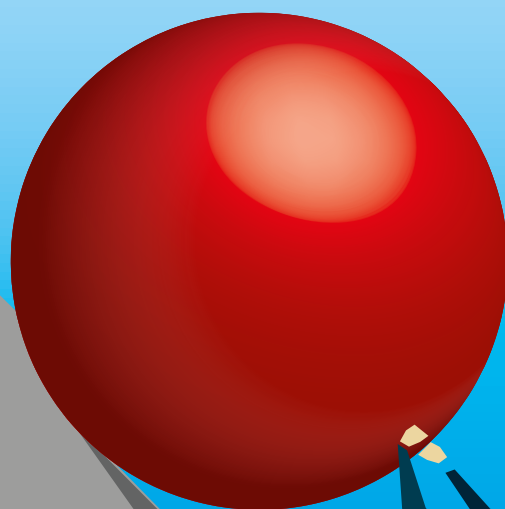


2015

SCHULD



Geen mensen uitsluiten van hulp

Wegblijven van 'eigen schuld, dikke bult'

Preventie: gedrag beïnvloeden

3 Schuld?**4 Hoe en bij wie ontstaan schulden?**

Schulden zijn niet alleen een zaak van mensen met een laag inkomen. Eigenlijk kunnen schulden alle inkomensgroepen treffen. Waarom komt de een wel in de schulden en de ander niet?

**6 Stand van zaken: oplossing van schulden?**

Wie eenmaal schulden heeft, komt er niet zo gemakkelijk uit. Het is lastig maar niet onmogelijk om een grote schuld kwijt te raken. Een overzicht van de bestaande (on)mogelijkheden.

**9 Mensen niet uitsluiten'**

Veel gemeenten besteden hun schuldhulpverlening uit aan een organisatie voor wie dat het dagelijks werk is. Zo ook in Almere. Daar verzorgt PLANgroep het hele traject. Ellen Karstens is betrokken bij dit proces.

11 Geen 'eigen schuld, dikke bult'

Schulden hebben kan op allerlei manieren worden bekeken. Vanuit de persoon zelf of vanuit de maatschappij.

**14 Schuldhulpverlening: meer opbrengsten dan kosten**

In vijf gemeenten is onderzoek gedaan naar de kosten en opbrengsten van de schuldhulpverlening. Het blijkt dat schuldhulpverlening in alle situaties loont.

16 De valkuilen van schuldhulpverlening**19 Schuldpreventie: gedrag beïnvloeden**

Alleen door gedrag te veranderen kunnen nieuwe schulden worden voorkomen.

**21 Oog voor mensen**

Schulden vragen om meer dan alleen oplossingen: kijken naar mensen.

24 Het spel en de knikkers**Colofon**

LCR
Postbus 95966
2509 CZ Den Haag
070 349 9790
info@lcr-suwi.nl
www.landelijkeclienraad.nl

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) brengt jaarlijks een e-magazine uit. Het Schuldenmagazine is een eenmalige uitgave en is bedoeld om informatie te geven over schulden en schuldhulpverlening, maar ook om cliëntenraden aan te zetten de schuldhulpverlening in hun gemeente verder te verbeteren.

Redactie

Landelijke Cliëntenraad
Else Roetering, Branko Hagen

Conceptontwikkeling, coördinatie, teksten en (eind)redactie
Rietje Krijnen

Corrector

Landelijke Cliëntenraad
Barbara Bosman

Vormgeving

Wil Scholten

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Overname van artikelen alleen na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de uitgever én de auteur, en met bronvermelding.

Maart 2015

Schuld?

De cijfers zijn verbijsterend. Ongeveer 700.000 mensen zitten in een problematische schuldsituatie en ruim een miljoen loopt serieus risico om daarin terecht te komen.

Als het niet zo pijnlijk zou zijn om met schulden te moeten leven, lijkt het alsof schulden 'hip' zijn. De programma's waarin gezinnen met betalingsachterstanden en dreiging van deurwaarders kampen, schieten als paddestoelen uit de grond. Het lijkt hierdoor alsof schulden zijn veroorzaakt door de financiële crisis. Dat is maar deels het geval. Een groot deel van de schulden bestond al. Schulden kunnen wel zijn verergerd of moeilijker op te lossen zijn.

