag op dat varieert van ongeveer een derde tot de helft van het bedrag dat de klant maandelijks aan rente betaalt. De meeste klanten maken gebruik van deze aftrekpost. Het levert hen echt geld op. Bij klanten met een betalingsachterstand op een hypotheek die ze na 1 januari 2013 afsloten, bestaat er een risico. Zij kunnen onder bepaalde omstandigheden hun hypotheekrenteaftrek verliezen.

Wie in een kalenderjaar een achterstand oploopt krijgt het kalenderjaar daarna de mogelijkheid om die achterstand in te lopen. Wie daar niet in slaagt, verliest in het derde kalenderjaar de hypotheekrenteaftrek. Omdat de aftrek doorgaans om een substantieel bedrag per maand gaat, zal het verlies voor veel klanten direct bijdragen aan escalatie van de financiële problemen. De mogelijkheid om de hypotheekrenteaftrek te verliezen is geïntroduceerd in samenhang met de verplichting per 1 januari 2013 om nieuwe hypotheken volledig af te lossen. De dreiging van het verlies van de hypotheekrenteaftrek moet mensen stimuleren om geen achterstanden te laten ontstaan.

Opties voor de klant
Het kan voorkomen dat een klant door betalingsonmacht in achterstand komt en niet in staat is die in het daaropvolgende kalenderjaar in te lopen. Het verlies van de hypotheekrenteaftrek kan afgewend worden door met de geldverstrekker een nieuw aflossingsschema af te spreken dat er in voorziet dat de hypotheek alsnog volledig is afgelost op de aanvankelijk afgesproken einddatum. De klant moet hier zelf voor in actie komen.

Een nieuw betalingsschema afspreken is alleen mogelijk als de klant voldoende ruimte heeft voor een hogere maandelijkse aflossing. Er zijn situaties waarin dat niet haalbaar is, bijvoorbeeld vanwege andere schulden. Dan kan de Belastingdienst, als de hypotheekverstrekker instemt met betalingsuitstel, de hypotheekrenteaftrek vijf jaar beschikbaar houden.
In deze periode kan de klant een driejarige schuldregeling met kwijtschelding doorlopen en na afloop van de schuldregeling een nieuw aflossingsschema afspreken.

Als een klant op enig moment het recht op hypotheekrenteaftrek verliest is dat uiteindelijk altijd weer te herstellen door een nieuw en passend aflossingsschema af te spreken. Maar de gemiste aftrek gedurende de periode dat het recht op hypotheekrenteaftrek er niet was, kan niet meer hersteld worden.

Tip
Het treffen van een schuldregeling met kwijtschelding duurt al snel een half jaar tot een jaar. Bij klanten met een eigen woning die een achterstand hebben op de hypotheek en problematische schulden is het dus zaak om snel een beroep te doen op de schuldhulpverlening. Als daar te lang mee wordt gewacht, kan de klant in de staart van de schuldregeling alsnog de hypotheekrenteaftrek verliezen wat het succesvol afronden van de schuldregeling in gevaar kan brengen.

49 Wat levert de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) op?

De Nationale Hypotheek Garantie is op 1 januari 1995 geïntroduceerd. Een groot deel van de huizen in Nederland valt onder NHG. De voorziening dekt mensen in tegen de financiele risico's die je loopt als je een huis koopt. In gevallen van overmacht biedt NHG financiële ondersteuning. Het soort ondersteuning

De WFL mag maximaal 9% van de totale hypotheeksom bedragen. Bij een hypotheek van 200.000 euro kan er dus maximaal 18.000 euro worden voorgeschoten. Stel dat iemand een hypotheeklast van 1.000 euro heeft maar tijdelijk maar 500 euro kan betalen. Dan heeft diegene door gebruik te maken van de WFL ongeveer drie jaar de tijd om het inkomen weer op het oude peil te krijgen.

varieert van het verstrekken van een overbruggingslening als je tijdelijk je hypotheek niet kan betalen tot de afkoop van een deel van je hypotheek als de lasten structureel te hoog zijn geworden (haircut) of zelfs de kwijtschelding van de restschuld als gedwongen verkoop van het huis onvermijdelijk is.

NHG wordt bij de aankoop van een woning afgesloten. Om voor NHG in aanmerking te komen, mag de aankoopprijs van het huis niet hoger zijn dan de NHG-norm. In 2017 bedraagt deze norm € 247.450 en € 259.700 als er energiebesparende maatregelen worden genomen.

Opties voor de klant
Als een klant een achterstand heeft op de hypotheek is het de moeite waard om na te gaan of de NHG van toepassing is. Als dat het geval is, dan kan toepassing van de NHG grote financiële problemen voorkomen. NHG biedt ondersteuning als mensen door overmacht in betalingsproblemen komen. Denk in dat kader aan echtscheiding, werkloosheid, inkomensdaling, arbeidsongeschiktheid of het overlijden van de partner waarbij er geen (voldoende dekkende) levensverzekering is. In dit soort situaties biedt NHG op drie manieren ondersteuning:

Klanten die tijdelijk de lasten niet kunnen voldoen kunnen gebruik maken de woonlastenfaciliteit (WLF). De WLF is een overbruggingslening om tijdelijke situaties zoals ziekte of werkloosheid te overbruggen. De hypotheekverstrekker bepaalt onder welke voorwaarden de klant gebruik kan maken van de WFL. De WFL stelt mensen in staat om zonder financiële problemen een tijdelijke terugval in inkomsten te overbruggen.

Klanten die de hypotheeklasten net niet kunnen betalen, kunnen onder bepaalde voorwaarden een *haircut* krijgen. De NHG lost dan een deel van de hypotheek af waardoor de vaste lasten structureel lager worden. De NHG lost dan bijvoorbeeld 20.000 euro af op de hypotheek. Deze faciliteit is alleen mogelijk als een *haircut* voor NHG een lagere schadepost oplevert dan bijvoorbeeld een gedwongen verkoop. De voorwaarde om een haircut te krijgen is dat een herstructurering van de hypotheek niet mogelijk is.

Klanten die structureel de lasten niet kunnen voldoen en hun huis moeten verkopen, kunnen kwijtschelding krijgen van de restschuld. Na de verkoop van het huis hebben ze dan dus geen restschuld.
De NHG stelt strenge eisen, maar wie voldoet aan de voorwaarden heeft daar heel veel aan. NHG kan bij life-events het verschil maken tussen het ontstaan van problematische schulden of een schuldenvrije toekomst. Bij het berekenen van de draagkracht van de klant hanteert NHG de Nibud-leennormen.
Er is daarbij een verschil tussen de normen die gelden als je een hypotheek afsluit ('kun je een financiële tegenslag opvangen?') en de normen die gelden als moet worden onderzocht of je in het huis kunt blijven wonen ('kun je de vaste lasten betalen?').

Tips
- Als een klant gebruik wil weten of zijn hypotheek onder NHG valt of gebruik wil maken van de NHG-faciliteiten dan moet hij contact opnemen met een hypotheekadviseur.
- De Nibud-leennormen zijn te vinden op de site van het Nibud
- De toelichting op het verschil tussen acceptatienormen en beheernormen is te vinden https://www.nhg.nl/Professional/Regulier-beheer/Beheercriteria

50 Waar moet een klant rekening mee houden als verkoop onvermijdelijk is?

Als de verkoop van een huis waar een hypotheek op rust onvermijdelijk is, dan kan die op drie manieren plaatsvinden. De klant verkoopt het huis zelf met toestemming van de hypotheekverstrekker, de klant tekent een volmacht tot verkoop of de bank verkoopt het huis via een veiling. Als er eenmaal achterstanden zijn, geven hypotheekverstrekkers doorgaans geen of slechts tijdelijk de ruimte om het huis zelf te verkopen. De klant staat dan voor de keuze tussen een volmacht tot verkoop of een veiling.

Opties voor de klant
Bij een volmacht geeft de klant de beslissingsbevoegdheid over de verkoop uit handen aan de hypotheekverstrekker. Als gedwongen verkoop dreigt loont het de moeite om na te gaan of er NHG-garantie op de hypotheek rust. Als dat het geval is, kan het zijn dat de eventuele restschuld die de verkoop oplevert door NHG wordt betaald en de klant financieel dus vrijuit gaat (vraag 49).

Op grond van een volmacht mag de hypotheekverstrekker een makelaar de opdracht tot verkoop geven en bepaalt de bank of een bod van een potentiele koper akkoord is. Klanten willen doorgaans geen volmacht afgeven, omdat ze dan niet meer zelf bepalen of een bod hoog genoeg is. Als je 220.000 euro hypotheek hebt en je denkt dat je huis wel 200.000 euro waard is, dan is een akkoord van de bank op 180.000 euro een enorme tegenslag. Je hebt dan 20.000 euro meer restschuld dan naar jouw idee nodig was.

Het niet tekenen van een volmacht betekent bij veel banken dat zij een gedwongen veiling inzetten. Het huis wordt dan bij opbod verkocht. Op een veiling levert een huis doorgaans zelden de marktwaarde op. In een voorbeeld zoals hierboven is het dan maar de vraag of het huis überhaupt 180.000 euro oplevert. De kans is zelfs groot dat het huis nog minder oplevert.

De vraag of het zinvol is om een volmacht te tekenen is ingewikkeld. De meningen zijn hierover verdeeld. In de meeste gevallen is het voor de klant (emotioneel) een hele stap, maar is hij er financieel beter mee af. Ga altijd na wat de hypotheekverstrekker kwijt wil over haar intenties en zorg ervoor dat de volmacht:
- Een notariële akte is en dat daaraan een taxatierapport is toegevoegd;
- Voorziet in een minimumprijs (zodat de klant vooraf weet wat de maximale restschuld wordt);
- Een omschrijving bevat van de inspanningen die de bank gaat leveren om het huis verkocht te krijgen tegen een zo hoog mogelijke prijs (weergeven op Funda, in aantrekkelijke prijscategorieën aanbieden, enzovoort).

Tip
Er zijn hypotheekverstrekkers die direct na afgifte van de volmacht loonbeslag leggen. Door met de hypotheekverstrekker af te spreken dat

deze na tekening van de volmacht niet direct beslag legt, kunnen nieuwe problemen worden voorkomen. Zeker bij klanten met een wat hoger inkomen ontstaan er bij een beslag direct andere problemen. Zij houden bij beslag op het inkomen doorgaans niet genoeg geld over voor alle noodzakelijke uitgaven (vraag 36)

51 Wat kan een klant doen als er eenmaal een restschuld is?

Als de waarde van de hypotheek hoger was dan de waarde van het huis, dan levert de (gedwongen) verkoop een restschuld op. De hypotheekverstrekker verwacht van de klant in principe dat hij dat bedrag direct helemaal terugbetaalt. Omdat een restschuld al snel kan oplopen tot wel 50.000 euro of meer, is dat lang niet altijd reëel.

Opties voor de klant

Als het niet mogelijk is de restschuld direct en volledig terug te betalen, heeft de klant verschillende opties.

1. *De restschuld wordt gefinancierd uit een nieuwe hypotheek.* In principe mag een hypotheek niet hoger zijn dan 101 procent van de waarde van het huis (norm 2017). Voor de financiering van een restschuld mag een bank van deze regel afwijken. Banken gaan hier verschillend mee om. Als de klant een voldoende hoog inkomen heeft is dit een aantrekkelijke manier om een restschuld op te lossen. De klant komt voor de rente die hij betaalt in aanmerking voor hypotheekrenteaftrek.
2. *De restschuld wordt in één keer helemaal gefinancierd met een persoonlijke lening of gift van bijvoorbeeld de ouders.* Bij een persoonlijke lening ten behoeve van een restschuld die is afgesloten tussen 29 oktober 2012 en 31 december 2017 kan de klant 15 jaar renteaftrek krijgen. (Stel dat je €50.000 leent tegen 6% dan bespaar je bij deze constructie per maand 125 euro). In de jaren 2017-2020 wordt het weer mogelijk om eenmalig een bedrag van €100.000 euro te schenken. Schenkingen vinden vaak plaats door ouders aan kinderen maar per 2017 mogen ook anderen belastingvrij schenken. De belangrijkste eis bij de schenking is dat de ontvanger op het moment van ontvangen tussen de 18 en 40 jaar is. De schenking mag gespreid worden gegeven over een periode van drie jaar.
3. *De restschuld wordt gedeeltelijk kwijtgescholden in een schuldregeling.* Als er naast de restschuld ook andere achterstanden zijn, ligt een beroep op de schuldhulpverlening het meest voor de hand. Er wordt dan een schuldregeling met kwijtschelding getroffen. Na drie jaar maximale inspanning is de klant schuldenvrij. De restschuld komt in principe ook voor kwijtschelding in aanmerking.
4. *De klant treft een betalingsregeling en lost zo de restschuld af.*
5. *De klant koopt de restschuld af.* Er zijn banken die klanten de mogelijkheid bieden om de restschuld af te kopen. Met name als de klant een laag inkomen en een hoge restschuld heeft, is de bereidheid bij de bank voor deze optie gemiddeld groter. De klant biedt de bank dan bijvoorbeeld €15.000 of €20.000 aan om een restschuld van €50.000 af te kopen. Banken bieden deze optie zelden actief aan. Het loont voor klanten om zelf bij de bank te vragen of er een mogelijkheid tot afkoop is. De bank maakt per dossier een afweging.

Tip

Zie https://www.eigenhuis.nl/belastingen/schenkbelasting voor meer informatie over de mogelijkheid om te schenken ten gunste van een restschuld.

52 Welke mogelijkheden hebben klanten met een vordering van het CJIB?[86]

Het CJIB incasseert verschillende soorten vorderingen, zoals verkeersboetes, schadevergoedingsmaatregelen en de bestuursrechtelijke premie in het kader van ziektekostenverzekeringen.

Wanneer is een standaardbetalingsregeling voor één verkeersovertreding mogelijk?

Een verkeersboete mag in 3 termijnen worden betaald. De vervaldatum voor de betaling van de beschikking of aanmaning mag nog niet zijn verlopen. De klant kan ook een betaling in termijnen aanvragen, als de vervaldatum van de 'Beslissing van de officier van justitie' of 'Betalingsoverzicht beroep kantonrechter' nog niet is verlopen. Voorwaarden voor een standaardbetalingsregeling:

- De boete moet € 225,00 of hoger zijn om in termijnen te kunnen betalen. Het gaat hierbij om het bedrag zonder de administratiekosten.
- Voor iemand jonger dan 16 jaar moet het bedrag € 112,50 of hoger zijn.

Het aanvragen van deze betalingsregeling kan via een webformulier dat te vinden is op de website van het CJIB www.cjib.nl of het digitaal loket van het CJIB.

Wanneer is een betalingsregeling voor meerdere verkeersboetes of een combinatie van een verkeersboete met andere boetes mogelijk?

Met andere boetes wordt bedoeld: een strafbeschikking, een door de rechter opgelegde boete, schadevergoedingsmaatregel, ontnemingsmaatregel, Europese boete of een Europese confiscatiebeslissing.

Voorwaarden:

- Een eventuele eerdere betalingsregeling (in de voorgaande 12 maanden) is nagekomen;
- Het (totaal)bedrag waarvoor het verzoek wordt ingediend is € 225,- of hoger;
- De vordering is nog niet door het CJIB aan de deurwaarder overgedragen.

Verder geldt:

- Het CJIB verleent geen uitstel van betaling voor onbepaalde tijd;
- Het CJIB gaat niet akkoord met voorstellen om het openstaande bedrag of een deel daarvan kwijt te schelden. Het Openbaar Ministerie – en daarmee ook het CJIB – heeft namelijk de plicht om opgelegde straffen volledig uit te voeren (= executieplicht);
- De duur van een betalingsregeling varieert van 12 tot maximaal 36 maanden

Een verzoek moet schriftelijk worden ingediend bij:

CJIB
Team Betalingsregelingen
Postbus 1794
8901 CB Leeuwarden

Als de totale schuldenlast zo hoog is dat een betalingsregeling niet mogelijk is, kan je klant

een beroep op schuldhulpverlening voor een schuldregeling overwegen. Het CJIB en het NVVK hebben in een convenant afgesproken om de inning van boetes op te schorten, zolang er een schuldregeling loopt.

Wanneer is er maatwerk mogelijk?
Bieden bovenstaande mogelijkheden geen oplossing en er is sprake van een schrijnende situatie? Dan is er maatwerk mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- De vordering bedraagt in principe minimaal € 900;
- Er is sprake is van ernstige schuldenproblematiek;
- Er is aantoonbaar een (zeer) laag inkomen.

Daarnaast heeft het de voorkeur dat de schuldproblematiek bekend is bij een gemeente, bewindvoerder of andere (professionele) actor op het gebied van schuldenproblematiek.

Hoe is gijzeling te voorkomen?
Het niet betalen van een boete, bijvoorbeeld voor een verkeersovertreding of het onverzekerd in bezit hebben van een voertuig, kan voor de klant grote consequenties hebben. Als de klant de boete niet betaalt, kan het OM uiteindelijk bij de rechter een machtiging aanvragen om hem of haar te gijzelen. Gijzelen betekent dat de klant de gevangenis in moet.

Als het OM een machtiging tot gijzeling aanvraagt wordt de klant opgeroepen om naar de zitting te komen. Het is van groot belang dat de klant naar de zitting toegaat en uitlegt wat er aan de hand is. De toelichting kan ervoor zorgen dat de klant niet gegijzeld wordt en er een betaling in termijnen wordt afgesproken. Er zijn klanten die niet naar de zitting gaan, omdat ze bang zijn dat ze ter plekke worden opgepakt. Die angst is onterecht. Wanneer je op zitting verschijnt en (aan de hand van meegebrachte papieren) uitlegt waarom je niet hebt betaald, kun je in voorkomende gevallen de rechter juist overtuigen om geen machtiging te geven. Om gijzeling te voorkomen is betalen uiteraard de meest effectieve methode. Indien dit niet mogelijk is, kan de plaatselijke politie (die vaak verbonden is aan een wijkteam) soms bemiddelen tussen de klant en het CIJB.

Tips

- Op de site https://www.cjib.nl/betalingsregeling kan de klant informatie vinden over de (on)mogelijkheden van betalingsregelingen.
- Wijs klanten bij onder meer verkeersboetes en boetes voor het onverzekerd in bezit hebben van een voertuig actief op het risico van gijzeling en informeer hen over de mogelijkheden om een gijzeling te voorkomen.
- Neem bij schrijnende gevallen contact op met het CJIB om te voorzien in een maatwerkoplossing.
- Op de site www.nvvk.eu is informatie te vinden over het convenant tussen de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren en het CJIB).

Figuur 13
Bevoegdheden schuldeisers

Schuldeiser	Bevoegdheden	Aanpak
Belastingdienst (motorrijtuigen), gemeente, waterschap enzovoort	Overheidsvordering. Max 1000,-. Per keer max 500,-. Tot in roodstand	Is terug te draaien als er al beslag op het inkomen ligt. Invullen: verzoek berekening beslagvrije voet (6 weken)
Belastingdienst toeslagen	Er ligt al beslag op inkomen waardoor er te weinig overblijft	1. Deurwaarder vragen beslag op inkomen aanpassen 2. Persoonlijke betalingsregeling
Zorgverzekering	Na 6 maanden premieachterstand (totaalbedrag) overdracht naar ZIN - Niet meer aanvullend verzekerd - 50,- 'boete' per maand	- Klant treft zelf betalingsregeling en wordt afgemeld bij ZIN - Aanmelding bij SHV (stabilisatie-overeenkomst). Inwoner afgemeld bij ZIN Maximale duur stabilisatie-overeenkomst 6 maanden
Huurachterstand	Bij meer dan 2 maanden achterstand mag verhuurder uithuiszetting aanvragen	Beroep op SHV eventueel door moratorium in kader Wsnp aan te vragen
Energiebedrijf	Afsluiting (E-bedrijf is wettelijk verplicht om te proberen om in persoonlijk contact te komen.)	Aanmelden bij SHV wendt dreigende afsluiting in principe af. Tussen okt en april moeten E-bedrijven klanten daar verplicht op wijzen
Cjib	Gijzeling vanwege parkeerboetes, APK keuring, onverzekerd rondrijden (gemiddeld 1 week per boete)	Betalingsonmacht: 1. inwoner gaat naar zitting en legt betalingsonmacht uit 2. professional neemt contact op met Cjib voor inwoner ter afwending Vanaf 1 juli: betalingsregeling. Bedrag hoger dan 225,-. 2e vervaldatum niet verstreken. Eerdere betalingsregelingen stipt nagekomen.
Deurwaarder	Beslagvrije voet is niet beschikbaar	Gegevens doorgeven zodat beslagvrije voet wordt gecorrigeerd



Hoe is het stelsel van schuldhulp-verlening ingericht?

In deze set vragen ligt de nadruk op de aanpak van zware schuldenproblematiek. De aanleiding daarvoor is dat een groot deel van de klanten die bij een wijkteam om hulp vragen al problematische schulden hebben. Deze nadruk is niet bedoeld als ontkenning van het belang van schuld-preventie en vroegsignalering.

