

A man in a yellow shirt is belaying a woman climbing a rock wall. The woman is wearing a red tank top and patterned shorts. The rock wall is covered in various colored climbing holds. The man is holding a purple rope that is attached to the woman's harness. The background is a grey rock wall with many colorful climbing holds.

De eindjes aan elkaar knopen

Cruciale vragen
bij financiële
problematiek
in de wijk





De eindjes aan elkaar knopen

Cruciale vragen
bij financiële
problematiek
in de wijk

1

Auteurs

Nadja Jungmann

Peter Wesdorp

Gejo Duinkerken



Woord vooraf

Regelmatig spreek ik burgers met financiële problemen. De verhalen die ik hoor zijn vaak schrijnend. Achter al die droge cijfers (Twee en een half miljoen Nederlanders leven onder de armoedegrens. Het aantal aanvragen bij schuldhulpverlening steeg in de afgelopen crisisjaren tot bijna 90.000.) schuilt groot persoonlijk leed.

Eén ding is mij duidelijk geworden. Problematische schulden staan bijna nooit op zichzelf. Vaak is er meer aan de hand: geen werk, gezondheidsklachten, relationele problemen, het ontbreken van een sociaal netwerk of moeite hebben met het doolhof aan regelgeving. Oorzaak en gevolg zijn vaak moeilijk van elkaar te onderscheiden. Mensen met schulden, al dan niet als gevolg van het eigen gedrag, hebben gebrek aan geld. Uit onderzoek is gebleken dat gebrek, op wat langere termijn, het denkvermogen beperkt. Hierdoor nemen mensen die langdurig in de schulden zitten soms onverstandige beslissingen. Het is in mijn ogen dan ook duidelijk dat ondersteuning bieden aan mensen met schulden noodzakelijk is. Daarnaast moet ook veel aandacht besteed worden aan preventie om armoede- en schuldenproblematiek te voorkomen.

Gelukkig werken er elke dag heel veel professionals en vrijwilligers om mensen met schulden weer op weg te helpen. Door de toenemende verantwoordelijkheden van gemeenten krijgen gemeentelijke generalisten meer mogelijkheden om mensen te ondersteunen in het krijgen van grip op hun eigen leven. Deze handreiking is bedoeld om professionals uit het sociaal domein te ondersteunen bij hun werk bijvoorbeeld vanuit de sociale wijkteams.

De handreiking voorziet in zowel inhoudelijke kennis over schuldenproblematiek als tips om er op een effectieve wijze over in gesprek te gaan. Daarnaast is hij ook bedoeld als naslagwerk over de inrichting van het stelsel van schuldhulpverlening en ondersteunende voorzieningen. Ik hoop dat deze handreiking gebruikt kan worden als een soort handboek dat je er telkens weer even bij pakt als je te maken krijgt met een prangende situatie. Financiële problemen komen veel voor en generalisten kunnen voor de groep klanten die hiermee worstelen echt het verschil maken!



Ik hoop dat alle professionals in het sociaal domein net zo blij zijn als ik met deze handreiking. Ik wens hen veel succes bij het ondersteunen van burgers op een kwetsbaar moment in hun leven.

Froukje de Jonge
Wethouder gemeente Almere

een aanpak



Inhoudsopgave

P. 2	Voorwoord
P. 5	Inhoudsopgave
P. 8	Inleiding

p. 11 1 Hoe groot is de schuldenproblematiek in Nederland?

P. 11	1	Hoeveel mensen in Nederland hebben schulden?
P. 12	2	Hoeveel mensen lopen een risico op (problematische) schulden?
P. 12	3	Welke mensen hebben (relatief) vaak financiële problemen?
P. 13	4	Wat is de rol van life-events bij het ontstaan van financiële problemen?
P. 14	5	Hoe is de schuldenproblematiek over Nederland verspreid?
P. 16	6	Hoe groot is de schuldenlast in Europees perspectief?
P. 16	7	Welke risico's lopen huizenbezitters?

P. 19 2 Hoe werken schulden door in andere levensdomeinen?

P. 19	8	Wat zijn aandachtspunten bij uitkeringsafhankelijkheid?
P. 21	9	Wat zijn aandachtspunten bij klanten in loondienst?
P. 22	10	Hoe werken schulden door in de relaties van klanten?
P. 23	11	Hoe werken schulden door in de gezondheid van klanten?
P. 24	12	Welke factoren in het gedrag vergroten de kans op financiële problemen?

P. 27 3 Hoe komt het dat mensen door schulden slechter gaan functioneren?

P. 27	13	Wat is de tijdelijke impact van schulden?
P. 29	14	Wat is de structurele impact van schulden?
P. 32	15	Wat betekent de dynamiek van schulden voor de vormgeving van de dienstverlening?
P. 35	16	Waarom is een breed gesprek ook bij schulden noodzakelijk?

P. 39 4 Hoe ga je over schulden in gesprek?

P. 39	17	Welke houding heeft een effectieve professional?
P. 41	18	Hoe stel ik de goede vragen?
P. 43	19	Welke vragen werken voor welk type klant?
P. 44	20	Wat zijn schaalvragen en hoe gebruik ik ze?
P. 49	21	Hoe luister ik op een effectieve manier?



P. 53 5 Hoe versterk ik de motivatie en ondersteun ik actie?

- P. 53 22 Wat motiveert klanten om hun schulden aan te pakken?
- P. 55 23 Hoe vergroot ik de motivatie van de klant?
- P. 57 24 Hoe gebruik ik het Denkraam Schulden?
- P. 58 25 Hoe ga ik om met eventuele weerstand?
- P. 60 26 Hoe stel ik doelen met de klant?
- P. 61 27 Hoe zorg ik dat de klant actie onderneemt en volhoudt?
- P. 62 28 Hoe werk ik met groepen klanten?
- P. 64 Routekaart

P. 67 6 Welke algemene bevoegdheden hebben schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders?

- P. 67 29 Wat zijn de rechten en plichten van klanten met schulden?
- P. 67 30 Wat mag een schuldeiser doen om een vordering te incasseren?
- P. 68 31 Wat zijn de verschillen in bevoegdheden tussen een incassobureau en een deurwaarder?
- P. 70 32 Hoeveel incassokosten mogen er op een vordering in rekening gebracht worden?
- P. 72 33 Hoeveel geld houdt een klant over als de deurwaarder beslag legt?
- P. 73 34 Wanneer houdt de deurwaarder te veel in?
- P. 74 35 Wat zijn de risico's van bankbeslag (beslag op bankrekening)?
- P. 75 36 Wat zijn de regels bij beslag op toeslagen?
- P. 75 37 Wat zijn de regels bij beslag op de inboedel?

P. 79 7 Wat zijn relevante (en risicovolle) bijzondere bevoegdheden van schuldeisers?

- P. 79 38 Wanneer mogen schuldeisers een vordering van iemands bankrekening afschrijven?
- P. 80 39 Wanneer mag de Belastingdienst verrekenen?
- P. 80 40 Welke risico's lopen klanten die hun zorgpremie niet betalen?
- P. 82 41 Onder welke omstandigheden mag het energiebedrijf een klant afsluiten?
- P. 83 42 Onder welke omstandigheden mag een verhuurder iemand uit huis zetten?
- P. 83 43 Wat zijn aandachtspunten bij de achterstand op een hypotheek?
- P. 87 44 Welke mogelijkheden hebben klanten met een vordering van het CJIB?

P. 93 8 Hoe is het stelsel van schuldhulpverlening ingericht?

- P. 93 45 Wat is schuldhulpverlening?
- P. 94 46 Wat levert schuldhulpverlening aan baten op?

- P. 95 47 Wat is het verschil tussen een bewindvoerder Wsnp en een beschermingsbewindvoerder?
- P. 95 48 Mag een klant kiezen tussen een minnelijke en wettelijke schuldregeling?
- P. 95 49 Wat levert een schuldregeling voor de klant op?
- P. 98 50 Wat zijn problemen die klanten tegen kunnen komen in de aanloop van een schuldregeling?
- P. 98 51 Wat zijn de belangrijkste verschillen en overeenkomsten tussen de schuldregelingen?
- P. 99 52 Hoeveel geld houdt een klant bij een schuldregeling over om van te leven?
- P. 100 53 Wat zijn de toelatingseisen voor gemeentelijke schuldhulpverlening?
- P. 101 54 Moeten generalisten een formeel besluit over de toegang tot schuldhulpverlening nemen?
- P. 104 55 Hoe lang mag een minnelijk traject duren?
- P. 104 56 Welke alternatieven heeft een klant bij een afwijzing voor een gemeentelijke schuldregeling?
- P. 104 57 Wat zijn de consequenties van uitval tijdens een schuldregeling?
- P. 106 58 Is schuldhulpverlening tegen betaling toegestaan?
- P. 106 59 Hoe kan de rechter de klant helpen als een minnelijk traject niet lukt?
- P. 107 60 Wat zijn de toelatingseisen voor de Wsnp?
- P. 108 61 Welke partijen mogen een klant toeleiden naar de Wsnp?

P. 111 9 Naar welke partijen kan een generalist verwijzen?

- P. 111 62 Naar wie verwijst ik een klant die moeite heeft met het bijhouden van zijn administratie?
- P. 113 63 Naar wie verwijst ik een klant voor een voorzieningencheck?
- P. 115 64 Naar wie verwijst ik een klant voor een juridisch geschil over de schulden?

P. 117 10 Welke voorzieningen kunnen klanten iets meer financiële ruimte bieden?

- P. 117 65 Wat zijn mogelijkheden voor maandelijkse of incidentele inkomensondersteuning?
- P. 119 66 Wat zijn mogelijkheden om geld 'terug' te krijgen van de Belastingdienst?
- P. 120 67 Wat zijn de mogelijkheden als het inkomen onder de bijstandsnorm komt?
- P. 121 68 Wat zijn mogelijk relevante inkomensvoorzieningen voor klanten met kinderen?
- P. 121 69 Hoe kan mijn klant de alimentatie waar hij/zij nog recht op heeft (kosteloos) opeisen?
- P. 122 70 Wat zijn aandachtspunten bij life-events?
- P. 124 Voorzieningentabel
- P. 127 Over de auteurs

ook een aanpak



Inleiding

Van de hulpvragen die wijkteams krijgen, is zestig tot zeventig procent financieel van aard. Problematische schulden zijn vaak de aanleiding voor het eerste gesprek. Generalisten staan dan voor de opgave om in zo'n gesprek in te schatten welke dienstverlening de klant nodig heeft. Daarvoor moet er (snel) antwoord komen op allerlei vragen. Zijn de schulden problematisch en acuut? Hangen ze samen met vraagstukken op andere levensdomeinen? En zo ja, hoe dan? Leiden de schulden tot nieuwe problemen? 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 ondersteuning nodig? Wethouders en beleidsmedewerkers hebben hier ook mee te maken. Als financiële problemen de meest voorkomende reden zijn om een wijkteam op te zoeken, wat betekent dat dan voor de opdracht en inbedding van deze teams? Wat moet een generalist weten en kunnen? En hoe zijn de wijkteams verbonden met schuldhulpverlening? Deze handreiking biedt zowel generalisten als beleidsmedewerkers en wethouders inspiratie en kennis om burgers echt verder te helpen.

In de inhoudsopgave vind je alleen maar vragen. Je kan daarin kijken welke vragen je interesseren en voor jou relevant zijn en alleen de daarbij behorende antwoorden lezen. Door de handreiking op deze manier in te richten, vind je snel wat je zoekt. Generalisten vinden hele praktische informatie. Wat is het verschil in bevoegdheden tussen incassobureaus en deurwaarders?

Hoeveel geld houden mensen over als ze gebruik maken van een gemeentelijke schuldregeling? En hoe voer je op een motiverende wijze een gesprek over financiële problemen? Daarnaast bevat de handreiking ook verdiepende informatie die voor iedereen interessant is. Hoe komt het dat mensen met schulden bij de dag gaan leven? Dat de kwaliteit van hun besluitvorming afneemt? En wat betekent dit voor de opgave van het wijkteam en de verbinding met de schuldhulpverlening? Wil je je kennis over schulden en het stelsel van voorzieningen en hulpverlening op peil brengen? Dan kun je deze handreiking ook gebruiken als studieboek.

In deze handreiking vind je ook een los 'denkraam'. Als generalist kan je deze kopiëren en door de klant laten invullen. Het denkraam zet de klant actief aan het denken over het belang om de financiële problemen aan te pakken en over zijn eigen beweegredenen. Met het denkraam creëer je een waardevolle basis om je klant te coachen op weg naar een schuldenvrije of in ieder geval financieel stabielere toekomst.

Wijkteams zijn heel verschillend samengesteld en hebben zeer verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden. We vertrouwen erop dat we je met dit naslagwerk en het denkraam ondersteunen bij de opgave waar jij voor staat. En we hopen dat je ze met plezier en regelmaat zult gebruiken.

Kijk voor actuele dossiers rondom armoede en schulden op www.platform31.nl/kennisdossiers/schuldenenarmoede. Medio 2016 is daar ook een update van deze handreiking te vinden.

1 Hoe groot is de schuldenproblematiek in Nederland?



1 Hoeveel mensen in Nederland hebben schulden?

De schuldenproblematiek in Nederland is groot. Bijna een derde (32,1%) van de Nederlandse huishoudens heeft achterstanden¹. Tien à dertien procent loopt een risico op een problematische schuldsituatie. En vijf à zeven procent bevindt zich daar in (373.000 à 531.000 huishoudens)². Hun financiële problemen zijn zo ernstig dat zij die zonder hulp van derden, zoals de schuldhulpverlening, niet of nauwelijks kunnen oplossen. Uitgaande van de hoogste schatting betreft dit meer dan een miljoen Nederlanders³. Het merendeel van deze groep is niet bekend bij de schuldhulpverlening⁴.

Ontwikkeling aantal huishoudens met schulden

In de afgelopen jaren is het aantal huishoudens met (problematische) schulden enorm toegenomen. In de periode 2003-2013 verdubbelde het aantal verzoeken om schuldhulpverlening

(van 34.500 in 2003 naar 89.000 in 2013). De groei vond met name de afgelopen jaren plaats. In de periode 2009-2011 verdubbelde bijvoorbeeld het aantal loonbeslagen⁵. Dit wil zeggen dat de deurwaarder al het inkomen boven 90 procent van de bijstandsnorm inhoudt.

Het lijkt erop dat de groei van de schuldenproblematiek nog niet voorbij is. Recent maakte het Nibud bekend dat een kwart van de Nederlandse huishoudens in de afgelopen drie jaar een forse inkomensdaling meemaakte. Gemiddeld daalde hun inkomen met 15 tot 30 procent. Bijna de helft van deze groep komt sindsdien moeilijk rond en is de grip op de eigen financiën kwijt⁶. Ook het BKR registreerde wederom een toename van het aantal achterstanden. In de BKR-krediet-barometer van juli 2015 wordt geconstateerd dat het aantal mensen met financiële problemen nog dagelijks oploopt⁷.

2 Hoeveel mensen lopen een risico op (problematische) schulden?

Naar schatting tien tot dertien procent van de Nederlandse huishoudens loopt een serieus risico op problematische schulden⁸. Een veel grotere groep loopt een matig risico. Dat risico blijkt onder meer uit:

- Veertig procent van de Nederlandse huishoudens heeft onvoldoende buffer om een financiële tegenvaller op te vangen⁹;
- Een kwart van alle huizen waar een hypotheek op rust staat onder water (bij (gedwongen) verkoop van het huis blijft de eigenaar met een restschuld achter, zie vraag 7);
- Ongeveer een vijfde van de Nederlanders (19%) staat elke maand rood¹⁰;
- De helft van de Nederlanders heeft een niet-hypothecaire lening.

12

3 Welke mensen hebben (relatief) vaak financiële problemen?

Iedereen kan in financiële problemen terecht komen. Maar analyses laten zien dat de problematiek relatief vaker voor komt bij bepaalde groepen. Risicogroepen zijn bijvoorbeeld jongeren, gezinnen met kinderen en gezinnen met een laag inkomen. Kennis over risicogroepen is interessant omdat het een handvat biedt bij het vormgeven van 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 van klanten komen onder meer de volgende risicogroepen naar voren:¹¹

Lage inkomens

Huishoudens met een netto-inkomen van minder dan 2000 euro (ongeveer modaal) hebben twee tot drie keer zo vaak een betalingsachterstand als huishoudens met een hoger inkomen. Ook lenen zij vaker geld bij vrienden of familie en hebben zij vaker een studieschuld.