Aandacht voor schulden is er wel. De oplossing is vaak niet zo eenvoudig, omdat de onderliggende problemen meestal erg van elkaar verschillen. Schulden zijn van alle tijden. Wie heel weinig geld heeft, komt al snel in de problemen als de wasmachine stuk gaat. Dat geldt voor alle mensen die op het minimumniveau zitten: er is eenvoudigweg geen rek. Is er meer geld en kan iemand verleidingen niet weerstaan, dan kunnen achterstallige betalingen zich ook opstapelen. Door bij onverwachte verlaging van inkomen door bijvoorbeeld verlies van baan of arbeidsongeschiktheid verdwijnt de balans tussen inkomsten en vaste lasten. En tenslotte zijn er mensen die simpelweg weinig zicht hebben op hun inkomsten en uitgavenpatroon, of denken dat het 'wel weer goed komt'. Tot die laatste groep behoren onder andere de mensen die minder te besteden hebben door de crisis én ook een groeiende groep jongeren die weinig besef hebben van geld.

Schulden spelen zich niet alleen af op het terrein van werk en inkomen, maar ook bij welzijn, gezondheid en jeugdzorg. Schulden zorgen voor kopzorgen en stress. Hierdoor functioneren mensen vaak slechter en kan zelfs hun IQ met meer dan 10 punten



dalen. Mensen die langdurig van weinig geld moeten rondkomen, lopen ook tegen allerlei andere problemen aan, zoals sociale uitsluiting. Daar komt bij dat schulden een ernstige belemmering vormen voor re-integratie en het functioneren op de werkplek.

De vraag hoe de schuldenproblematiek aan te pakken is, wordt steeds urgenter. Vooral als gekeken wordt naar de verschillende achtergronden van de mensen die schulden hebben. Vriend en vijand is het erover eens dat preventie een van de peilers is: het voorkomen van (het oplopen van) schulden is belangrijk. Waar discussie over bestaat, is wat er moet worden gedaan als de schulden echt grote vormen aannemen. Het blijkt het beste voor zowel de mensen die het betreft als voor de samenleving om ook die situaties op te lossen. Maar hoe? En als het is opgelost: hoe is te voorkomen dat mensen opnieuw in de schulden terecht komen?

In dit Schuldenmagazine geven we een overzicht van de 'soorten' schulden die er zijn en de groepen mensen over wie het gaat. We kijken naar de achtergronden van de schulden en de wegen om oplossingen te vinden. Gemeenten spelen een belangrijke rol in dit geheel. Zij zijn de poortwachters die kunnen zorgen voor een impuls of voor frustratie. Cliëntenraden kunnen veel betekenen in deze situatie. De informatie is dan ook vooral bedoeld om ervoor te zorgen dat cliëntenraden met hun adviezen verschil kunnen maken.

Hoe en bij wie ontstaan schulden?

De aandacht voor schulden is de laatste jaren explosief toegenomen. Het is niet alleen een zaak voor mensen aan de onderkant van de samenleving, maar het kan iedereen treffen. Daarom is het van belang om vooral te kijken naar de achtergronden. Hoe ontstaan schulden en met welke problemen krijgen schuldenaren te maken?

Het aantal mensen dat zich meldt bij de schuldhelpverlening in hun gemeente is vanaf 2008 elk jaar gestegen. De Monitor Betalingsachterstanden 2014 van het ministerie van Sociale Zaken laat zien dat het aantal huishoudens met een vorm van betalingsachterstand is gestegen tot 32,1%

IQ daalt door langdurige schulden

Wetenschappelijk onderzoek van de universiteiten van Harvard en Princeton hebben aangetoond dat door de stress die optreedt bij langdurige schulden het IQ tot 13 punten kan dalen. Daardoor wordt het steeds moeilijker om weloverwogen lange termijn-beslissingen te nemen.

van alle huishoudens. Dan gaat het om 2,3 miljoen huishoudens. Als verder naar de cijfers wordt gekeken dan is te zien dat er een toename is van allerlei soorten achterstallige betalingen, zoals aan de Belastingdienst, ziektekostenverzekering, hypotheek of huur. Het open-

staande bedrag is niet of nauwelijks toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Het blijkt dat meer mensen geld lenen bij familie, vrienden of kennissen. Ook andere leningen zijn toegenomen. Schulden op creditcards zijn ook gestegen.