53 Wat is schuldhulpverlening?

Schuldhulpverlening omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden. Schuldhulp-verlening bestaat uit de fasen schuldpreven-tie, vroegsignalering, curatie in de vorm van schuldregelingen (al dan niet met kwijtschel-ding) en nazorg. De uitvoering van de schuld-hulpverlening is in Nederland gereguleerd in drie wetten: de Wet gemeentelijke schuldhulp-verlening (Wgs), de Wet schuldsanering na-tuurlijke personen (Wsnp) en de Wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap.
De Wgs schrijft aan gemeenten voor dat zij voorzien in passende ondersteuning bij schul-den. Bij problematische schulden is dat in prin-cipe een schuldregeling met kwijtschelding. Dit is een drie jaar durende regeling waarin de schuldenaar zich maximaal inspant om een zo groot mogelijk deel van het schuldenpakket terug te betalen. Schuldeisers werken op vrij-willige basis aan een dergelijke schuldregeling mee. Om die reden wordt een gemeentelijke schuldregeling ook wel een minnelijke regeling genoemd. Als een schuldregeling (vooralss-nog) niet mogelijk is, schrijft de Wgs voor dat de gemeente voorziet in andere passende ondersteuning. Gemeenten hebben grote beleidsvrijheid om te bepalen wat passende ondersteuning is. Voorbeelden van voorzie-ningen die (kunnen) vallen onder passende ondersteuning zijn: budgetcursus, budgetcoa-ching, budgetbeheer, ondersteuning door een vrijwilliger, inhouden en doorbetalen van vaste lasten enzovoort. Ook schrijft de Wgs voor dat de gemeente voorziet in schuldpreventie en nazorg. De grote beleidsvrijheid van gemeen-ten betekent niet dat er geen eisen worden gesteld aan de uitvoering. De uitvoering van de schuldhulpverlening valt onder de Algemene wet bestuursrecht. In deze wet zijn algemene voorschriften opgenomen waar de overheid

zich aan moet houden in haar dienstverlening aan mensen. De Wgs is zowel bedoeld voor mensen met lichte schuldenproblematiek als voor mensen met problematische schulden. Het gebruik van gemeentelijke schuldhulpverlening is kosteloos.

De Wsnp maakt onderdeel uit van de Faillissementswet. In deze wet is uitgewerkt dat schuldenaren, wanneer een of meerdere schuldeisers weigeren om mee te werken aan een minnelijke regeling, een beroep kunnen doen op de rechter-commissaris. Deze toetst onder meer of de schuldenaar te goeder trouw is geweest en of hij het leven voldoende op orde heeft om te bouwen aan een schuldenvrij bestaan. Indien dat het geval is, laat de rechter de schuldenaar toe tot een wettelijke schuldsanering. De rechter-commissaris benoemt dan een bewindvoerder Wsnp die zorgdraagt voor de afwikkeling van de schuldenlast (vraag 76). De Wsnp is bedoeld voor mensen met problematische schulden. Het beroep op de Wsnp is kosteloos.

De Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap biedt mensen die (tijdelijk) niet in staat zijn om hun financiën zelf te beheren de mogelijkheid om onder beschermingsbewind te gaan. Er wordt dan een (professionele) bewindvoerder aangesteld die zorg draagt voor het beheer. Concreet gaat dit dan om zaken zoals het aanvragen en corrigeren van toeslagen, voorzien in aangiften inkomstenbelasting, corrigeren van verkeerd gelegde beslagen door deurwaarders enzovoort. Ook probeert de bewindvoerder ervoor te zorgen dat de vaste lasten betaald worden. Voor beschermingsbewind betaalt de betrokkene een eigen bijdrage. Beschermingsbewind is zowel bedoeld voor mensen met een (groot) positief vermogen als voor mensen met (problematische) schulden. Mensen met een laag inkomen kunnen deze eigen bijdrage vergoed krijgen uit de bijzondere bijstand. (vraag 86).

Leestips

- Stavenuiter, M. Nederland, T. (2014) Lokaal en integraal. *Vormgeving en uitvoering van schuldhulpverlening in zestig gemeenten.* Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Jungmann, N. Kruis, G. (2014) *Het verhaal achter de cijfers. De doorstroming van de minnelijke schuldhulpverlening naar de wettelijke schuldsanering.* Utrecht/Amsterdam: HU/Regioplan.

54 Wat kan een klant verwachten als hij zich meldt voor schuldhulpverlening?

Als een klant zich meldt bij een gemeente dan komt er een proces op gang dat in de meeste gemeenten bestaat uit maximaal vijf stappen.

Stap 1 Aanmelding schuldhulpverlening
De eerste stap om (problematische) schulden op te lossen is een aanmelding. De klant meldt zich bij een wijkteam of direct bij de schuldhulpverlening. In veel gemeenten wordt van de klant gevraagd om bij de aanmelding te voorzien in inzicht in de schuldsituatie. Daarmee wordt bedoeld dat schuldhulpverlener verwacht dat de klant hem voorziet van een aantal documenten. De documenten die bijna altijd gevraagd worden zijn:

- Een globale lijst van de schuldeisers en de bedragen die open staan;
- Een salarisstrookje of uitkeringsspecificatie;
- Een overzicht van de aangiften inkomstenbelasting van de afgelopen vijf jaar;
- Inzicht in de vaste lasten (huur/hypotheek, energie, zorgpremie enzovoort).

Veel klanten hebben hulp nodig bij het verzamelen van de gevraagde stukken. Als de gevraagde stukken zijn overlegd wordt beoordeeld of de klant wordt toegelaten.

Schuldhulpverlening valt onder de Algemene Wet Bestuursrecht. Dat betekent dat de gemeente verplicht is om op een verzoek tot schuldhulpverlening te reageren met een beschikking (besluit)[87]. Zie vraag 56 voor een toelichting op de toelatingseisen die er gesteld worden aan schuldhulpverlening. In vraag 57 wordt toegelicht welke opties een klant heeft als hij wordt afgewezen. In vraag 58 is uitgewerkt hoe wijkteams en gemeenten de Awb moeten toepassen.

Stap 2 Coaching en advies, stabiliseren of schuldregelen
Als een klant is toegelaten tot schuldhulpverlening zal de schuldhulpverlener beoordelen wat voor soort ondersteuning er nodig is. Bij lichte schuldenproblematiek is coaching en advies voldoende. De klant krijgt begeleiding in een groep of individueel.

Bij ernstigere schuldenproblematiek is een driejarige schuldregeling met kwijtschelding nodig. De schuldhulpverlening indiceert een dergelijke schuldregeling als van de klant niet verwacht kan worden dat deze de schuldenproblematiek in een periode van drie jaar zelfstandig kan oplossen.
Bij ongeveer de helft van de mensen die een schuldregeling nodig hebben, moet er eerst een tussenstap worden gezet in de vorm van stabilisatie. Bij stabilisatie wordt er voor gezorgd dat inkomsten op peil zijn (toeslagen aangevraagd, belastingaangiften allemaal netjes verwerkt, eventuele beslagen op loon of uitkering goed berekend) en dat de uitgaven passen binnen de inkomsten. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat een klant met een hoge huur goedkoper moet gaan wonen of meer inkomsten moet genereren. Als er reden is om te veronderstellen dat een klant zijn administratie niet zelf kan bijhouden, is beschermingsbewind een mogelijkheid.

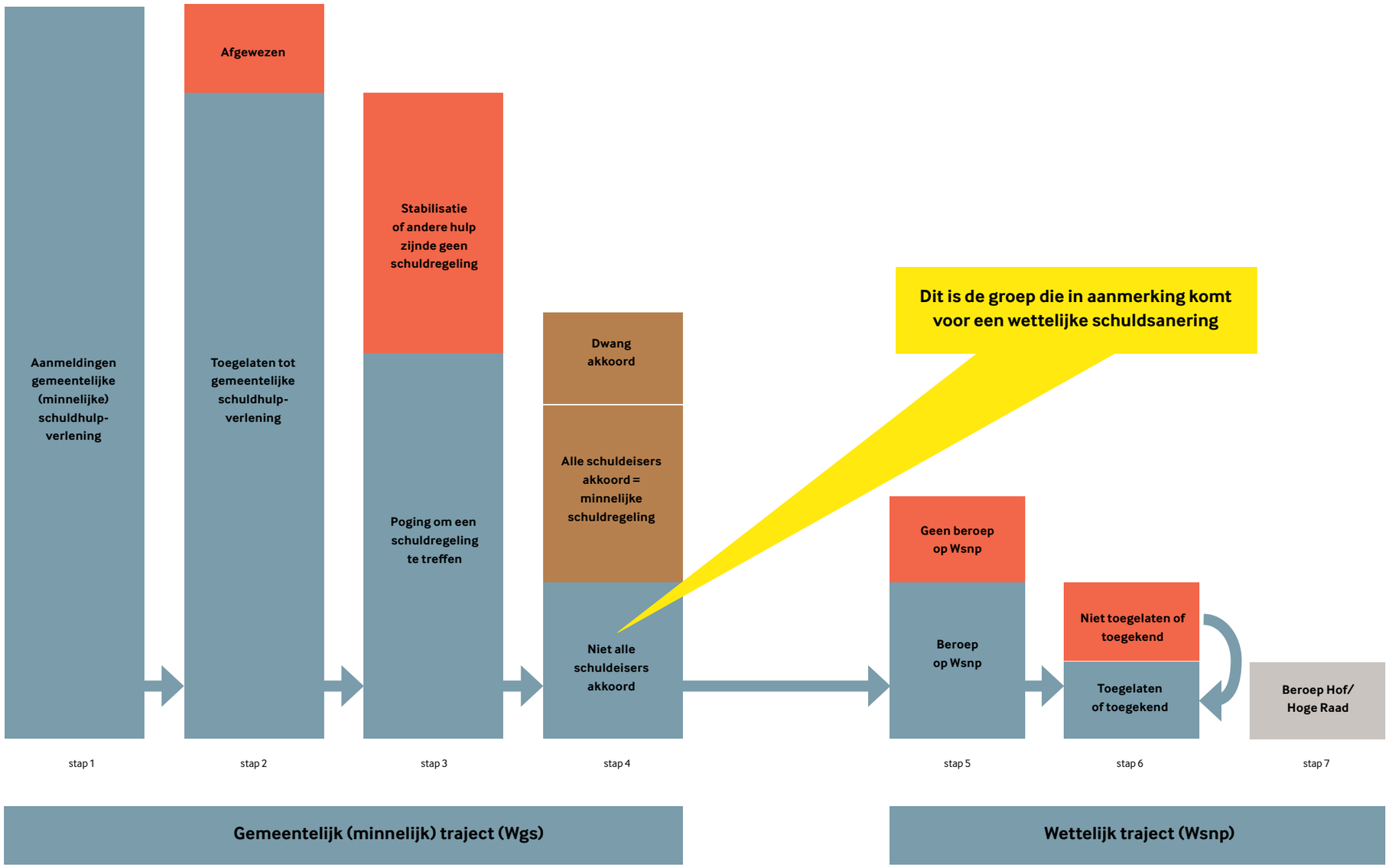
Zowel stabilisatie als het treffen van een schuldregeling kan vaak lang duren. Een periode van acht tot tien maanden voor stabilisatie is geen uitzondering. En daarna duurt het vaak nog zeker een half jaar voordat er duidelijkheid is of er een schuldregeling mogelijk is. Voor klanten betekent dit dat ze na een aanmelding vaak lang moeten wachten tot ze weten of ze gebruik kunnen maken van een gemeentelijke schuldregeling met kwijtschelding. (In vraag 59 is uitgewerkt wat de regels zijn omtrent de duur van het treffen van een schuldregeling.)

De reden dat het vaak zo lang duurt voordat duidelijk is of er een schuldregeling kan worden getroffen is dat dit voor de schuldhulpverlener een zeer arbeidsintensief proces is (vraag 61) Schuldeisers zijn niet verplicht om mee te werken aan een schuldregelingsvoorstel.

Bij de meeste schuldhulpverlenende organisaties begint de driejarige periode zodra de schuldenaar de 'overeenkomst schuldregeling' tekent. Daarmee geeft hij de schuldhulpverlening toestemming om een schuldregeling te treffen. Vanaf dat moment wordt er geld opzij gezet voor de schuldeisers. Als dan op een later moment alle schuldeisers akkoord gaan, is er al een bedrag opgespaard en is een deel van de drie jaar voorbij.

De schuldhulpverlenende organisatie kan van de schuldenaar verlangen dat deze in budgetbeheer gaat. In dat geval wordt het inkomen van de schuldenaar naar de schuldhulpverlenende organisatie gestort. Deze houdt daarop de aflossing voor de schuldeisers in en betaalt

Figuur 14 Globale indeling van de stappen die een klant doorloopt bij een beroep op schuldhulpverlening



de vaste lasten. De schuldenaar krijgt week- of maandgeld om van rond te komen. Veel schuldenaren schrikken van het bedrag dat ze krijgen.

In vraag 61 is uitgewerkt welke problemen een klant kan tegenkomen in de aanloop naar een schuldregeling. In vraag 70 is uitgewerkt wat voor een klant de voordelen zijn van een schuldregeling, wat de belangrijkste verschillen zijn tussen een minnelijke en wettelijke regeling en hoeveel geld een schuldenaar overhoudt als die gebruik maakt van een minnelijke of wettelijke schuldregeling.

Stap 3 Uitvoeren schuldregeling, dwangakkoord of afgeven verzoekschrift Wsnp
Als alle schuldeisers akkoord gaan wordt de schuldregeling uitgevoerd. De schuldhulpverlening controleert minimaal een keer per jaar of de schuldenaar zich aan de afspraken houdt. De schuldenaar mag bijvoorbeeld geen nieuwe schulden maken. Als een of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan, komt er geen schuldregeling tot stand. De schuldenaar heeft dan twee opties: een dwangakkoord of een beroep op de Wsnp voor een wettelijke schuldsanering. Bij een dwangakkoord worden de schuldeisers gedwongen om alsnog mee te werken aan de minnelijke schuldregeling. Zie vraag 66 voor een toelichting op het dwangakkoord.

Stap 4 Beroep op de Wsnp
Als een minnelijke regeling niet tot stand komt, kan de schuldenaar bij de rechter een beroep doen op de Wsnp. Om dat beroep in te dienen, heeft de klant een 285-verklaring van het college van B&W nodig (of een door de gemeente aangewezen organisatie voor schuldhulpverlening). Dit is vastgelegd in artikel 285, lid 2 Fw[88] In de verklaring wordt toegelicht waarom er geen minnelijk traject mogelijk is. Als de klant geen verklaring krijgt, kan hij daar niet tegen in beroep. Rechters gaan in de praktijk verschillend om met de verklaring. Er zijn rechters die een beroep op de Wsnp niet in behandeling nemen als de 285-verklaring niet volledig is ingevuld.

Stap 5 Uitvoering Wsnp of in beroep
Als de rechter het beroep op de Wsnp toekent, wordt er een schuldregeling opgestart. Deze regeling duurt in principe net als een minnelijke regeling 36 maanden. Er wordt een bewindvoerder Wsnp aangesteld om de schuldregeling uit te voeren en verslag te doen aan de rechter. In dat verslag moet onder meer staan of de schuldenaar zich maximaal heeft ingespannen om zoveel mogelijk terug te betalen en of er geen nieuwe schulden heeft gemaakt. In vraag 76 wordt toegelicht wat het verschil is tussen een bewindvoerder Wsnp en een beschermingsbewindvoerder.

Als een schuldenaar niet wordt toegelaten tot de Wsnp kan hij daar tegen in beroep gaan bij eerst het Hof en eventueel daarna bij de Hoge Raad.

55 Welke stappen zet een schuldhulpverlener om een schuldregeling tot stand te brengen?

Inventariseren van de schulden Van de schuldenaar wordt gevraagd om aan te geven bij wie hij of zij schulden heeft. Veel schuldenaren weten dat niet precies. Er bestaat geen landelijk registratiesysteem van schulden. Het maken van een complete lijst (bijvoorbeeld door te checken bij veelvoorkomende schuldeisers) is daardoor een hele klus.

Opvragen actueel saldo De schuldhulpverlener schrijft de bekende schuldeisers aan en verzoekt om opgave van het saldo van de openstaande schuld. Schuldeisers die bijvoorbeeld een beslag hebben lopen, kunnen er belang bij hebben om niet te antwoorden. Elke maand dat het langer duurt totdat er een minnelijke of wettelijke schuldregeling tot stand komt, levert hen extra geld op.

Opstellen voorstel Zodra alle saldo-opgaven binnen zijn, rekent de schuldhulpverlener uit welk bedrag de schuldenaar in drie jaar tijd kan aflossen. Dit bedrag zet de schuldhulpverlener af tegen de totale schuldenlast. Hieruit volgt het afkooppercentage. Dit is het percentage dat de schuldeisers terugkrijgen als er een schuldregeling wordt getroffen. Doorgaans krijgen de schuldeisers niet meer dan 5 a 10 procent van hun totale vordering terug.

Verzoeken om medewerking De schuldhulpverlener stuurt de schuldeisers een brief waarin de schuldeisers wordt verzocht om mee te werken aan een schuldregeling met kwijtschelding. Net als bij de saldo-opgave kunnen schuldeisers er belang bij hebben om te treuzelen met antwoorden. Ook deze fase kost vaak veel tijd.

De NVVK (brancheverenigingen voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) heeft met de meeste grote schuldeisers convenanten afgesloten waarin afspraken staan over termijnen waarop zij reageren en de voorwaarden waaronder zij akkoord gaan met een voorstel. De grote schuldeisers reageren doorgaans vrij snel. Maar met name kleinere schuldeisers zoals sportscholen, dierenartsen, garages et cetera gaan vaak traag akkoord of ze reageren zelfs helemaal niet.

56 Wat zijn de toelatingseisen voor gemeentelijke schuldhulpverlening?

De inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening op 1 juli 2012, was voor veel gemeenten de aanleiding om in hun beleid uitsluitingsgronden te introduceren. Een uitsluitingsgrond is een grond waarop een groep schuldenaren wordt geweigerd. Voorbeelden van veel gehanteerde uitsluitingsgronden zijn: een koophuis, het niet betalen van de vaste lasten in de afgelopen (drie) maanden of een scheidingsprocedure[89]. In mei 2015 heeft Staatssecretaris Klijnsma zowel in het NOS-journaal als in de verzamelbrief aan gemeenten laten weten dat het hanteren van uitsluitingsgronden bij de toelating tot een schuldregeling in strijd is met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Klijnsma heeft mensen die te maken hebben met een gemeente die uitsluitingsgronden hanteert, opgeroepen om naar de gemeenteraad, ombudsman of zelfs de rechter te gaan[90]. In het najaar van 2016 heeft zij opnieuw laten weten dat het hanteren dat van uitsluitingsgronden niet mag en de Inspectie SZW opdracht gegeven om onderzoek te doen. Als te veel gemeenten nog steeds uitsluitingsgronden hanteren, wil zij in 2017 met wetgeving komen om af te dwingen dat gemeenten hiermee stoppen.

Naast algemene uitsluitingsgronden hanteren de meeste gemeenten ook criteria ten aanzien van gedrag. Mensen worden geacht te laten zien dat ze gemotiveerd zijn om uit de schulden te komen door geen nieuwe schulden te maken, een auto die niet nodig is voor woon-werkverkeer weg te doen of door relevante wijzigingen actief door te geven aan de schuldhulpverlening. Onvoldoende motivatie kan een grond zijn om iemand (vooralsnog) niet toe te laten tot een traject voor een schuldregeling.

Wat is het verschil tussen een weigeringsgrond en een uitsluitingsgrond?
In de verzamelbrief voor gemeenten van mei 2015 schrijft staatssecretaris Klijnsma dat gemeenten twee soorten gronden hanteren om klanten niet door te sturen naar een traject voor een schuldregeling[91]: weigeringsgronden en uitsluitingsgronden. De staatssecretaris laat in de brief weten dat gemeenten in het lokale beleid alleen weigeringsgronden mogen opnemen en geen uitsluitingsgronden. Bij een weigeringsgrond heeft de gemeente altijd een individuele afweging van de omstandigheden gemaakt. Een uitsluitingsgrond is een categoriale afwijzing. Die geldt voor iedereen. Bijvoorbeeld:

- U heeft een koophuis, *niemand* met een koophuis komt in aanmerking voor schuldhulpverlening;
- U betaalde de afgelopen drie maanden geen vaste lasten, *niemand* die al drie maanden geen vaste lasten heeft betaald komt in aanmerking voor schuldhulpverlening;
- U ligt in scheiding, *niemand* die in scheiding ligt komt aanmerking voor schuldhulpverlening.

De impact van weigeringsgronden voor het gemeentelijk proces van schuldhulpverlening
De meeste gemeenten hebben uitsluitingsgronden opgenomen in hun schuldhulpverleningsbeleid. De boodschap van Klijnsma dat dit niet mag heeft voor mensen die daar mee te maken hebben grote (positieve) consequenties. Ze hebben nu een grond om de gemeente te vragen om een individuele toetsing van hun situatie. Een check op algemene criteria aan het begin van het proces (bijvoorbeeld in de intake) is dus niet toegestaan. De boodschap van de staatsecretaris impliceert dat de gemeente in de intake van de schuldhulpverlening voortaan altijd een individuele verkenning moet doen naar de mogelijkheden om een schuldregeling te treffen. Als uitgangspunt geldt voor de intake derhalve de regel: u wordt verwezen naar een schuldregeling, tenzij er in uw specifieke situatie gronden zijn om u (vooralsnog) niet te verwijzen.

In de lijn van de Wgs mogen mensen die bijvoorbeeld in de afgelopen drie maanden geen vaste lasten betaalden, niet zonder meer geweigerd worden. De gemeente moet onderzoeken wat de oorzaak was. Als mensen geen vaste lasten betaalden omdat er als gevolg van beslagen en verrekeningen niet of nauwelijks genoeg geld over was, dan ligt toeleiding naar een schuldregeling voor de hand. Eventueel voorafgegaan door stabilisatie om het inkomen op peil te brengen. Als mensen geen vaste lasten betaalden omdat ze het beschikbare geld liever besteedden aan andere zaken zoals een vakantie, dan mag de gemeente dat aanmerken als onvoldoende gemotiveerd gedrag en mag ze een verwijzing naar een schuldregeling weigeren.

Om iemand toegang tot een traject schuldregeling (al dan niet voorafgegaan door een stabilisatietraject) te geven, maar ook om dat te weigeren moet de gemeente een formeel besluit in het kader van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) nemen. Dit zijn inhoudelijk gemotiveerde besluiten die open staan voor bezwaar en beroep.