Jongere huishoudens

Betalingsachterstanden komen relatief het vaakst voor bij mensen onder de 35 jaar. Ook hebben zij vaker geld geleend bij familie of vrienden en een studieschuld. De groep tussen de 35 en de 50 jaar staat gemiddeld het vaakst rood en heeft het vaakst een doorlopend krediet. De 65+ groep heeft de minste betalingsachterstanden.

Huishoudens met kinderen

Alleenstaanden met kinderen hebben relatief het vaakst een betalingsachterstand. Bij problematische schulden zijn alleenstaanden met kinderen en paren met kinderen oververtegenwoordigd. De oververtegenwoordiging van huishoudens met kinderen is een punt van aandacht, omdat financiële problemen impact hebben op het opgroeien (zie vraag 14).

Alle opleidingsniveaus

Laagopgeleiden hebben vaker een betalingsachterstand dan mensen met een middelbare of hogere opleiding. Zij lenen ook vaker geld bij familie of vrienden. Maar problematische schulden komen bij alle opleidingsniveaus in gelijke mate voor, laagopgeleiden zijn daarin niet oververtegenwoordigd.

Niet-westerse allochtonen

Niet-westerse allochtone mensen hebben twee tot vier keer zo vaak een betalingsachterstand dan autochtonen. Daarnaast lenen zij drie keer zo vaak geld bij vrienden of familie.

4 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 buffer 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.

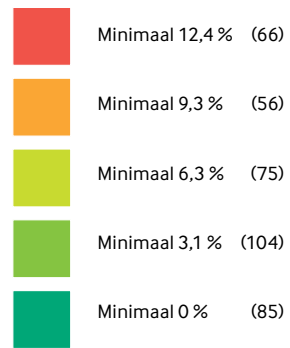
13

5 Hoe is de schuldenproblematiek over Nederland verspreid?

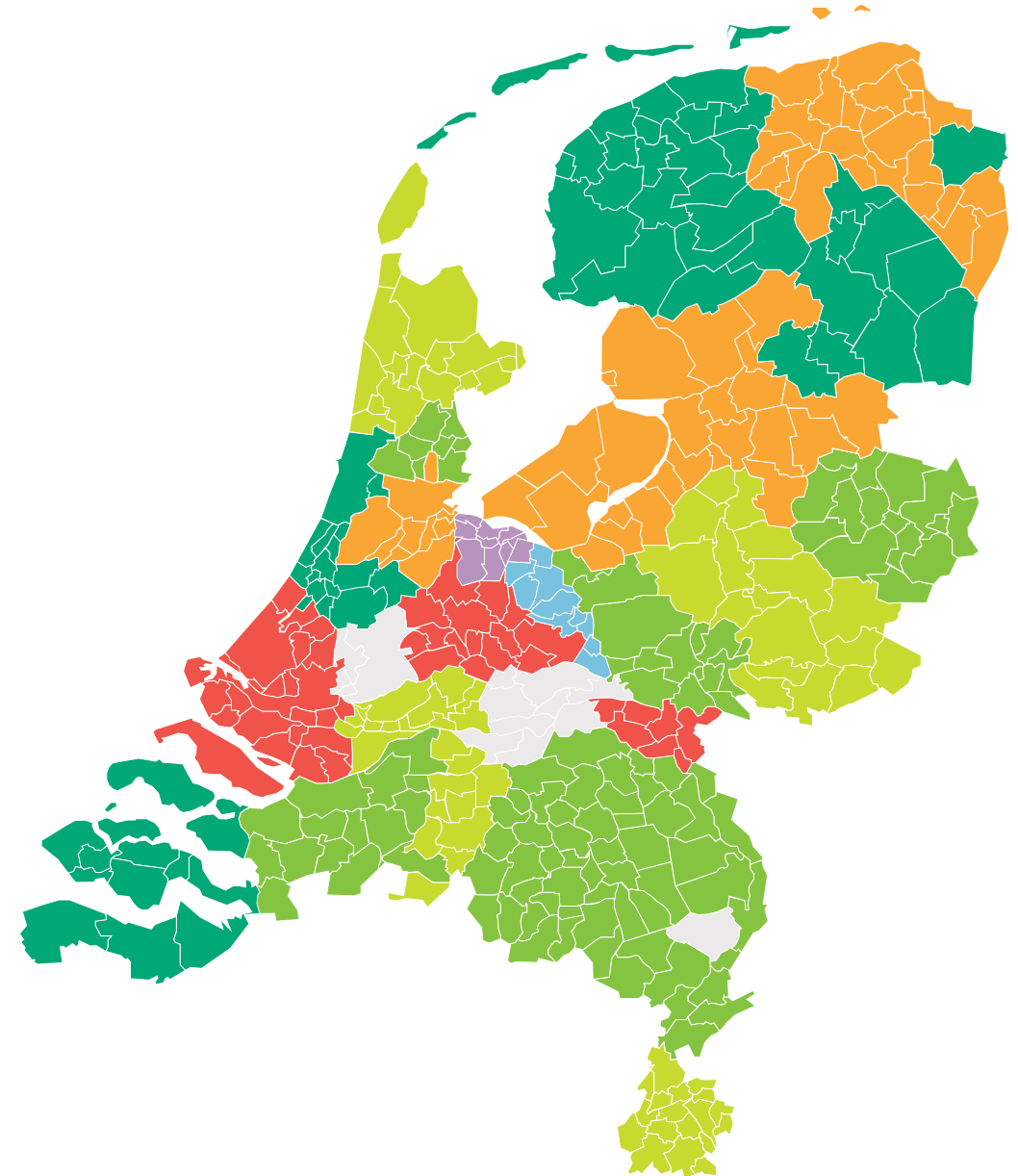
De schuldenproblematiek is ongelijk verdeeld over Nederland. Vanaf Zuid-Holland loopt er een schuine band via Utrecht, Flevoland en een stukje Overijssel naar Groningen. In deze gebieden zijn relatief veel huishoudens met (een substantieel risico op) financiële problemen. In Zuid-Nederland (Zeeland, Brabant en Limburg) zijn er relatief juist minder. Dit geldt ook voor Noordwest-Nederland (Noord-Holland en Friesland).

In deze kaart zijn alle huishoudens die zich niet bij de schuldhulpverlening hebben gemeld geïnventariseerd. De kleur geeft aan welk percentage van die huishoudens financiële problemen heeft, of risico loopt die te krijgen.

14



Figuur 1: Verdeling van huishoudens met (een serieus risico op) financiële problemen die zich niet gemeld hebben bij schuldhulpverlening. Bron: Panteia



15

6 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 een hogere schuld in verhouding tot het beschikbare inkomen.

Tabel 1 Gemiddelde schuld bij huishoudens in relatie tot het gemiddelde beschikbare inkomen (inclusief hypotheekschulden)

Land	Verhouding van de schuld tot het beschikbare jaarinkomen in procenten
Denemarken	269
Noorwegen	266
Nederland	230
Ierland	175
Zweden	157
UK	133
Portugal	115
Spanje	113
Duitsland	106
US	99
België	93
Frankrijk	87
Duitsland	83
Italië	62

(bron: National sources; BIS; Eurosystem Household Finance and Consumption Survey; IMF; McKinsey Global Institute analysis)¹²

De top 3 positie dankt Nederland onder meer aan hoge hypotheekschulden. Zolang iemand de hypotheeklasten kan voldoen is een (forse) hypotheekschuld geen probleem. Maar steeds vaker raken huizenbezitters in betalingsproblemen. In combinatie met de gedaalde huizenprijs dreigt er dan een (grote) restschuld. Een kwart van alle huizen waar een

hypotheek op rust staat onder water¹³ (zie vraag 7).

Wie na 2013 een hypotheek af heeft gesloten, is verplicht die volledig af te betalen. Deze aanpassing draagt naar verwachting bij aan een afname van de (relatieve) schuld van de Nederlandse huishoudens. De nieuwe regels brengen echter ook grote risico's met zich mee voor mensen die door overmacht in achterstand raken. Als zij zich niet houden aan het afbetalingsschema dan raken ze in principe voor de rest van de looptijd de aftrek van de hypotheekrente kwijt (zie vraag 43). In veel gevallen kunnen zij het huis dan niet meer betalen en moeten het (al dan niet met een restschuld) verkopen.

Tip

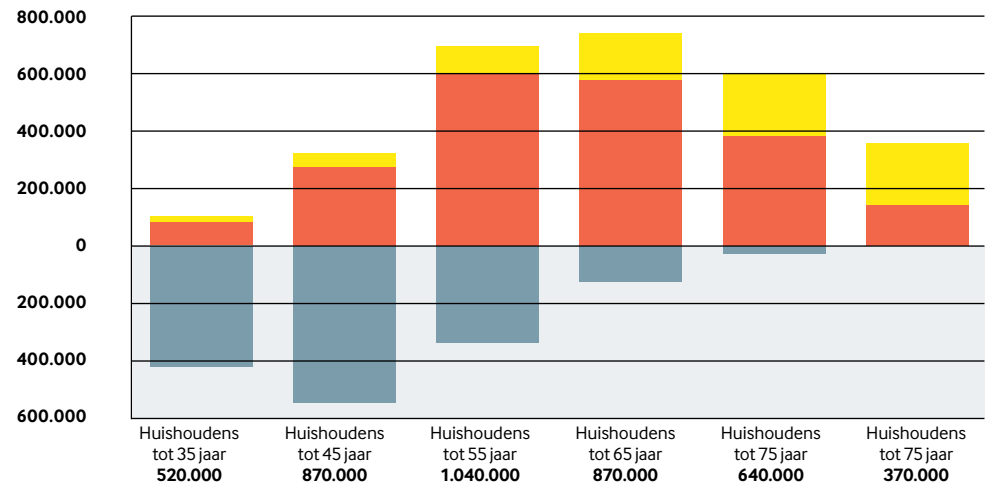
- Veel klanten realiseren zich niet dat hun huis onder water staat of dat ze bij achterstanden op hypotheek afgesloten na 2013 de aftrek van de hypotheekrente kwijt kunnen raken. Besteed expliciet aandacht aan deze risico's om hen ervoor te interesseren die aan te pakken.

7 Welke risico's lopen huizenbezitters?

Een kwart van de huizen staat onder water, oftewel de hypotheek is hoger dan de waarde van de woning. Vooral jonge gezinnen lopen grote risico's op een restschuld. Bij hypotheeknemers onder de 35 jaar blijft ongeveer tachtig procent bij een gedwongen verkoop achter met een (forse) restschuld. Bij hypotheeknemers onder de 45 is dat ongeveer zestig procent. Het zijn juist de huishoudens in deze leeftijdscategorieën die naar verhouding vaak te maken hebben met life-events zoals een scheiding of ontslag. (Zie ook vraag 43 voor oplossingen bij achterstanden op hypotheek.)

Figuur 2 Percentage mensen met een hypotheek wiens huis onder water staat ingedeeld in leeftijdsgroepen

Bron: CBS. ING Economisch Bureau



Ik kan nu geen geld verdienen, want ik ben ziek van mijn schulden.



2 Hoe werken schulden door in andere levensdomeinen?

8

Wat zijn aandachtspunten bij uitkeringsafhankelijkheid?

Uitkeringsgerechtigden hebben vaker schulden dan mensen zonder uitkering¹⁴. 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 inzichten¹⁵.

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 verschillen¹⁶:

- Mensen met een bijstandsuitkering hebben vaker achterstanden dan mensen met een UWV-uitkering (22 versus 8-15 procent);

- 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 procent);
- 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 euro¹⁷. 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 uitkering¹⁸. 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 uitkeringsafhankelijkheid¹⁹. 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?")²⁰, doordat schulden zo overheersend zijn in het denken van mensen dat ze geen ruimte hebben om zich voor andere zaken te interesseren (zie vraag 13 en 14) en deels misschien ook wel doordat werkgevers terughoudend zijn (werknemers met schulden zijn tot 9 dagen vaker ziek en hun arbeidsproductiviteit ligt naar schatting 20 procent lager)²¹. 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 kleding-eisen en de plicht om wijzi-

gingen 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 vraagt zich af of de verklaring voor deze oververtegenwoordiging ligt in de impact van schulden op het handelen van mensen. Onderzoek wijst uit dat schulden als het ware alle aandacht opeisen en mensen als gevolg daarvan zaken laten liggen op andere levensdomeinen (zie vraag 13 en 14). 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. 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 als ze ontslagen worden de deurwaarder gaat uitzoeken wat de nieuwe inkomstenbron is. De kosten hiervoor worden bij de klant in rekening gebracht. Wanneer klanten de deurwaarder actief informeert over de nieuwe inkomstenbron, kunnen de onderzoekskosten vermijden.
- 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 (zie ook vraag 13 en 14).
- 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 een zoektocht in om hun inkomsten en uitgaven weer in balans 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) *Schuld-hulpverlening in bedrijf. Een handreiking voor gemeenten en werkgevers*. Divosa Utrecht
- UWV (2015) *Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden*. UWV

9 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 regelmatig²².

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. Hoger ziekteverzuim²³, 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 (minus 20 procent). Daarnaast vraagt het verwerken van de loonbeslagen een behoorlijke tijdsinvestering van de salarisadministratie. Leidinggevend 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 clause 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 een 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 dat zij weliswaar niet voorzien in actieve ondersteuning, maar dat zij werknemers die daar om vragen in principe wel willen helpen²⁴.

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 www.nibud.nl (zoek op 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 budget coaching 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*. Nibud, Utrecht

10 Hoe werken schulden door in de relaties van klanten?

Financiële problemen kunnen de relaties met geliefden, familie en bekenden (stevig) onder druk zetten²⁵. In Nederland is er weinig onderzoek beschikbaar naar de impact van finan-

ciële problemen op relaties. Het Nibud beschrijft weliswaar dat een kwart van de Nederlandse stellen wel eens ruzie heeft over geld.²⁶ 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 problemen²⁷. Ongeveer de helft rapporteert dat familie en vrienden zich terugtrokken. Terwijl twee derde rapporteert dat zij zichzelf (ook) 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. In de groep die rapporteerde 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 vaak als de groep 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.

11 Hoe werken schulden door in de gezondheid van klanten?

In de afgelopen jaren zijn er steeds meer internationale studies beschikbaar gekomen die wijzen op een (veronderstelde) relatie tussen schulden en gezondheidsklachten²⁸. In Nederland zijn het vooral signalen van hulpverleners die wijzen op samenhang²⁹. Het ligt voor de hand dat de onderzoeken uit andere hooggeïndustrialiseerde landen ook hier van betekenis zijn. In het licht van het voorgaande zijn er drie zaken relevant.

1 Schulden lijken bij te dragen aan het ontstaan van zowel psychische als fysieke gezondheidsklachten

Er is volop wetenschappelijk bewijs voor het bestaan van een relatie tussen armoede en gezondheidsklachten. De relatie tussen schulden en gezondheidsklachten is nog bij lange na niet zo goed gedocumenteerd. Toch zijn er sterke aanwijzingen dat schulden bijdragen aan het ontstaan van zowel fysieke³⁰ als psychische problemen³¹. Ook zijn er studies die schulden aanwijzen als aanleiding om ongezond gedrag te vertonen zoals (meer) roken³².

2 De relatie tussen schulden en gezondheidsproblemen werkt twee kanten op

Schulden kunnen zowel de oorzaak als het gevolg zijn van gezondheidsklachten. De een wordt ziek, krijgt daardoor minder inkomsten en kan daardoor de rekeningen niet betalen. De ander krijgt financiële problemen, maakt zich daar zorgen over en wordt ziek als gevolg van de stress. Een dossierstudie bij schuldhulp-

verlenende organisaties in Nederland laat zien dat een substantieel deel van de klanten gezondheidsklachten heeft³³. Uit een uitgebreider onderzoek in Duitsland bij de schuldhulpverlening blijkt dat tachtig procent van de klanten gezondheidsklachten heeft³⁴. Veertig procent heeft psychische klachten, 39 procent heeft rug- en gewrichtsklachten en een kwart heeft last van een hoge bloeddruk.