Welke mensen?

De vraag is dan: om welke mensen gaat het precies. De stijging van problematische schulden wordt vaak toegewezen aan de crisis. Daardoor zouden meer mensen hun baan verliezen, leveren huizen bij verkoop een stuk minder op waardoor restschulden ontstaan en kunnen openstaande rekeningen niet meer worden betaald. Dat is maar deels het geval.

De huishoudens die te maken hebben met de grootste betalingsachterstanden zijn vooral alleenstaanden met kinderen en mensen in de lage inkomensgroepen waaronder dus ook arbeidsongeschikten en werklozen. Niet-westerse allochtonen blijken vaak in de rode cijfers te belanden. Betalingsachterstanden doen zich ook voor bij groepen met meer inkomen, 65-plussers, samenwonenden en gehuwden met kinderen. Bij deze laatste groep gaat het om een bepaald type betalingsachterstand zoals creditcardschulden, doorlopende kredieten of persoonlijke leningen. Vooral die laatste groep is gegroeid en dat is een rechtstreeks gevolg van de economische crisis. Het voorzichtige economische herstel dat de overheid heeft aangekondigd is (nog) niet terug te zien in de afname van schulden. De NVVK (vereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren) meldde vorig jaar dat de gemiddelde schuld van mensen die zich melden bij de schuldhelpverlening in de gemeente is gestegen van 33.500 tot 37.700 euro.

Een paar groepen

Grofweg zijn de mensen die met schulden kampen in te delen in een aantal groepen:

1. Mensen die structureel lage inkomsten hebben en de gestegen lasten niet kunnen betalen.
2. Mensen die een lager inkomen hebben gekregen en daardoor niet meer aan alle financiële verplichtingen kunnen voldoen.

De rol van de overheid bij schulden

De overheid maakt het niet gemakkelijker. Bij de aanvraag van een bijstandsuitkering moeten mensen onder 27 jaar 4 weken wachten. Sommige gemeenten passen dit, in strijd met de wet, ook voor mensen ouder dan 27 jaar toe. De 'fraudewet' heeft mensen eveneens in de problemen gebracht. Terwijl het helemaal niet om fraude handelde maar een vergissing of het iets te laat melden van een verandering. Mensen zijn geconfronteerd met onverwachte hoge boetes en terugbetalingen. Mensen met wisselende inkomsten en een laag inkomen worden jaarlijks geconfronteerd met herberekening van toeslagen. Bij een iets hoger inkomen dan het 'peiljaar' leidt dat tot het vaststellen van lagere toeslagen met als gevolg terugvorderingen. Het toeslagensysteem is funest bij wisselende inkomsten in combinatie met een laag inkomen.

3. Mensen die het moeilijk vinden om zich aan te passen aan een nieuwe financiële situatie.
4. Mensen die geen of onvoldoende zicht hebben op hun financiën en uitgavenpatroon.

Een aantal kenmerken komt bij alle schuldenaren in meer of mindere mate terug. Zoals de weg niet kennen in het woud van regels waardoor ze in de problemen komen. En dan is er ook nog een groep die geen vaardigheden heeft of zich weinig bewust is van de risico's van financiële problemen en denkt dat er ooit wel een keer een oplossing komt. Dit komt niet alleen voor bij laagopgeleiden en is terug te zien in alle lagen van de bevolking.

Andere problemen

Over het algemeen komen financiële problemen niet alleen. Maar liefst een op de drie schuldenaren kampt ook met andere moeilijkheden. Dan kan het gaan om gezondheidsproblemen, sociale of psychische problemen. Het hebben én houden van schulden werkt vaak nog eens als een soort turbo: alle andere problemen verergeren. Zo is te zien bij mensen die ernstige schulden hebben dat ze meer gestresst raken. Doordat ze meer last hebben van stress komen ze minder snel aan een baan. En door het ontbreken van een baan komt een oplossing voor schulden niet sneller dichterbij. Stress is bovendien een factor die een grote rol speelt bij het ontstaan van langduriger lichamelijke of psychische klachten. ◀



Stand van zaken: oplossing van schulden?