Relatie uitsluitingsgronden en de Fraudewet
Ook met een fraudeschuld – een schuld die ontstaan is door terugvorderingen plus boetes in verband met onterecht ontvangen uitkering – is er in principe een schuldregeling mogelijk. Het college van B&W kan op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de toegang tot schuldhulpverlening weigeren, omdat iemand fraude heeft gepleegd en een bestuurlijke boete heeft gehad. Dit is een bevoegdheid en geen verplichting. De gemeente moet daar altijd een individuele afweging bij maken.

Bij uitsluiting van een *schuldregeling* speelt het volgende. Heeft iemand boetes of vorderingen opgelegd gekregen omdat hij de inlichtingenplicht heeft overtreden? Dan mogen gemeenten (als schuldeiser) vanwege de Fraudewet geen medewerking verlenen aan een schuldregeling met als resultaat *finale kwijting* van het openstaande bedrag. Het college is namelijk *verplicht* om deze vorderingen en boetes te innen (art. 60c Participatiewet).
Gemeenten kunnen tijdens de schuldregeling wel hun vordering opschorten of opnemen in de regeling. Na afloop van de schuldregeling moet het resterende bedrag nog worden betaald. Om hierover geen misverstanden te laten bestaan zal artikel 60c van de Participatiewet op dit onderdeel verduidelijkt worden. In beide situaties gaat het niet om een wettelijke verplichting om mensen uit te sluiten van schuldhulpverlening; gemeenten kunnen hen ook in geval van fraude hulp bieden.

Leestips

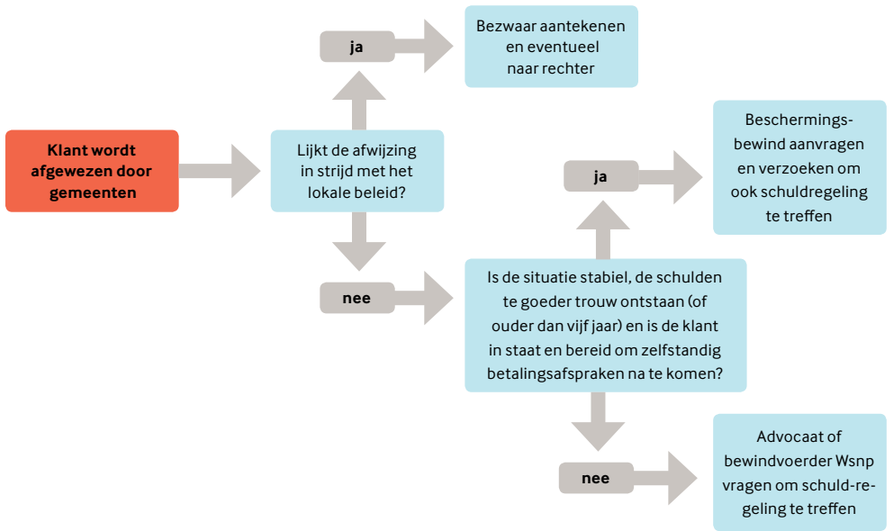
- V*erzamelbrief aan gemeenten door staatssecretaris Klijnsma*, mei 2015.
- Junmann, N. Lems, E. Van Vaak, G. Vogelpoel, F. Wesdorp, P. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties,* Utrecht: Hogeschool Utrecht.

57 Welke alternatieven heeft een klant bij afwijzing?

Als een klant met problematische schulden wordt afgewezen voor een gemeentelijke schuldregeling, ontstaat er een serieus probleem. De schulden blijven bestaan, met alle consequenties van dien. Als er sprake is van een redelijk stabiele situatie en er zijn geen recente fraudeschulden of andere niet te goeder trouw ontstane schulden, dan zijn er soms nog wel alternatieven.

Figuur 15 Afwegingen en eventuele opties bij een afwijzing voor schuldhulpverlening

Bron: Eigen bewerking (2015)



58 Wat vraagt een correcte toepassing van de Awb (van generalisten)?[92]

Op de uitvoering van de schuldhulpverlening is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing. Concreet betekent dit dat gemeenten verplicht zijn om over de hulp aan mensen die zich melden vanwege hun schulden een besluit te nemen. In veel gemeenten wordt de Awb niet volgens de regels toegepast. Ze geven geen afwijzingen, nemen geen formele beschikking (voor stabilisatie) of geven de beschikking te laat af. Wijkteams die fungeren als poortwachter naar de schuldhulpverlening hebben vaak niet het mandaat om beschikkingen te verlenen, terwijl er formeel wel een beschikking nodig is over een verzoek om hulp bij schulden. Klanten gaan zelden in bezwaar en beroep. Als een klant in beroep gaat, kan een verkeerde toepassing van de Awb voor de gemeente een veroordeling tot proceskostenvergoeding opleveren.

Wanneer moet er een formeel besluit genomen worden? (En dus een beschikking afgegeven?)

Als een klant zich meldt vanwege zijn schulden, dan moet dat verzoek beschouwd worden als een aanvraag in het kader van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeente of de door haar gemandateerde organisatie moet conform de Awb voor *alle* producten die onder schuldhulpverlening vallen een beschikking geven. Voorbeelden van producten zijn: informatie- en adviesgesprek, betalingsregelingen, crisisinterventie, budgetbeheer, budgetcoaching, herfinanciering, of een schuldregeling zoals schuldbemiddeling of saneringskrediet. In veel gemeenten wordt pas een beschikking afgegeven wanneer een traject voor een schuldregeling wordt opgestart. Formeel is dit dus in strijd met de wet. In de Wgs is schuldhulpverlening omschreven als: ondersteuning bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden. Ook stabilisatie als (al dan niet als opmaat naar een schuldregeling), budgetbeheer of een verwijzing naar een budgetcursus is in dit licht een vorm van schuldhulpverlening. In al deze situaties moet de gemeente formeel dus ook een beschikking geven.

Moet er bij beëindiging van schuldhulpverlening ook een beschikking worden gegeven?

Ja, ook als de schuldhulpverlening (tussentijds) wordt beëindigd, bijvoorbeeld omdat iemand de inlichtingenplicht heeft geschonden, moet de gemeente een besluit nemen.

Mag een generalist een besluit nemen?

In de Wgs staat dat het college van B&W het besluit tot toelating of afwijzing voor de voorziening schuldhulpverlening neemt. In de praktijk is dat vaak een medewerker van een kredietbank, gemeentelijke afdeling voor schuldhulpverlening of een generalist in een wijkteam. Als een ander dan het college van B&W het besluit neemt is het noodzakelijk dat degene die het besluit neemt daar formeel toe is gemandateerd.

Wat gaat er mis als geen formeel besluit genomen wordt?

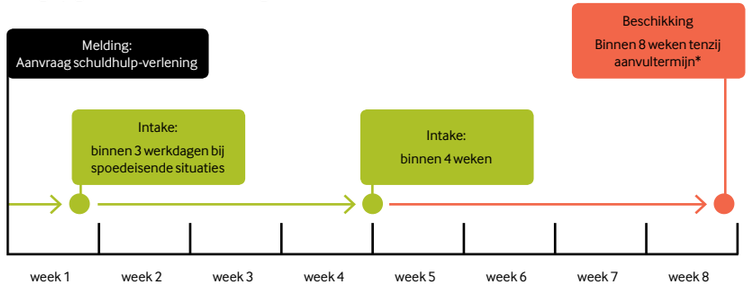
Mensen die een beroep doen op de schuldhulpverlening en geen formele afwijzing of beschikking krijgen, gaan zelden in beroep. Maar als iemand wel in beroep gaat, en er is geen formeel afwijzingsbesluit genomen terwijl dat eigenlijk wel had gemoeten, dan loopt de gemeente het risico dat zij de proceskosten moet betalen. In rekenkameronderzoek wordt de toepassing van de Awb bij schuldhulpverlening steeds vaker onderzocht.

Aan welke termijnen is de uitvoering gebonden?
In de Wgs staat dat iemand binnen vier weken na aanmelding een intakegesprek moet krijgen. Noch in de Wgs, noch in de Memorie van Toelichting (MvT) wordt gedefinieerd wat moet worden verstaan onder "zich wenden tot". Aangenomen mag worden dat een aanvraag ook mondeling mag worden ingediend.[93] De vier weken gaan dus in op het moment dat de klant zich meldt (bijvoorbeeld bij het wijkteam dat als toegangspoort voor de schuldhulpverlening functioneert). De eis dat iemand eerst zijn administratie op orde heeft of inlogt op een gemeentelijke site (met zijn DigiD), is dus formeel niet toegestaan.

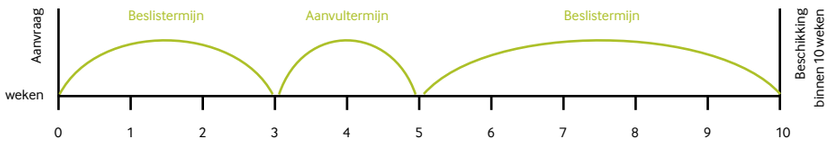
Vanaf het moment van aanmelden heeft de gemeente acht weken de tijd om een besluit te nemen. Het doet er voor deze termijn niet toe of er direct een intakegesprek plaatsvindt, of dat dit na de melding nog een, twee of vier weken duurt.

Geldt een groepsintake ook als een intake?
Steeds meer gemeenten hebben naast wijkteams als poort(wachter) voor de schuldhulpverlening een groepsintake. Volgens de Wgs en de Memorie van Toelichting moet een aanvrager een individuele intake krijgen om de hulpvraag vast te stellen. Een groepsintake voldoet aan de eisen van de Wgs als ieder in die bijeenkomst – of in ieder geval binnen de geldende termijnen – ook een individueel gesprek krijgt.

Figuur 16 Termijnen waar de uitvoering van schuldhulpverlening op grond van de Awb aan is gehouden



Meer tijd nodig?
- beslistermijn mag 1 x worden verlengd met en redelijke termijn.
- Daarna mag de beslistermijn allen worden verlengd met instemming van de schuldenaar



- Een aanvultermijn kan ingaan op elk moment tussen aanvraag en beschikking
- Een aanvultermijn van 2 weken is doorgaans redelijk
- Een aanvultermijn onderbreekt de 8-wekentermijn

59 Hoe lang mag het treffen van een minnelijke schuldregeling duren?

In de praktijk duurt het vaak maanden voordat iemand weet of er een minnelijke schuldregeling tot stand komt. Dit leidt vaak tot veel onbegrip en doet een groot beroep op de motivatie van de aanvrager om vol te houden. Er zijn geen wettelijke termijnen waar de uitvoering van een minnelijk traject aan moet voldoen. In de Wgs is alleen opgenomen dat ieder die een beroep doet op de gemeentelijke schuldhulpverlening binnen vier weken een intake moeten krijgen. Bij een crisissituatie is dat drie dagen. Formeel mogen gemeenten dus geen wachtlijst hebben. In de praktijk zijn er hier en daar wel wachtlijsten. De Wgs voorziet niet in sancties voor gemeenten die een wachtlijst hebben.

Als de wachttijd of doorlooptijd heel lang is, dan zijn er – naast wachten – twee opties voor een klant. De eerste optie is om een andere partij te zoeken om een minnelijke regeling te treffen (vraag 70). De tweede optie is om een persoonlijk faillissement aan te vragen.
In de Faillissementswet is ooit terecht gekomen dat de rechtbank bij zo'n verzoek ambtshalve moet vragen of de verzoeker inderdaad failliet wil gaan of liever gebruik wil maken van de Wsnp. De Hoge Raad heeft in een procedure laten weten dat dit niet de bedoeling is. De praktijk is dat een deel van de rechtbanken dit niet meer doet terwijl een ander deel het nog steeds doet[94]. Als je klant bij een van deze rechtbanken onderbouwd kan aantonen dat hij echt uit de schulden wil, maar niet verder komt door lange wachttijden dan kan hij zonder minnelijk traject door deze rechtbanken worden toelaten tot de Wsnp.

Als een klant een faillissement aanvraagt bij een rechtbank die deze toegang tot de Wsnp niet aanbiedt, dan heeft de aanvraag wel grote consequenties. Er wordt dan een curator aangesteld die inventariseert wat de mogelijkheden zijn van de klant om de schuldeisers af te betalen. Doorgaans zal de conclusie zijn dat de schulden niet volledig afbetaald kunnen worden. Na verloop van tijd wordt het faillissement dan weer opgeheven. Bij mensen die ten einde raad zijn door het wachten kan de 'faillissementsroute' een oplossing bieden. Het is cruciaal dat de klant wel vooraf juridisch advies inwint over de mogelijke consequenties als hij niet wordt toegelaten tot de Wsnp en over de opstelling van de rechtbank in het gebied waar hij woont.

60 Mag een klant kiezen tussen een minnelijke en wettelijke schuldregeling?

Het stelsel van schuldhulpverlening is zo ingericht dat de klant altijd eerst moet proberen om een minnelijke schuldregeling te treffen voordat hij bij de rechter-commissaris om een wettelijke schuldsanering mag vragen. Figuur 14 geeft de globale stappen van een traject voor een schuldregeling weer. In steeds meer gemeenten worden stap 1 en 2 uitgevoerd door een wijkteam. In die gemeenten is schuldhulpverlening een tweedelijnsvoorziening geworden.

61 Wat zijn veelvoorkomende problemen in de aanloop naar een minnelijke regeling?

Het doorlopen van een schuldregeling is een hele opgave. Een schuldenvrije toekomst is een belangrijke opbrengst, maar om daar te komen zijn een sterke motivatie en doorzettingsvermogen cruciaal. De ervaring leert dat klanten die goed zijn voorgelicht beter in staat zijn om een traject met succes te doorlopen.

Spreek de volgende zaken door met een klant die overweegt om een beroep te doen op de schuldhulpverlening voor een schuldregeling.

Schulden lopen op na toelating tot (schulden) bewind of schuldhulpverlening
De toelating tot (schulden)bewind of een traject voor een schuldregeling ontzegt de schuldeisers niet hun recht om te incasseren. Het gevolg is dat incassokosten en rente doorlopen. In veel gevallen heeft dit als consequentie dat de schulden verder oplopen. Ook als iemand onder bewind staat of is toegelaten tot de schuldhulpverlening. Als een klant dit niet vooraf weet, kan dat tot groot onbegrip leiden.

Schuldeisers roeren zich juist na bekendmaken verzoek om schuldhulpverlening
De aankondiging dat een klant een beroep heeft gedaan op de schuldhulpverlening, is voor schuldeisers ook de (informele) aankondiging dat zij een groot deel van hun vordering kunnen afschrijven. Er zijn schuldeisers die nog net voordat de schuldregeling tot stand komt proberen om zoveel mogelijk te incasseren. Ze leggen dan bijvoorbeeld nog snel beslag of gaan verrekenen. De bank verrekent dan bijvoorbeeld een volledig salaris met een achterstand op de persoonlijke lening, om een lager bedrag te hoeven afschrijven.

62 Hoe kan de rechter de klant helpen als een minnelijk traject niet lukt?

Bij toelating tot schuldhulpverlening probeert de gemeente of de door haar ingeschakelde partij (kredietbank, maatschappelijk werk, commerciële partij enzovoort) om een minnelijke schuldregeling te treffen. De schuldeisers wordt gevraagd om op vrijwillige basis mee te werken. Als zij niet mee willen werken, biedt de Wsnp drie juridische middelen om medewerking af te dwingen via de rechter: een moratorium, een voorlopige voorziening of een dwangakkoord. Deze juridische middelen worden ook wel minnelijke middelen genoemd (omdat ze de klant kunnen helpen aan een geslaagde minnelijke regeling). Per 1 januari 2017 wordt hier naar verwachting het breed moratorium aan toegevoegd.

63 Wat is het smal moratorium?

Een moratorium is een door de rechter uitgesproken voorziening die schuldeisers hun bevoegdheid ontneemt om incassomaatregelen in te zetten. Als de schuldenaar de rechter vraagt om een ontruiming of afsluiting van energie, gas of water te voorkomen, heet dat een smal moratorium. Kent de rechter het smal moratrium toe, dan verliest de schuldeiser gedurende zes maanden zijn bevoegdheid om uit te zetten of af te sluiten. Het doel van het moratorium is om de schuldhulpverlener in de gelegenheid te stellen om een schuldregeling te treffen. Na toekenning moet de schuldhulpverlening hard doorwerken om de schuldregeling voor elkaar te krijgen (en als dat niet lukt naar de Wsnp verwijzen). Mocht er nog geen schuldregeling gereed zijn op het moment dat de zes maanden aflopen, dan bestaat het risico dat de (gekrenkte) schuldeiser de uithuiszetting of afsluiting alsnog direct uitvoert.
Een moratorium wordt aangevraagd in combinatie met een verzoek om toelating tot de Wsnp. Er zijn rechtbanken die de inzet van het smal moratorium alleen toestaan als er al geprobeerd wordt om een schuldregeling te treffen.

64 Wat is het breed moratorium?

Een moratorium is een door de rechter uitgesproken voorziening die schuldeisers hun bevoegdheid ontneemt om incassomaatregelen in te zetten. Per 1 januari 2017 treedt (naar verwachting) het breed moratorium in werking. Als de rechter op verzoek van de schuldenaar een breed moratorium toekent, mogen schuldeisers gedurende zes maanden geen incassobevoegdheden inzetten. Banken mogen geen huizen veilen, deurwaarders mogen geen beslag leggen of moeten een reeds gelegd beslag opschorten, retentierechten vervallen en partijen zoals de Belastingdienst en het UWV mogen niet verrekenen. Dankzij het breed moratorium ontstaat er rust in het dossier.

Het moratorium heeft een maximale duur van zes maanden. Een schuldenaar mag er eens in de tien jaar gebruik van maken. Om het aan te vragen moet de schuldenaar vijf stukken indienen bij de rechtbank:

1. Een goed en actueel overzicht van de omvang van de boedel en de bekende schulden, met de namen en woonplaatsen van de schuldeisers en de hoogte van hun vorderingen;
2. Een overzicht van de in het Digitaal Beslagregister ingeschreven beslagen;
3. Een met redenen omklede verklaring van het college van B&W dat een afkoelingsperiode noodzakelijk is in het kader van de schuldhulpverlening;
4. Een plan van aanpak en een machtiging tot beheer of nadere afspraken met de bewindvoerder;
5. Een door de schuldenaar ingevuld formulier waarin hij verklaart mee te werken aan de schuldhulpverlening en dat hij zich zal houden aan de bijbehorende verplichtingen.

Gedurende de looptijd van het breed moratorium moet de klant aan een aantal voorwaarden voldoen. Een van de voorwaarden is dat alle vaste lasten betaald worden. Bij een achterstand van een maand of meer wordt het moratorium opgeschort. Een tweede belangrijke voorwaarde is dat het inkomen boven de beslagvrije voet (90 procent bijstandsnorm) wordt gereserveerd voor de schuldeisers.
De griffierechten om een breed moratorium aan te vragen, bedragen ongeveer 600 euro.

65 Wat is een voorlopige voorziening?

Naast een ontruiming of afsluiting van energie kunnen er ook andere spoedeisende redenen zijn om de rechter om hulp te vragen. Bijvoorbeeld omdat verkoop dreigt van een auto die nodig is voor woon-werkverkeer of omdat er loonbeslag wordt gelegd, terwijl de klant bij hoge woonkosten heeft, waardoor er nieuwe schulden zullen gaan ontstaan. De klant kan de rechter verzoeken om met een voorlopige voorziening zo'n besluit op te schorten. Een voorlopige voorziening heeft betrekking op de handelingen van een enkele schuldeiser. Het breed moratorium beperkt de bevoegdheden van alle schuldeisers. Zie vraag 64 over het breed moratorium.

Voorwaarde voor de toepassing van een voorlopige voorziening is dat de klant zich actief inspant om met behulp van een schuldregeling uit de schulden te komen. Bij de beoordeling kijkt de rechter verder naar het spoedeisende karakter (is er echte nood?) en de belangen van de schuldeiser en de klant. Een voorlopige voorziening is dus een oplossing voor mensen die gebruik willen maken van een schuldregeling en bij wie zich een spoedeisende situatie voordoet.

66 Wat is een dwangakkoord?

Een dwangakkoord wordt ingezet als een of meer schuldeiser(s) niet willen meewerken aan een schuldregeling. In principe moet de schuldenaar dan naar de Wsnp. Maar als de rechter een dwangakkoord uitspreekt, worden de schuldeisers gedwongen om alsnog mee te werken. Een wettelijke schuldsanering is dan van de baan. Met een dwangakkoord kan voorkomen worden dat een enkele schuldeiser een minnelijke schuldregeling frustreert of dat meerdere schuldeisers op onredelijke gronden de andere schuldeisers in een wettelijke schuldsanering manoeuvreren. Een dwangakkoord is zowel in het belang van de schuldenaar als in het belang van de schuldeisers die al akkoord gingen met de minnelijke regeling. Bij een minnelijke regeling is de opbrengst voor de schuldeisers doorgaans aanmerkelijk hoger.

Het verzoek om een dwangakkoord wordt altijd samen met een verzoek om toelating tot de Wsnp ingediend. Als de rechter besluit dat het dwangakkoord niet wordt toegekend, dan wordt de klant direct gevraagd of hij in dat geval een beroep doet op de Wsnp. Dat verzoek wordt dan direct na de behandeling van het dwangakkoord behandeld.

67 Wie bepaalt of een moratorium, voorlopige voorziening of dwangakkoord wordt ingezet?

Formeel dient de klant een verzoek om een van de voorzieningen (moratorium, voorlopige voorziening of dwangakkoord) in. Maar in de praktijk is het doorgaans de schuldhulpverlener die op het idee komt en de suggestie aan de klant doet. Er zijn tussen zowel rechtbanken als schuldhulpverlenende organisaties grote verschillen in de mate waarin ze minnelijke middelen toekennen of inzetten. Bij schuldhulpverlenende instanties worden die verschillen voor een belangrijk deel verklaard door de relaties met schuldeisers. Als de betrekkingen met veelvoorkomende schuldeisers goed zijn, is er minder vaak een beroep op de minnelijke middelen nodig. Daarnaast speelt de financiële ruimte bij schuldhulpverlenende organisaties een rol, evenals de bekendheid van de schuldhulpverlener met minnelijke middelen. De aanvraagprocedures kosten veel tijd en niet alle schuldhulpverleners zijn er even bekend mee. Voor de schuldenaar zitten er geen kosten aan de inzet van de minnelijke middelen.