3 Het is onbekend wat de relatie is tussen schulden en eigen bijdragen

In de afgelopen jaren heeft de rijksoverheid eigen bijdragen in de zorg geïntroduceerd. Standaard bedraagt het eigen risico 375 euro en bij specifieke verzekeringspakketten zoals budgetpolissen kan het eigen risico oplopen tot een bedrag van 800 euro. Daarnaast moeten mensen die medicijnen bij de apotheek ophalen bij eerste uitgifte 6 euro advieskosten betalen. Onderzoek van patiëntenfederatie NPCF, het landelijk platform GGZ en gehandicaptenorganisatie Ieder(in) onder 9000 mensen wijst uit dat 14 procent van de ondervraagden afziet van een (vervolg)behandeling vanwege het eigen risico of pillen niet ophaalt van de apotheek vanwege de kosten. Volgens de NPCF zien met name mensen met een beperking of psychische problemen af van een vervolgbehandeling, zoals een bezoek aan een specialist, een laboratoriumonderzoek of pillen bij de apotheek³⁵. Ook zorgverzekeraars zoals VGZ uiten publiekelijk hun zorgen over het gedrag van hun verzekerden³⁶. Vooralsnog is er geen brede evaluatie uitgevoerd naar de uitwerking van het eigen risico bij mensen met financiële problemen³⁷. In augustus 2015 heeft minister Schippers toegezegd dat dit wel onderzocht wordt³⁸.

In Duitsland is wel onderzoek gedaan naar de relatie tussen schulden en eigen risico. Het systeem is daar anders ingericht, dus de uitkomsten van het onderzoek zijn niet direct

over te nemen, maar ze geven wel een signaal. In het Duitse onderzoek ging twee derde van de gebruikers van schuldhulpverlening niet naar de dokter vanwege de eigen bijdrage. Een vergelijkbaar aantal mensen gebruikte de voorgeschreven medicijnen niet.

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 zijn 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 staat op www.gezondverzekerd.nl. Mensen kunnen in november of december overstappen. Doorgaans mogen klanten dan geen betalingsachterstanden hebben. Zie www.rijksoverheid.nl (ga naar 'onderwerpen' en daarna naar 'zorgverzekering').
- 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.

24

12 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.

Recent 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 gedraging³⁹. Financiële problemen worden doorgaans veroorzaakt door een optelsom aan gedragingen die op elkaar inwerken. Uit het promotieonderzoek blijkt dat in het algemeen ook psychologische factoren een rol spelen bij het ontstaan van schulden. Iedereen kan in zijn leven met pech te maken krijgen en daardoor in de schulden terecht komen. Maar het wordt steeds duidelijker dat psychologische factoren van invloed zijn op de kans dat er (grote) financiële problemen ontstaan. Gemiddeld genomen is het dus geen toeval dat de een wel in de schulden terecht komt en de ander niet.

Uit het onderzoek blijken interessante relaties:

- 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 lijken 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 onderzoekers⁴⁰. 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.:

- Tijdsoriëntatie: 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 op 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.

25

Leestip

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

3 Hoe komt het dat mensen door schulden slechter gaan functioneren?



13 Wat is de tijdelijke impact van schulden?

Wat maakt dat mensen met schulden soms domme dingen doen⁴¹? Wat maakt dat sommige van hen 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 korte termijn
In het baanbrekende boek "Schaarste:

hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen" tonen onderzoekers Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir aan dat wanneer we schaarste aan iets ervaren, dit onze aandacht in beslag neemt. Schaarste laat je focussen op je directe gebrek⁴². Zo'n 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 weerstaan⁴³.

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.

28

Maatschappelijke positie, economische omstandigheden, culturele factoren en persoonlijkheid doen er nog steeds toe, maar volgens de onderzoekers is de 'logica 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. Hierdoor loop je als professional het risico klanten ten onrechte

als ongemotiveerd te beschouwen. Dat betekent dat deze mensen hulp nodig hebben om die bandbreedte te managen of te vergroten.⁴⁴ Voorbeelden daarvan zijn zorgen voor een juiste berekening van de beslagvrije-voet of het zoeken naar mogelijkheden voor inkomensondersteuning. Dat zijn maatregelen die de schaarste verkleinen en daarmee de bandbreedte vergroten. 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.

Tip

- Het adagium van zelfredzaamheid staat op gespannen voet met de inzichten rond het effect van schaarste. Mensen met schulden kunnen zich zelden aan de eigen haren uit het moeras trekken. Daar is dan vaak ondersteuning door sociale professionals of anderen bij nodig. 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.

14 Wat is de structurele impact van schulden?

Wie van jongs af aan met schulden wordt geconfronteerd, heeft grote kans niet de capaciteiten te ontwikkelen die nodig zijn om weer uit de schulden te komen. De chronische stress van (o.a.) schulden en armoede heeft een nadelig effect op de ontwikkeling van het brein en in het bijzonder op de zogenoemde executieve functies. Executieve functies zijn de vaardigheden of vermogens die mensen hebben om zichzelf en hun middelen te managen om een doel te bereiken. Ze zijn belangrijk voor financiële zelfredzaamheid⁴⁵. Als klanten met schulden beperkingen hebben in hun executieve functies, dan vraagt dat een bepaald soort begeleiding. Bij klanten voor wie conventionele aanpakken tot nu toe niet werken, biedt een focus op executieve vaardigheden een perspectief voor een nieuwe aanpak.

Executieve functies: inhibitie, flexibiliteit en werkgeheugen

Er zijn verschillende classificaties van executieve functies in omloop. Meestal worden deze functies ingedeeld in drie onderdelen:

- Inhibitie (het vermogen om bewust niet te reageren op een impuls, verleiding te weerstaan, focus te houden, na te denken alvorens te doen);
- Flexibiliteit (het vermogen om snel en flexibel tussen taken te kunnen wisselen en gedrag aan te passen aan veranderende

situaties, te multitasken, prioriteiten bij te stellen, strategieën bij te stellen op basis van feedback);

- Werkgeheugen (het vermogen om gelijktijdig informatie op te slaan, te bewerken en weer snel te gebruiken, informatie te hergebruiken in en uit andere contexten, onderbroken taken weer op te pakken en ingewikkelde instructies te volgen).

Het zijn functies die we in het dagelijks leven vaak tegelijkertijd inzetten.

Het dagelijks leven stelt hoge eisen aan ons denken en doen

Het combineren van een baan met de opvoeding van kinderen en met het leven binnen een beperkt budget doet dagelijks een fors beroep op iemands capaciteit om te denken en te doen. Het is wel eens vergeleken met het werk van een luchtverkeersleider⁴⁶. Hetzelfde kan bijvoorbeeld ook gelden voor iemand die zijn baan kwijt is geraakt, inkomensondersteuning moet aanvragen en aanpassingen moet doen in zijn bestedingspatroon. Essentiële capaciteiten – executieve functies – om thuis en op het werk succesvol te zijn, zijn onder andere:

29

- Belangrijke informatie even vasthouden,
- Prioriteiten stellen,
- Plannen maken en weer aanpassen aan veranderende situaties,
- Creatieve oplossingen voor problemen verzinnen,
- Focus houden op (soms vervelende) taken ook als je afgeleid wordt,
- De gevolgen van je eigen gedrag overzien,
- Impulsbeheersing,
- Aandacht bij een gesprek houden.

Executieve functies zijn belangrijk

Hoe essentieel deze capaciteiten 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 twintig zijn⁴⁷. Gedurende die periode worden ze aangelegd en verankerd in de neurale netwerken van onze (prefrontale) hersenen⁴⁸. 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 functies⁴⁹. Als je opgroeit in onze kerker, 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 functies⁵⁰.

Niet iedereen heeft executieve functies voldoende ontwikkeld

Een deel van de mensen met schulden is opgegroeid in situaties van chronische stress, waardoor ze nooit de gelegenheid hebben gehad de executieve functies te ontwikkelen die zo nodig zijn om het leven te beheersen of weer uit de schulden te komen. Ze hebben niet geleerd zich zo reguleren dat zij niet 'aan het eind van hun geld altijd nog een stukje maand over houden'⁵¹. Of ze hebben (ook) niet de genetische aanleg. Het risico bestaat dat we hen afschrijven als ongemotiveerd, ongeïnteresseerd, lui of apathisch.

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.

Aanpakken gericht op het alsnog ontwikkelen van executieve functies bieden perspectief

Veelbelovend is dat hersenonderzoekers 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 zijn, zij het minder snel als op jonge leeftijd⁵². Experimenten die de ontwikkeling van die functies ondersteunen en die rekening houden met beperkingen in executieve functies, werpen inmiddels hun

vruchten af en laten hoopgevende resultaten zien⁵³. 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 langs 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 lange-termijndoelen 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 er van bewust dat er een verschil is tussen 'kennen' en 'kunnen'. Een burger kan bijvoorbeeld kennis hebben van budgetteren en calculeren, maar kan gedrag vertonen waarin hij geen blijk geeft deze kennis te gebruiken. Het ontbreken van executieve functies kan hiervoor een verklaring bieden.

Leestips

- 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*. RSA, Londen.
- Tough, P., (2015), *Een kwestie van karakter; waarom doorzettingsvermogen en nieuwsgierigheid belangrijker zijn dan IQ*. Amsterdam: Business Contact.

15 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 (informerend) en de weg te wijzen naar oplossingen (adviserend). 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 13);
- Zij die als gevolg van structurele schaarste in hun jeugd niet de gelegenheid hebben gehad hun executieve functies te ontwikkelen (vraag 14).

In feite zijn er dan drie opties:

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

Ad 1. Rekening houden

Wie aandacht heeft voor de effecten van (structurele) schaarste, kan in de dienstverlening rekening houden met beperkingen van klanten (zie tabel 2).

Tabel 2 Rekening houden met beperkingen van klanten

Wens professional	Beperking klant
Informatie overdragen	Beperkte aandacht en snel afgeleid
Effectieve begeleidingsgesprekken	Beperkte aandacht en focus
Klant komt afspraken na	Gebrek aan persoonlijke organisatie. Moeite om deadlines te herinneren, afspraken na te komen, instructies te volgen
Klant werkt aan duurzame oplossingen	Korte termijn focus en tunnelvisie. Afwegingen van slechte kwaliteit maken
Klant houdt traject vol en maakt het af	Beperkte wilskracht. Gebrek aan persoonlijke organisatie

Mogelijke oplossing
<ul style="list-style-type: none"> - 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 verluchten met vriendelijke illustraties of beeldmateriaal - Checken of informatie is gehoord en begrepen door te vragen wat de informatie voor de klant betekent
<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> - Checklists aanbieden (bijvoorbeeld via smartphone-apps) - Hulpmiddelen aanbieden om (papieren) te ordenen - Afspraken rappelleren (bijvoorbeeld via mail, sms of smartphone-apps)
<ul style="list-style-type: none"> - Klant motiveren - Grote taken/doelen in kleine kortetermijnstappen/subdoelen opdelen - Duidelijke plannen hoe de doelen bereikt kunnen worden - Levende plannen die periodiek worden herzien
<ul style="list-style-type: none"> - 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)



Ad 2. 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.

Ad 3. 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 veranderingen op in de organisatie van de hersenen als gevolg van leerervaringen. Dat betekent dat executieve functies tot op latere leeftijd nog aangeleerd kunnen worden⁵⁴.

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, van het zoeken naar andere handlingsstrategieën, van het nadenken over manieren om obstakels te overwinnen en van 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 afgebroken⁵⁵.

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 functies te oefenen. Dat kan bijvoorbeeld door te stimuleren dat zij spelletjes spelen die hen aanzetten tot redeneren, plannen, onthouden, strategieën bedenken et cetera⁵⁶. Zo kun je er wellicht voor zorgen dat de 'overerving' van armoede wordt doorbroken. Voorkomen is immers beter dan genezen.

Leestips

- Babcock, B., (2014), *Using brain science to design new pathways out of poverty*. CWU, Boston.
- 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.

16 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 vragen 9, 10 en 11). 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). Doordat de mentale bandbreedte van de klant zo in beslag wordt genomen door de financiële problemen, hebben zij vaak moeite om meer dan één probleem tegelijk aan te pakken. Als in het verleden ook nog eens de executieve functies gebrekkig zijn ontwikkeld, ontbreekt het vaak aan zelfregie. De klant acht zichzelf dan niet in staat de goede afwegingen te maken, adequate besluiten te nemen en zijn toekomst te beïnvloeden⁵⁷.

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 is het voeren van een breed gesprek wel wat er moet gebeuren. Wat te doen?

Maak het voor de klant inzichtelijk

Veel gemeenten gebruiken voor het in kaart brengen van de situatie de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Met de ZRM worden alle relevante levensgebieden in kaart gebracht. Voor de klant is dat pas zinvol als in die analyse ook de samenhang tussen de levensdomeinen duidelijk wordt. En de professional samen met de klant, op basis van de sterktes en zwaktes, een logische hiërarchie aanbrengt: welke zaken zijn het belangrijkste en verdienen het eerst een interventie? Welke doelen stellen we? 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. De sociale professional kan hier, vanuit de juiste basishouding (vraag 17) en met de juiste technieken (vraag 18-20) een belangrijke rol in spelen.

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. Voor de klant wordt duidelijk wat zijn stappen 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 voeren⁵⁸. Door de doelen te vertalen in kleine stappen en de voortgang inzichtelijk te maken raakt de klant gemotiveerd om zich te blijven inzetten voor het oplossen van zijn problemen.





Coach de ander richting zelfcoaching

Klanten die duurzaam zelfredzaam willen worden, hebben vaak langdurige coaching nodig om hun besluitvormings-, probleemoplossings-, doelstellings- en redeneervaardigheden te versterken. En om vaardigheden (executieve functies) te ontwikkelen en te 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 als sociale professional 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.

36

Leestips

- Zelfredzaamheidmatrix en handleiding www.zelfredzaamheidmatrix.nl
- Crittenton Women's Union Bridge to self-sufficiency www.liveworkthrive.org
- Voor andere instrumenten: www.integrale-aanpak.nl/bibliotheek



37

4 Hoe ga je over schulden in gesprek?



17 Welke houding heeft een effectieve professional?

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.

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 ander⁵⁹. Je helpt de klant zijn eigen oplossingen te vinden, helpt de klant op weg naar zelfredzaamheid. Als gids weet je 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.

1 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 erom in de schoenen van de ander te kunnen gaan 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.

2 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 doen⁶⁰. 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 doen⁶¹, 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.

3 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 verandering⁶². Vanuit deze basishouding ga je op zoek naar veranderingen bij de klant door te verkennen waar het huidige gedrag botst met andere wensen (zie vraag 25). Je gaat niet in discussie, maar erkent de bezwaren van de klant tegen verandering (zie 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

- Dam, Van A. (2014), *Werkwijzer gespreksvoering, sturen op zelfsturing door confronteren en motiveren*. Utrecht: Divosa.
- Jungmann N. & Wesdorp 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. (2010), *Van adviseren naar motiveren*. Utrecht: Nibud.
- Miller, W. & Rollnick, S. (2014), *Motiverende gespreksvoering; mensen helpen veranderen*. Ekklesia, 3e editie.
- 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, P. e.a. (2010), *Het heft in eigen hand; handreiking sturen op zelfsturing*. Den Haag: RWI.

18 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 (zie vraag 17). 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. 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, betekenis 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 vindt⁶³. 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 (zie vragen 18, 19 en 20). 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 bete-

kenis 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 (zie vraag 22).

19 Welke vragen werken voor welk type klant?

Veel klanten zijn ambivalent over hun schuldsituatie. 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 cliëntposities⁶⁴. 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 voorstadium⁶⁵. 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 overpeining. 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 (zie vraag 20)

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

- Bannink, F. (2013), *Oplossingsgerichte vragen; handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Pearson
- Bartelink, C., (2013), *Wat werkt: Oplossingsgerichte therapie*. Utrecht: NJI.
- Bartelink, C., (2013), *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering*. Utrecht: NJI.
- Visser, C., (2013), *Progressiegericht werken; oplossingsgericht vooruit*. Driebergen-Rijnsburg: Just in Time Books.