Wie eenmaal hoge schulden heeft, komt er niet zo gemakkelijk uit. Het vergt veel van mensen om een grote schuld kwijt te raken. Wat zijn tot op heden de mogelijkheden en waar vallen er gaten?

Wie schulden heeft, kan de problemen op verschillende manieren oplossen. Kleine schulden zijn vaak nog aan te pakken door zelf afspraken te maken met de schuldeisers. Een huur- of hypotheekachterstand kan langzamerhand worden weggewerkt, een zorgverzekeraar kan gevraagd worden om een spreiding van betaling van het eigen risico. Niets doen is altijd nadeliger. De schuldeiser kan boeterente gaan rekenen, incassobureaus of een deurwaarder inschakelen. Die kosten zijn voor de schuldenaar. Gemeenten hebben vaak coaches die ingezet kunnen worden bij het op orde brengen van een administratie. Er zijn verschillende

Haken en ogen

Afgemeten aan de cijfers is de gemeentelijke schuldhulpverlening succesvol. Deze cijfers vertellen heel veel niet. Het is niet duidelijk hoeveel mensen schuldenvrij worden, hoeveel mensen nog in een stabiele situatie moesten komen en hoeveel mensen niet in begeleiding zijn genomen. Uitvallers (en de reden daarvoor) vóór of net na de intake komen niet in beeld (waaronder ook zwerfjongeren en mensen met onregelmatige inkomsten). De wet wordt in juli 2016 geëvalueerd. Dan is een compleet beeld nodig om de omvang van de schuldenproblematiek te kunnen bepalen. De LCR ziet graag dat alle cijfers in beeld komen.

instanties die deze hulp ook bieden, zoals het maatschappelijk werk, de schuldhulpverlening van de gemeente of de Kredietbank. Een verhaal apart zijn de professionele coaches en bedrijven die zich opwerpen om schulden voor iemand op te lossen. Vaak verergeren zij de problemen omdat zij ook geld vragen voor hun diensten. Geld dat er gewoon niet is. Ook de kwaliteit van dienstverlening laat soms te wensen over. Er zijn professionals die zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet (NVVK) en dus betrouwbaar genoemd kunnen worden. Schaamte maakt het hebben van schulden extra moeilijk, omdat je moet toegeven dat je jezelf niet redt en dat iemand anders moet helpen. Vaak is dat de belangrijkste reden voor het laten oplopen van schulden zonder serieus in te grijpen.

Minnelijke traject

Zijn de schulden dermate opgelopen dat iemand er zonder hulp niet meer uitkomt, dan kan de schuldhulpverlening van de gemeente uitkomst bieden. Elke gemeente moet een aanbod hebben volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Wat precies wordt aangeboden, is per gemeente verschillend. De wet is erop gericht om mensen met problematische schulden op zo'n manier te helpen dat de armoede wordt bestreden en zij meer mogelijkheden krijgen om te participeren in het sociale en maatschappelijke leven. Er staan hoofdlijnen in wat de gemeente in elk geval moet regelen. Zo moet er binnen vier weken een antwoord komen op een verzoek. Is er sprake van een bedreigende situatie zoals huisuitzetting, afsluiten van energie of opzegging van de zorgverzekering dan moet de gemeente binnen drie werkdagen een gesprek aangaan. Richting de schuldeisers biedt de wet mogelijkheden om tijd te vragen voor een oplossing. Wie eerder in een schuldhulptraject heeft gezeten of wie