68 Wat zijn de toelatingseisen voor de Wsnp?

Eisen:

- Om een beroep te kunnen doen op de Wsnp moet een klant een zogenaamde 285-verklaring indienen bij de rechter. In deze verklaring is onder meer uitgewerkt wie de schuldeisers zijn, hoe de schulden zijn ontstaan en waarom verwacht mag worden dat de schone lei bijdraagt aan een duurzaam schuldenvrije toekomst. De 285-verklaring wordt doorgaans afgegeven door de gemeente of een door haar gemandateerde organisatie. Naast gemeenten mogen ook advocaten, bewindvoerders Wsnp en beschermingsbewindvoerders een 285-verklaring afgeven;
- Het treffen van een minnelijke schuldregeling is mislukt.

Beoordeling rechter:

- De klant heeft het leven dusdanig op orde dat hij kan werken aan een schuldenvrije toekomst;
- De schulden zijn te goeder trouw gemaakt. Onder goeder trouw wordt grofweg verstaan dat er geen opzet in het spel was om schuldeisers te benadelen. In dit kader wordt een termijn van vijf jaar gehanteerd. Als de klant wel bewust schuldeisers heeft benadeeld, maar de vorderingen zijn ouder dan vijf jaar, dan kan hij in principe toch worden toegelaten tot de Wsnp. Veel rechtbanken willen daarom bij een verzoekschrift voor de Wsnp per vordering weten wanneer die is ontstaan.

69 Welke partijen mogen een klant toeleiden naar de Wsnp?

Er zijn vier partijen die mogen voorzien in een zogenaamd minnelijk traject. De gemeente (op grond van de Wgs), beschermingsbewindvoerders, advocaten en Wsnp-bewindvoerders (aangemerkt als gelegitimeerde uitvoerders van een minnelijk traject (tegen betaling) in art 48 lid 1 sub c Wck). Beschermingsbewind kan van kracht worden voor, tijdens of na een minnelijke of wettelijke schuldregeling.

Figuur 17 De vier partijen die een klant kunnen toeleiden naar de Wsnp

Bron: Eigen bewerking (2015)



70 Wat levert een minnelijke of wettelijke schuldregeling voor de klant op?

Het doorlopen van een schuldregeling is een hele opgave, maar kan ook veel opleveren. Belangrijke redenen voor klanten om een beroep te doen op een minnelijke of wettelijke schuldregeling zijn:

Rust Als er eenmaal een schuldregeling is opgestart, vallen de stress en dynamiek die schuldeisers met zich meebrengen weg. Schuldeisers proberen niet langer hun vorderingen te incasseren. De klant heeft een vast bedrag per week of per maand om van rond te komen. Er zijn geen risico's meer dat de bankrekening opeens wordt geblokkeerd of dat een schuldeiser zomaar een (groot) bedrag van de bankrekening laat schrijven. Let op! In de aanloopfase naar een schuldregeling roeren schuldeisers zich vaak extra. Bereid de klant hierop voor, dan is het dragelijker voor hem om deze fase te doorstaan.

Een hoger besteedbaar inkomen dan bij beslag Als er beslag op het inkomen wordt gelegd houdt de klant in principe 90% van de geldende bijstandsnorm over. Bij een (minnelijke of wettelijke) schuldregeling wordt een andere rekenmethodiek toegepast: het vrij te laten bedrag (Vtlb). Klanten die afhankelijk zijn van een uitkering houden bij een schuldregeling 95% van de voor hen geldende bijstandsnorm over. Klanten die werken houden 100% van de voor hen geldende bijstandsnorm over. Van overwerk mogen klanten in principe de helft houden. Als er beslag op het inkomen van een klant ligt en die klant gaat een schuldregeling aan, dan wordt daarna zijn besteedbaar inkomen iets hoger. De klant heeft dus een financieel voordeel bij een schuldregeling ten opzichte van beslag (vraag 72).

Schuldenvrije toekomst Als de schuldenproblematiek groot is, dan is het maar de vraag of iemand überhaupt nog schuldenvrij wordt. Dankzij een schuldregeling krijgt een klant na drie jaar een schone lei (behoudens studieschulden, bepaalde CJIB-vorderingen en fraudeschulden).

71 Wat zijn de belangrijkste verschillen en overeenkomsten tussen de schuldregelingen?

De belangrijkste overeenkomsten tussen een minnelijke en wettelijke schuldregeling zijn:

- Beide regelingen duren in principe 36 maanden;
- Beide regelingen hebben als resultaat een kwijtschelding van de schulden (behoudens enkele uitzonderingen zoals studieschulden, bepaalde CJIB-vorderingen en fraudevorderingen);
- De klant houdt per maand meer over dan wanneer er beslag is gelegd op het inkomen.

De belangrijkste verschillen tussen een minnelijke en wettelijke schuldregeling zijn:

- Bij een minnelijke schuldregeling wordt doorgaans meer begeleiding gegeven aan de schuldenaar om de schuldregeling met succes te volbrengen (budgetbeheer, budgetcoaching enzovoort);
- Bij een wettelijke schuldregeling wordt een postblokkade ingesteld. Dat houdt in dat de bewindvoerder het eerste jaar alle post ontvangt en precies inzicht heeft in het vermogen van de schuldenaar;
- De bewindvoerder komt bij een wettelijke schuldregeling in principe op huisbezoek;
- Een wettelijke schuldregeling wordt gepubliceerd in de Staatscourant. Er is ook een online registratie. www.lrs.rvr.org. Na afloop van een wettelijke schuldsanering blijft de registratie nog 6 maanden zichtbaar. Een minnelijke schuldregeling wordt geregistreerd bij BKR. De registratie blijft na afloop van de schuldregeling nog 5 jaar zichtbaar;
- De klant kan na een wettelijke schuldregeling tien jaar lang geen nieuw beroep doen op de Wsnp. Na een minnelijke regeling kan een klant wel een nieuw een beroep doen op de gemeente. De gemeente bepaalt zelf of de klant direct na afloop van een schuldregeling opnieuw een verzoek mag indienen of dat er een uitsluitingstermijn wordt gehanteerd. De meeste gemeenten hanteren een termijn van twee tot vijf jaar.

72 Hoe veel geld houdt een klant bij een schuldregeling over om van te leven?

Bij toepassing van een schuldregeling wordt berekend hoeveel de schuldenaar over per maand over mag houden. De rekenmethode die hiervoor wordt gebruikt heet 'Vrij te laten bedrag' (Vtlb). Het vrij te laten bedrag is hoger dan de beslagvrije voet (vraag 35).
De berekening van het vrij te laten bedrag vindt in drie stappen plaats:

1. De beslagvrije voet wordt berekend, al dan niet inclusief een extra bedrag voor woonkosten, zorgpremiekosten en een ophoging in verband met het (fictief) kindgebonden budget.
2. Daarna wordt de beslagvrije voet verhoogd met de reserveringstoeslag, de arbeidstoeslag, en eventueel een correctie voor het eigen risico zorgverzekeringen.
3. Tot slot wordt de beslagvrije voet eventueel verder verhoogd met aanvullende posten waarvoor de rechter-commissaris toestemming geeft.

Tip
Op de site www.bureauwsnp.nl is een Vrij te laten bedrag-calculator te vinden.

Leestip
Vtlb-Rapport. *Berekening van het vtlb bij toepassing van de Wet schuldsanering natuurlijke personen*. Werkgroep rekenmethode vtlb van Recofa. Versie juli 2015

73 Wat zijn de consequenties van uitval tijdens een schuldregeling?

Bij zowel minnelijke als wettelijke regelingen maakt ongeveer zeventig procent van de mensen die start de regeling met succes af. Nieuwe schulden of het niet voldoen aan gestelde voorwaarden zijn de belangrijkste redenen voor voortijdige beëindigingen. De consequenties van een voortijdige beëindiging zijn groot. De schulden blijven voortbestaan, de crediteuren hervatten hun incassoactiviteiten en vaak is er geen nieuwe schuldregeling mogelijk.
Bij een minnelijke regeling hangt het van het gemeentelijke beleid af hoe lang het duurt voordat iemand opnieuw een beroep op een schuldregeling mag doen. Bij de Wsnp mogen klanten tien jaar lang geen beroep meer doen op een wettelijke schuldregeling doen.

74 Is schuldhulpverlening tegen betaling toegestaan?

Het is in Nederland in principe verboden om schuldhulpverlening tegen betaling aan te bieden. Alleen partijen die genoemd zijn in art 48 lid 1 sub c Wck mogen iemand laten betalen voor het treffen van een schuldregeling. De uitgezonderde partijen zijn onder meer advocaten, beschermingsbewindvoerders, bewindvoerders Wsnp en deurwaarders. Het is dus strafbaar om een bedrijfje te beginnen en

mensen te laten betalen voor schuldhulpverlening[95]. Ook als de constructie zo is ingericht dat iemand betaalt voor bijvoorbeeld inkomensbeheer en daar 'gratis' schuldhulpverlening bij krijgt. Betaling door een ander dan de schuldenaar is wel toegestaan. Een werkgever mag bijvoorbeeld wel betalen voor een traject van schuldhulpverlening.

Tip
Kom je een bedrijf tegen dat schuldhulpverlening tegen betaling aanbiedt, meld dit bij de NVVK (brancheverenigingen voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). Hiermee wordt voorkomen dat ook andere klanten slachtoffer worden.

75 Wat levert schuldhulpverlening aan baten op?

De inzet van schuldhulpverlening kost niet alleen geld, het draagt ook bij aan besparingen op andere terreinen. Onderzoek naar het rendement van schuldhulpverlening laat zien dat er tegenover elke euro die een gemeente investeert in schuldhulpverlening 2,40 euro aan baten staan. Belangrijke batenplaatsen zijn snellere uitstroom uit de bijstand en het voorkomen van ontruimingen en daaraan gerelateerde kosten[96]. Uit ander onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening blijkt dat gemeenten opdraaien voor ruim de helft van de kosten waar schulden toe leiden[97].

Tip
De NVVK (brancheverenigingen voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) heeft voor haar leden een calculator beschikbaar gesteld om lokaal het rendement van de schuldhulpverlening uit te rekenen. Omdat de meeste gemeenten lid zijn van de NVVK of de schuldhulpverlening afnemen bij een NVVK-lid, is deze calculator bijna in elke gemeente in te zetten.

Leestips
Aarts, L. Douma, K. Friperson, R. Schrijvershof, C. Schut, M. (2011) *Kosten en baten van schuldhulpverlening. Public Economics,* Den Haag.
Jungmann, N. Van Geuns, R. Kruis, G. (2011) *Schuldhulpverlening loont!* Hogeschool/ Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam.

76 Wat is het verschil tussen een Wsnp-bewindvoerder en een beschermingsbewindvoerder?

In het stelsel van schuldhulpverlening zijn twee soorten bewindvoerders actief. Een beschermingsbewindvoerder is aangesteld door een rechter-commissaris en beheert het positieve of negatieve vermogen van degene die onder het bewind staat. De bewindvoerder voert de taken uit die daaruit voortkomen, zoals het aanvragen en corrigeren van toeslagen, voorzien in aangiften inkomstenbelasting, corrigeren van verkeerd gelegde beslagen door deurwaarders enzovoort. Ook probeert de bewindvoerder ervoor te zorgen dat de vaste lasten betaald worden. Op grond van art 48 lid 1 sub c Wck mag een beschermingsbewindvoerder ook proberen om een minnelijke schuldregeling te treffen. Zie vraag 76, vraag 77, vraag 78, vraag 79 en vraag 80 voor een nadere toelichting op de taken en bevoegdheden van een beschermingsbewindvoerder, de signalen voor disfunctioneren en de mogelijkheden om van bewindvoerder te wisselen.
Een bewindvoerder Wsnp is aangesteld door een rechter-commissaris om uitvoering te geven aan een wettelijke schuldsanering. De bewindvoerder inventariseert welke schuldeisers recht hebben op afdracht en ziet erop toe dat de schuldenaar zich houdt aan de verplichtingen die uit de schuldsanering voortvloeien.

77 Wat zijn de taken en bevoegdheden van een beschermingsbewindvoerder?[98]

Beschermingsbewind is een voorziening voor mensen die niet in staat zijn om hun administratie zelfstandig bij te houden. Ze kunnen de rechter vragen om bewind uit te spreken. Als dat wordt toegekend krijgt een bewindvoerder de opdracht om de administratie namens de klant bij te houden.

Sinds 2014 zijn er twee soorten bewind. Het eerste type is bewind dat wordt opgelegd vanwege een fysieke of psychische beperking. Het tweede type is het schuldenbewind. Dit type wordt uitgesproken bij mensen met problematische schulden. Een van de belangrijkste verschillen tussen het eerste en het tweede type schulden is dat het bewind vanwege problematische schulden wordt ingeschreven in het curatele- en bewindregister. Dit is een openbaar register en heeft beschermende waarde. Van schuldeisers wordt bij het treffen van een overeenkomst (bijvoorbeeld het aangaan van een telefoonabonnement) verwacht dat zij het curatele- en bewindregister checken. Doen zij dat niet en ontstaat er een achterstand, dan kunnen zij die niet verhalen.

Schuldenbewind is bedoeld om de financiële situatie te stabiliseren. Indien mogelijk wordt van de bewindvoerder verwacht dat hij of zij de klant toeleidt naar een minnelijke of wettelijke schuldsanering. Bij een problematische schuldsituatie wordt van de bewindvoerder verwacht dat er plan van aanpak wordt opgesteld ten aanzien van de schulden. Een onderdeel daarvan is dat de bewindvoerder met de klant een budgetplan opstelt en vaststelt welk bedrag de klant krijgt om van te leven. Als de bewindvoerder mogelijkheden ziet voor een schuldregeling, moet deze uitwerken hoe hij de schuldenaar ondersteunt om de regeling aan te vragen. Als en schuldregeling niet mogelijk is, moet de bewindvoerder uitwerken hoe hij de situatie gaat stabiliseren. Dit wil zeggen, proberen om te voorkomen dat de schulden verder oplopen.

Bij een schuldenbewind brengt de beschermingsbewindvoerder de schulden voor de schuldenaar in kaart en informeert alle schuldeisers over de opgelegde maatregel. Het beschermingsbewind verandert de juridische positie van de reeds bestaande schuldeisers niet. Zij kunnen dus nog steeds incassomaatregelen nemen! Beschermingsbewind beschermt dus niet tegen beslag op het inkomen, uithuiszetting of een andere (ingrijpende) maatregel. De bewindvoerder doet niets anders dan het geld dat binnenkomt zo verstandig mogelijk verdelen en er voor zorgen dat zaken zoals toeslagen, bijzondere bijstand en andere financiële ondersteuning correct wordt aangevraagd. Als een klant door welke omstandigheid dan ook echt te weinig inkomen heeft voor de vaste lasten, dan ontstaan er dus ook onder bewind achterstanden. Veel klanten schrikken als dit gebeurt, omdat ze ten onrechte denken dat de bewindvoerder hen beschermt tegen oplopende achterstanden.

De opdracht die de bewindvoerder van de rechter heeft is om het geld zo verstandig mogelijk te betalen. Een van de consequenties daarvan kan zijn dat een klant maar een heel klein bedrag aan leefgeld krijgt. Een bewindvoerder zal in principe voorrang geven aan het betalen van de huur, energie et cetera op de behoefte van de klant om kleding of andere zaken te kopen. Ook dit gegeven leidt bij klanten regelmatig tot onbegrip en frustratie. Klanten overzien lang niet altijd wat de opdracht van de beschermingsbewindvoerder is.

Schuldenbewind wordt in ieder geval om de vijf jaar door de kantonrechter getoetst. De rechter beoordeelt of het bewind al dan niet moet worden voortgezet en of er een meer of juist minder ingrijpende maatregel nodig is. Bij schuldenbewind kan de klant of bewindvoerder verzoeken het bewind op te heffen, maar ook de gemeente. Zie vraag 80 voor de mogelijkheden om een bewind op te heffen.

De belangrijkste taken van een beschermingsbewindvoeder zijn:

- Beheert en beschermt het vermogen;
- Betaalt, indien mogelijk, de vaste lasten;
- Legt jaarlijks verantwoording af aan de klant ten overstaande van de rechter;
- Geeft in deze verantwoording een overzicht van onder meer het ontvangen inkomen, de betaalde vaste lasten, de openstaande schulden, de betaalde schulden, en het begin- en eindsaldo;
- Verzorgt de belastingaangifte;
- Vraagt toeslagen aan;
- Vraagt een uitkering aan;
- Vraagt eventuele kwijtscheldingen voor de lokale belastingen aan;
- Sluit verzekeringen af;
- Vraagt bijzondere bijstand aan;
- Corrigeert de beslagvrije voet;
- Verzorgt de post, behandeling en doorzending;
- Verzorgt de contacten met diverse instellingen.

78 Wanneer is er sprake van een disfunctionerende beschermingsbewindvoerder?

Er zijn veel goede bewindvoerders, maar het komt ook voor dat het beschermingsbewind niet naar behoren wordt uitgevoerd. Veel gehoorde klachten van klanten zijn dat een beschermingsbewindvoerder niet genoeg leefgeld uitbetaald, schulden laat oplopen, toeslagen niet corrigeert, onbereikbaar is of rekeningen niet betaalt. Het betreffen bijna altijd budgettaire problemen of problemen rondom de schulden of de bereikbaarheid van de bewindvoerder. Het is van belang om klachten over een beschermingsbewindvoerder altijd serieus te nemen. Door het uitspreken van het bewind is de klant de regie over de eigen administratie kwijt. Het is in die context cruciaal dat de uitvoering naar behoren is.

Voorbeelden van signalen dat de beschermingsbewindvoerder zijn werk niet goed doet:

- Een bewindvoerder beschikt als zijnde 'eigenaar' over het geld van de klant. Hij schenkt bijvoorbeeld geld namens de klant aan anderen, terwijl uw klant dit niet wil.
- De bewindvoerder respecteert de geloofs- of levensovertuiging van de klant niet. Hij is van mening dat de klant geen merkkleding mag kopen of niet mag roken, terwijl dit wel in het budget past.
- De bewindvoerder keert de klant extreem laag leefgeld uit, terwijl er budgettair ruimte is voor meer en de bewindvoerder kan niet goed onderbouwen waarom het bedrag zo laag is.
- De bewindvoerder heeft de klant niet gewezen op relevante wet- en regelgeving om het inkomen aan te vullen of heeft deze voorzieningen niet voor uw klant aangevraagd. Het niet aanvragen van een toeslag, terwijl de klant er wel recht op heeft, wordt als financiële schade voor de klant gezien en kan soms zelfs worden verhaald op de bewindvoerder.
- De bewindvoerder heeft een verkeerd berekende beslagvrije voet niet laten corrigeren.
- De beschermingsbewindvoerder is niet bereikbaar op werkdagen.
- De beschermingsbewindvoerder geeft geen inzicht in de inkomsten en uitgaven van de klant, terwijl die daar om verzoekt.

Dat schulden oplopen betekent niet per se dat de bewindvoerder niet goed functioneert. Maar als blijkt dat er budgettair ruimte is om schulden op te lossen en de beschermingsbewindvoerder heeft er niets aan gedaan, dan wordt dit wel als disfunctioneren gezien.
Bij signalen dat een beschermingsbewindvoerder niet goed functioneert is de eerste stap om opheldering te vragen aan de bewindvoerder. Als dat niet voldoende oplevert kunnen andere stappen noodzakelijk zijn. Die stappen kunnen variëren van het wisselen van bewindvoerder tot het doen van aangifte.

79 Hoe kan een klant wisselen van beschermingsbewindvoerder?

Als er signalen zijn dat de bewindvoerder niet goed functioneert, kan een overstap naar een andere bewindvoerder nuttig zijn. Dit kan op twee manieren: in goed overleg of afgedwongen via de rechter. Als een bewindvoerder structureel niet goed functioneert dan kan de rechter de bewindvoerder ook ontslaan.

Wisselen in goed overleg

1. De klant is van mening dat de huidige beschermingsbewindvoerder zijn werk niet goed doet of hij voelt zich niet prettig bij de wijze waarop het contact plaatsvindt. De klant vraagt de bewindvoerder of hij akkoord gaat met een wisseling.
2. De klant zoekt zelf een nieuwe beschermingsbewindvoerder en deze verklaart zich bereid om de klant aan te nemen.
3. De klant stuurt een brief aan het kantongerecht en verzoekt om een nieuwe beschermingsbewindvoerder. De klant sluit de bereidverklaring van de nieuwe bewindvoerder en de verklaring van oude bewindvoerder bij.

Als deze stappen gezet worden, vindt er geen rechtszitting plaats. De griffier regelt dat de oude beschermingsbewindvoerder wordt ontslagen en de nieuwe wordt aangesteld. Als het een complex dossier of een complexe klantsituatie betreft kan de nieuwe beschermingsbewindvoeder hier extra uren voor vragen. Als de kantonrechter dit verzoek honoreert en uw klant heeft een hoger inkomen dan bijstandsniveau, dan moet uw klant dit zelf betalen. Dit betreft al snel een rekening van een paar honderd euro.

Afgedwongen via de rechter

Als de bewindvoerder niet bereid is om mee te werken aan een overdracht kan de klant de volgende stappen zetten.

