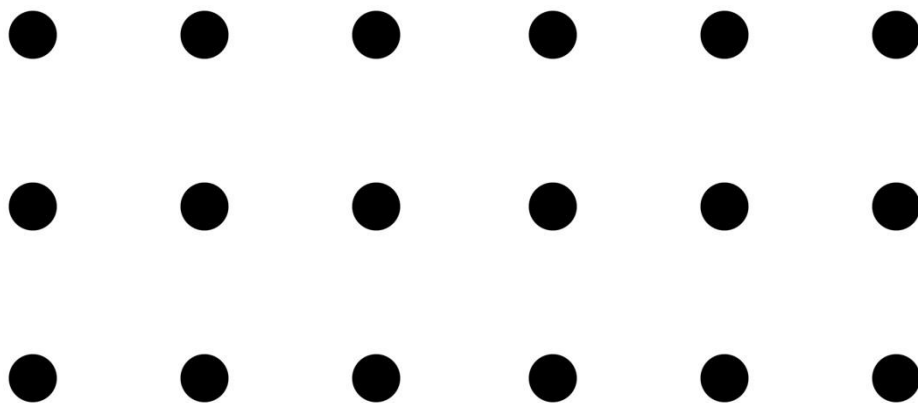


WERKEN AAN SCHULDEN

ZDE KADERS

BUITE
B



MAARTEN BERGMAN

WERKEN AAN SCHULDEN BUITEN DE KADERS

Cijfers

De onderzoeken spreken voor zich. Volgens Panteia kampt ongeveer 1 op de 3 huishoudens in Nederland (chronisch) met betalingsachterstanden. Dat zijn bijna 2,3 miljoen huishoudens.¹ Volgens BKR zijn er het afgelopen jaar 31.195 consumenten bijgekomen met een betalingsachterstand op hun lening. In totaal zijn er nu bijna 771.000 consumenten met een (ernstig) financieel probleem bij BKR geregistreerd.²

Volgens het Nibud³ heeft minstens 15% van de Nederlandse huishoudens te maken met ernstige betalingsachterstanden en schuldenproblematiek. Dat zijn ruim 1,1 miljoen huishoudens. Volgens datzelfde rapport kost ieder huishouden in ernstige financiële problemen de samenleving gemiddeld € 10.000.⁴ Dat is omgerekend 11 miljard euro op jaarbasis.

De NVI⁵ meldt dat haar leden in 2014 een recordaantal van 4,2 miljoen incassozaken onder behandeling hebben (gehad). Het totaalbedrag aan vorderingen bedroeg € 7 miljard. Dat is een stijging van ruim 16% ten opzichte van 2013⁶.

De NVVK⁷ meldt dat er in 2013 voor schuldhulpverlening 89.000 meldingen met een gemiddelde schuldenlast van € 37.700 zijn geregistreerd bij hun leden. Sinds het jaar 2008, het begin van de crisis, is het aantal schuldenaren dat zich voor schuldhulpverlening meldt, meer dan verdubbeld.⁸ In 32% van de meldingen komt het ook daadwerkelijk tot een minnelijke schuldregeling.⁹

Daarnaast zijn in 2013 ruim 17.500 verzoeken toelating tot de Wsnp¹⁰ gedaan. Ten opzichte van 2009 valt in 2013 een toename te zien van het aantal verzoeken tot toelating tot de Wsnp van 44%.¹¹

Van de extra € 100 miljoen die in 2015 voor armoedebestrijding beschikbaar is gesteld, gaat er € 90 miljoen rechtstreeks naar gemeenten. Dat geld is niet geoormerkt en gaat naar het gemeentefonds. Het kan daardoor ook aan andere beleidsterreinen uitgegeven worden. In de gemeente Rotterdam wordt bijvoorbeeld al sinds 2011 bezuinigd op armoedebestrijding en verdwijnt het toegekende bedrag in de Algemene Middelen.^{12 en 13}

Bovendien heeft de helft van de gemeenten in Nederland geen zicht op de effectiviteit van haar beleid op het gebied van armoedebestrijding. Verder zegt drie op de tien gemeenten dat ze moeite hebben de doelgroep te identificeren.¹⁴

¹ Monitor Betalingsachterstanden 2014, Panteia, december 2014.

² BKR Kredietbarometer januari 2015.

³ Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.

⁴ Overkoepelende blik op omvang en preventie van schulden in Nederland, Nibud, oktober 2014.

⁵ Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen.

⁶ Record aan incassozaken, NVI, 12 februari 2015.