De dure scheiding

Het leven was ooit zonnig. Tenminste zo ziet Maria (49) het nu, één jaar na haar scheiding van Sander (47). Ze hadden beiden een goede baan en leefden riant. Kinderen zijn er nooit gekomen. In 2008 hadden ze een nieuw huis gekocht met een hoge hypotheek. In 2011 veranderde hun leven compleet. Hun relatie liep op de klippen. Maria verloor haar baan. Sander werd uitgekocht en dacht snel weer werk te hebben. Hij bleef geld uitgeven en keek al snel tegen een hoge schuld aan. Het huis is verkocht met een grote restschuld. Maria heeft inmiddels weer een nieuwe baan, maar moet de schulden die Sander in haar huwelijk heeft

gemaakt en de restschuld van het huis afbetalen. Inmiddels woont ze in een bescheiden flatje. Ze moet nog 10.000 euro afbetalen waarvoor ze een lening bij familie heeft afgesloten. Ze gaat niet op vakantie en is erg zuinig. Sander kijkt tegen een schuld aan van 58.000 euro. Hij blijft geld uitgeven, heeft nog altijd geen nieuwe baan, logeert bij vrienden en probeert door geld te lenen de deurwaarders op een afstand te houden. Doordat het regelen van de schulden zoveel tijd kost en komt hij nauwelijks aan solliciteren toe. Hij heeft nog altijd het idee dat het ooit nog wel goed komt.

heeft gefraudeerd, kan niet worden toegelaten. Hoe gemeenten de wet uitvoeren en wat de voorwaarden zijn die aan het begin van het traject worden gesteld, is niet strak geregeld. Er kunnen allerlei eisen worden gesteld. Iemand met eigen vermogen – een eigen huis – kan niet bij elke gemeente instromen. Ook motivatie is een veel gehoorde toelatingseis. Het ontbreken van voldoende of een vast inkomen is ook een reden om mensen niet tot de schuldhulpverlening toe te laten. Sommige gemeenten hebben lange wachtlijsten. Ook als de instroomeisen laag zijn, is het een hels karwei voor een schuldenaar om in dit zogenaamde minnelijke traject te voldoen aan de basale voorwaarden. Om een goede inschatting te maken, moeten er nu eenmaal allerlei documenten overlegd worden. Hoe hoog is het inkomen? Welke finan-

Ondersteuning bij het traject van schuldhulpverlening kan via verschillende wegen worden gegeven. Humanitas heeft een aanbod (niet altijd gratis) en in veel gemeenten bestaan Schuldhulpmaatjes (vrijwilligers) die begeleiding bieden. Via een werkgever kan eventueel een maatschappelijk werker worden ingeschakeld.



Tips voor cliëntenraden

1. Zorg dat de gemeente in het minnelijke traject een gratis coach ter beschikking stelt die samen met de schuldenaar de benodigde documenten bij elkaar haalt, zodat het traject kan worden gestart. Veel mensen zijn hiertoe zelf niet in staat.

2. Onderzoek wat de voorwaarden zijn om toegelaten te worden tot het bemiddelingstraject bij de gemeente. Strengere toelatingseisen leiden tot een grotere aantallen schuldenaren die met de problemen blijven zitten met alle gevolgen van dien. Versoepeling van de instroomseisen en betere begeleiding zorgen dat veel problemen voorkomen worden.

3. Het is belangrijk dat er wordt gewerkt aan gedragsverandering, omdat zonder verandering van gedrag een oplossing van het probleem vrijwel kansloos is.

4. Coachen bij het in kaart brengen van schulden én bij begeleiding daarna zodat er geen nieuwe schulden meer ontstaan.

5. Aandachtspunt bij de ondersteuning: professionals en vrijwilligers (ook mensen uit het eigen netwerk) die helpen bij het oplossen van problemen moeten ervoor zorgen dat iemand niet hulpelozer wordt, maar ook zelf aan de slag gaat.

6. Het is belangrijk dat er extra aandacht is voor mensen die zoveel problemen hebben met het omgaan met geld dat ze niet toegelaten worden tot de schuldhulpverlening of uit de schuldhulpverlening worden gegooid omdat ze weer schulden maken. Voor sommige mensen is structurele begeleiding noodzakelijk!

ciële verplichtingen zijn er? Welke schuldeisers zijn er? Hoe hoog zijn de schulden? Voor heel veel mensen is het absoluut te hoog gegrepen om dit boven tafel te brengen. In gemeenten waarin niet de helpende hand wordt geboden, vallen deze mensen dan ook meteen af.