1. De klant zoekt een nieuwe beschermingsbewindvoeder en legt uit waarom hij wil overstappen. De klachten worden onderbouwd door voorbeelden en met stukken toegelicht.
2. De nieuwe beschermingsbewindvoeder legt de klant uit wat hij kan doen om de klachten op te lossen.
3. De nieuwe beschermingsbewindvoerder geeft een bereidheidsverklaring af.
4. De klant schrijft een brief en verzoekt de kantonrechter om de oude beschermingsbewindvoeder te ontslaan en de nieuwe aan te stellen. In deze brief wordt het verzoek uitgebreid onderbouwd, dat betekent dat

alle klachten worden uitgeschreven en voorzien van bewijsstukken.

5. De klachtbrief van de klant wordt door de kantonrechter naar de oude beschermingsbewindvoerder gestuurd, met het verzoek om een reactie. De reactie wordt ook weer doorgestuurd naar de klant.
6. Er volgt een zitting waarbij de oude en nieuwe beschermingsbewindvoerder en de klant aanwezig zijn.
7. De rechter maakt een afweging op basis van alle informatie over het handelen van de bewindvoerder en de klant en kan daarbij dus afwijken van het verzoek van de klant. De rechter kan oordelen dat:
    - de klant gelijk krijgt (klachten zijn gegrond) en er wordt een nieuwe beschermingsbewindvoeder aangewezen.
    - de beschermingsbewindvoerder gelijk krijgt maar de klant krijgt alsnog een nieuwe beschermingsbewindvoerder vanwege een verstoorde relatie.
    - de klant ongelijk krijgt (klachten zijn ongegrond) en de beschermingsbewindvoerder blijft aan.

In dit soort situaties is het noodzakelijk dat de klachten van de klant aantoonbaar en juist zijn. De rechter toetst dit zeer zorgvuldig en kijkt niet alleen naar het handelen van de bewindvoerder maar ook naar het handelen en gedrag van de klant. Als er sprake is geweest van 'ontoelaatbaar' klantgedrag zal de rechter meestal het verzoek om overdracht niet honoreren.

Voorbeelden van 'ontoelaatbaar' klantgedrag:

- De klant heeft agressie vertoond en daardoor zijn eigen inkomenspositie geschaad.
- De klant werkt niet mee aan hulpverlening. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om het weigeren van medicatie (denk aan antipsychotica), waardoor de klant telkens op nieuw in financiële problemen geraakt.
- De klant maakt nieuwe schulden. Een veel gehoord misverstand is dat de klant geen schulden meer kan maken binnen beschermingsbewind, want uw klant zou handelingsonbekwaam zijn. Dit is onjuist. De klant kan nog steeds (soms zelfs bewust buiten het zicht van de beschermingsbewindvoerder) overeenkomsten aangaan en schulden maken.
- De klant heeft zijn gedrag niet aangepast, waardoor hij de inkomenspositie heeft geschaad. Denk hierbij aan het niet nakomen van (sollicitatie)verplichtingen van het UWV of de gemeenten in het kader van de bijstandsuitkering.
- De klant heeft nieuwe inkomsten laten storten op de leefgeldrekening, zodat deze buiten het bereik van de beschermingsbewindvoerder zijn. De klant heeft dit geld opgenomen en privé uitgegeven.
- De klant informeert de beschermingsbewindvoerder niet over essentiële zaken. Denk aan wijziging in de woon- leefsituatie, nieuwe noodzakelijke kosten (reiskosten voor baanbehoud), nieuwe inkomsten, enzovoort. Hierdoor heeft de bewindvoerder geen goede afweging kunnen maken in het betalen van rekeningen en toekennen van gelden, maar de klant verwijt de bewindvoerder dit wel.

Als de klant geen nieuwe beschermingsbewindvoerder heeft die bereid is om hem als klant aan te nemen, kan de rechter een bewindvoerder aanwijzen. De klant mag de nieuwe bewindvoerder wel weigeren, maar dat betekent dat de oude bewindvoerder het dossier blijft beheren, totdat er een nieuwe is aangesteld. Als een nieuwe beschermingsbewindvoerder begint is het van belang dat er een helder plan van aanpak komt waarin is uitgewerkt wat de bewindvoerder gaat doen om de administratie goed te organiseren en de situatie van de klant te verbeteren.

Ontslag in alle zaken

Als een bewindvoerder ernstig disfunctioneert of niet voldoet aan de kwaliteitseisen kan de rechtbank besluiten om de bewindvoerder te ontslaan. Het is de meest zware maatregel die een rechter kan opleggen. In 2015 werd 10 procent van de bewindvoerders ontslagen in alle zaken.

Bij ontslag wegens niet goed functioneren wordt er per direct een waarnemer aangesteld in alle dossiers die de bewindvoerder onder zich had. In de periode dat de waarnemer de dossiers over neemt, kan er instabiliteit ontstaan of is de nasleep van het disfunctioneren nog een tijd lang voelbaar.

Tips

- De brievenbijlage bevat een brief die de klant kan gebruiken om de rechter te verzoeken om een wissel van bewindvoerder. Bij deze brief moet altijd een onderbouwing worden gevoegd die bestaat uit concrete voorbeelden en onderbouwing van de klachten.
- Een bereidheidsverklaring : https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/Bereidheidsverklaring-Bewindvoerder.pdf

80 Hoe kan beschermingsbewind worden opgeheven?

Bewind wordt uitgesproken op verzoek van een klant, maar kan niet op zijn verzoek worden beëindigd. De kantonrechter voert altijd een toets uit om te bepalen of de omstandigheden die de aanleiding voor het bewind vormden zijn opgeheven. Als dat niet het geval is, zal de rechter doorgaans niet overgaan tot opheffing. Als de situatie wel fundamenteel is gewijzigd, heeft een verzoek om opheffing wel zin. Van een fundamentele wijziging is bijvoorbeeld sprake als een psychische aandoening (bijvoorbeeld psychose) onder controle is of als een klant geleerd heeft om de financiën te beheren. Een verzoek tot opheffing loopt altijd via de kantonrechter. Er zijn twee mogelijkheden: beëindiging in goed overleg en beëindiging tegen de zin van de bewindvoerder.

Beëindiging in goed overleg

1. De klant verzoekt de beschermingsbewindvoerder om opheffing en er is overeenstemming over de wenselijkheid daarvan.
2. De klant schrijft een brief aan het kantongerecht met het verzoek het bewind op te heffen. De bewindvoerder levert aan de klant een onderbouwing waarom opheffing voor de hand ligt.
3. Tijdens de zitting toetst de rechter of het beeld, geschetst door de klant en de bewindvoerder klopt met haar eigen beeld. Vanaf de instellingszitting wordt er namelijk ook in het dossier bij het kantongerecht gerapporteerd over de klant. Als dit beeld overeenkomt wordt het bewind opgeheven in een zogenaamde 'opheffingszitting'.
4. Het opheffen van een bewind kan extra kosten met zich meebrengen. Een beschermingsbewindvoeder moet een rekening en eindverantwoording opmaken. Dit kost ongeveer 200 euro die een klant met een inkomen boven bijstandsniveau zelf moet betalen.

Beëindiging tegen de zin van de bewind-voerder

1. De klant wenst om opheffing maar de beschermingsbewindvoerder is het daar niet mee eens.
2. De klant schrijft een brief aan het kantongerecht met het verzoek het bewind op te heffen. De klant onderbouwd met concrete voorbeelden en documenten waarom het beschermingsbewind opgeheven kan worden. Bijvoorbeeld een medische verklaring dat een psychose goed onder controle is.
3. De rechter vraagt de beschermingsbewindvoerder om een reactie.
4. De rechter beoordeeld tijdens de zitting de informatie van de klant, de beschermingsbewindvoerder en haar eigen rapportages over de klant. De rechter toetst of de oorzaken die de aanleiding waren voor het opleggen van de maatregel, niet meer bestaan of gewijzigd zijn. Dat kan ook betekenen dat een beperking nog wel bestaat, maar de financiële begeleiding door een, minder ver ingrijpende, voorziening kan worden geboden.
5. De rechter weegt alle informatie af en komt tot een besluit.
6. De rechter heft het beschermingsbewind op.
7. De rechter heft het beschermingsbewind niet op.



Naar welke partijen kan een generalist verwijzen?

Bij deze vragen is het van belang om op te merken dat een schuldregeling met kwijtschelding bij problematische schulden doorgaans de enige echte oplossing is. In de praktijk zijn er echter allerlei omstandigheden waardoor klanten niet aan een schuldregeling willen beginnen of daar nog niet aan toe zijn. Er zijn ook klanten waarvoor geldt dat de problematiek helemaal niet zo ernstig is dat een schuldregeling nodig is. In die gevallen bieden de volgende vragen inzicht.

81 Naar wie verwijs ik een klant die moeite heeft met het bijhouden van zijn administratie?

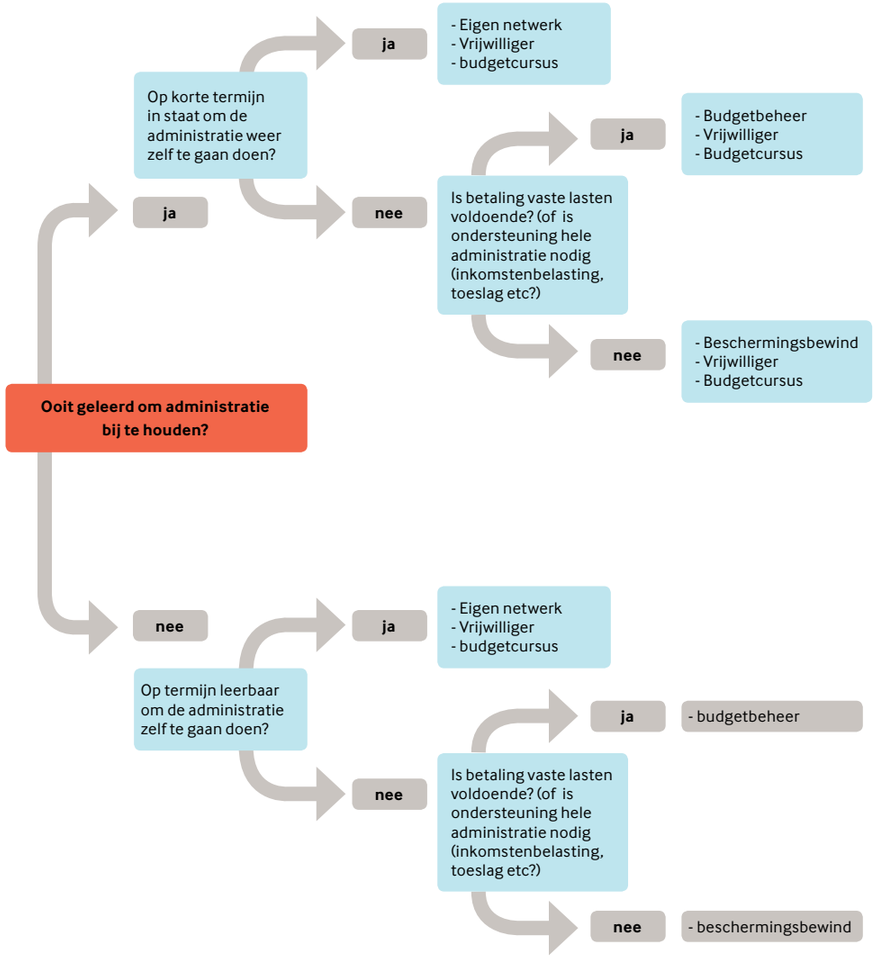
Veel klanten met financiële problemen houden hun administratie niet goed bij. Ze weten niet goed wat ze per maand kunnen besteden, weten niet precies waar ze hun geld aan uitgeven en openen de post niet (meer). Er zijn klanten die nooit geleerd hebben om hun administratie bij te houden, klanten die niet het vermogen hebben om het onder de knie te krijgen en klanten die het ooit wel deden maar er door alle stress en tegenslagen mee zijn opgehouden.

Om te bepalen welke voorziening het beste past zijn er drie vragen van belang:

- Heeft de klant ooit geleerd om zijn administratie bij te houden?
- Kan de klant dat op korte of langere termijn leren?
- Is er (in de leerperiode) alleen ondersteuning nodig om de vaste lasten te betalen of is er ondersteuning op de hele administratie (aangiften inkomstenbelasting, aanvragen en corrigeren toeslagen enzovoort) nodig?

Figuur 18 Soort voorziening gerelateerd aan behoefte

Bron: Eigen bewerking (2015)



Figuur 19

Kenmerken administratievoorzieningen

Voorziening	Doelgroep	Omschrijving activiteiten
Budgetcursus	Klanten die moeite hebben om hun administratie zelf bij te houden. Klanten leren onder meer om een budget te maken, te bezuinigen op uitgaven en ze leren op welke voorzieningen ze recht hebben.	Een budgetcursus wordt gegeven in een groep. Vaak is er een open inschrijving. Er zijn ook gemeenten waar mensen die in aanmerking komen voor een schuldregeling verplicht naar een budgetcursus moeten.
Vrijwilliger	Klanten die moeite hebben om hun administratie zelf bij te houden. Klanten leren onder meer om een budget te maken, te bezuinigen op uitgaven en ze leren op welke voorzieningen ze recht hebben.	De meeste vrijwilligers bieden maximaal een jaar ondersteuning. Om te beginnen wekelijks. De frequentie wordt afgebouwd naar behoefte. Er zijn gemeenten die zelf vrijwilligers werven. Landelijk werkende vrijwilligersorganisaties zijn onder meer Humanitas en Schuldhulpmaatje.
Budgetbeheer	Klanten die het niet lukt om de vaste lasten tijdig te betalen of om met geld om te gaan. Budgetbeheer wordt in varianten aangeboden. Het varieert van alleen de betaling van vaste lasten (huur, energie enzovoort) tot weekgeld waarbij klanten moeten vragen om geld voor een winterjas of schoenen.	Een gemeentelijke of particuliere budgetbeheerder krijgt het inkomen van de klant en betaalt alleen de vaste lasten of maakt een budget op voor de klant. Gemeenten bieden budgetbeheer vaak tijdelijk zonder kosten te berekenen. Particuliere budgetbeheerders rekenen al snel 60 a 70 euro per maand.
Beschermingsbewind	Klanten die niet in staat zijn om de eigen financiën bij te houden (zie vraag 47).	De beschermingsbewindvoerder beheert de volledige administratie. Hij draagt zorg voor betaling vaste lasten en andere uit de administratie voortvloeiende handelingen, zoals aangifte inkomsten belasting of aanvragen of corrigeren toeslagen. Voor beschermingsbewind wordt een eigen bijdrage gerekend. Klanten met een laag inkomen kunnen deze gecompenseerd krijgen uit de bijzondere bijstand.

82 Naar wie verwijs ik een klant voor een voorzieningen-check?

De Nederlandse overheid biedt allerlei inkomensondersteunende voorzieningen waar klanten (met een laag inkomen of financiële problemen) gebruik van kunnen maken. Bij een voorzieningencheck wordt geïnventariseerd wat een klant nodig heeft en waar hij recht op heeft. Zeker bij klanten met lichte financiële problematiek kan een voorzieningencheck soms zo veel (structureel) geld opleveren dat daardoor het risico op problematische schulden is geweken. Er zijn vier partijen die kunnen voorzien in een voorzieningencheck: de klant zelf, vrijwilligers, de Sociaal Raadslieden of het Juridisch Loket. Voor zowel de Sociaal Raadslieden als het Juridisch Loket geldt dat (een groot deel van) de ondersteuning alleen beschikbaar is voor mensen met een laag tot modaal inkomen. Bij een hoger inkomen is er, als iemand geen rechtsbijstandsverzekering heeft, niet direct een alternatief voor handen.

83 Naar wie verwijs ik een klant voor een juridisch geschil over de schulden?

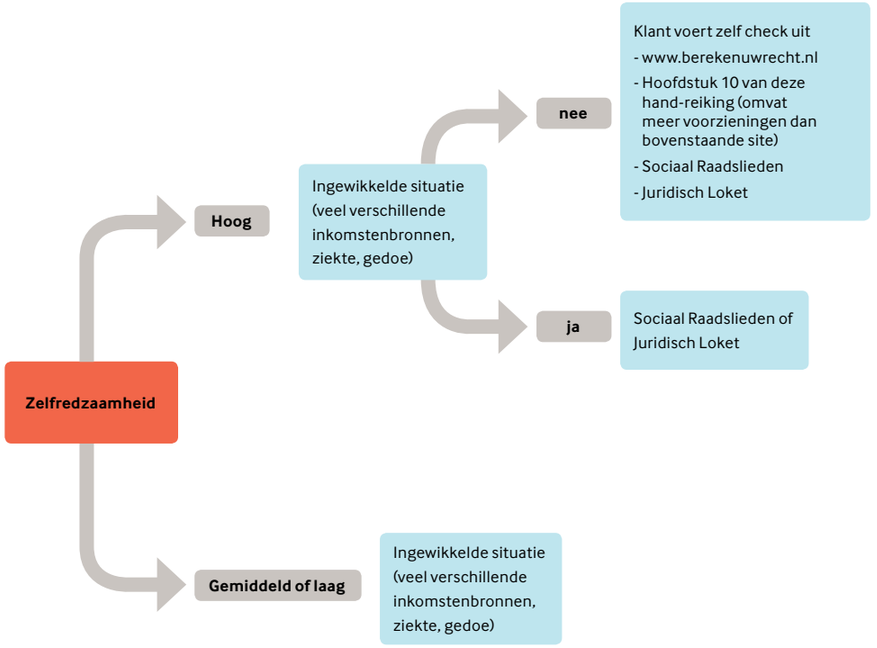
Financiële problemen kunnen tot allerlei juridische vraagstukken leiden. Een energiebedrijf stuurt een veel te hoge jaarafrekening. Een incassobureau probeert een vordering te incasseren die een klant betwist. Of de Belastingdienst verrekent naar het idee van de klant ten onrechte de verstrekte toeslag. In deze gevallen heeft een klant juridische bijstand nodig. Voor klanten met financiële problemen zijn er twee voor de hand liggende partijen die hen van advies kunnen voorzien: Sociaal Raadslieden of het Juridisch Loket. Beide organisaties adviseren klanten bij juridische geschillen. Sociaal Raadslieden zijn niet in alle gemeenten vertegenwoordigd. Wel hebben zij doorgaans meer mogelijkheden om klanten actief bij te staan dan het Juridisch Loket. Denk daarbij aan het schrijven van brieven uit naam van de klant of bellen met een schuldeiser of andere relevante partij.
Als de vraag complex is en de klant een advocaat nodig heeft, ontstaat er doorgaans een ingewikkelde situatie. Als gevolg van de financiële problemen hebben klanten niet de middelen om een advocaat te betalen. Om in aanmerking te komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand wordt maximale een inkomensgrens gehanteerd. Bij alleenstaanden is die in 2017 26.400 euro. Bij koppels of een eenouder gezin 37.300 euro. De advocaat wordt dan door de overheid betaald. De klant betaalt een eigen bijdrage die begint bij 196 euro en oploopt tot maximaal 823 euro. Klanten die gebruik maken van een wettelijke schuldsanering mogen in principe de laagste eigen bijdrage betalen. Klanten met een hoger inkomen zijn aangewezen op een rechtsbijstandsverzekering.

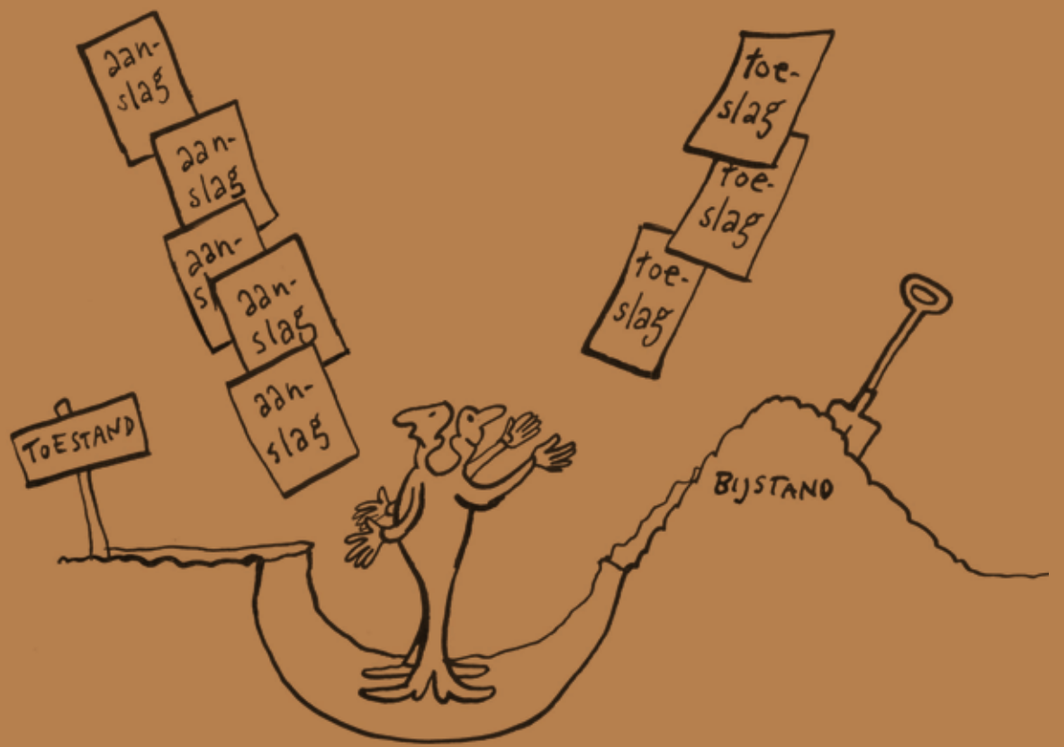
Het oplossen van een juridisch geschil over schulden is nadrukkelijk geen opdracht van de schuldhulpverlening.