⁷ Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

⁸ Meer met minder, NVVK Jaarverslag 2013.

⁹ Het verhaal achter de cijfers – De doorstroming van de minnelijke schuldhulpverlening naar de wettelijke schuldsanering, Hogeschool Utrecht, Regioplan, december 2014.

¹⁰ Wet schuldsanering natuurlijke personen.

¹¹ Monitor Wsnp. Tiende meting over het jaar 2013, Wolf Legal Publishers, 2014.

¹² Kabinetcheck: 'Wij bestrijden de armoedeval', De Correspondent, 26 november 2014.

¹³ Kaderbrief aan de Gemeenteraad, gemeente Rotterdam, 24 juni 2014.

¹⁴ Eindrapport Gemeentelijk Armoede- en Schuldenbeleid, Bureau Bartels, september 2014.

WERKEN AAN SCHULDEN BUITEN DE KADERS

Tegelijkertijd rapporteren het Sociaal en Cultureel Planbureau en Centraal Bureau voor de Statistiek dat de armoede sinds het uitbreken van de economische crisis in 2008 met ruim een derde in omvang is toegenomen. Van de 7,2 miljoen huishoudens in 2013 moesten er 726.000 (10,3%) rondkomen van een inkomen onder de lage-inkomensgrens. Daarmee is het aantal huishoudens met een laag inkomen ten opzichte van 2012 met 70.000 gestegen.¹⁵ Bij het SCP bestaat de moeite om de populatie scherp in beeld te krijgen blijkbaar niet.

De overheid en belangenorganisaties krijgen maar geen grip op de materie. Terwijl de financiële problematiek blijft groeien en de onderzoeken de noodzaak van ingrijpen benadrukken, worden er in verhouding alsmat minder mensen geholpen. De scheefgroei is evident. Februari 2015 kondigt staatssecretaris Klijnsma aan dat ze voor projecten van maatschappelijke organisaties voor het tegengaan van armoede en schulden € 4 miljoen beschikbaar stelt.¹⁶ Een druppel op de gloeiende plaat. Het gebrek aan een de politiek overstijgende visie is schrijnend helder.

Wijkteams, screeningsinstrumenten, ontschotting, workshops, decentralisatie, participatie, transitie, vrijwilligersinzet, verwachtingsmanagement.¹⁷ De groei van de terminologie houdt gelijke tred met de roep om een alternatief voor effectieve schuldhulpverlening. Vooralnog is dat alternatief niet gevonden. Het enige dat plaatsvindt is toename van wet- en regelgeving, aanwas van bureaucratie en groei van het aantal uitvallers. Ondanks en/of dankzij alle goede bedoelingen van alle betrokken actoren.

Capaciteit, motivatie en rendement

De grootste gemene deler bij alle mensen die met problematische schulden kampen, is het feit dat ze een persoonlijk verhaal hebben. Eén van de grootste behoeften die ze hebben, is het (mee)delen van dat verhaal. Sterker nog, hun bestaan wordt zodanig beheerst door het hebben van schulden, de beperkingen daarvan en de frustratie daarover, dat hulpverlening niet anders kan dan beginnen met dat verhaal.

Het huidige systeem is niet ingericht op ruimte scheppen voor dat verhaal. De nadruk komt steeds meer te liggen op het leveren van documentatie en bewijzen, aanspreken op zelfredzaamheid, eigen kracht en het prikkelen daarvan. Mensen mogen misschien heel even stoom afblazen, maar dan dient er gehandeld te worden. Doen ze dat niet, dan volgen er maatregelen of wordt hulp simpelweg geweigerd. Het verhaal doet er niet (meer) toe. Dat is verleden tijd. Dit zorgt voor een klein, gekaderd gebied waarbinnen iedere klant moet passen. Past de klant daar niet in, dan valt hij af.

Daarmee wordt voorbijgegaan aan een basale noodzaak. Want het vertellen van dat verhaal heeft een functie. Namelijk het creëren van speelruimte, om volgende stappen te kunnen zetten. Wanneer de persoon zijn verhaal niet kwijt kan, is er heel weinig plaats voor de eisen die door de organisaties gesteld worden. Er bestaat simpelweg geen bandbreedte.¹⁸

De beste manier om die mensen te helpen, is ze de kans bieden hun bandbreedte beheersen of te vergroten. Dat lukt niet door ze in een keurslijf van formulieren, cursussen, strafmaatregelen en voorwaarden te persen. Dat verkleint die bandbreedte alleen maar. Het voegt druk toe – daar waar er juist druk afgevoerd dient te worden. Het gevolg is dat mensen bezwijken onder die extra druk en

¹⁵ Armoedesignalement 2014, SCP|CBS, december 2014.