20 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 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 je het geen lager cijfer geeft", gaat iemand zelfversterkende uitspraken doen. En dat is vaak wat je als professional wilt bereiken⁶⁶.

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."

Tabel 3 Effectieve en niet-effectieve vervolgvraag

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.

Figuur 3 Weergave van de werking van de schaalvraag



- 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?"

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 *copingvraag* 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 4 Weergave van de toepassing van reflecties

140 euro leefgeld?!
Geef jij mijn kinderen
dan te eten?

U wilt graag goed voor
uw kinderen zorgen?



Ja. Een brood alleen kost
al ruim een euro. Ze moeten
toch ook af en toe wat
lekkers krijgen.

U wilt wel graag uit de
schulden maar u heeft geen
idee hoe u die extraatjes met
weekgeld voor elkaar krijgt.

Ja.

En u vraagt zich af hoe
andere mensen met
weekgeld dat doen...

21 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 ondertitelt 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 vertellen⁶⁷.

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.

Samenvatten is feitelijk 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.



Er zijn verschillende soorten reflecties met verschillende doelen/effecten. Tabel 4 geeft dit met een voorbeeld weer.

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.



Tabel 4 Voorbeelden van reflecties

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 ik de motivatie en ondersteun ik actie?



© Gerrit H. van der Vliet

22 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 motivatie⁶⁸.



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 houden⁶⁹.

54

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 gedrag 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 41).

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

- Dam, Van A. (2014), *Werkwijzer gespreksvoering, sturen op zelfsturing door confronteren en motiveren*. Utrecht: Divosa.
- Kuiper, M., & Laat, de H. (2010), *Van advi- sieren 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.

23 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 22 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, 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.

55

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 dichterbij 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 kunt gaan zich tot allerlei onderzoek dat aantoon dat schulden steeds verder escaleren? (relevante informatie)

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.

**24
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 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.

Figuur 5 Beslissingbalans

	Voordelen	Nadelen
Schulden niet oplossen		
Schulden wel oplossen		



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 20) 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 (vraag 23). Wie tot de slotsom komt dat het voldoende belangrijk is om structureel aan zijn schulden te werken, kan (leer)doelen stellen en acties plannen⁷⁰. Pas daarna komen de eventuele obstakels aan de orde en welke strategieën de klant heeft om daarmee om te gaan⁷¹. Wat kan hij zelf al, wat moet hij nog leren en waar heeft hij ondersteuning van anderen bij nodig?

25 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 ongevroegde 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 nuanceren 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 bekritisieren 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.

Leestip

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



26 Hoe stel ik doelen met de klant?

Als de klant eenmaal weet wat hij wil, kan hij doelen gaan stellen. In vraag 23 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 (vraag 23). 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 dat⁷².

Twee soorten doelen

In de doelstellingsliteratuur worden twee soorten doelen onderscheiden: 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.

27 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 veranderen⁷³. Zeker bij klanten met schulden kan de 'mentale bandbreedte' snel overbelast raken⁷⁴.

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 doel-



gerichte 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.

62

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.

28 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 ook optreden. Groepen waarin deelnemers zich niet veilig voelen, die gedomineerd worden door ongemotiveerde deelnemers, waarin conflicten 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 nemen⁷⁵.



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 belang-

rijk 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

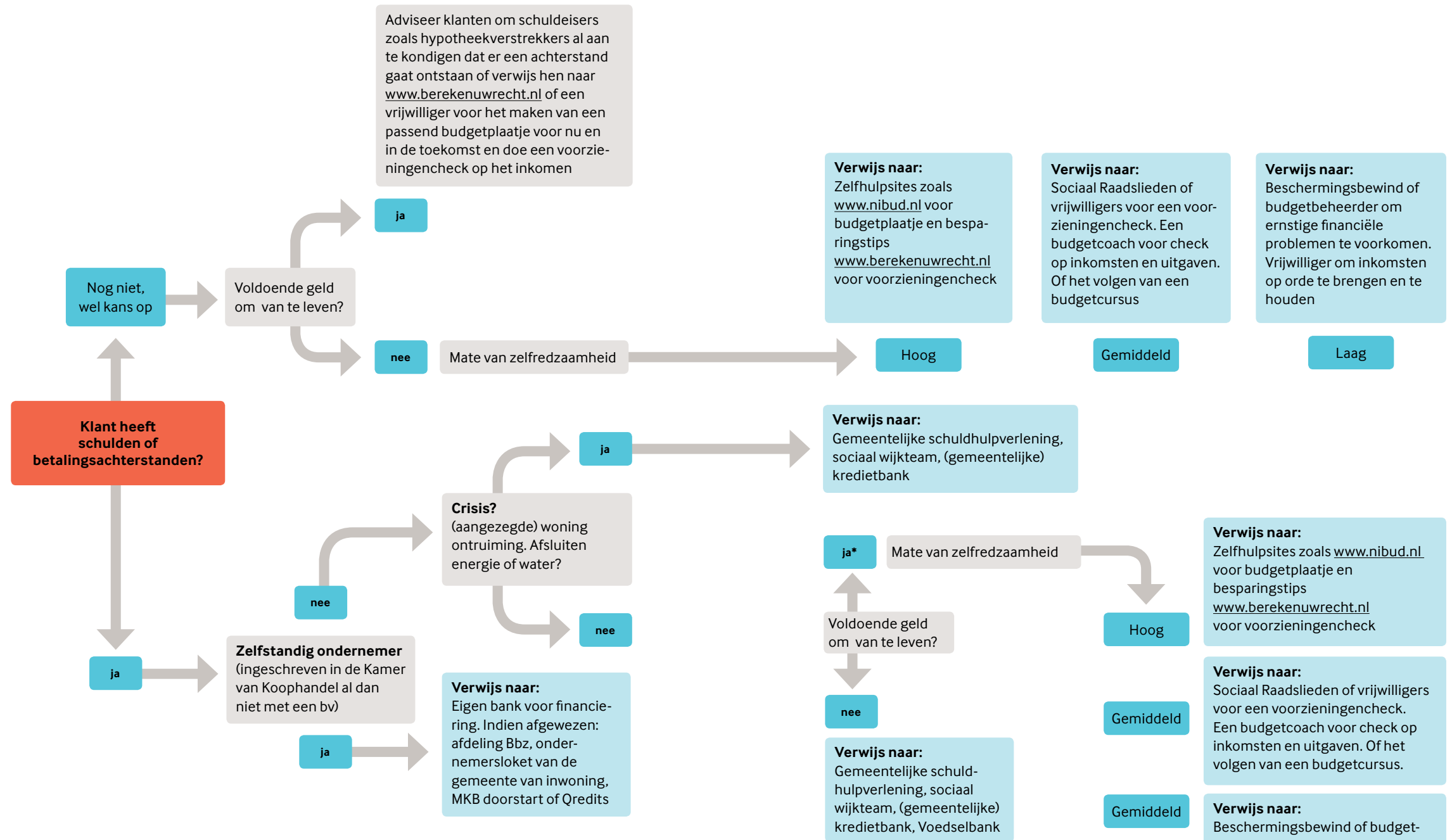
- Aan het werken met groepen kunnen veel voordelen verbonden zijn. Daarbij is het belangrijk ervoor te zorgen dat deelnemers ongeveer dezelfde behoeften en vraagstukken hebben. Het combineren van deelnemers die aan hun schulden willen werken met deelnemers die daar niet in geïnteresseerd zijn is minder 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), *Begeleiden van groepen, groepsdynamica in praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Wesdorp, P. (2012), *Werkwijzer groepsgewijs werken met klanten*. Utrecht: Divosa

63

Routekaart



* 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.



6 Welke algemene bevoegdheden hebben schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders?

29 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 (zie vraag 31: verschil deurwaarder en incassobureaus);
- 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 (zie vraag 33).

30 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 32 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 hoofdstuk 7 voor de belangrijkste bijzondere bevoegdheden).

31 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. Incassobureaus mogen wel incassokosten in rekening brengen, waardoor de vordering verder oploopt (zie vraag 31 en 32)

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 33 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 (zie ook vraag 35);
- 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 (zie ook vraag 37);
- Bij een huurachterstand mag de deurwaarder een woning ontruimen (zie ook vraag 42 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 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 betalingsafspraken 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.
- 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.
- Op de site van Radar staan voorbeeldbrieven die de klant naar incassobureaus kan sturen als hij wordt aangeschreven voor bijvoorbeeld een dienst die hij nooit heeft afgenomen of als de klant van mening is dat hij het bedrag al heeft betaald. www.radartv.nl. Zoek op 'hulp bij juridisch' en dan op 'incasso'.

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 Incasso-kosten 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. Hoe hoger de vordering, des te lager de incassokosten. De

incassokosten zijn een percentage van de hoofdsom (dus de vordering zonder rente).

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,-)

Tabel 5 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,-

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).

Tips

- Op de site www.schuldinfo.nl zijn voorbeeldbrieven te vinden die klanten kunnen gebruiken als een schuldeiser, incassobureau of deurwaarder bijvoorbeeld te hoge incassokosten in rekening brengt of ten onrechte meerdere termijnen niet samenvoegt.
- Op de site van het Juridisch Loket staat een filmpje waarin eenvoudig wordt uitgelegd wat de regels omtrent incassokosten zijn www.juridischloket.nl. Ga naar 'Consument en geldzaken', en dan naar 'Schulden en incasso'. Op www.schuldinfo.nl is een incassocalculator te vinden.

33 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 een bepaalde groep inkomstenbronnen. Voor andere inkomstenbronnen geldt de beslagvrije voet niet. De inkomstenbronnen waarvoor een beslagvrije voet geldt zijn: alimentatie, bezoldiging voor ambtenaren,

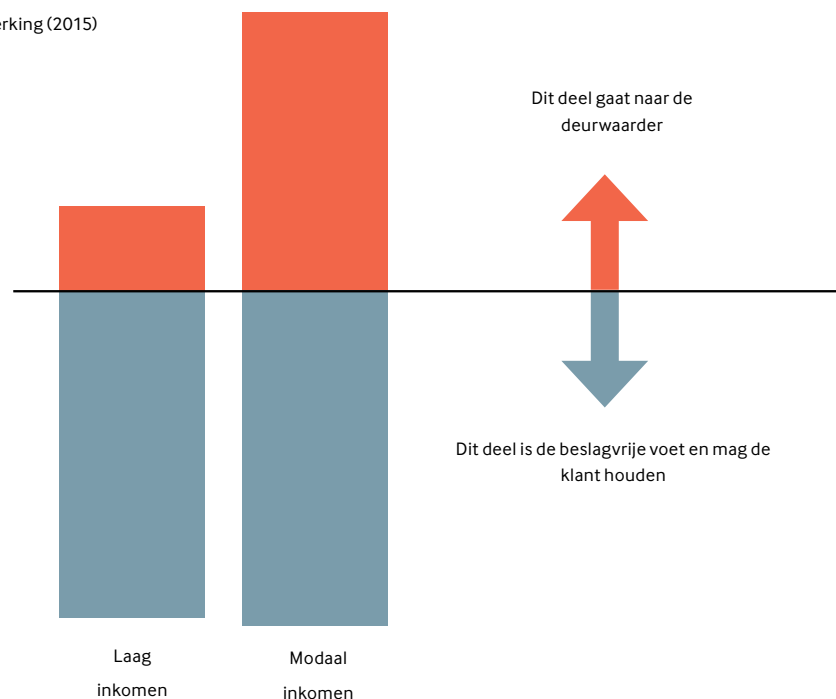
loon, levens-, invaliditeits-, ongevallen-, of ziekengeldverzekeringen, pensioen en lijfrente, uitkeringen op grond van socialezekerheidswetten (uitgezonderd kinderbijslag) en de voorlopige teruggaaf heffingskortingen.

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 berekent, houdt hij 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.

72

Figuur 6 Weergave beslagvrije voet
Bron: Eigen bewerking (2015)



Tips

- Op de sites www.schuldinfo.nl en www.kbvg.nl is een rekenmodule te vinden om te controleren of de beslagvrije voet wel goed is berekend.
- Op de site www.schuldinfo.nl/beslagvrije-voet staan (onderaan) voorbeeldbrieven om de beslagvrije voet door de deurwaarder te laten corrigeren

34 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 (zie vraag 33 voor de wijze van berekenen). De berekening van het juiste in te houden bedrag is ingewikkeld, waardoor het vaak gebeurt dat klanten te weinig geld overhouden. In dat geval zijn nieuwe schulden (haast) onvermijdelijk.

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 verschillende belangrijke aandachtspunten bij beslag uitgewerkt.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Er wordt te veel verstrekte uitkering verrekend.

Als een klant niet voldoende informatie doorgeeft aan de deurwaarder, vervalt het recht op de beslagvrije voet.

73

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. Als de beslagvrije voet te laag was berekend, dan 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. Recent 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 wel volledig onder de beslagvrije voet. Zelfs als het beslag op 1 april gelegd wordt.

Tips

- Sociaal Raadslieden constateren dat er in de praktijk nogal eens knelpunten zijn bij het opvragen van informatie door deurwaarders. Klanten hebben lang niet altijd door hoeveel 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.
- Op de sites www.schuldinfo.nl en www.kbvg.nl is een rekenmodule te vinden om te berekenen of de beslagvrije voet goed is berekend.
- Op de site www.schuldinfo.nl/beslagvrije-voet staan (onderaan) voorbeeldbrieven om

de beslagvrije voet door de deurwaarder te laten corrigeren

- Bij mensen met een woonhuis 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 www.bureauwvsnp.nl. Zoek op 'vrij te laten bedrag'. De deurwaarder is niet verplicht om rekening te houden met hogere woonkosten.

35 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.

Tips

- 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 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 (zie vraag 31). 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 (zie vraag 33).

- 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 bankrekening niet gebruiken. Ook het inschakelen van de rechter om een deel van het geld dat op de rekening staat terug te krijgen (tweede tip hierboven) is een lange weg.

36 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 toeslagen verrekent (zie vraag 39) en de toeslag dus niet uitkeert. 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.

Tip

- 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 (zie vraag 33). De deurwaarder die beslag heeft gelegd op het inkomen maakt dan een nieuwe berekening waarin het beslag op de toeslag is meegenomen.

37 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 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 en 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 het koste proberen te voorkomen. Ze lenen geld bij vrienden, familie en burens of betalen andere verplichtingen 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 (zie tuchtrecht bij vraag 31).

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 (zie vraag 31).

- 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 (zie vraag 31). Dat is niet toegestaan.

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



38 Wanneer mogen schuldeisers een vordering van iemands bankrekening afschrijven?

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

- Het te incasseren bedrag is niet hoger dan 1.000,-;
- Per afschrijving wordt er maximaal 500,- afgeschreven;
- 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. (Als een klant dagelijks zijn post openmaakt kan hij dus weten of de overheidsvordering dreigt).

Een belangrijk aandachtspunt bij de overheidsvordering is dat de afschrijving ook roodstaan mag veroorzaken, vooropgesteld dat de rekening roodstaan toestaat. Als er bijvoorbeeld 200,- op een rekening staat, de vordering bedraagt 500,- en de klant mag rood staan, dan wordt het hele bedrag afgeschreven. Als hij dat niet mag, wordt er 200 afgeschreven.

Tips

- Als er al beslag ligt op het inkomen, kan de klant de overheidsvordering laten terugdraaien. Dit verzoek dient de klant in door het 'verzoek berekening beslagvrije voet' in te vullen. Het uitgangspunt is dat het geld dan met 6 weken wordt teruggestort. In de praktijk duurt het vaak nog wel iets langer. Het verzoek is te vinden door te Googlen op: belastingdienst verzoek berekening beslagvrije voet.
- Als de klant het beschikbare geld nodig heeft voor noodzakelijke andere uitgaven en toepassing van de overheidsvordering is aangekondigd met een dwangbevel, dan is het de moeite waard om geld op de spaarrekening te zetten of op te nemen (pinnen en thuis bewaren).
- Als de een overheidsvordering is aangekondigd, is het ook de moeite waard om een roodstandfaciliteit terug te draaien.
- Als de klant een en/of rekening heeft en er dreigt bij een van beide partners een overheidsvordering, dan loont het om de en/of rekening om te zetten in twee aparte rekeningen.