De schulden verdwijnen daardoor niet. Integendeel: het risico dat de schulden nog verder oplopen is enorm groot. Met als gevolg dat iemand na verloop van tijd toch weer aanklopt bij de gemeente. En dan duurt het nóg langer voordat iemand van een schuld kan afkomen. De schuldhulpverlener probeert bij alle schuldeisers of er rek zit in

de afbetaling of dat de schuld kan worden verminderd. De schuldeisers moeten hiermee instemmen. Doen ze dat niet, dan kan bij de rechter worden gevraagd om een 'dwangakkoord': schuldeisers moeten dan wel akkoord gaan. De rechter doet dat lang niet in alle gevallen, want het belang van de schuldeiser kan ook groot zijn. De schuldeiser kan ook een dwangakkoord opgelegd krijgen. Tegen deze beslissing van de rechter kan de schuldeiser in hoger beroep gaan. Krijgt de schuldeiser gelijk, dan stopt het minnelijke traject.

Bij het minnelijke traject gelden verder geen verplichtingen voor zowel de schuldenaar of de schuldeiser(s). De schuldenaar kan er zo het bijltje bij neergooien als de oplossing hem te moeilijk lijkt. De gemeente heeft verder geen enkel middel om schuldenaar te dwingen om mee te doen. De enige weg die rest na het mislukken van een minnelijk traject is een verzoek om toelating tot de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (WSNP).

WSNP

Als het minnelijke traject mislukt, rest de WSNP. Keurt de rechtbank het verzoek tot wettelijke schuldsanering goed dan wordt een bewindvoerder aangesteld die controleert of alles volgens afspraak verloopt. De schuldenaar krijgt te horen wat het aflossingsbedrag is en hoe lang het traject om alle schulden af te lossen gaat duren. Meestal is dat drie jaar. Een deel van de inkomsten houdt de schuldenaar zelf om de maandelijkse rekeningen te betalen.

De rechtbank kan een verzoek voor schuldsanering afwijzen als er andere problemen zijn zoals onverantwoord koopgedrag, fraude of een misdrijf. Mensen komen ook niet voor schuldsanering in aanmerking als in de 10 jaar daarvoor al een traject is geweest. Aan het einde wordt besloten of er voldoende is 'gespaard' om alle schuldeisers af te lossen. Is dat niet gelukt dan kan de rechtbank overwegen of de rest van de schulden worden kwijtgescholden. Dat heet een 'schone lei'. ◀

Ellen Karstens van PLANgroep over schuldhulp in Almere

'Wij zijn er niet bij gebaat om mensen uit te sluiten'



Veel gemeenten hebben hun schuldhulpverlening uitbesteed aan een organisatie voor wie dat het dagelijks werk is. Zo ook in Almere. Daar verzorgt PLANgroep het hele traject. Ellen Karstens is één van de mensen die betrokken is bij dit proces.

Dat het traject van schuldhulpverlening geen pretje is, ziet Ellen Karstens bijna dagelijks. 'We proberen zoveel mogelijk aan preventie te doen in Almere. Maar we bereiken niet iedereen op tijd. Mensen die bij ons

komen, moeten echt een drempel over. Ze moeten aan zichzelf toegeven dat het mis is gegaan en dat ze het alleen niet redden. Dat is nogal wat.'

Financiële chaos

Almere kent geen instroomcriteria, maar wel gedragscodes. Zo wordt van mensen verlangd dat ze hun stukken aanleveren. Het is wel duidelijk dat veel hulpvragers dat niet kunnen. 'Een groot deel van de mensen heeft de financiële zaken niet op orde, ze weten niet eens meer waar ze alle papieren gelaten hebben. Dan is het zaak om eerst alles op orde te brengen. Wij doen dat door hulp via het maatschappelijk werk, de sociaal raadslieden of humanitas in te schakelen. Als daar de boel geregeld is, kunnen we verder. Wij kijken steeds vaker of mensen er wel klaar voor zijn. Hoe staan ze in het leven? Weten ze wat zo'n schuldregeltraject inhoudt en wat er van hen wordt verlangd. Daar besteden we veel tijd aan. Niet om mensen af te schrikken, maar ze eigenlijk klaar te stomen om echt op weg te gaan en die schulden af te lossen.'