Tips

- Op de site www.sociaalraadslieden.nl kan een klant nagaan of er in de gemeente waar hij woont Sociaal Raadslieden actief zijn.
- Op de site www.rechtwijzer.nl staat een stappenplan om uit te werken wat in een bepaalde situatie de meest voor de hand liggende juridische stappen zijn.
- Op de site www.rechtsbijstand.nl is uitgewerkt onder welke voorwaarden een klant in aanmerking komt voor een gesubsidieerde advocaat.
- Klanten die door het Juridisch Loket worden verwezen naar een advocaat krijgen 53 euro korting op de eigen bijdrage.

Figuur 20 Afwegingen naar wie een klant kan worden verwezen voor een voorzieningencheck
Bron: Eigen bewerking (2015)





Welke voorzieningen kunnen klanten iets meer financiële ruimte bieden?

De inventarisatie van deze voorzieningen vond plaats begin 2017. Daarna kunnen bedragen of regels gewijzigd zijn. We hebben geen voorzieningen behandeld die binnenkort worden afgeschaft. In aanvulling op deze voorzieningen zijn er lokaal vaak nog andere voorzieningen beschikbaar zoals een lokale gemeentelijke kortingspas of een lokaal fonds.

84 Wat zijn mogelijkheden voor maandelijkse of incidentele inkomensondersteuning?

Er zijn voorzieningen die mensen maandelijks of incidenteel een aanvulling op hun inkomen bieden. Doorgaans geldt er bij deze voorzieningen een inkomensgrens. Er zijn vier voorzieningen waar klanten met een lager inkomen vaak recht op hebben: huurtoeslag, zorgtoeslag, bijzondere bijstand en individuele inkomenstoeslag. Chronisch zieken en gehandicapten kunnen daarnaast in aanmerking komen voor compensatie van structureel hoge zorgkosten.

Tips

- Op www.berekenuwrecht.nl kan een klant berekenen op welke voorzieningen hij recht heeft.
- Op www.gezondverzekerd.nl kan een klant met structureel hoge medische kosten nagaan wat de gemeente waar hij woont in dit kader biedt.
- Laat nieuwe klanten met (financiële problemen) altijd narekenen of de toeslagen wel kloppen. Ze kunnen vrij snel een proefberekening maken via de site van de Belastingdienst. Deze site is te vinden door te Googlen op ‘belastingdienst toeslagen proefberekening’.

Figuur 21 Tegemoetkoming inkomen

Voorziening	Toelichting
Huurtoeslag Over 2017 aan te vragen tot 1 september 2018	*Onderstaande gegevens hebben betrekking op normen 2017* • 18 jaar of ouder en zelfstandige woonruimte (ingeschreven op woonadres) • Alleenstaand tussen 23 jaar en AOW-leeftijd - rekenhuur tussen 223,42 euro en 710,68 euro (rekenhuur is de kale huurplus een specifiek deel van de servicekosten) - inkomen maximaal 22.200 euro per jaar - vermogen maximaal 25.000 euro • Samenwonend tussen 23 jaar en AOW-leeftijd - rekenhuur tussen 223,42 euro en 710,68 euro - huur tussen 223,42 euro en 710,68 euro - gezamenlijk inkomen maximaal 30.150 euro - vermogen maximaal 25.000 euro per persoon aanvragen via www.toeslagen.nl[89]
Zorgtoeslag Over 2017 aan te vragen tot 1 september 2018	*Onderstaande gegevens hebben betrekking op normen 2017* • 18 jaar of ouder met Nederlandse zorgverzekering • Alleenstaand maximaal inkomen 27.012 euro per jaar (max. toeslag is 83 euro per maand) • Samenwonend maximaal 33.765 euro per jaar (max. toeslag is 158 euro per maand) • Aanvragen via www.toeslagen.nl
Individuele inkomens-toeslag	• Ontvanger heeft op moment van de aanvraag ten minste 36 maanden aaneengesloten een inkomen tot (doorgaans) 110% van de voor de aanvrager geldende bijstandsnorm gehad • Ontvanger heeft zich ingespannen om zijn inkomenspositie te verbeteren • Deze toeslag is een aanvulling op het inkomen voor het doen van grote noodzakelijke uitgaven zoals een koelkast, eettafel of bank (hoogte varieert van ruim 350 euro voor een alleenstaande tot ongeveer 600 voor een gezin) • Vermogen komt niet boven vermogensgrens bijstand • Gemeenten hebben ten aanzien van deze toeslag beleidsvrijheid. Een gemeente kan de toeslag toekennen maar is daar niet toe verplicht. Er zijn verschillen in toepassing. Gemeentelijk beleid zonder toekenning van deze toeslag is niet toegestaan.
Bijzondere bijstand	• Eenmalige uitkering om extra of hoge kosten te betalen • Gemeenten hebben beleidsvrijheid ten aanzien van de zaken die onder bijzondere bijstand vallen • Er moeten altijd bewijsstukken (zoals bonnetjes worden overlegd). In veel gevallen is vooraf toestemming op basis van een offerte nodig • Aanvragen bij eigen gemeente • Inkomensgrens van 110% geldende bijstandsnorm (dus ook beschikbaar voor mensen die werken, maar een laag inkomen hebben)
Ondersteuning chronisch zieken en gehandicapten	• Per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten. Gemeenten vullen dit verschillend in. • Veel voorkomende voorbeelden zijn een gemeentepolis met uitgebreide dekking (bijvoorbeeld 100% dekking eigen risico) of een tegemoetkoming in de kosten van het eigen risico van 375 euro per persoon per jaar • Aanvragen bij de eigen gemeente (in kader Wmo)

85 Wat zijn mogelijkheden om geld 'terug' te krijgen van de Belastingdienst?

Er zijn situaties waarin klanten geld 'terug' kunnen krijgen van de belastingdienst of lagere overheden, bijvoorbeeld wanneer ze niet of te weinig toeslagen hebben ontvangen. Daarnaast zijn er nog drie andere wegen om eventueel geld 'terug' te krijgen. De eerste zijn de heffingskortingen. Dit zijn kortingen op de inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen, aftrek van ziektekosten van de belasting of kwijtschelding van lokale belastingen zoals OZB en waterschapsbelasting.

Tip

Check bij klanten of ze de afgelopen jaren aangifte inkomstenbelasting hebben gedaan. Het komt regelmatig voor dat aangifte over de afgelopen jaren een klant zo twee- tot drieduizend euro oplevert (of nog wel meer). Als klanten zelf geen aangifte kunnen doen, bieden Sociaal Raadslieden en vrijwilligers hier ook ondersteuning bij.

Figuur 22 Voorzieningen Belastigdienst

Voorziening	Toelichting
Heffingskortingen	• Dit zijn kortingen op de inkomstenbelasting en premies volks verzekeringen. Er zijn meerdere heffingskortingen. Onder meer: algemene heffingskorting, arbeidskorting, werkbonus, inkomensafhankelijke combinatie-korting en jonggehandicapten-korting. • Wie aangifte inkomstenbelasting doet zorgt er zo voor dat hij gebruik maakt van alle heffingskortingen. Het gebruik maken van heffingskorting levert al snel honderden tot mer dan 1.000 euro per jaar op. Het doen van aangifte levert dus geld op. Het recht op heffingskorting vervalt boven een een inkomen van 212.972 euro bruto per jaar. • Aanvragen via belastingaangifte.
Regeling specifieke zorgkosten (aftrekken ziektekosten van belastingen)	• In specifieke situaties kunnen klanten ziektekosten van de belastingen aftrekken. Aftrekbaar zijn kosten die niet voor vergoeding in aanmerking komen (door zorg-verzekering of bijzondere bijstand). • Voorbeelden van ziektekosten die aftrekbaar zijn: kosten fysiotherapie of tand-arts, behandelingen op voorschrift arts zoals revalidatie of geestelijke gezond-heidszorg voor jongeren onder de 18 jaar. • Kosten moeten worden afgetrokken in het jaar dat ze zijn gemaakt. • Kinderen hebben altijd recht op basis tandartszorg. • Rekenhulp om te berekenen of er recht is op aftrek: www.belastingdienst.nl Zoek op 'Aftrek zorgkosten'.
Kwijtschelding lokale belastingen Vaak moet kwijtschelding binnen drie maanden na dagtekening van de vordering aangevraagd worden	• Gemeenten en waterschappen kunnen kwijtschelding bieden op afvalstoffenhef-fing, rioolheffing, onroerendezaakbelasting en waterschapsbelasting. • Gemeenten en provincies bepalen zelf tot welke inkomensgrens mensen recht hebben op kwijtschelding. • In het algemeen worden er vermogenseisen gesteld (vermogen in geld, overwaar-de op een huis enzovoort zijn redenen om geen kwijtschelding te geven).

86 Wat zijn de mogelijkheden als het inkomen onder de bijstandsnorm komt?

Het kan gebeuren dat iemand salaris of een uitkering ontvangt, maar toch per saldo minder overhoudt dan de bijstandsnorm. Dit kan komen doordat iemand niet genoeg verdient, de uitkering van het UWV lager uitkomt dan de bijstandsnorm of doordat iemand ziek is en in het tweede ziektejaar maar een deel van het salaris krijgt. In de eerste twee situaties kan de klant wellicht aanspraak maken op een aanvulling via het UWV en in de laatste situatie op aanvullende bijstand.

Figuur 23 Aanvulling tot bijstandsnorm

Voorziening	Toelichting
Aanvullende bijstand	• 18 jaar en ouder • Inkomen uit loondienst, maar verdiensten lager dan bijstandsnorm • Maximaal vermogen gezamenlijke huishouding of alleenstaande ouder 11.840 euro of alleenstaande 5.920 euro (inclusief overwaarde eigen huis) • Aanvragen bij de eigen gemeente
Aanvullende toeslag UWV	• 18 jaar en ouder • Uitkering van UWV of doorbetaling loon bij ziekte werkgever is lager dan sociaal minimum • Check of recht is op aanvullende UWV-toeslag www.uwv.nl/particulieren/overige-onderwerpen/toeslag-van-uwv/detail/hoe-vraag-ik-toelsga-aan • Aanvragen op www.uwv.nl

87 Wat zijn mogelijk relevante inkomensvoorzieningen voor klanten met kinderen?

Als tegemoetkoming voor de kosten van kinderen zijn er, afhankelijk van de situatie, vier relevante voorzieningen: kinderbijslag, kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget en tegemoetkoming studiekosten. Kinderbijslag wordt in principe via de SVB standaard uitgekeerd. Figuur 24 bevat een toelichting op drie andere voorzieningen.

Figuur 24 Inkomensvoorzieningen voor mensen met kinderen

Voorziening	Toelichting
Kinderopvangtoeslag Binnen drie maanden na eerste dag gebruik aanvragen. Periode daarvoor wordt niet vergoed.	Onderstaande voorwaarden gelden ook onder 18 jaar • Aanvrager werkt, studeert of volgt een traject naar werk of een inburgeringscursus bij een gecertificeerde instelling. • Aanvrager ontvangt kinderbijslag of pleegouderbijdrage of onderhoudt het kind in belangrijke mate. • Kind is ingeschreven op woonadres. • Aanvrager betaalt een deel van opvangkosten daadwerkelijk zelf. • Per kind wordt maximaal 230 uur per maand vergoed. • De Belastingdienst hanteert een maximum uurtarief (varieert afhankelijk van soort instelling tussen 5,75 tot 7,18 euro). Deel dat boven maximumtarief uitkomt, komt niet voor toeslag in aanmerking. • Bij co-ouderschap kunnen beide ouders toeslag krijgen (mits kind bij beide ouders minimaal 3 dagen per week woont). • Aanvragen via www.toeslagen.nl. Als kinderopvang nodig is om medische of sociale redenen, dan is er wellicht een mogelijkheid dat de gemeente voorziet in een tegemoetkoming in de kosten.
Kindgebonden budget Over 2017 aan te vragen tot 1 september 2018	• In principe geen aanvraag voor nodig. Wordt verstrekt in aanvulling op kinderbijslag als bijdrage in de kosten voor kinderen tot 18 jaar. • Alleenstaande ouders krijgen een hoger kindgebonden budget (aandachtspunt als mensen gaan samenwonen). • Kindgebonden budget wordt overgemaakt naar de ouder waar de kinderen in de basisadministratie staan ingeschreven (net als kinderbijslag) (Aandachtspunt bij co-ouderschap en meerdere kinderen: de kinderen verdelen over de adressen). • Aanvragen op www.toeslagen.nl.
Tegemoetkoming **schoolkosten**	• Scholieren 18 jaar en ouder op vmbo, havo of vwo. • 2017 thuiswonend 113,30 euro per maand. • 2017 uitwonend 264,16 euro per maand • Aanvragen op www.duo.nl.

88 Hoe kan mijn klant de alimentatie waar hij nog recht op heeft (kosteloos) opeisen?

Na een scheiding kan er recht ontstaan op kinderalimentatie en partneralimentatie. Dit recht kan voortkomen uit een onderling opgesteld convenant of uit een uitspraak van een rechter. Bij zowel kinder- als partneralimentatie kan het om behoorlijke bedragen gaan. Onderzoek wijst uit dat mensen gemiddeld genomen niet goed op de hoogte zijn van de manier waarop alimentatie wordt berekend en wat hun rechten zijn[100].
Als een ex-partner geen alimentatie overmaakt of regelmatig (veel) te laat betaalt, kunnen financiële problemen ontstaan of escaleren. In de praktijk zijn voormalige partners vaak huiverig om een ex-partner aan zijn of haar betalingsverplichtingen te houden. Maar zeker als er bij het ontbreken van de alimentatie (grotere) financiële problemen ontstaan, is er vaak geen andere optie. Bij alimentatie bestaat er een recht op jaarlijkse indexering van het vastgestelde bedrag. Veel klanten weten dit niet en lopen hierdoor inkomsten mis.

Alimentatie (kosteloos door LBIO laten) opeisen
Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen int verschuldigde alimentatie zonder daarvoor bij de rechthebbende kosten in rekening te brengen. Voorwaarde om het LBIO in te schakelen is dat de alimentatieafspraak is vastgelegd in een rechterlijke uitspraak. De ex-partner die verzuimd heeft de alimentatie (tijdig) te betalen moet een opslag betalen.
Als de alimentatie niet door een rechter is bekrachtigd heeft de klant de optie om dat alsnog aan de rechter te vragen of om op eigen kosten een advocaat in te schakelen. Klanten met een lager inkomen kunnen een toevoeging (compensatie voor advocaatkosten) krijgen (vraag 83).

Alimentatie naar beneden bijstellen
Omgekeerd zijn er ook klanten die alimentatie moeten betalen maar minder gaan verdienen. Zij weten lang niet altijd hoe ze hun verplichting naar beneden kunnen laten bijstellen om (grotere) financiële problemen te voorkomen. Als de ex-partner niet in onderling overleg tot een bijstelling wil komen is er altijd een beroep op een juridisch dienstverlener zoals een advocaat nodig.

Tips
- Als een klant zelf de alimentatie wil opeisen dan kan hij gebruik maken van de voorbeeldbrieven van het LBIO. Hier staan ook voorbeeldbrieven bij om de jaarlijkse indexering mee op te eisen. Ook is er een calculator om te berekenen met welk bedrag de alimentatie verhoogd moet worden. De brieven zijn te vinden op https://www.lbio.nl/kennisportaal/voorbeeldbrieven De calculator is te vinden op https://www.lbio.nl/alimentatie/indexering-alimentatie
- Via het Juridisch Loket kunnen klanten verzoeken om een advocaat op toevoegingsbasis www.hetjuridischloket.nl
- Er zijn gemeenten waar klanten aanspraak kunnen maken op bijzondere bijstand voor de kosten om de alimentatie naar beneden bij te stellen. Als het afgesproken bedrag aan alimentatie te hoog is voor het inkomen en er dus geen passend budgetplaatje is op te maken, eist de gemeente doorgaans dat de schuldenaar door de rechter de alimentatie naar beneden laat bijstellen. De betalingsverplichting aan alimentatie past dan binnen het budget en zorgt niet voor een vergrote kans op uitval tijdens de schuldregeling.

89 Wat zijn aandachtspunten bij life-events?

Waarop wijzen bij een scheiding?
- Check bij klanten met een koophuis of ze de lasten nog wel kunnen voldoen. Als dat niet zo is, dan is het cruciaal dat ze direct contact opnemen met de bank en nagaan of de hypotheek onder Nationale Hypotheek Garantie valt. Zie voor meer informatie www.nhg.nl
- Ook is het nuttig om te checken of de klant recht heeft op de woonkostentoeslag (vraag 84).

Waarop wijzen bij ontslag?
- Wijs klanten bij ontslag op het belang te verkennen wat voor hen de gevolgen zijn http://www.wijzeringeldzaken.nl/ontslag/checklist-ontslag/
- Check bij klanten met een koophuis of ze de lasten nog wel kunnen voldoen. Als dat niet zo is, dan is het cruciaal dat ze direct contact opnemen met de bank en nagaan of de hypotheek onder Nationale hypotheek garantie valt. Zie onder meer het stappenplan op www.nhg.nl
- Ook is het nuttig om te checken of de klant recht heeft op de woonkostentoeslag (vraag 84).

Waarop wijzen bij overlijden?
- Erft een klant door een overlijden? Wijs hem dan op de mogelijkheid om een erfenis beneficiair te aanvaarden. Zo wordt voorkomen dat de klant door de erfenis diep in de schulden komt. Zie voor meer informatie http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overlijden-en-erven/vraag-en-antwoord/erfenis-aanvaarden.html
- Check bij klanten met een koophuis of ze de lasten nog wel kunnen voldoen. Als dat niet zo is, dan is het cruciaal dat ze direct contact opnemen met de bank en nagaan of de hypotheek onder Nationale Hypotheek Garantie valt. Zie voor meer informatie www.nhg.nl

Waarop wijzen bij trouwen?
- Willen klanten gaan trouwen? En heeft een van hen schulden, of allebei? Wijs hen dan op het belang van trouwen buiten gemeenschap van goederen, omdat degene zonder schulden anders direct verantwoordelijk wordt voor de afbetaling van de schulden van de ander.
- Wijs klanten met minderjarige kinderen die gescheiden zijn en opnieuw willen trouwen erop dat de nieuwe partner door te trouwen medeverantwoordelijk wordt voor de alimentatie. Stel dat de klant in inkomen achteruit gaat, dan kan de alimentatie in lijn daarvan naar beneden bijgesteld worden. Als de klant getrouwd is, wordt er gekeken of de stiefouder het gat dat ontstaat kan opvullen. Dit geldt ook in de situatie dat de ex-partner minder gaat verdienen. Ook dan wordt er formeel naar de mogelijkheden van de stiefouder gekeken. Voor een stiefouder kan trouwen dus grote financiële consequenties hebben.
- Wijs klanten op de mogelijk grote consequenties van trouwen als een van hen (of allebei) gebruik maakt van een minnelijke of wettelijke schuldregeling. Het algemene advies is om te trouwen buiten gemeenschap van goederen. Als een klant in gemeenschap van goederen trouwt met iemand die al in de Wsnp zit, dan wordt de klant aansprakelijk voor de schulden van de ander. Als beide partners in de Wsnp zitten en in gemeenschap van goederen trouwen dan worden zij door het huwelijk ieder verantwoordelijk voor de schulden van de ander. Dit zijn formeel

nieuwe schulden. Dat kan een grond zijn om de schuldsanering zonder schone lei voortijdig te beëindigen. De kosten van het opmaken van huwelijkse voorwaarden moet een klant zelf voldoen. Zie ook www.bureauwsnp.nl

90 Wat zijn aandachtspunten bij het mijden van zorg vanwege de kosten?

In het kader van de zorgverzekeringswet heeft elke Nederlander een eigen risico. Dit is het bedrag dat je moet betalen als je gebruikt maakt van bepaalde soorten zorg. In 2016 bedroeg het eigen risico 385 euro per jaar per persoon. Voor 3 tot 5 procent van de Nederlanders die zorg mijden zijn kosten de reden[101]. Aangenomen dat het met name mensen zijn met financiële problemen die dit zeggen, zou dat neerkomen op ongeveer 1 op de 6 Nederlanders met financiële problemen[102]. De soorten zorg die het meest worden uitgesteld of gemeden zijn huisartsbezoek, zorg bij een specialist in het ziekenhuis en medicijnen op recept. In de praktijk mijden mensen ook zorg vanwege de kosten, terwijl er voor die zorg geen eigen risico of andere kosten worden gerekend. De zorgmijding is in die gevallen dus niet nodig maar kan wel tot escalatie van gezondheidsproblemen leiden. Hieronder staan de belangrijkste misverstanden op een rij[103]:

- De helft van de Nederlanders denkt ten onrechte dat er voor een bezoek aan de huisarts kosten in rekening worden gebracht (via het eigen risico). Dit klopt niet. Voor een bezoek aan de huisarts worden geen kosten in rekening gebracht. Het valt buiten het eigen risico.
- Driekwart van de Nederlanders denkt ten onrechte dat het eigen risico ook geldt voor kinderen onder de 18. Dit klopt niet. Bij kinderen onder de 18 wordt er nooit een eigen risico in rekening gebracht.
- Tachtig procent van de Nederlanders denkt ten onrechte dat voor kraamzorg het eigen risico geldt. Dit klopt niet. Kraamzorg valt buiten het eigen risico.
- Een derde van de Nederlanders denkt ten onrechte dat een bezoek aan de spoedeisende hulp buiten het eigen risico valt. Dit klopt niet. Dit valt wel onder het eigen risico en kost dus geld.

Bijna alle zorgverzekeraars bieden verzekerden de mogelijkheid aan om een betalingsregeling te treffen voor het eigen risico. Soms kan dit de oplossing zijn om toch de zorg te gebruiken die nodig is. Van alle Nederlanders trof 14 procent in 2016 een betalingsregeling voor het eigen risico. Bij mensen met een lager inkomen ligt dit percentage op bijna een derde.

Tip

Op de site van Independer staat een compleet overzicht van de zaken die onder het eigen risico vallen en welke uitzonderingen de verschillende verzekeraars daarop maken https://www.independer.nl/zorgverzekering/info/eigen-risico/wanneer-niet.aspx.