39 Wanneer mag de Belastingdienst verrekenen?

Ten aanzien van toeslagen lopen klanten twee risico's. Het eerste risico is dat de Belastingdienst een toeslag verrekent. De klant heeft te veel toeslag ontvangen en krijgt nu tijdelijk geen toeslagen meer uitgekeerd. Vaak hebben klanten dat geld niet meer beschikbaar, omdat ze niet wisten dat ze te veel kregen. Het tweede risico betreft een beslag op de toeslag (zie vraag 30). Het wegvallen van de toeslagen kan ertoe leiden dat financiële problemen ontstaan of groter worden.

Tip

- Als de belastingdienst te veel verstrekte toeslagen verrekent kan de klant in plaats van de verrekening ook om een persoonlijke betalingsregeling vragen. De klant heeft dan langer de tijd om de te veel ontvangen toeslag terug te betalen. Tegelijkertijd komt de toeslag weer beschikbaar voor het doel waarvoor die bedoeld is (huur, zorgpremie of kinderopvang betalen). Het formulier voor de persoonlijke betalingsregeling is te vinden door te Googlen op *belastingdienst persoonlijke betalingsregeling toeslagen*.

40 Welke risico's lopen klanten die hun zorgpremie niet betalen?

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 wel heel 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 van € 152,53 per volwassene. Bij zes maanden premieachterstand worden klanten overgedragen aan het Zorginstituut Nederland voorheen CVZ). Het Zorginstituut neemt de inning van de premie dan over. De bestuursrechtelijke premie wordt in principe direct ingehouden op de bron (het salaris of de uitkering). Deze bestuursrechtelijke premie (in 2015 € 152,53 per maand) is aanzienlijk hoger dan de basispremie die de klant daarvoor betaalde. Dit moet de klant prikkelen te voorkomen dat hij door de zorgverzekeraar wordt aangemeld bij het Zorginstituut en in het bestuursrechtelijke premieregime belandt. Deze premie, die wordt ingehouden op loon of uitkering (ook wel bronheffing), is geen aflossing van openstaande bedragen. Als een deurwaarder beslag legt op het inkomen, moet hij de eventuele toepassing van de bronheffing verwerken in de berekening van het bedrag dat de klant overhoudt (zie vraag 33).

Mogelijke oplossingen

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 ziektekostenverzekeringen hersteld kunnen worden. Dat kan ook wanneer de gemeente de te betalen premie inhoudt op de uitkering en doorbetaalt aan de zorgverzekeraar. Er wordt momenteel verkend of deze lokale afspraken landelijk geldig kunnen krijgen.

- 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 Zorginstituut.*

Als de klant zelf een betalingsregeling treft met de zorgverzekeraar kan de klant (tijdelijk) afgemeld worden bij het Zorginstituut. 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 bestuursrechtelijke premie (bronheffing) direct -en dus niet pas na zes maanden- hersteld. Deze regeling met de zorgverzekeraar is op dit moment nog niet wettelijk geregeld, maar wordt door een deel van de verzekeraars wel al aangeboden. De verwachting is dat met ingang van 1 januari 2016 deze uitweg een wettelijke basis heeft en voor iedereen beschikbaar komt.

2. *De klant doet een beroep op de schuldhulpverlening en wordt op die grond (tijdelijk) afgemeld bij het Zorginstituut.*

Als de klant een beroep doet op de schuldhulpverlening, wordt er doorgaans een stabilisatieovereenkomst getekend (zie vraag 45). Op grond van die overeenkomst wordt de inhouding van de bestuursrechtelijke premie 8 maanden opgeschort. 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.

3. *De klant komt onder bewind en wordt op die grond (tijdelijk) afgemeld bij het Zorginstituut.*

Net als de schuldhulpverlening kunnen bewindvoerders aanspraak maken op de stabilisatieovereenkomst om klanten voor zes 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 18^e 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.

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.

- 12 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).
- 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.

**41
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.

Tips

- 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.
- Een klant kan een afsluiting vaak voorkomen door een beroep op de schuldhulpverlening (en eventueel op de toepassing van een moratorium). (Zie vraag 59 voor toelichting op schuldhulpverlening en moratorium.)

**42
Onder welke omstandigheden mag een verhuurder iemand uit huis zetten?**

Een verhuurder mag bij twee maanden huurachterstand een vonnis voor ontruiming aanvragen. Woningcorporaties gaan hier wisselend mee om. Veel corporaties hebben convenanten met gemeenten dat zij voorgenomen ontruiming melden. In 2014 werden 5.900 woningen ontruimd. In 17.600 gevallen was er wel een vonnis gevraagd, maar heeft de ontruiming niet plaatsgevonden.

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.

Tips

- Heeft een klant door een plotselinge daling in zijn inkomen een huurachterstand? En woont hij in een huurhuis met een huur boven de huurtoeslaggrens? Check dan of de klant gebruik kan maken van de woon-

kostentoeslag. Deze moet de klant aanvragen 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.

- Een klant kan een ontruiming vaak voorkomen door een beroep op de schuldhulpverlening (en eventueel op de toepassing van een moratorium). (Zie vraag 59 voor toelichting op schuldhulpverlening en moratorium.)
- Bespreek direct met de klant dat het afwenden van een voorgenomen ontruiming doorgaans alleen mogelijk is als hij vanaf dat moment nieuwe termijnen betaalt. Ontbreken inkomsten (omdat de klant bijvoorbeeld wacht op de toekenning van een uitkering), dan moet daar een oplossing voor komen (zoals in dit geval wellicht een voorschot).

**43
Wat zijn aandachtspunten bij de achterstand op een hypotheek?**

Achterstanden op een hypotheek leiden tot twee risico's. Het eerste risico betreft gedwongen verkoop van het huis, met eventueel een restschuld als gevolg. Dit risico loopt elke klant met een achterstand op de hypotheek.

Het tweede risico geldt alleen voor huizenbezitters die hun hypotheek na 2013 afsloten. Zij lopen het risico om als gevolg van de achterstanden hun recht op de aftrek van de hypotheekrente te verliezen. In het gemiddelde budget betekent dit al snel een structureel verlies van 200 tot 800 euro per maand. Het ontstaan van financiële problemen is dan haast onvermijdelijk.

Risico 1: gedwongen verkoop

Bij een achterstand op de hypotheek is de bank bevoegd om het huis (bij veiling) te verkopen. Banken gaan verschillend om met de druk die zij zetten op verkoop. Bij de afweziging 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.

Hoe voorkomt een klant de verkoop van het huis?

De belangrijkste manier om verkoop te voorkomen is om zodra er achterstand ontstaat contact op te nemen met de bank en een betalingsregeling te treffen. Veel klanten ontwijken contact met de bank. Het is dan onduidelijk wat er aan de hand is. Door vanaf het begin openheid van zaken te geven, vergroot de klant de kans dat het huis behouden kan worden. Althans, als de klant ook bereid is om zich daar maximaal voor in te spannen.

Als er de balans tussen inkomsten en uitgaven structureel scheef is, is verkoop doorgaans onvermijdelijk. Denk in deze context bijvoorbeeld aan de situatie dat iemand door een scheiding terugvalt in inkomen en er geen reden is om te verwachten dat diegene zoveel meer gaat verdienen dat hij de vaste lasten structureel kan opbrengen.

Wat heeft een klant aan de Nationale Hypotheek Garantie (NHG)?

Er zijn klanten wiens hypotheek onder de Nationale Hypotheek Garantie valt. Als mensen in betalingsproblemen komen door echtscheiding, werkloosheid, inkomensdaling, arbeidsongeschiktheid of het overlijden van de partner kan NHG hen financieel tegemoet-

komen om achterstanden te voorkomen. Grofweg biedt NHG op drie manieren ondersteuning:

1. Klanten die tijdelijk de lasten niet kunnen voldoen kunnen gebruik maken de woonlastenfaciliteit (WFL). Uit deze faciliteit wordt dan een deel van de hypotheeklasten voorgeschoten. Zodra iemand weer meer inkomen heeft, betaalt hij het voorgeschoten bedrag terug (of de looptijd van de hypotheek wordt verlengd). De WFL stelt mensen in staat om zonder financiële problemen een tijdelijke terugval in inkomsten te overbruggen.
2. 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 schuld.
3. Er zijn situaties waarin de klant structureel minder verdient, maar met een beperkte afkoop op de hypotheek wel in het huis kan blijven wonen. In die situaties is soms een zogenaamde haircut mogelijk. De NHG lost dan bijvoorbeeld 20.000 euro op de hypotheek af. De klant kan de nieuwe hypotheeklast wel structureel betalen. Deze faciliteit is alleen mogelijk als een haircut voor NHG een lagere schadepost oplevert dan bijvoorbeeld een gedwongen verkoop.

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 schuldevrije toekomst. Als een klant gebruik wil maken van de NHG-faciliteiten dan moet hij contact opnemen met een hypotheekadviseur. Deze kan nagaan of de klant in aanmerking komt voor een NHG-faciliteit. Bij het berekenen van de draagkracht van de klant worden de Nibud-leennormen gehanteerd.

Waar moet de klant rekening mee houden als verkoop onvermijdelijk is?

Als de verkoop onvermijdelijk is, dan kan die op drie manieren plaatsvinden. De klant verkoopt het huis zelf met toestemming van de bank, de klant tekent een volmacht tot verkoop of de bank verkoopt het huis via een veiling. Als er eenmaal achterstanden zijn, geven banken 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.

Bij een volmacht geeft de klant de beslissingsbevoegdheid over de verkoop uit handen aan de bank. Op grond van een volmacht mag de bank een makelaar de opdracht tot verkoop geven en bepaalt de bank of een bod van een potentiële 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 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 erover 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 bank 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 prijs categorieën aanbieden, enzovoort).

Er zijn banken die direct na afgifte van de volmacht loonbeslag leggen. Het is de moeite waard om met de bank af te spreken dat deze na tekening van de volmacht niet direct beslag legt. Zeker bij klanten met een wat hoger inkomen ontstaan er bij een beslag direct andere problemen, omdat ze niet genoeg geld overhouden voor onder meer de vaste lasten (zie vraag 33).

Wat kan een klant doen aan een restschuld?

Er zijn situaties waarin een klant een restschuld overhoudt aan de verkoop van de woning. De bank verwacht van de klant 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. Vijf voorbeelden van manieren waarop klanten met een restschuld om kunnen gaan zijn:

- 1 De restschuld wordt gefinancierd uit een nieuwe hypotheek. In principe mag een hypotheek niet hoger zijn dan 103 procent van de waarde van het huis. 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 hypotheekrenteaf trek.

- 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. Dit scheelt maandelijks netto al snel een paar honderd euro. Ouders mogen voor een eigen huis van de kinderen eenmalig belastingvrij 52.752,- schenken.
- 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.
- 86 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 euro 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.

Risico 2: verlies hypotheekrenteaftrek⁷⁹

Sinds 1 januari 2013 zijn klanten bij het afsluiten van een nieuwe hypotheek verplicht om af te lossen. Door deze eis te stellen wil de rijksoverheid zoveel mogelijk voorkomen dat klanten bij een (gedwongen) verkoop met een

restschuld achterblijven. De eis om af te lossen geldt ook voor mensen die door welke omstandigheid dan ook niet in staat zijn om te voorzien in de aflossingen. Als zij niet aflossen, voldoen ze niet meer aan de voorwaarden en vervalt hun recht op hypotheekrenteaftrek. Dit is voor de klanten in kwestie een groot probleem. Concreet betekent dit dat zij al snel een structurele inkomensachteruitgang van 200 tot 800 euro per maand hebben (hoe hoger de hypotheek en het inkomen, des te groter is het verlies).

De relevante regels voor klanten om te kennen zijn:

- Wie dit jaar een achterstand op de aflossingen oploopt, mag volgend (kalender)jaar gebruiken om die weer in te lopen;
- Wie niet in staat is om de achterstand in te lopen moet met de hypotheekverstrekker een nieuw aflossingsschema afspreken;
- Wie een beroep doet op schuldhulpverlening krijgt vier jaar de tijd om weer in het oude of nieuw afgesproken aflossingsschema te komen.

De regels hebben betrekking op de aflossingen en niet op de rente. Als de hypotheekrenteaftrek eenmaal is verloren, kan deze niet weer verkregen worden.

Tips

- Bij een daling van het inkomen kan een klant als hij aan de voorwaarden voldoet gebruik maken van de 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.

- Check bij klanten die een achterstand op hun hypotheek hebben altijd of deze na 1 januari 2013 is afgesloten. In dat geval is het cruciaal dat er een betalingsplan wordt gemaakt om in de toekomst de aftrek van de hypotheekrente veilig te stellen. Als ze maar een deel van de lasten kunnen betalen, laat ze dan bij de betaling aangeven dat het een aflossing betreft en geen rente.
- Vraag klanten die te maken hebben met een life-event en als gevolg daarvan moeite hebben om hun hypotheek te betalen of al achterstanden hebben of ze recht hebben op de Nationale Hypotheekgarantie (of laten dat uitzoeken via www.eigenhuis.nl of www.nhg.nl).
- Op de site van de Vereniging Eigen Huis staat een stappenplan voor klanten die moeite hebben om hun hypotheek te betalen of al achterstanden hebben. In dat stappenplan is ook rekening gehouden met het al dan niet aanwezig zijn van de Nationale Hypotheek Garantie www.eigenhuis.nl. Ga naar 'Hypotheek en financiën' en dan naar 'Stappenplan betalingsproblemen'.
- 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.restschuldinginfo.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 branchevereniging voor schuldhulpverlening NNVK en een aantal grote banken hebben onder de noemer 'schakel' een programma ingericht om klanten met een eigen huis op een efficiënte manier maatwerk te leveren. De klant, bank en schuldhulpverlening maken samen een overeenkomst op, die de bank en de schuldhulpverlening in staat stelt om intensief samen te werken.

- Als een klant geen achterstanden heeft op de hypotheek maar wel onderwaarde (het huis staat onder water) en gebruik gaat maken van de Wsnp (zie vraag 60) 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 door het huis alsnog of opnieuw in grote financiële problemen te komen.

44 Welke mogelijkheden hebben klanten met een vordering van het CJIB?

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, als er nog geen verhogingen zijn opgelegd. De vervaldatum voor de betaling van de beschikking mag nog niet zijn verlopen. De beschikking is de eerste brief die de klant over een boete ontvangt. 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 web-formulier dat te vinden is op www.cjib.nl.

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 stipt nagekomen. Als dat niet het geval is, kan alleen een professional (zoals een wijkteammedewerker) een vervolgzetzoek aan het CJIB doen;
- 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 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 CJIB bij de rechter een machtiging aanvragen om hem of haar te gijzelen. Gijzelen betekent dat de klant de gevangenis in moet.



Als het CJIB een machtiging tot gijzeling aanvraagt wordt de klant opgeroepen om naar de zitting te komen. Als er sprake is van betalingsonmacht (grote financiële problemen) is het 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. 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 dat je niet kunt betalen, 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) bemiddelen tussen de klant en het CJIB.

Tips

- Op de site www.cjib.nl kan de klant informatie vinden over de (on)mogelijkheden van betalingsregelingen. Ga naar 'Onderwerpen' en daarna naar 'Betalen van een boete of maatregel'.
- 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 maatwerk oplossing.
- 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).



Tabel 6 Incassobevoegdheden

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
90 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,-. 2 ^e vervaldatum niet verstreken. Eerdere betalingsregelingen stipt nagekomen.
Deurwaarder	Beslagvrije voet is niet beschikbaar	Gegevens doorgeven zodat beslagvrije voet wordt gecorrigeerd

8 Hoe is het stelsel van schuldhulpverlening 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 schuldplicht en vroegsignalering.