¹⁶ Klijnsma: 4 miljoen voor strijd tegen armoede en schuld, Rijksoverheid, 6 februari 2015.

¹⁷ Bijna 90 procent gemeenten werkt met sociale wijkteams, Binnenlands Bestuur, 12 februari 2015.

¹⁸ Waarom arme mensen domme dingen doen, De Correspondent, 17 december 2013.

WERKEN AAN SCHULDEN BUITEN DE KADERS

zich nog verder terugtrekken, weg van de stress en de samenleving.¹⁹ Precies het tegengestelde van wat het systeem tracht te bereiken, namelijk maatschappelijke participatie en het bestrijden van sociale uitsluiting.

Bovendien worden ze dan als niet-willers, als niet gemotiveerd bestempeld. De context wordt geheel genegeerd. Met alle gevolgen van dien. Want dit heeft grote invloed op de beoordeling van een hernieuwd (minnelijk of wettelijk) verzoek schuldhulpverlening in de (nabije) toekomst. Zeker nu draaieurklanten en recidive geminimaliseerd dienen te worden. Het gebrek aan capaciteit wordt ze persoonlijk aangerekend, terwijl aan de geestelijk beperkende werking van de schuldenlast voorbijgegaan wordt.²⁰ Bovendien wordt niet gezien dat de systematiek van schuldhulpverlening zelf bijdraagt aan stressverhoging en daarmee de kans op (voortijdige) uitval vergroot.

De noodzaak van het ontvouwen van het verleden door de klant, past evenmin in het huidige rendementsdenken. Tijd is geld, en beiden zijn schaars. Er dient efficiënt ge- en behandeld te worden. Deze technocratische denkwijze is heel goed in het bepalen van de prijs, maar niet van de waarde. De vraag hoe we meer tijd, energie en geld kunnen vrijmaken voor wat we echt van waarde vinden, en hoe we kunnen afrekenen met het inefficiënte, geldverslindende en mensonterende rendementsdenken van de afgelopen dertig jaar, wordt al heel lang niet meer gesteld in deze tijd van neoliberalisme en reorganisaties.²¹ Op korte termijn is het rendementsdenken waarschijnlijk kostenbesparend, maar op de middel- en lange termijn zeker niet. Onderzoek ten aanzien van schuldhulpverlening heeft dit al in 2007 aangetoond.²² Tegelijkertijd is ook duidelijk dat investeren in integrale schuldhulpverlening tot substantiële kostenbesparing op andere (beleids)terreinen leidt: de (bijstand)uitkeringsduur neemt af, huisuitzetting worden voorkomen, trajecten bij verslavingszorg en GGZ worden korter.²³

Werkplaats Financiën

De praktijk leert dat die unieke klant met zijn unieke verhaal het best geholpen is met aandacht en ruimte. Aandacht voor de persoon, zonder direct te vervallen in regels en voorwaarden – en ruimte voor het verhaal, zonder last te hebben van caseload, doorlooptijden of prestatieafspraken.

De ontredde waaraan de klant met financiële problematiek lijdt, kan in een persoonlijk gesprek besproken worden. Vanzelfsprekend bestaat die consternatie in allerlei gradaties – van relatief eenvoudige kwesties tot zeer complexe vraagstukken. Uit dat eerste gesprek volgt meestal de hoogste nood: daar waar het eerst gehandeld dient te worden. Dat kan van alles zijn: het ordenen van de administratie, een overzicht van inkomsten en uitgaven maken, het aanvragen van inkomensondersteunende maatregelen, het invullen van ingewikkelde formulieren, het verzamelen van bewijsstukken, de schuldenlast inventariseren of contact leggen met schuldeisers of andere partijen zoals een bewindvoerder.

In de Werkplaats Financiën is hiervoor alle gelegenheid. Deze Werkplaats is in Eindhoven ontwikkeld door gedreven professionals en vrijwilligers die zich lieten inspireren door de dagelijkse praktijk waarin zij zagen dat klanten verloren raakten in de bureaucratische molen en de eisen van de

¹⁹ The nothing box, Laugh your way to a better marriage, Mark Gungor, 2008.

²⁰ Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, Maven Publishing 2013.

²¹ Rendementsdenken: deden we het maar, De Correspondent, 18 maart 2015.