Modelbrieven om praktische problemen op te lossen

Deze bijlage bevat de volgende voorbeeldbrieven

1. Verzoek aan een schuldeisers, incassobureau of gerechtsdeurwaarder om een betalingsregeling te treffen
2. Verzoek aan incassobureau om incassokosten bij te stellen
3. Verzoek aan gerechtsdeurwaarder om beslagvrije voet opnieuw te berekenen
4. Verzoek aan gerechtsdeurwaarder om beslagvrije voet bij te stellen vanwege nieuw beslag op een of meerdere toeslagen
5. Verzoek aan gerechtsdeurwaarder om af te zien van beslag op een auto of inboedel als verwacht kan worden dat verkoop minder opbrengt dan kosten verkoop
6. Brandbrief aan gemeentelijke schuldhulpverlening omdat er sprake is van een acute noodsituatie
7. Verzoek aan gemeentelijke schuldhulpverlening om een beschikking (nadat een beroep op schuldhulpverlening mondeling of telefonisch is afgewezen)
8. Brief aan woningcorporatie om een regeling te treffen voor een dreigende ontruiming
9. Brief aan energiebedrijf om een regeling te treffen voor een dreigende afsluiting
10. Brief aan rechtbank met verzoek andere Wsnp- of beschermingsbewindvoerder te benoemen

De brieven in deze bijlage zijn voorbeeld brieven. Ga *altijd* na of deze voldoende aansluiten op de concrete situatie die opgelost moet worden. Als dat niet zo is, pas ze dan aan.

Vermeld altijd het adres met postcode en het kenmerk (referentie van de zaak). Professionele partijen kunnen een schuldenaar alleen in hun administratie vinden als er voldoende zaaksinformatie wordt gegeven.

Het is vaak van belang een kopie bij te voegen van papieren waarnaar je verwijst, zeker als die niet afkomstig zijn van de geadresseerde instantie. Dit is aangegeven in het model.

Schrijf bij voorkeur op papier van de instantie waarvoor je werkt. Dat geeft toegevoegde waarde, maar ook de verplichting om zeker te weten wat je schrijft. Er zijn soms situaties waarin het handiger is dat de klant de brief uit eigen naam verstuurt. In dat geval moet in de brieven de term 'cliënt' vervangen worden door 'ik'.

Schrijf zorgvuldig, zakelijk en zonder taalfouten!

Denk eraan brieven te tekenen en laat als dat nodig is volgens het model ook de klant[104] mee tekenen. Dat geldt met name in contacten met rechterlijke instanties. Ook de klant moet weten dat hij op de inhoud kan worden aangesproken, zeker wanneer die is bevestigd met een handtekening.

Let op of er tegen een besluit binnen een bepaalde termijn bezwaar of beroep moet worden ingesteld. Is de termijn verlopen, dan kan daar niets aan worden gedaan. Dat kan alleen bij hoge uitzondering als de andere partij niet kan bewijzen wanneer die de brief heeft verstuurd (aantekenen verplicht).

Is er juridische ondersteuning noodzakelijk, aarzel dan niet contact te leggen voor juridisch advies, bijvoorbeeld met juridischloket.nl - 0900-8020 (vraag 83).

Brief 1

Verzoek aan een schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder om een betalingsregeling te treffen

Naam schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder
(Post)adres schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder
Postcode plaats, schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder

Datum

Betreft: Verzoek om een betalingsregeling, uw kenmerk:
(*kenmerk dat in de brief staat invullen*)

Geachte dames en heren,

Op (*verzenddatum die op brief schuldeiser staat invullen*) stuurde u mijn cliënt, de heer / mevrouw (*voorletters en familienaam cliënt en adresgegevens met huisnummer en postcode*) een betalingsverzoek. Helaas is mijn cliënt nu niet in staat om het verschuldigde bedrag ineens over te maken voor de uiterste betalingsdatum. Ik ben nog bezig de situatie in kaart te brengen.

Met deze brief wil ik u vragen of voorlopig een betalingsregeling kan worden getroffen.

De reden dat mijn cliënt niet voor de gestelde datum kan betalen is dat
(*hier kort en zakelijk de reden invullen*).

Ik doe een verzoek een betalingsregeling treffen om te voorkomen dat u incassokosten in rekening brengt. Gezien de situatie van mijn cliënt kan hij/zij maximaal (*bedrag invullen*) per maand betalen. Indien u daar mee akkoord gaat, is het verschuldigde bedrag uiterlijk op (*datum invullen*) voldaan.

Bij deze verzoek ik u om uiterlijk twee dagen voor de door u gestelde uiterste betalingsdatum (*invullen uiterste betalingsdatum die schuldeiser noemt*) te reageren zodat ik weet dat u akkoord bent.

Ik laat u weten wanneer ik bij verder onderzoek concludeer dat van deze voorlopige regeling in positieve of negatieve zin moet worden afgeweken. Uitgangspunt is iedere schuldeiser naar gelang de rang en hoogte van de vordering te betalen waarop deze recht heeft.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (*telefoonnummer invullen*). Ik ben het best bereikbaar om (*tijdstip invullen*).

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.
Naam invullen en ondertekenen

Brief 2
Verzoek aan schuldeiser of incassobureau om gevorderde incassokosten te verlagen[105]

Naam schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder
(Post)adres schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder
Postcode plaats, schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder

Datum

Betreft: verlaging incassokosten, uw kenmerk: (*kenmerk dat in de brief staat invullen*)

Geachte dames en heren,

Op (*verzenddatum die op brief schuldeisers staat invullen*) stuurde u mijn cliënt, de heer / mevrouw (*voorletters en familienaam cliënt en adresgegevens met huisnummer en postcode*) een betalingsverzoek. In deze brief vordert u onder meer incassokosten ter hoogte van (*bedrag noemen*).

In mijn visie is dit bedrag niet terecht (alleen invullen wat van toepassing is):

1. Er is geen termijn van veertien dagen aangehouden.
2. De btw is meegevorderd, terwijl de schuldeiser aanspraak kan maken op aftrek btw.
3. Het bedrag is te hoog. Ik heb dit nagerekend op de IncassoCalculator van schuldinfo.nl

Met deze brief wil ik u daarom vragen deze incassokosten te verlagen.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (*telefoonnummer invullen*). Ik ben het best bereikbaar om (*tijdstip invullen*).

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.

Naam invullen en ondertekenen

Brief 3
Verzoek aan gerechtsdeurwaarder om beslagvrije voet opnieuw te berekenen

Naam gerechtsdeurwaarder
(Post)adres gerechtsdeurwaarder
Postcode plaats gerechtsdeurwaarder

Datum

Betreft: verzoek herberekening beslagvrije voet, uw kenmerk: (*kenmerk dat in de brief staat invullen*)

Geachte dames en heren,

Op (*verzenddatum exploit (formeel document deurwaarder dat begint met datum, die datum invullen)* stuurde u mijn cliënt, de heer / mevrouw (*voorletters en familienaam cliënt en adresgegevens met huisnummer en postcode*) bericht dat er beslag was gelegd op zijn / haar (*invullen*) inkomen bij *(naam werkgever of uitkeringsinstantie invullen*).

Namens cliënt verzoek ik u met terugwerkende kracht de beslagvrije voet opnieuw vast te stellen aan de hand van de volgende gegevens:

Geboortedatum van cliënt	< datum >
Naam en geboortedatum van partner	< datum >
Geboortedatum eerste kind	< datum >
Geboortedatum tweede kind	< datum >
Geboortedata volgende kind, etc.	< datum >
Huur	< € ..... >
Ontvangen huurtoeslag	< € ..... >
Premie ziektekostenverzekering	< € ..... >
Ontvangen zorgtoeslag	< € ..... >
Ontvangen kindgebonden budget	< € ..... >
Ander inkomen waarop geen beslag ligt	< € ..... >
Inkomen partner waarop geen beslag ligt	< € ..... >

Ik sluit alle stukken bij met betrekking tot ontvangen toeslagen, kindgebonden budget, premie zorgverzekering, ander inkomen van cliënt en partner.

(eventueel toevoegen:
Ik hoop dat u snel de berekening maakt, want cliënt kan nu de kosten van zijn bestaan niet betalen en daardoor dreigen problemen te ontstaan c.q. zijn die al ontstaan.)

Voor uw medewerking dank ik u bij voorbaat.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (*telefoonnummer invullen*).
Ik ben het best bereikbaar om (*tijdstip invullen*).

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.
Naam invullen en ondertekenen

Brief 4

Verzoek aan gerechtsdeurwaarder om beslagvrije voet bij te stellen vanwege nieuw beslag of verrekening van een of meerdere toeslagen

Naam gerechtsdeurwaarder
(Post)adres gerechtsdeurwaarder
Postcode plaats gerechtsdeurwaarder

Datum

Betreft: verzoek herberekening beslagvrije voet, Uw kenmerk: (kenmerk dat in de brief staat invullen)

Geachte dames en heren,

Op (*verzenddatum exploit (formeel document deurwaarder dat begint met datum, die datum invullen)* stuurde u mijn cliënt, de heer / mevrouw (*voorletters en familienaam cliënt en adresgegevens met huisnummer en postcode*) bericht dat er beslag was gelegd op zijn / haar (i*nvullen*) inkomen bij *(naam werkgever of uitkeringsinstantie invullen*).

Namens cliënt verzoek ik u, indien mogelijk met terugwerkende kracht, de beslagvrije voet opnieuw vast te stellen, want er is iets veranderd:
(*kiezen en invullen:*
- Er is een nieuw beslag gelegd op het inkomen.
- Er is beslag gelegd op het inkomen van de partner
- Er is een verandering van de toeslagen, te weten …. (oorzaak invullen).

Ik voeg afschriften van de stukken bij van de verandering in de situatie.

(eventueel toevoegen:
Ik hoop dat u snel de berekening maakt, want cliënt kan nu de kosten van zijn bestaan niet betalen en daardoor dreigen problemen te ontstaan c.q. zijn die al ontstaan.)

Voor uw medewerking dank ik u bij voorbaat.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (*telefoonnummer invullen*). Ik ben het best bereikbaar om (*tijdstip invullen*).

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.

Naam invullen en ondertekenen

Brief 5

Verzoek aan gerechtsdeurwaarder om af te zien van beslag op een auto of inboedel als verwacht kan worden dat verkoop minder opbrengt dan kosten verkoop

Naam gerechtsdeurwaarder
(Post)adres gerechtsdeurwaarder
Postcode plaats gerechtsdeurwaarder

Datum

Betreft*:* voornemen tot openbare veiling van *(invullen: auto of inboedel),* uw kenmerk *(invullen van beslagstukken)*

Geachte heer, mevrouw,

U bent voornemens om beslag te leggen op de *inboedel/personenauto met als kenteken* van (*naam en adres cliënt invullen*).

Het bouwjaar van de auto is *jaartal invullen* en er staat *kilometers invullen* op de teller. Het staat dus vast dat de waarde lager is dan de executiekosten.

Of opnemen:

Mijn cliënt heeft een inboedel die nauwelijks geld waard is. Het staat dus vast dat de waarde lager is dan de executiekosten.

Indien van toepassing: U bent er voorts mee bekend dat de *naam schuldhulpverlening* te *plaats invullen* doende is de mogelijkheden te onderzoeken om tot minnelijke regeling van de schulden te komen.

Beslag is met andere woorden zinloos. *Indien van toepassing:* Daarnaast doorkruist het beslag het regelen van de schulden. Daarvoor bent u aansprakelijk.

Ik breng uw handelen voorts namens de heer/mevrouw *naam cliënt* onder de aandacht van de tuchtrechter. Gelijktijdig stuur ik namens mijn cliënt een brief naar het bestuur van de KBvG.

Graag verneem ik of u onder deze omstandigheden het beslag wilt doorzetten of niet.

Naam invullen en ondertekenen

Brief 6

Brandbrief aan gemeentelijke schuldhulpverlening omdat er sprake is van een acute noodsituatie

Naam gemeente afdeling Schuldhulpverlening
(Postadres) gemeente
Postcode plaats gemeente

Datum

Betreft: verzoek om hulp bij crisissituatie problematische schulden

Geachte heer, mevrouw,

Betreft: de heer / mevrouw *(naam, volledig adres en geboortedatum invullen)*

Hierbij meld ik u dat er bij de hierboven genoemde cliënt sprake is van een acute crisissituatie waarvan artikel 4 lid 2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld binnen drie werkdagen dient plaats te vinden.

De crisissituatie is in dit geval *(invullen):*
- De verhuurder heeft de ontruiming van de woning aangezegd.
- Energie (gas en elektriciteit) en/of water zijn afgesloten.
- Het inkomen van het huishouden is onder de beslagvrije voet.
- Andere reden: .....(*uitleggen*).

Ik sluit de volgende stukken bij: (*invullen*)

Als de gemeente niet adequaat in actie komt, kan dat gevolgen hebben voor de situatie van mijn cliënte. Hoewel ik ervan uitga, dat de gemeente zich aan haar verplichtingen houdt, wijs ik er toch op dat nalatigheid in dit opzicht kan leiden tot aansprakelijkheid.

Ik hoop dat u snel in actie komt en dank de gemeente daarvoor bij voorbaat.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (telefoonnummer invullen). Ik ben het best bereikbaar om (tijdstip invullen).

Met vriendelijke groet.

Naam invullen en ondertekenen

Brief 7

Verzoek aan gemeentelijke schuldhulpverlening om een beschikking (nadat een beroep op schuldhulpverlening mondeling of telefonisch is afgewezen)

Naam gemeente afdeling Schuldhulpverlening
(Postadres) gemeente
Postcode plaats gemeente

Datum

Betreft: verzoek om afgifte voor bezwaar vatbare beschikking

Geachte heer, mevrouw,

Betreft: de heer / mevrouw (*naam, volledig adres en geboortedatum invullen*)

Naar ik heb begrepen, hebt u mijn cliënt mondeling laten weten dat hij/zij (*invullen*) niet in aanmerking komt voor schuldhulp. Ik verzoek u zo spoedig mogelijk een gemotiveerde afwijzingsbeschikking af te geven, zodat kan worden bezien of bezwaar en beroep zinvol zijn.

Als de gemeente niet adequaat in actie komt, kan dat gevolgen hebben voor de situatie van mijn cliënt. Hoewel ik ervan uitga, dat de gemeente zich aan haar verplichtingen houdt, wijs ik er toch op dat nalatigheid in dit opzicht kan leiden tot aansprakelijkheid.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (telefoonnummer invullen). Ik ben het best bereikbaar om (tijdstip invullen).

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.

Naam invullen en ondertekenen

Brief 8

Brief aan verhuurder om een regeling te treffen voor een dreigende ontruiming

Naam verhuurder / woningcorporatie (invullen)
(Postadres) verhuurder (invullen)
Postcode plaats verhuurder (invullen)

Datum

Betreft: betalingsregeling bij dreigende ontruiming

Geachte heer, mevrouw,

Betreft: de heer / mevrouw *(naam, volledig adres en geboortedatum invullen)*

Naar ik heb begrepen, bent u voornemens de woning van mijn cliënt te ontruimen wegens huurachterstand. Cliënt heeft mij gevraagd hem te helpen bij zijn problematische schuldsituatie.

Ik bied u om te beginnen aan dat de lopende huur op tijd, dat wil zeggen voor de eerste van de maand wordt betaald. Ook zal ik cliënt verwijzen naar schuldhulp om met inachtneming van de daarvoor geldende regels afspraken te maken over het regelen van de betaling van de achterstand.

Ik verzoek u dringend in het licht van deze mededeling het voornemen tot ontruiming op te schorten. Doet u dat niet, dan zal ik cliënt in overweging geven rechtshulp te zoeken om deze ontruiming indien mogelijk te voorkomen, zo nodig met inschakeling van de rechter voor het treffen van een moratorium of een maatregel in kort geding.

Ik hoop echter dat u op basis van deze brief en de daarin neergelegde toezegging bereid bent de ontruiming op te schorten.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (telefoonnummer invullen).
Ik ben het best bereikbaar om (tijdstip invullen).

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.

Naam invullen en ondertekenen

Brief 9

Brief aan energiebedrijf om een regeling te treffen voor een dreigende afsluiting

Naam energiebedrijf
(Postadres) verhuurder
Postcode plaats verhuurder

Datum

Betreft: betalingsregeling bij dreigende afsluiting

Geachte heer, mevrouw,

Betreft: de heer / mevrouw *(naam, volledig adres en geboortedatum invullen)*

Naar ik heb begrepen, bent u voornemens de levering van energie aan de woning van mijn cliënt af te sluiten wegens betalingsachterstand. Cliënt heeft mij gevraagd hem te helpen bij zijn problematische schuldsituatie.

Ik bied u om te beginnen aan dat de lopende termijn op tijd, dat wil zeggen voor de eerste van de maand wordt betaald. Ook zal ik cliënt verwijzen naar schuldhulp om met inachtneming van de daarvoor geldende regels afspraken te maken over het regelen van de betaling van de achterstand.

Ik verzoek u dringend in het licht van deze mededeling het voornemen tot afsluiting op te schorten. Doet u dat niet, dan zal ik cliënt in overweging geven rechtshulp te zoeken om deze afsluiting indien mogelijk te voorkomen, zo nodig met inschakeling van de rechter voor het treffen van een moratorium of een maatregel in kort geding.

Ik hoop echter dat u op basis van deze brief en de daarin neergelegde toezegging bereid bent de afsluiting op te schorten.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (telefoonnummer invullen). Ik ben het best bereikbaar om (tijdstip invullen).

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.

Naam invullen en ondertekenen

Brief 10

Brief aan rechtbank met verzoek andere Wsnp- of eschermings-bewindvoerder te benoemen

Naam rechtbank
(Postadres) rechtbank
Postcode plaats rechtbank

Datum

Betreft: verzoek benoeming andere Wnsp- of beschermingsbewindvoerder (*invullen wat van toepassing is*)

Edelachtbaar college,

Betreft: de heer / mevrouw (*naam, volledig adres en geboortedatum invullen)*
uw kenmerk: (invullen)

De heer / mevrouw (*naam invullen)* heeft mij gevraagd hem te helpen bij zijn problematische schuldsituatie. In dit contact heb ik vastgesteld dat er sprake is van een verstoorde verstandhouding met de bewindvoerder, waarbij het mijn indruk is dat dit niet in overwegende mate aan mijn cliënt ligt.

Ik licht dit als volgt toe: (*concrete toelichting geven met bijvoeging van stukken. Let op: de bewindvoerder kan niet betalen als hij geen geld heeft. Het ontstaan van nieuwe schulden is dus niet per se toe te rekenen aan de bewindvoerder*).

Gelet op het vorenstaande verzoek ik u een andere bewindvoerder te benoemen.

Voor overleg kunt u mij bereiken op mijn directe telefoonnummer: (telefoonnummer invullen). Ik ben het best bereikbaar om (tijdstip invullen).

Cliënt tekent onder bijvoeging van zijn identiteitsbewijs deze brief mee voor akkoord.

Met vriendelijke groet en dank voor uw bereidheid.

Naam invullen en ondertekenen

Voor akkoord:
(*handtekening cliënt, identiteitsbewijs bijvoegen)*

.....

Over de auteurs

Dr. Nadja Jungmann is lector Schulden & Incasso aan de Hogeschool Utrecht en als adviseur en trainer verbonden aan Social Force. Ze is gepromoveerd op het onderwerp schuldhulpverlening en voerde in de afgelopen jaren opdrachten uit voor diverse ministeries, gemeenten, rekenkamers, grote schuldeisers en uitvoerende organisaties zoals kredietbanken. Zij is in Nederland een autoriteit op het gebied van de aanpak van schulden, zo blijkt uit de vele projecten die zij op dit terrein heeft uitgevoerd, de vele congressen waar ze spreekt en de ruim 60 publicaties die zij over dit onderwerp heeft geschreven. Nadja voerde onder meer het onderzoek uit dat leidde tot het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening en het kabinetsbesluit om een landelijk beslagregister in te richten. Voor haar onderzoek naar de kwaliteit van de schuldhulpverlening won Nadja de ROA-impactprijs. In 2017 is zij genomineerd als lector van het jaar. In de afgelopen periode heeft zij diverse wijkteams ondersteund om mensen met financiële problemen op een effectievere wijze te begeleiden. Samen met Gejo Duinkerken en Peter Wesdorp heeft zij voor Platform31 de training Sturen op financiële zelfsturing ontwikkeld. Samen met Roeland van Geuns ontwikkelde zij het screeningsinstrument schulddienstverlening Mesis©.

Drs. Peter Wesdorp is adviseur bij en medeoprichter van het Gilde Vakmanschap en eigenaar van WhatWorks BV. Hij heeft ruim 20 jaar ervaring als onderzoeker en adviseur in het sociaal domein. De vraag "wat werkt, voor wie, om welke redenen?" is een leidend thema in zijn werk. Zo was hij onder meer landelijk projectleider van de website www.interventiesnaarwerk.nl. Op basis van *evidence based* inzichten ontwikkelde hij de methode Sturen op Zelfsturing (RWI). Ook schreef hij handreikingen over groepsgewijs werken (Divosa) en coachen en begeleiden (SBCM). Peter geeft veel trainingen aan professionals in het sociaal domein, recentelijk ook aan sociale wijkteams bij diverse gemeenten. Ook traint hij professionals die zich bezighouden met incasso/bijzonder beheer. Peter publiceert veelvuldig en spreekt regelmatig op congressen.