45 Wat is schuldhulpverlening?

Schuldhulpverlening omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden. Schuldhulpverlening bestaat uit de fasen schuldplicht, vroegsignalering, curatie in de vorm van schuldregelingen (al dan niet met kwijtschelding) en nazorg. De uitvoering van de schuldhulpverlening is in Nederland gereguleerd in drie wetten: de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnv) en de Wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap.

De Wgs schrijft aan gemeenten voor dat zij voorzien in passende ondersteuning bij schulden. Bij problematische schulden is dat in principe 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 vrijwillige basis aan een dergelijke schuldregeling mee. Om die reden wordt een gemeentelijke schuldregeling ook wel een minnelijke regeling genoemd. Als een schuldregeling (vooralsnog) 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 voorzieningen die (kunnen) vallen onder passende ondersteuning zijn: budgetcursus, budgetcoaching, budgetbeheer, ondersteuning door een vrijwilliger, inhouden en doorbetalen van vaste lasten enzovoort. Ook schrijft de Wgs voor dat de gemeente voorziet in schuldplicht en nazorg. De grote beleidsvrijheid van gemeenten 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 (zie ook vraag 45). 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

positief vermogen als voor mensen met (problematische) schulden. Mensen met een laag inkomen kunnen deze eigen bijdrage vergoed krijgen uit de bijzondere bijstand (zie vraag 65).

Leestips

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

46 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 (zie vraag 8) en het voorkomen van ontruiming en daaraan gerelateerde kosten⁸⁰. Uit ander onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening blijkt dat gemeenten opdraaien voor ruim de helft van de kosten waar schulden toe leiden⁸¹.

Tip

- De NVVK (branchevereniging 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. Frierson, 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

47 Wat is het verschil tussen een bewindvoerder Wsnp 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 schulddregeling te treffen.

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.

48 Mag een klant kiezen tussen een minnelijke en wettelijke schulddregeling?

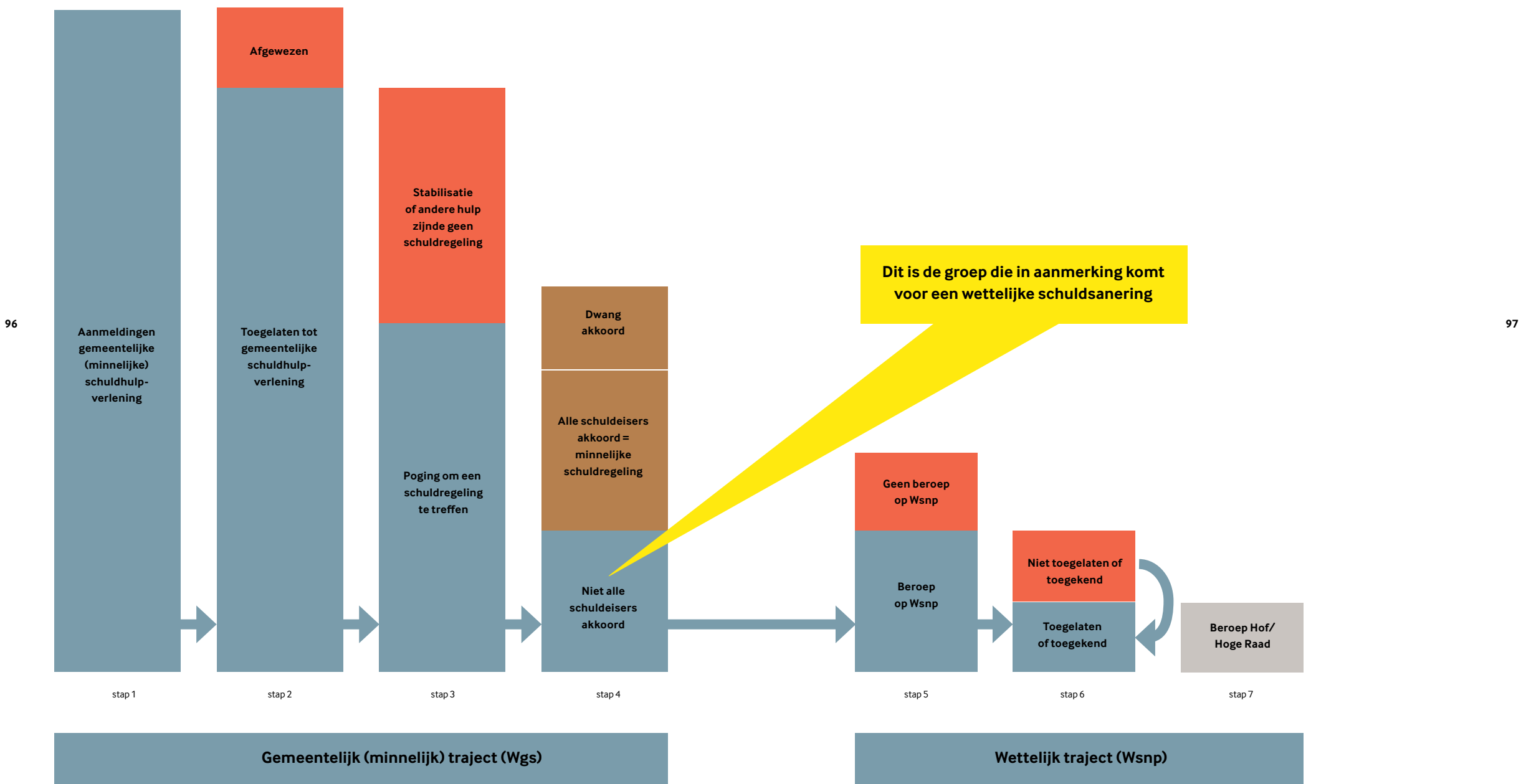
Het stelsel van schuldhulpverlening is zo ingericht dat de klant altijd eerst moet proberen om een minnelijke schulddregeling te treffen voordat hij bij de rechter-commissaris om een wettelijke schuldsanering mag vragen. Figuur 7 geeft de globale stappen van een traject voor een schulddregeling weer. In steeds meer gemeenten worden stap 1 en 2 uitgevoerd door een wijkteam. In die gemeenten is schuldhulpverlening een tweedelijnsvoorziening geworden.

49 Wat levert een schulddregeling voor de klant op?

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

- *Rust*. Als er eenmaal een schulddregeling is opgestart, valt 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 schulddregeling roeren schuldeisers zich vaak extra. Bereid de klant hierop voor, dan is het dragelijker voor hem om deze fase te doorstaan.

Figuur 7 Globale indeling van de stappen die een klant doorloopt bij een beroep op schuldhulpverlening



Gemeentelijk (minnelijk) traject (Wgs)

Wettelijk traject (Wsnp)



- *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 (zie ook vraag 33).

- 98
- *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 fraude-schulden).

50 Wat zijn problemen die klanten tegen kunnen komen in de aanloop van een schuldregeling?

Het doorlopen van een schuldregeling is een hele opgave. Een schuldenvrije toekomst is een belangrijke opbrengst, maar om daar te komen is 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.

51 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, zie 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 vijf 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 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.

52 Hoeveel 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 (zie vraag 33). 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 nog 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



53 Wat zijn de toelatingseisen voor gemeentelijke schuldhelpverlening?

De inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening op 1 juli 2012, was voor veel gemeenten de aanleiding om in hun beleid uitsluitingsgronden te introduceren. Voorbeelden van veel gehanteerde uitsluitingsgronden voor de verwijzing naar een schuldregeling zijn: een koophuis, het niet betalen van de vaste lasten in de afgelopen (drie) maanden of een scheidingsprocedure⁸². 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 schuldhelpverlening. Klijnsma heeft mensen die te maken hebben met een gemeente die uitsluitingsgronden hanteert, opgeroepen om naar de gemeenteraad, ombudsman of zelfs de rechter te gaan⁸³.

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-werk verkeer weg te doen of door relevante wijzigingen actief door te geven aan de schuldhelpverlening. 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 schuldregeling⁸⁴: 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 schuldhelpverlening;
- U betaalde de afgelopen drie maanden geen vaste lasten, *niemand* die al drie maanden geen vaste lasten heeft betaald komt in aanmerking voor schuldhelpverlening;
- U ligt in scheiding, *niemand* die in scheiding ligt komt in aanmerking voor schuldhelpverlening.

De impact van weigeringsgronden voor het gemeentelijk proces van schuldhelpverlening

De meeste gemeenten hebben uitsluitingsgronden opgenomen in hun schuldhelpverleningsbeleid. 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 staatssecretaris impliceert dat de gemeente in de intake van de schuldhelpverlening voortaan altijd een individuele verkenning moet doen naar de mogelijkheden om een schuldregeling te treffen. Als uitgangspunt geldt voor de intake 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 schuldhelpverlening de toegang tot schuldhelpverlening 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. Dit vloeit voort uit artikel 60c van de Participatiewet. Het college is namelijk verplicht om deze vorderingen en boetes te innen. Gemeenten hebben wel de mogelijkheid om de vordering tijdens de schuldregeling op te schorten of op te nemen 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 schuldhelpverlening; gemeenten kunnen hen ook in geval van fraude hulp bieden.

Leestips

- *Verzamelbrief aan gemeenten door staatssecretaris Klijnsma*, mei 2015
- Jungmann, N. Lems, E. Van Beek, G. Vogelpoel, F. Wesdorp, P. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties*, Hogeschool Utrecht, Utrecht

54 Moeten generalisten een formeel besluit over de toegang tot schuldhelpverlening nemen?⁸⁵

Op de uitvoering van de schuldhelpverlening 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. Maar 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: 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 situa-

ties moet de gemeente formeel dus ook een beschikking geven.

Moet er bij beëindiging van schuldhulpverlening ook een beschikking worden gegeven?
Het antwoord op deze vraag luidt positief. 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. Voorop staat altijd dat de gemeente rechtmatige besluiten neemt. In rekenkameronderzoek wordt de toepassing van de Awb bij schuldhulpverlening steeds vaker onderzocht.

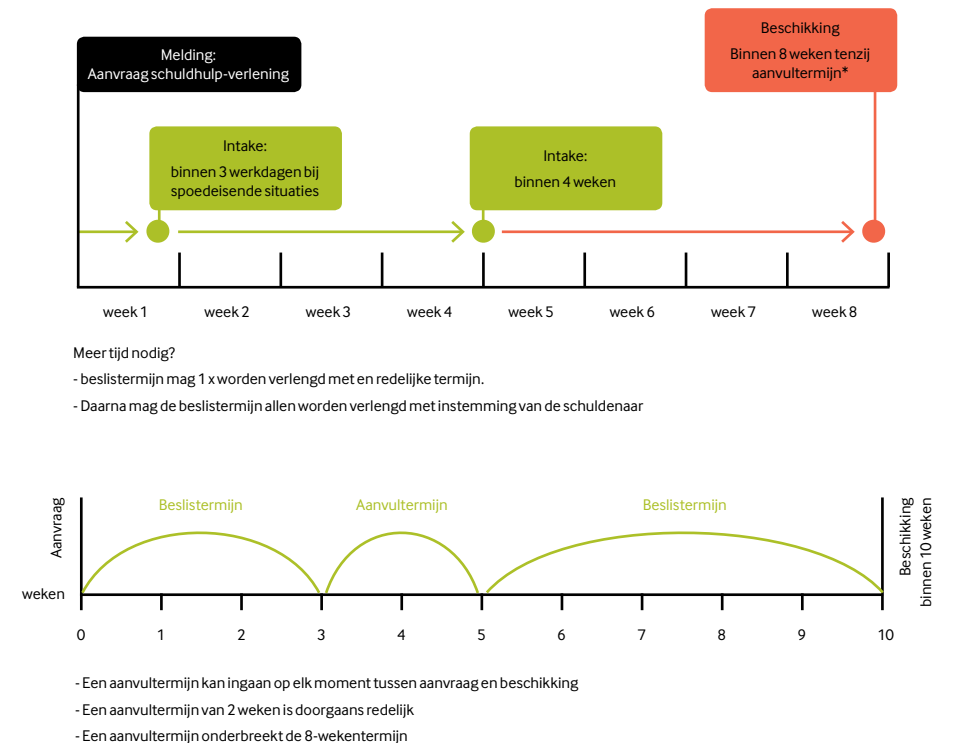
Aan welke termijnen is de uitvoering gebonden?

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.⁸⁶ 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-code), 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 8 Termijnen waar de uitvoering van schuldhulpverlening op grond van de Awb aan is gehouden



55 Hoe lang mag een minnelijk traject 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 (zie vraag 56). 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 doet⁸⁷. 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.

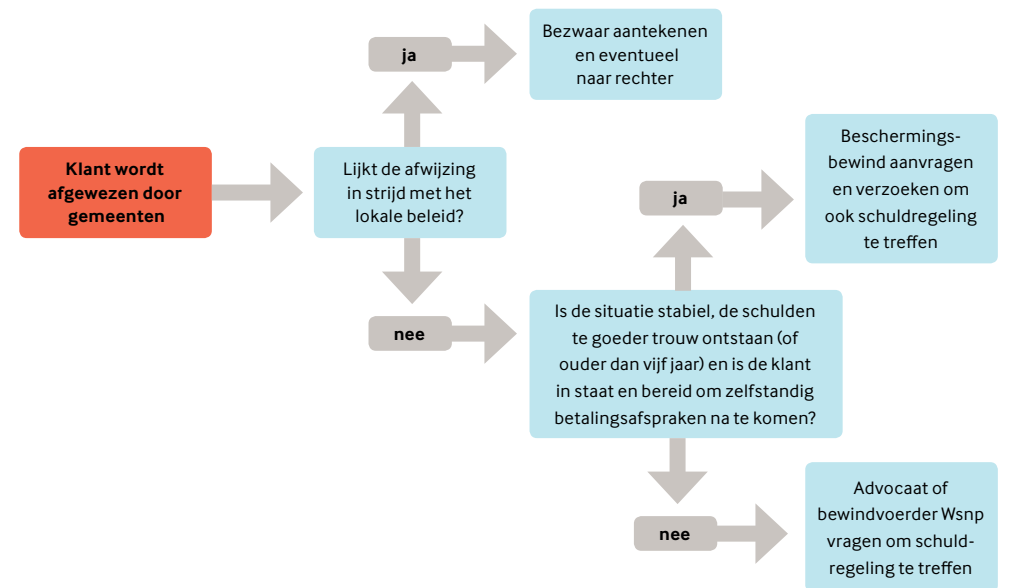
56 Welke alternatieven heeft een klant bij een afwijzing voor een gemeentelijke schuldregeling?

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 9 bevat een weergave van eventuele opties na een afwijzing.

57 Wat zijn de consequenties van uitval tijdens een schuldregeling?

Bij zowel minnelijke als wettelijke regelingen maakt ongeveer zeventig procent van de groep 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,

Figuur 9 Afwegingen en eventuele opties bij een afwijzing voor schuldhulpverlening
Bron: Eigen bewerking (2015)



de crediteuren hervatten hun incassoactiviteiten en doorgaans is er vooralsnog 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 hernieuwd beroep op een wettelijke schuldregeling doen.

58 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 schuldhulpverlening⁸⁸. 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 bedrijfje tegen dat schuldhulpverlening tegen betaling aanbiedt, meld dit bij de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). Hiermee wordt voorkomen dat ook andere klanten slachtoffer worden.

59 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 worden 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).

Wat levert de inzet van het moratorium op?

Het kost tijd om een schuldregeling te treffen. Maar als er bijvoorbeeld een ontruiming of afsluiting dreigt, dan heeft de schuldenaar geen tijd om af te wachten. In deze situaties kan de klant de rechter vragen om een moratorium. Als de rechtbank dat toekent, dan mag de ontruiming, afsluiting of opzegging in de eerstvolgende zes maanden niet plaatsvinden.

Na toekenning moet de schuldhulpverlening dus wel hard doorwerken om de schuldregeling voor elkaar te krijgen (en als dat niet lukt de verwijzing naar de Wsnp). Een moratorium wordt aangevraagd in combinatie met een verzoek om toelating tot de Wsnp.

Er zijn rechtbanken die de inzet van het moratorium alleen toestaan als er al geprobeerd wordt om een schuldregeling te treffen.