²² Maatschappelijk Rendement Integrale Schuldhulpverlening, Maatschappelijke Dienstverlening Oldambt, Stichting Welzijn Delfzijl, Volkskredietbank Noordoost Groningen, november 2007.

²³ Schuldhulpverlening Loont!, Hogeschool Utrecht en Regioplan, juli 2011.

WERKEN AAN SCHULDEN BUITEN DE KADERS

moderne digitale maatschappij. Bij de Werkplaats kan iedereen binnenlopen. Zowel professionals als ter zake kundige vrijwilligers kunnen de klant ondersteunen bij bovenstaande activiteiten en daar waar gewenst doorverwijzen naar andere instanties. Mocht de (hulp)vraag niet direct beantwoord kunnen worden, dan wordt een vervolgspraak gemaakt.

Hiermee snijdt het mes aan twee (wellicht zelfs drie) kanten. De klant kan zijn verhaal kwijt, er wordt een eerste stap gezet in de richting van een (duurzame) oplossing en een eventueel vervolgtraject verloopt sneller en soepeler wanneer het voorwerk is gedaan. Maar het belangrijkste van allemaal: de klant krijgt weer grip op zijn eigen situatie, er ontstaat bandbreedte om te kunnen handelen en de klant is op weg om weer zelfredzaam te worden voor zover de persoonlijke capaciteit dat toelaat.

Daarmee is de Werkplaats Financiën een centrale plek waar in ontspannen sfeer essentieel werk gedaan kan worden. Daarnaast is ontmoeting met lotgenoten een belangrijk onderdeel. De werking die het delen van ervaringen heeft, wordt vaak onderschat. Wanneer het een deelgenoot is die met praktische aanwijzingen of hulp komt, in plaats van een autoriteit, wordt dat normaliter als niet-bedreigend of niet-intimiderend ervaren. Dit wordt nog eens versterkt zodra ervaringsdeskundigen zich als vrijwilliger inzetten. Zij hebben van binnenuit begrip voor de situatie van de klant en kunnen het beste meebewegen op het pad dat de klant dient te bewandelen op weg naar een schuldenvrije toekomst.

Terwijl de klant zijn pad bewandelt, wordt er vanuit de Werkplaats Financiën een vinger aan de pols gehouden, wordt een eventuele oneffenheid samen met de klant gladgestreken en een mogelijke kink uit de (hulpverlenings)kabel gehaald. Uiteraard worden hierbij altijd de afgebakende terreinen en bevoegdheden gerespecteerd. Het is mede daarom van groot belang dat de Werkplaats Financiën door alle betrokken organisaties gezien wordt als een volwaardige partner in de keten van integrale schuldhulpverlening.

Dat er grote behoefte is aan herijking van integrale schuldhulpverlening, wordt in een recent rapport²⁴ op de meest prangende wijze omschreven:

“De voor de schuldhulpverlening beschikbare middelen staan niet in verhouding tot de grootte en de problematiek van sommige doelgroepen. Onoplosbare schulden zijn ook het resultaat van veel factoren en te weinig middelen om daar antwoord op te geven. De schuldhulpverlening heeft bijvoorbeeld zelden voldoende tijd om ervoor te zorgen dat – vaak wanhopige – schuldenaren in een nieuwe realiteit ‘landen’ terwijl dit voor het proces van schulden beheersen en oplossen van grote waarde is.

Op een aantal terreinen zijn er veranderingen noodzakelijk. Deels zal aanpassing van de huidige wet- en regelgeving noodzakelijk zijn, daar waar nu vooral aandacht is voor handhaving en minder voor bestaans- en inkomenszekerheid. Bij gemeenten dienen beleidsplannen zo opgesteld te worden dat de toegang tot de schuldhulpverlening voor meer schuldenaren open staat. Daarnaast zal ook de schuldhulpverlening zich beter op de behoeften van alle doelgroepen moeten richten. Schuldenaren hebben kwaliteiten en vaardigheden waarop kan worden ingezet maar ook kwetsbaarheden en gebreken waar men rekening mee moet houden.”

Het zijn precies die hierboven omschreven punten, waaraan de Werkplaats Financiën een wezenlijke bijdrage wil en kan leveren. Het is overduidelijk dat een nieuwe manier van denken noodzakelijk is. De vestiging van de Werkplaats Financiën is de uitkristallisatie van dat nieuwe denken en zal verdere vormgeving ervan bespoedigen.

Eindhoven, april 2015

²⁴ Onoplosbare schuldsituaties, Hogeschool Utrecht, NVVK, 2014.