Erica Schruer is advocaat in Rotterdam en senior onderzoeker bij het lectoraat Schulden & Incasso aan de Hogeschool Utrecht. Als advocaat behandelt zij naast haar algemene praktijk regelmatig casuïstiek op het terrein van de problematische schulden, vaak met een principieel karakter. Daarnaast adviseert zij crediteuren en hulpverlening op het terrein van insolventie en incasso in beleidsmatig opzicht. Zij publiceerde tientallen artikelen in juridische en sociaalwetenschappelijke tijdschriften (Nederlands Juristenblad, Advocatenblad, Tijdschrift voor Schuldsanering en Sociaal Bestek) en op haar weblog observatrix. Ook is zij redacteur en co-auteur van het boek "Schuld of geen schuld", dat zes herziene drukken beleefde. Zij houdt ook bezig met onderzoek naar insolventieproblematiek onder meer op het terrein van de woningmarkt. Zij wordt veelvuldig gevraagd als spreker op congressen en voor cursussen.

Noten

1 Derde rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein: https://www.transitiecommissiesociaaldomein.nl/documenten/rapporten/2015/sept/11/derde-rapportage-transitiecommissie-sociaal-domein.

2 Westhof, F. Tom, M. (2014) *Monitor betalingsachterstanden 2014.* Zoetermeer: Panteia.

3 Westhof, F., De Ruig, L.S., Kerckhaert, A. (2015) *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden.* Zoetermeer: Panteia.

4 Rapportage Eurostat (statistiekbureau van de Europese Unie) gepresenteerd op 17 okotber 2016 http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7695750/3-17102016-BP-EN.pdf/30c2ca2d-f7eb-4849-b1e1-b329f48338dc.

5 Er is sprake van een problematische schuldsituatie als het huishouden maandelijks een hoger bedrag aan aflossingen moet betalen dan volgens de VTLB-rekenmethode beschikbaar is. VTLB staat voor vrij te laten bedrag. Dit bedrag wordt vastgesteld door de rechtbanken ten behoove van schuldsaneringszaken. Het komt ongeveer overeen met 95 procent van de voor een huishouden geldende bijstandsnorm.

6 Warnaar, M. Van Gaalen, C. (2012) Een referentiebuffer voor huishoudens. Onderzoek naar het vermogen en het spaargedrag van Nederlandse huishoudens. Utrecht: Nibud.

7 https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/44/minder-huizen-onder-water.

8 Madern, T. Van der Burg, D. (2012) Geldzaken in de praktijk. Utrecht: Nibud.

9 Westhof, F., De Ruig, L.S., Kerckhaert, A. (2015) Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer: Panteia.

10 Westhof, F., De Ruig, L.S., Kerckhaert, A. (2015) *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden.* Zoetermeer: Panteia.

11 BKR (2016) *Kredietbarometer.* Tiel: BKR.

12 Van der Schors, A., Van der Werf, M. (2015) G*eldzaken in de praktijk.* Utrecht: Nibud.

13 Van der Schors, A. (2015) Minder geld. *Hoe huishoudens omgaan met een inkomensdaling.* Utrecht: Nibud.

14 Westhof, F., De Ruig, L.S., Kerckhaert, A. (2015) H*uishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden.* Panteia Zoetermeer.

15 In het proefschrift van Tamara Madern wordt juist het omgekeerde verband beschreven. Madern, T. E. (2015) *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen.* Drukkerij Wilco. Amersfoort.

16 Transitiecommissie Sociaal Domein (2016) *Vierde voortgangsrapportage: een social domein.* Den Haag: Ministerie Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.

17 Baan, A., Louwes, K., Oostveen, A. (2016) *Evaluatierapport. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.* Utrecht: Berenschot.

18 Tiemeijer, W. (2016) *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden.* Den Haag: WRR.

19 Jungmann, N., Madern, T. (2016) D*uurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* Den Haag: WRR.

20 Nationale Ombudsman (2016) *Burgerperspectief op schuldhulpverlening.* Den Haag: Nationale Ombudsman.

21 Algemene Rekenkamer (2016) A*anpak problematische schulden.* Den Haag: Algemene Rekenkamer.

22 OECD (2016) Household debt (indicator) doi: 10.1787/f03b6496-en

23 https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/44/minder-huizen-onder-water

24 Westhof, F. Tom, M. (2014) Monitor betalingsachterstanden 2014. Zoetermeer: Panteia.

25 UWV (2015) *Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden.* Amsterdam: UWV.

26 Houwing, H. Guiaux, M. (2015) S*chuldenproblematiek onder uitkeringsgerechtigden. UWV Kennisverslag 2015-1* p.28 Guiaux, M, Houwing, H.(2014) *Schulden en armoede bij uitkeringsgerechtigden. UWV Kennisverslag 2014-1,* p 37.

27 Nibud (2010) *Zonder werk: de financiële gevolgen van werkloosheid.* Utrecht: Nibud.

28 Jungmann, N. Van Geuns, R. Kruis, G. (2012) *Schuldhulpverlening loont!* Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht/Regioplan.

29 In de analyses is primair gekeken wat het verschil in gemiddeld gebruik is tussen de groep met en zonder schulden. Bij mensen met schulden ligt het in de rede dat er wellicht ook andere problemen spelen die de langere uitkeringsduur verklaren.

30 De mate waarin schulden een belemmering vormen om werk te zoeken wordt momenteel onderzocht door de HvA. http://www.hva.nl/akmi/onderzoek/projecten/content/projecten-algemeen/schulden-vrij-de-weg-naar-werk.html

31 Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D.(2012) S*chuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer.*

Utrecht: Nibud.

32 UWV (2015) *Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden.* Amsterdam: UWV.

33 Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D.(2012) *Schuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer,* Utrecht: Nibud, p. 8.

34 http://nos.nl/artikel/406325-meer-steun-werkgever-bij-schulden.html

35 Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D.(2012*) Schuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer,* Utrecht: Nibud p. 13

36 Dubois, H., & Anderson, R. (2010). *Managing household debts: Social service provision in the EU.* Dublin: Eurofound. Agnew, R., Matthews, K.S., Bucher, J., Welcher, A.N., & Keyes, C. (2008). 'Socioeconomic Status, Economic Problems, and Delinquency', *Youth & Society,* 40 (2): 159-181

37 Madern, T (2014) *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland.* Utrecht: Nibud.

38 Munster, E. Zier, U., Ruger, H. Letzel, S. (2013) 'Over-indebtedness, health and social network'. In: Backert, W. Block-Lieb, S. Niemi, J. (2013) C*ontemporary issues in consumer bankruptcy.* Frankfurt am Main: Peter Lang foundation.

39 Het material voor de beantwoording van deze vraag is in voornamelijk verzameld door Mieke van der Veer verbonden aan het lectoraat schulden & Incasso van de Hogeschool Utrecht

40 http://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(16)31714-7/fulltext

41 Eva Münster, Ulrike Zier, Heiko Rüger & Stephan Letzel (2013). Over-indebtedness, health and social network.

42 Nigel Balmer, Pascoe Pleasence, Alexy Buck and Heather C. Walker (2006). 'Worried Sick: The Experience of Debt Problems and their Relationship with Health, Illness and Disability', in: *Social Policy and Society,* 5. Pp 3951. doi:10.1017/S147474640500271X

43 Eva Münster, Ulrike Zier, Heiko Rüger & Stephan Letzel (2013). *Over-indebtedness, health and social network.*

44 Madern, T. E. (2015) *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen.* Amersfoort: Drukkerij Wilco.

45 Mullainathan, S., Shafir, E. (2013) *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.* Amsterdam: Maven.

46 Bregman, R., 'Waarom arme mensen domme dingen doen', in: *De Correspondent,* 17 december 2013.

47 Feinberg, C., (2015), 'The science of scarcity; a behavioral economist's fresh perspectives on poverty', in: H*arvard Magazine,* May-June, pp. 38-43. Mani A, e.a. (2013), 'Poverty impedes cognitive function', in: *Science,* vol. 341, pp. 976-980. Vohs K. (2013), 'The poor's poor mental power', in: *Science,* vol. 341, pp. 969-970. Banerjee, A. & Mullainathan, S. (2008), *Limited attention and income distribution,* Cambridge, MA: Harvard University.

48 Zie ook de vraag over de langere termijneffecten van schuldenproblematiek. Ook als de executieve functies wel ontwikkeld zijn kan schaarste ervoor zorgen dat deze minder beschikbaar zijn.

49 Oberndorff, M. (2015), 'Eldar Shafir over het verband tussen armoede en IQ "haal de ruis uit het hoofd van de armen"', in: *Vrij Nederland,* maart.

50 Jungmann, N. & L.P. Wesdorp (2017), M*obility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.* Den Haag/ Utrecht Platform31/Hogeschool Utrecht.

51 Nibud (2012), *Goed omgaan met geld; achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid.* Utrecht: Nibud.

52 Ze ontwikkelen zich na de geboorte nog geruime tijd verder en worden daarmee in sterkere mate aan omgevingsinvloeden blootgesteld dan veel andere hersenfuncties.

53 Center on the Developing Child (2014), B*uilding the brain's 'air traffic control' system: how early experiences shape the development of executive function,* Harvard University.

54 Center on the Developing Child (2014), *Excessive stress disrupts the architecture of the developing brain,* Harvard University. Azma, S. (2013), Poverty and the developing brain; insights from neuro-imaging, in: *Synesis*: *A Journal of Science, Technology, Ethics, and Policy,* pp. 40-46. Noble, K.G., e.a. (2015), Family income, parental education and brain structure in children and adolescents, in: *Nature Neuroscience,* pp. 1-8. Hair, N., e.a. (2015), Association of child poverty, brain development and academic achievement, in: *Jama Pediatrics,* pp. E1-E8. Mackey A., e.a. (2015), Neuroanatomical correlates of the income-achievement gap, in: *Psychological Science,* pp.925-933.

55 Polderman, T., (2007*), Genetics of attention and executive functioning,* Amsterdam: Vrije Universiteit.

56 Jungmann, N & Koper, H. (2017) Nieuw perspectief om schulden aan te pakken. *Binnenlands Bestuur.* 13 januari 2017, nr. 1, pp 30-32.

57 Melby-Lervåg, M., & Hulme, C. (2013) 'Is working memory training effective? A meta-analytic review', in: *Developmental Psychology,* 49(2), 270.

58 Babcock, B., (2014) U*sing brain science to design new pathways out of poverty.* Boston: CWU. Jungmann, N & Wesdorp, L.P. *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.* Den Haag/Utrecht, Platform31/ Hogeschool Utrecht.

59 Nouchi R., e.a.,(2012) 'Brain training game boosts executive functions and processing speed in the elderly: a randomized controlled trial', in: *PLoS One,* 7. Nouchi R., e.a.,(2013) 'Brain training game boosts executive functions, working memory and processing speed in young adults: a randomized controlled trial', in: *PLoS One,* 8.

60 Vergelijk het concept van de zone van de naaste ontwikkeling van Vygotski. Deze zone is het verschil tussen het actuele niveau van een klant en het potentiele niveau dat een klant kan bereiken met hulp van betrokken anderen. In de Engelstalige literatuur wordt deze leerstrategie ook wel scaffolding genoemd.

61 http://www.theatlantic.com/education/archive/2014/07/how-family-game-night-makes-kids-into-better-students/374525/.

62 De klant heeft geen 'agency' en de 'locus of control' is extern. Zie Dalton, P. e.a. (2011) P*overty and aspirations failure. Netspar Discussion Paper* 09/2011-098.

63 Jungmann, N. & P. Wesdorp (2017), *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.* Den Haag/ Utrecht, Platform31/Hogeschool Utrecht.

64 De gidsende stijl is uitgewerkt in de bewezen effectieve gesprekstechniek motiverende gespreksvoering.

65 Bovendien is het zo dat onze hersenen als gevolg van de zogenoemde confirmation bias op zoek gaan naar bevestiging van ons (voor)oordeel en alle informatie die daarmee strijdig is wegfilteren. De beste manier om dit tegen te gaan is het structureren van ons oordeel met bijvoorbeeld checklists of risico-inventarisaties of ons bewust te zijn van onze eerste indruk en ons actief af te vragen of er informatie is die deze eerste indruk ontkracht. Negatieve vooroordelen – verwachtingen – over de kans op succes zijn vaak een belangrijke voorspeller voor de uitkomst. Zowel professional als klant gaan zich naar deze verwachting gedragen. Daarmee wordt het vooroordeel een self fullfilling prophecy.

66 www.decorrespondent.nl/511/Waarom-arme-mensen-domme-dingen-doen/

67 Norcross, J., (2011), *Psychotherapy Relationships That Work: Evidence-Based Responsiveness,* New York: Oxford University Press

68 Lind, A., e.a., (2014), Speakers' acceptance of real-time speech exchange indicates that we use auditory feedback to specify the meaning of what we say, in*: Psychological Science,* pp. 1-8.

69 Cauffman, L. (2003), *Oplossingsgericht Management: Simpel werkt het best,* Utrecht: Lemma.

70 Jungmann, N. Lems, E. Van Beek, G, Vogelpoel, F. Wesdorp, P. (2014), *Onoplosbare schuldsituaties,* Hogeschool Utrecht, Utrecht.

71 Maar evengoed is denkbaar dat je iemand zich ergens vanaf wilt laten praten. Dan kun je wel vragen 'wat maakt dat het geen hoger cijfer is?'.

72 Zie vraag XX. De klant vormt door zijn verhaal te vertellen ook zijn mening (zelffeedback). Daarin kunnen reflecties sturend gebruikt worden.

73 Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. In: *American Psychologist*, 55(1), 68.

74 Wilskracht is niet eindeloos voorradig. Het is moeilijk een verandering op basis van alleen maar wilskracht vol te houden. Zie Baumeister R.F. & John Tierney J., (2012), Wilskracht, *de herontdekking van de grootste kracht van de mens*, Amsterdam: Nieuwezijds.

75 Oettingen, G., & Gollwitzer P.M. (2010), Strategies of setting and implementing goals; mental contrasting and implementation intentions, in: *Maddux,* J.E. & Tangney, J.P., *Social psychological foundations of clinical psychology,* New York: The Guilford Press.

76 Kappes, A., Singmann, H., Oettingen, G. (2012), Mental contrasting instigates goal pursuit by linking obstacles of reality with instrumental behavior, in*: Journal of Experimental Social Psychology,* pp. 811–818

77 Dat wil zeggen: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden

78 Gollwitzer, P. M., & Sheeran, P. (2006). Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. In: A*dvances in Experimental Social Psychology,* 38, 69-119.

79 Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013), *Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen,* Amsterdam: Maven.

80 Wesdorp, P. (2012), *Werkwijzer groepsgewijs werken met klanten,* Utrecht: Divosa, pp. 12.

81 Met dank voor de bijdrage van Maarten Werksma van BSenF.

82 Zie www.gezondverzekerd.nl.

83 https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/bewoners/hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar/expert-hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar.html#item-2

84 Met dank voor de bijdrage van Karin Boog van Vereniging Eigen Huis. Dit geldt voor alle vragen die betrekking hebben op een eigen huis.

85 https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/44/minder-huizen-onder-water.

86 Met dank voor de bijdrage van Marjolein Boonstra van het CJIB.

87 Als de gemeente het wijkteam heeft aangewezen als de plek waar mensen zich moeten melden voor schuldhulpverlening, dan moet het wijkteam voorzien in de beschikking.

88 Soms is een onvolledige 285-verklaring een reden voor een niet-ontvankelijkheidsverklaring. Raad voor Rechtsbijstand (2011). *Quick scan naar mogelijke belemmeringen in de overgang van het minnelijk naar wettelijk traject.* Utrecht: Raad voor Rechtsbijstand, p. 10

89 Jungmann, N. Lems, E. Van Beek, G, Vogelpoel, F. Wesdorp, P. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties,* Hogeschool Utrecht, Utrecht

90 http://nos.nl/artikel/2035588-gemeente-doet-te-weinig-voor-mensen-met-schulden.html

De eindjes aan elkaar knopen - De update

91 Verzamelbrief gemeenten 2015-1 http://www.gemeenteloket.minszw.nl/dossiers/werk-en-inkomen/participatiewet-en-quotumregeling/nieuwsberichten/eerste-verzamelbrief-2015-verstuurd.html

92 Met dank voor de bijdrage van Monique van Buren en Charlotte van Mourik van de Hogeschool Utrecht.

93 PS-special: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, K Kranendocnk-von Weersch, Kluwer 2011, p.31. Van belang is ook hier weer de constatering dat de wetgever veel ruimte laat voor interpretatiegeschillen. In haar brief van 4 september 2009 aan de leden van de vaste commissie SZW vraagt de VNG al om duidelijkheid over de vraag of een aanvraag voor schuldhulpverlening moet worden beschouwd als een feitelijk handelen of als een formele aanvraag. In de Memorie van Toelichting bij de Wgs blijft de wetgever het antwoord op deze vraag schuldig.

94 Jungmann, N. Kruis, G. (2014) H*et verhaal achter de cijfers. De doorstroming van de minnelijke schuldhulpverlening naar de wettelijke schuldsanering.* HU/Regioplan, Utrecht/Amsterdam

95 http://wetten.overheid.nl/BWBR0004815/geldigheidsdatum_22-07-2015#HoofdstukV_Artikel47

96 Jungmann, N. Van Geuns, R. Kruis, G. (2011) S*chuldhulpverlening loont!* Hogeschool/Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam

97 Aarts, L. Douma, K. Friperson, R. Schrijvershof, C. Schut, M. (2011) *Kosten en baten van schuldhulpverlening.* Public Economics, Den Haag

98 Met dank voor de bijdrage van Vivian den Hartogh van de Hogeschool Utrecht. Dit geldt voor alle vragen die betrekking hebben op beschermingsbewind.

99 Onder vermogen wordt verstaan: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/vermogen_en_aanmerkelijk_belang/vermogen/vermogen

100 Dijksterhuis, B. Vels, N. (2011) H*vA-LBIO rapport alimentatieberekening. Onderzoek naar de mening van mensen over de berekening van kinderalimentatie.* HvA Amsterdam.

101 TNS (2016) *Het eigen risico in de zor*g. TNS, Amsterdam. Esch van, T.E.M., Brabers, A.E.M., Dijk, van, C. Groenewegen, P.P., Hing, J.D. (2015) I*nzicht in zorgmijden: aard, omvang, redenen en achtergrondkenmerken.* Nivel, Utrecht

102 Ongeveer 20 procent van de Nederlanders heeft risicovolle of problematische schulden. Wanneer wordt aangenomen dat 3 procent van de Nederlanders zorg mijdt vanwege de kosten en dat deze groep in hoge mate bestaat uit mensen met schulden, komt dat dus neer op ongeveer 1 op de 6 mensen met schulden die om deze reden zorg mijdt.

103 TNS (2016) Het eigen risico in de zorg. TNS, Amsterdam.

104 In de modellen wordt de term "cliënt" gebruikt die desgewenst kan worden vervangen door "klant" of de naam van degene die u begeleidt.

105 Wij gaan ervan uit dat deurwaarder zich aan de Wet Incassokosten (WIK) houden. Blijkt bij toepassing van de Incasso Calculator dat dit niet zo is, dan kunt daarover klagen bij de deurwaarder, de KBvG of de tuchtrechter, zie kbvg.nl

Colofon

Een uitgave van

PLATFORM31

Platform31
Postbus 30833
2500 GV Den Haag

070 - 302 84 84
info@platform31.nl
www.platform31.nl

Uitgave
Platform31

Auteurs
Dr. Nadja Jungmann
(Hogeschool Utrecht)
Drs. Peter Wesdorp
(Gilde Vakmanschap)
Mr. Erica Schruer
(Schruer Advocatuur/ Hogeschool Utrecht)

Met medewerking van
Helga Koper
(Platform31)
Vivian den Hartog
(Hogeschool Utrecht)

Eindredactie
Drs. Ilse Crooy,
(*Griffel & Bok)*

Beeld
Omslag: Hollandse Hoogte

Cartoons: Gerrie Hondius

Grafisch ontwerp
De Jongens Ronner, Rotterdam

Opmaak
Griffel & Bok, Den Haag

Druk
Platform P, Rotterdam
Oplage: 3.000

Februari 2017, © Platform31
ISBN 978-94-91711-39-8

Alle rechten voorbehouden. Ondanks de zorgvuldigheid die aan deze uitgave is besteed, kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele onjuistheden. Aan de inhoud van deze publicatie kunnen dus geen rechten worden ontleend.

Met sociale (wijk)teams en integrale intakes organiseren gemeenten brede ondersteuning voor hun burgers. Een groot deel van de hulpvragen heeft betrekking op financiële problemen. De klant zit (diep) in de schulden met alle gevolgen voor andere levensdomeinen van dien.

Binnen de (wijk)teams en integrale intakes werken professionals met verschillende achtergronden als generalisten samen.
Voor veel van hen is de aanpak van financiële problematiek nieuw.
Deze handreiking helpt generalisten, beleidsmedewerkers en wethouders op weg bij het vormgeven van een integrale aanpak.
Dit boek geeft aan generalisten antwoord op praktische vragen als:

- Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?
- Welke bevoegdheden hebben schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders?
- Welke risico's lopen klanten bij de diverse soorten schulden?
- Hoe is het stelsel van schuldhulpverlening ingericht?
- Hoe ga ik over schulden in gesprek en hoe motiveer ik de klant om zijn schulden echt aan te pakken?
- Welke voorzieningen kunnen klanten iets meer financiële ruimte bieden?

Aan de hand van recent wetenschappelijk onderzoek wordt uitgelegd hoe schulden het gedrag van mensen beïnvloeden.
Deze tweede en geactualiseerde handreiking bevat nieuwe cijfers, nieuwe wetgeving en antwoorden op vragen die lezers stelden. Ook zijn er modelbrieven toegevoegd, om praktische problemen mee op te lossen.

Dit boek is ingericht op basis van vragen. Zo kunnen generalisten dit boek (zelfs tijdens hun gespreken met klanten) dagelijks gebruiken als vraagbaak, terwijl anderen de praktische informatie overslaan en vooral theoretische verdieping uit deze handreiking halen. Bij dit boek hoort een los 'Denkraam Schulden', dat klanten helpt om voor zichzelf in kaart te brengen wat ze willen doen aan hun financiële problematiek en waarom.

uitgave

PLATFORM31