Wat levert de inzet van een voorlopige voorziening op?

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 bij hoge woonkosten (en de klant dus veel te weinig overhoudt, waardoor er nieuwe schulden ontstaan). De klant kan de rechter verzoeken om met een voorlopige voorziening zo'n besluit op te schorten.

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.

Wat levert de inzet van een dwangakkoord op?

Het kan ook voorkomen dat een enkele (grote) schuldeiser niet mee wil werken aan een minnelijke schuldregeling, maar daar geen goede argumenten voor heeft. In dat geval kan de klant gebruik maken van een dwangakkoord. Dit is een procedure waarin de klant aan de rechter vraagt om te beslissen dat de schuldeiser toch moet meewerken aan de minnelijke schuldregeling.

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.

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

Formeel dient de klant een verzoek om een 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 betrekking 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.

60 Wat zijn de toelatingseisen voor de Wsnp?

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.

Een mislukte poging om een minnelijke schuldregeling te treffen is in alle gevallen een vereiste voor toelating tot de Wsnp.

Andere voorwaarden die de rechter hanteert bij toelating zijn dat:

- De klant het leven dusdanig op orde heeft dat hij kan werken aan een schuldenvrije toekomst;
- De schulden te goeder trouw zijn 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.

61 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 10 De vier partijen die een klant kunnen toeleiden naar de Wsnp

Bron: Eigen bewerking (2015)





Gerrit Hendriks ©

9 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.

In oktober 2015 verschijnt er van de Hogeschool Utrecht een handreiking waarin de verschillende voorzieningen worden toegelicht. In die handreiking wordt per voorziening uitgebreider beschreven waar de voorziening in voorziet, wie de doelgroep is en wat aandachtspunten zijn bij de inzet van de betreffende voorziening.

62 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

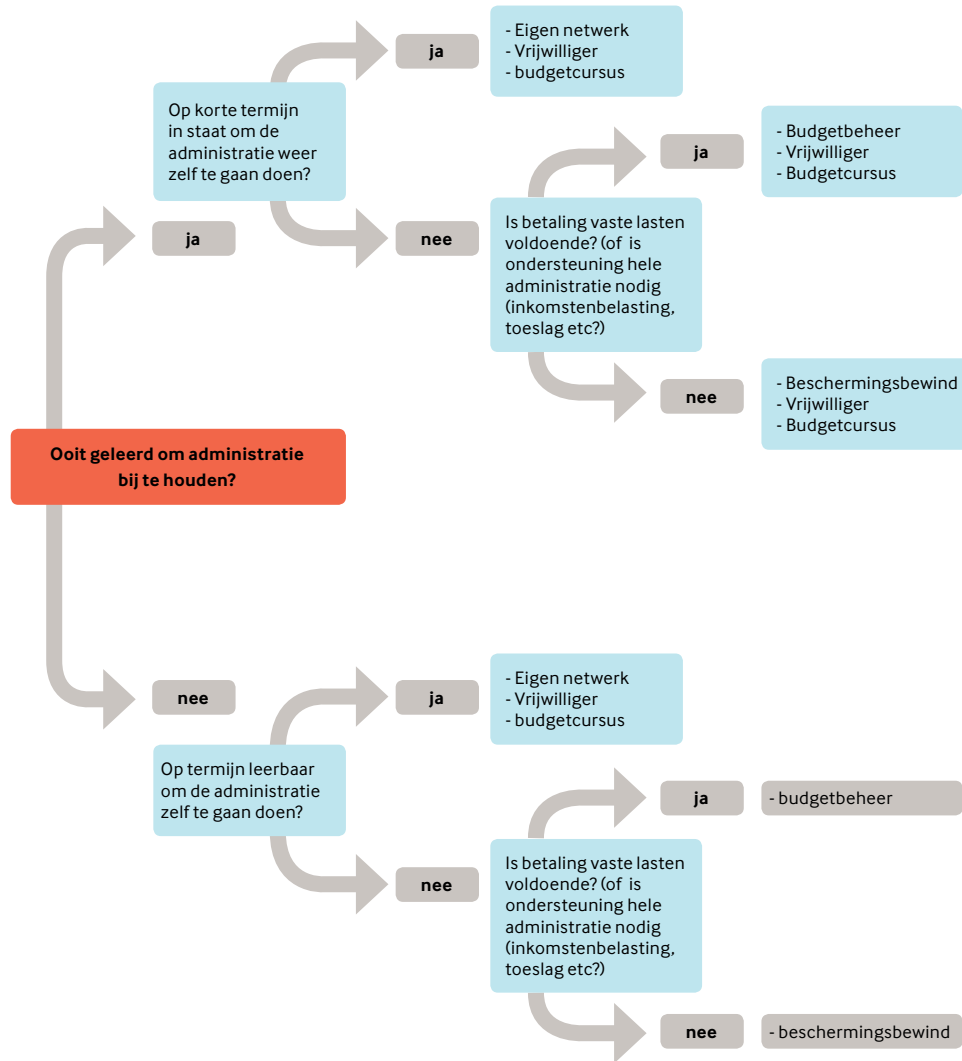
opgehouden. Om te bepalen welke voorziening het beste past zijn er drie vragen van belang:

- 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 12 bevat een bewerking van deze vragen waarbij wordt aangegeven wat de meest voor de hand liggende voorziening(en) is of zijn.

Figuur 11 Soort voorziening gerelateerd aan behoefte

Bron: Eigen bewerking (2015)



Tabel 7 Kenmerken administratievoorzieningen

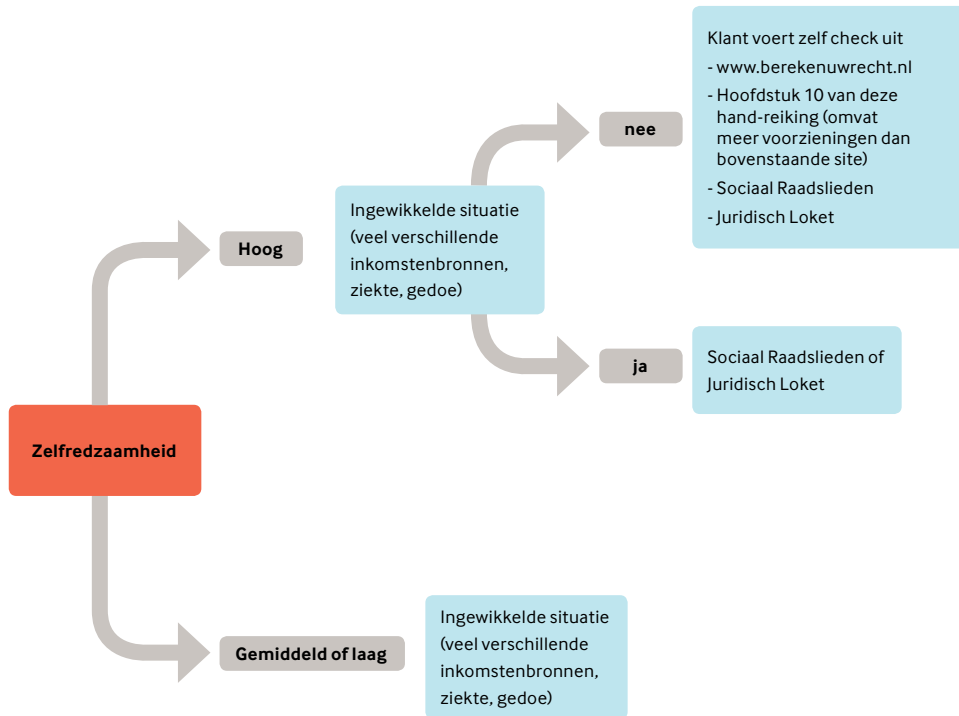
Voorziening	Doelgroep	Omschrijving activiteiten
Budgetcursus	Klanten die moeite hebben om hun administratie zelf bij te houden. Klanten leren onder meer om een budget te maken, te bezuinigen op uitgaven en ze leren op welke voorzieningen ze recht hebben.	Een budgetcursus wordt gegeven in een groep. Vaak 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.

63 Naar wie verwijs ik een klant voor een voorzieningencheck?

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. Figuur 12 bevat een overzicht van de afwegingen die je kunt maken om te bepalen wie de voorzieningencheck kan doen.

Figuur 12 Afwegingen naar wie een klant kan worden verwezen voor een voorzieningencheck
Bron: Eigen bewerking (2015)



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. Zie de volgende vraag voor meer toelichting.

64 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 klanten 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. Klanten met een inkomen tot 36.400 euro per jaar kunnen een beroep doen op gesubsidieerde rechtsbijstand. De advocaat wordt dan door de

overheid betaald. De klant betaald een eigen bijdrage die begint bij 196 euro en oploopt tot maximaal 823 euro. Klanten die gebruik maken van een wettelijk schuldsanering mogen in principe de laagste eigen bijdrage betalen.

Klanten met een hoger inkomen zijn aangewezen op een rechtsbijstandsverzekering.

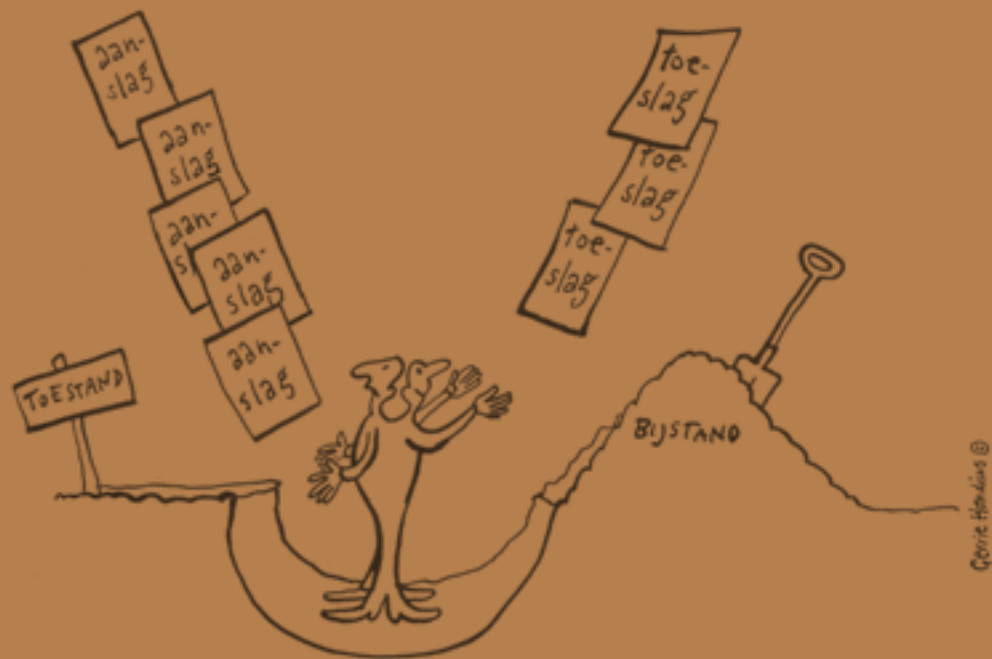
Het oplossen van een juridisch geschil over schulden is nadrukkelijk geen opdracht van de schuldhulpverlening.

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.

10 Welke voorzieningen kunnen klanten iets meer financiële ruimte bieden?

De inventarisatie van deze voorzieningen vond plaats in de zomer van 2015. Vanaf januari 2016 is het van belang om in het achterhoofd te houden dat bedragen of regels wat gewijzigd kunnen zijn. We hebben geen voorzieningen behandeld die binnenkort worden afgeschaft. Als naslagwerk over beschikbare voorzieningen zijn onderstaande vragen dus ook na januari 2016 goed te gebruiken. Medio volgend jaar verschijnt er op www.platform31.nl/kennisdossiers/schuldenenarmoede een digitale update van deze handreiking. In aanvulling op deze voorzieningen zijn er lokaal vaak nog andere voorzieningen beschikbaar zoals een lokale gemeentelijke kortingspas of een lokaal fonds.



65 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 inkomensvoorslag. Chronisch zieken en gehandicapten kunnen daarnaast in aanmerking komen voor compensatie van structureel hoge zorgkosten.



Tabel 8 Tegemoetkoming inkomen

Voorziening	Toelichting
Huurtoeslag • Over 2015 aan te vragen tot 1 september 2016	<ul style="list-style-type: none"> • 18 jaar of ouder en zelfstandige woonruimte (ingeschreven op woonadres) • Alleenstaand tussen 23 jaar en AOW-leeftijd <ul style="list-style-type: none"> - rekenuur tussen 229,64 euro en 710,68 euro (rekenuur is de kale huurplus een specifiek deel van de servicekosten) - inkomen maximaal 21.950 euro per jaar - vermogen maximaal 21.330 euro • Samenwonend tussen 23 jaar en AOW-leeftijd <ul style="list-style-type: none"> - huur tussen 229,64 euro en 710,68 euro - gezamenlijk inkomen maximaal 29.800 euro - vermogen maximaal 21.330 euro per persoon • Aanvragen via www.toeslagen.nl⁸⁹
Zorgtoeslag • Over 2015 aan te vragen tot 1 september 2016	<ul style="list-style-type: none"> • 18 jaar of ouder met Nederlandse zorgverzekering • Alleenstaand maximaal inkomen 26.316 euro per jaar (max. toeslag is 78 euro per maand) • Samenwonend maximaal 32.655 euro per jaar (max. toeslag is 149 euro per maand) • Aanvragen via www.toeslagen.nl
Individuele inkomens-toeslag	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

118

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.

66

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.

Tabel 9 Voorzieningen Belastingdienst

Voorziening	Toelichting
Heffingskortingen	<ul style="list-style-type: none"> • Dit zijn kortingen op de inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen. Er zijn meerdere heffingskortingen. Onder meer: algemene heffingskorting, arbeidskorting, werkbonus, inkomensafhankelijke combinatiekorting en jonggehandicapten-korting. • Wie aangifte inkomstenbelasting doet zorgt er zo voor dat hij gebruik maakt van alle heffingskortingen. Een alleenstaande ouder heeft bijvoorbeeld recht op een korting van 2.022 euro per jaar. Door geen aangifte inkomstenbelasting te doen kan de ouder dit bedrag mislopen. • Aanvragen via belastingaangifte.
Regeling specifieke zorgkosten (aftrekken ziektekosten van belastingen)	<ul style="list-style-type: none"> • In specifieke situaties kunnen klanten ziektekosten van de belastingen aftrekken. Aftrekbaar zijn kosten die niet voor vergoeding in aanmerking komen (door zorgverzekering of bijzondere bijstand). • Voorbeelden van ziektekosten die aftrekbaar zijn: kosten fysiotherapie of tandarts, behandelingen op voorschrift arts zoals revalidatie of geestelijke gezondheidszorg 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	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenten en waterschappen kunnen kwijtschelding bieden op afvalstoffenheffing, rioolheffing, onroerendezaakbelasting en waterschapsbelasting. • Gemeenten en provincies bepalen zelf tot welke inkomensgrens mensen recht hebben op kwijtschelding. • In het algemeen worden er vermogensgrenzen gesteld (vermogen in geld, overwaarde op een huis enzovoort zijn redenen om geen kwijtschelding te geven).

119

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.

67 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.

Tabel 10 Aanvulling tot bijstandsnorm

120

Voorziening	Toelichting
Aanvullende bijstand	<ul style="list-style-type: none"> • 18 jaar en ouder • Inkomen uit loondienst, maar verdiensten lager dan bijstandsnorm • Maximaal vermogen gezamenlijke huishouding of alleenstaande ouder 11.790,- euro of alleenstaande 5.895 euro (inclusief overwaarde eigen huis) • Aanvragen bij de eigen gemeente
Aanvullende toeslag UWV	<ul style="list-style-type: none"> • 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/Images/daarvan-kan-ik-niet-rondkomen-0115.pdf • Aanvragen op www.uwv.nl

Tabel 11 Inkomensvoorzieningen voor mensen met kinderen

Voorziening	Toelichting
Kinderopvangtoeslag <ul style="list-style-type: none"> • Binnen drie maanden na eerste dag gebruik aanvragen. Periode daarvoor wordt niet vergoed. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 5,48 tot 6,84 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 <ul style="list-style-type: none"> • Over 2015 aan te vragen tot 1 september 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Scholieren 18 jaar en ouder op vmbo, havo of vwo. • 2015 thuiswonend 111,53 euro per maand. • 2015 uitwonend 260,03 euro per maand • Aanvragen op www.duo.nl.

121

68 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. De tabel bevat een toelichting op drie andere voorzieningen.

69 Hoe kan mijn klant de alimentatie waar hij/zij 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 zijn⁹⁰.

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 daar bij de rechthebbende kosten voor in rekening te brengen. Voorwaarde om het LBIO in te schakelen is dat de alimentatieafspraken is vastgelegd in een rechterlijke uitspraak. De ex-partner die verzuimd heeft de alimentatie (tijdig) te betalen wordt een opslag in rekening gebracht.

Als de alimentatie niet door een rechter is bekrachtigd dan 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. Als zij een advocaat zoeken via het Juridisch Loket krijgen ze korting op de eigen bijdrage.

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 www.lbio.nl/kennisportaal/voorbeeldbrieven De calculator is te vinden op www.lbio.nl. Ga naar '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. De eis is dan doorgaans dat die bijstelling naar beneden noodzakelijk is om een schuldregeling te kunnen opstarten.

70 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 onder meer het stappenplan op www.eigenhuis.nl.
- Ook is het nuttig om te checken of de klant recht heeft op de woonkostentoeslag (zie vraag 42).

Waarop wijzen bij ontslag?

- Wijs klanten bij ontslag op het belang om te verkennen wat voor hen de gevolgen zijn 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.eigenhuis.nl;
- Ook is het nuttig om te checken of de klant recht heeft op de woonkostentoeslag (zie vraag 42).

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 www.rijksoverheid.nl. Ga naar 'Onderwerpen', en dan naar 'Familie, jeugd en gezin'. Ga daarna naar 'Overlijden en erven'.
- 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.eigenhuis.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.



Voorzieningentabel

Voorziening Probleem	Budget- coach / budget- beheer	Bescher- mings- bewind	Sociaal raadsliden **	Juridisch loket *	Maatschap- pelijk werk
Gebrek overzicht inkomsten en uitgaven					
Niet in staat zelf inkomsten en uitgaven te beheersen					
Vermoeden niet-gebruik voorzieningen					soms
Vermoeden van gebreken in berekening beslagvrije voet					
Overheid of deurwaarder gedraagt zich niet zoals zou moeten					
Budget te krap door hoge afbetaling(en)					
Budget te krap om van te leven als gevolg van schulden					
Klant heeft niet genoeg te eten als gevolg van beslagen en aflossingen					
Dreiging ontruiming, afsluiting water en/of energie					
Klant is afgewezen voor gemeentelijke schuldhulpverlening					

124

** Let op inkomensgrens: alleenstaand < €20.000, geregistreerd partners of gehuwden €40.000.

* Let op inkomensgrens bepaalt recht op hulp anders advocaat

Maatje / vrijwilliger	Gemeente- lijke schuld hulpverle- ning	WSNP	Voedselbank	Nationale ombudsman	sites
					www.nibud.nl
					www.nibud.nl
					www.berekenuwrecht.nl
					www.zelfjeschuldenregelen.nl
					www.kbvg.nl
					www.zelfjeschuldenregelen.nl
					www.zelfjeschuldenregelen.nl
					www.voedselbanknederland.nl

125

Over de auteurs

Dr. Nadja Jungmann is lector Schulden en incasso aan de Hogeschool Utrecht en adviseur bij het Gilde Vakmanschap. Ze is gepromoveerd op het onderwerp schuldhulpverlening en voerde in de afgelopen jaren opdrachten uit voor diverse ministeries, gemeenten, rekenkamers en uitvoerende organisaties zoals Volkskredietbanken. Zij is in Nederland een autoriteit op het gebied van schuldhulpverlening, zo blijkt uit de vele projecten die zij op dit terrein heeft uitgevoerd, de vele congressen waar ze spreekt en de ruim 50 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 de afgelopen periode heeft zij diverse wijkteams ondersteund om mensen met financiële problemen op een effectievere wijze te begeleiden.

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.

Drs. Gejo Duinkerken is adviseur bij en medeoprichter van het Gilde Vakmanschap en eigenaar van De Gouden Knop BV. Hij was de medeoprichter van Radar Advies en als projectleider verantwoordelijk voor diverse landelijke projecten op het terrein van handhaving en ketensamenwerking. Hij voerde opdrachten uit voor diverse gemeenten, ministeries en ZBO's. Binnen het Gilde is Gejo vooral actief in het geven van trainingen, het uitvoeren van werkplaatsen en borgingstrajecten.



Noten

- 1 Westhof, F. Tom, M. (2014) *Monitor betalingsachterstanden 2014*. Panteia, Zoetermeer
- 2 Kerckhaert, A.C., De Ruig, L.S. (2013) *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Panteia, Zoetermeer
- 3 Madern, T. E. (2015) *Op weg naar een schuldevrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Drukkerij Wilco. Amersfoort
- 4 Kerckhaert, A.C., De Ruig, L.S. (2013) *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Panteia, Zoetermeer
- 5 Madern, T. Van der Schors, A. (2012) *Kans op financiële problemen*. Nibud, Utrecht
- 6 Van der Schors, A. (2015) *Minder geld. Hoe huishoudens omgaan met een inkomensdaling*. Nibud. Utrecht
- 7 BKR (2015) *Kredietbarometer*. BKR, Tiel
- 8 Kerckhaert, A.C., De Ruig, L.S. (2013) *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Panteia, Zoetermeer
- 9 Warnaar, M. Van Gaalen, C. (2012) *Een referentiebuffer voor huishoudens. Onderzoek naar het vermogen en het spaargedrag van Nederlandse huishoudens*. Nibud, Utrecht
- 10 Madern, T. Van der Burg, D. (2012) *Geldzaken in de praktijk*. Nibud, Utrecht
- 11 Westhof, F. Tom, M. (2014) *Monitor betalingsachterstanden 2014*, Panteia, Zoetermeer Kerckhaert, A.C., De Ruig, L.S. (2013) *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Panteia, Zoetermeer
- 12 Mc Kinsey & Company (2015) *Debt and (not much) deleveraging*. Mc Kinsey Global Institute
- 13 <https://www.rabobank.nl/particulieren/hypotheek/minder-huizen-onder-water/>
- 14 Westhof, F. Tom, M. (2014) *Monitor betalingsachterstanden 2014*. Panteia, Zoetermeer
- 15 UWV (2015) *Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden*.
- 16 Houwing, H. Guiaux, M. (2015) *Schuldenproblematiek onder uitkeringsgerechtigden*. UWV Kennisverslag 2015-1 p.28 Guiaux, M, Houwing, H.(2014) *Schulden en armoede bij uitkeringsgerechtigden*. UWV Kennisverslag 2014-1, p. 37
- 17 Nibud (2010) *Zonder werk: de financiële gevolgen van werkloosheid*. Nibud, Utrecht
- 18 Jungmann, N. Van Geuns, R. Kruis, G. (2012) *Schuldhelpverlening loont!* Hogeschool Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam
- 19 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.
- 20 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>
- 21 Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D.(2012) *Schuldhelpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Nibud, Utrecht
- 22 Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D.(2012) *Schuldhelpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Nibud, Utrecht p 8
- 23 <http://nos.nl/artikel/406325-meer-steun-werkgever-bij-schulden.html>
- 24 Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D.(2012) *Schuldhelpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Nibud, Utrecht p 13
- 25 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
- 26 Madern, T (2014) *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Nibud
- 27 Munster, E. Zier, U., Ruger, H. Letzel, S. (2013) *Over-indebtedness, health and social network*. In: Backert, W. Block-Lieb, S. Niemi, J. (2013) *Contemporary issues in consumer bankruptcy*, Peter Lang foundation, Frankfurt am Main





28 Munster, E. Zier, U., Ruger, H. Letzel, S. (2013) *Over-indebtedness, health and social network*. In: Backert, W. Block-Lieb, S. Niemi, J. (2013) *Contemporary issues in consumer bankruptcy*. Peter Lang foundation, Frankfurt am Main. Jenkins, R. Bhugra, D. Bebbington, P. Brugha, T. Farrell, M. Coid, J. Fryers, T., Weich, S. Singleton, N. Meltzer, H. (2008) *Debt income and mental disorder in the general population*. In: Psychological medicine. Nr 38 1485-1493 Cambridge University Press. Jessop, D.C., Herberts, C., Solomon, L. (2005) *The impact of financial circumstances on student health*. In: British Journal of Health Psychology. Vol 10, nr 3, pp 421-439

29 Jungmann, N. Lems, E. Vogelpoel, F. Van Beek, G. Wesdorp, L.P. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties*. Hogeschool Utrecht, Utrecht. Jungmann, N. Van Geuns, R. Kruis, G. (2012) *Schuldhulpverlening loont!* Hogeschool Utrecht/ Regioplan, Utrecht/Amsterdam

30 Ochsmann, E.B., Rueger, H., Letzel, S., Drexler, H., & Munster, E. (2009). *Over-indebtedness and its association with the prevalence of back pain*. BMC Public Health, 9, 451. doi:10.1186/1471-2458-9-451.

31 Drentea, P. (2000). *Age, debt and anxiety*. Journal of Health and Social Behavior, 41(4), 437–50

32 Rueger, H. Weishaar, H. Ochsmann, E. Letzel, S. Munster, E. (2013) *Factors associated with self-assessed increase in tobacco consumption among over-indebted individuals in Germany: a cross-sectional study*. Substance Abuse Treatment, Prevention, and Policy 2013, 8:12

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

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

35 <http://www.ad.nl/ad/nl/4560/Gezond/article/detail/4098356/2015/07/10/Patient-mijdt-zorg-om-kosten-van-eigen-risico.dhtml>

36 <http://nos.nl/artikel/2007100-eigen-risico-zorg-vaak-niet-meer-te-betalen.html>

37 Oortwijn, W. Adami, S. Wilkens, M. e.a. (2011) *Evaluatie naar het verplicht eigen risico*. Ecorys Remmerswaal, M., Douven, R. Besseling, P. (2015) *Toelichtingen op effecten van de eigen betalingen in de zorg*. CPB

38 Beantwoording van de vragen van het Kamerlid Klever over patiënten die zorgmijden vanwege het eigen risico (ingezonden 13 juli 2015)

130

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

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

41 Bregman, R., *Waarom arme mensen domme dingen doen*. In: De Correspondent, 17 december 2013.

42 Feinberg, C., (2015), *The science of scarcity; a behavioral economist's fresh perspectives on poverty*. in: Harvard 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

43 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.

44 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

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

46 Center on the developing child (2011), *Building the brain's 'air traffic control' system: how early experiences shape the development of executive function*. Harvard University

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

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

49 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.

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



51 Loesje: Aan het eind van m'n geld houd ik altijd een stukje maand over.

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

53 Babcock, B., (2014), *Using brain science to design new pathways out of poverty*. CWU, Boston.

54 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.

55 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 potentiële niveau dat een klant kan bereiken met hulp van betrokken anderen. In de Engelstalige literatuur wordt deze leerstrategie ook wel scaffolding genoemd.

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

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

58 In de Verenigde Staten zijn inmiddels aan de ZRM verwante tools ontwikkeld waarmee de situatie van klanten inzichtelijk wordt gemaakt. Een mooi voorbeeld is 'the bridge to self sufficiency' van CWU in Boston dat gekoppeld is aan een vorm van intensieve coaching die mobiliteitsmentoring wordt genoemd www.liveworkthrive.org.

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

60 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 fulfilling prophecy.

61 www.decorrespondent.nl/511/Waarom-arme-mensendomme-dingen-doen/

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

63 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.

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

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

66 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?'

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

68 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.

69 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

70 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

71 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

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

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

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

131



- 75 Wesdorp, P. (2012), *Werkwijzer groepsgewijs werken met klanten*. Utrecht: Divosa, pp. 12.
- 76 Met dank voor de bijdrage van Maarten Werksma van BSenF.
- 77 Met het wetsvoorstel 'verbetering wanbetalersmaatregelen' wordt artikel 18 onderdeel d aangepast. Onder andere de volgende tekst komt daarin: "c. door tussenkomst van een schuldhulpverlener als bedoeld in artikel 48 van de Wet op het consumentenkrediet een overeenkomst als bedoeld in artikel 18c, tweede lid, onderdeel d, is gesloten, door diens tussenkomst een buitengerechtelijke schuldregeling tot stand is gekomen waarin, naast de verzekeringnemer, ten minste zijn zorgverzekeraar deelneemt, of de zorgverzekeraar met de verzekeringnemer een betalingsregeling is overeengekomen".
- 78 Zie www.gezondverzekerd.nl
- 79 Deze paragraaf is tot stand gekomen dankzij de ondersteuning van Barbara Grotzinger van de kredietbank Den Haag
- 80 Jungmann, N. Van Geuns, R. Kruis, G. (2011) *Schuldhulpverlening loont!* Hogeschool/Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam
- 81 Aarts, L. Douma, K. Frierson, R. Schrijvershof, C. Schut, M. (2011) *Kosten en baten van schuldhulpverlening*. Public Economics, Den Haag
- 82 Jungmann, N. Lems, E. Van Beek, G. Vogelpoel, F. Wesdorp, P. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties*. Hogeschool Utrecht, Utrecht
- 83 <http://nos.nl/artikel/2035588-gemeente-doeet-te-weinig-voor-mensen-met-schulden.html>
- 84 Verzamelbrief gemeenten 2015-1 <http://www.gemeenteloket.minszw.nl/dossiers/werk-en-inkomen/participatiewet-en-quotumregeling/nieuwsberichten/eerste-verzamelbrief-2015-verstuurd.html>
- 85 Met dank voor de bijdrage van Monique van Buren en Charlotte van Mourik van de Hogeschool Utrecht
- 86 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.



- 87 Jungmann, N. Kruis, G. (2014) *Het verhaal achter de cijfers. De doorstroming van de minnelijke schuldhulpverlening naar de wettelijke schuldsanering*. HU/Regioplan, Utrecht/Amsterdam
- 88 http://wetten.overheid.nl/BWBR0004815/geldigheidsdatum_22-07-2015#HoofdstukV_Artikel47
- 89 Onder vermogen wordt verstaan: www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/priverve/mogen_en_aanmerkelijk_belang/vermogen/vermogen
- 90 Dijksterhuis, B. Vels, N. (2011) *HvA-LBIO rapport alimentatieberekening. Onderzoek naar de mening van mensen over de berekening van kinderalimentatie*. HvA Amsterdam



Colofon

Een samenwerking van

PLATFORM31

Platform31

Postbus 30833
2500 GV Den Haag

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



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

VNG

Vereniging van Nederlandse
Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag

070-373 83 93
informatiecentrum@vng.nl
www.vng.nl

Uitgave

Platform31

Auteurs

Dr. Nadja Jungmann
(Hogeschool Utrecht)
Drs. Peter Wesdorp
(Gilde Vakmanschap)
Drs. Gejo Duinkerken
(Gilde Vakmanschap)

Eindredactie

Drs. Ilse Crooy, *Griffel & Bok*

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.

Beeld

Omslag: Hollandse Hoogte

Cartoons: Gerrie Hondius

Grafisch ontwerp

De Jongens Ronner, Rotterdam

Opmaak

Griffel & Bok, Den Haag

Druk

Platform P, Rotterdam
Oplage: 1.100

September 2015, © Platform31
ISBN 978-94-91711-33-6



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 schuldhelpverlening 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?

Wethouders, beleidsmedewerkers en generalisten vinden daarnaast in deze handreiking een toelichting op de verwevenheid van schuldenproblematiek met andere levensdomeinen. Ook wordt aan de hand van recent wetenschappelijk onderzoek uitgelegd hoe schulden het gedrag van mensen beïnvloeden. Hoe het komt dat mensen met financiële problemen bij de dag gaan leven en waarom de kwaliteit van hun besluitvorming flink afneemt. 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.

ISBN 978-94-91711-33-6



9 789491 711336

uitgave

__PLATFORM31__