De groep die een beroep doet op de schuldhulp is heel erg divers. 'We hebben de groep die van een uitkering moet leven, veel zorg nodig heeft, ook een beroep doet op de Wmo bijvoorbeeld. Daarnaast multi-probleemgezinnen en alleenstaanden die weinig verdienen. Er is een nieuwe doelgroep bijgekomen. Dat zijn de nieuwe armen. Zij hadden het prima voor elkaar totdat iemand zijn of haar baan verloor. Een deel van hen vindt snel weer een nieuwe baan en kan het leven weer oppakken. Een ander deel gaat bezuinigen. En weer een deel wil niet bezuinigen en denkt dat het een tijdelijke situatie is. Deze groep is moeilijk te bewegen iets aan de schulden te doen. Ze willen niet

dat hun kinderen het merken. Soms wonen studerende of werkende kinderen nog thuis, maar willen ze geen kostgeld vragen. Dat zie je overigens ook bij mensen met lage inkomens of een uitkering.'

Besef van geld

Een andere groep komt ook steeds nadrukkelijker naar voren: jongeren. 'Jongeren gaan heel anders met schulden om. Wij doen veel aan preventie en voorlichting. Ook op scholen. Als je dan aan jongeren vraagt of ze schulden hebben, is het antwoord steevast 'nee'. Een onbetaalde telefoonrekening of zorgpremie wordt niet gezien als schuld. Ze zien de noodzaak niet. Het valt mij op dat omgaan met geld van de jongeren van vandaag niet een sterk punt is. Een deel van hen heeft totaal geen besef van de waarde van geld. Hoeveel heb je en hoeveel kan je uitgeven? Dat weten sommigen gewoon niet. We vragen bij die lessen altijd welke salarissen bij bepaalde beroepen horen. Ook daarvan hebben ze geen benul. Het is goed dat zij zich ervan bewust worden hoe de wereld in elkaar steekt.'

Als iemand aanklopt voor hulp bij het oplossen van de schulden volgt een pittig traject. 'Mensen denken wel eens dat wij bepalen wie wel en niet geholpen kan worden. Zo zit het niet. We geven bij iedereen aan dat het een vrijwillig traject is. Je kan er zo uitstappen, als je dat wilt. Realiseer je dan wel dat de schulden daarmee niet opgelost worden. Wij kunnen helpen. Wij kunnen begeleiden, maar degene met de schulden moet uiteindelijk met de billen bloot. Als je het traject ingaat, moet je veel laten. Het is een uitdaging om drie jaar van een laag budget rond te komen. Daar staat tegenover dat het wel mogelijk is om zo een schuld van vele tienduizenden euro's weg te werken. Je kan op 0 komen. Dat zeggen we ook altijd.'

Risico op uitval beperken

De zwaarte van het traject betekent ook dat het risico op uitval groot is. 'In Almere hebben we het risico op uitval juist beperkt door aan het begin goed te kijken of mensen klaar zijn voor een schuldtraject. Daarvoor maken we gebruik van een screeningsinstrument. Los van het feit dat mensen veel moeten laten, is het soms ook moeilijk

om iets op te lossen. Mensen die nog in een scheiding liggen bijvoorbeeld kunnen we niet helpen totdat de scheiding erdoor is. Ondertussen stapelen de rekeningen zich maar op.'

Ze maakt een scheiding tussen de niet-willers en niet-kunners. 'Ongeveer de helft van de mensen die bij ons binnenkomt, kunnen niet meteen worden geholpen omdat de problematiek die eronder ligt zo breed is. Dat moet eerst opgelost worden, anders heeft schuldhulp nog geen zin. Sommige mensen zijn geholpen met ondersteuning door vrijwilligers thuisadministratie, inzet van sociaal raadslieden of maatschappelijk werk. Als dit niet voldoende is, bestaat er beschermingsbewind. Is iemand (nog) niet in staat een schuldsaneringstraject te doorlopen dan wordt deze persoon dus niet aan zijn lot overgelaten. Er volgt een traject Ondersteuning Schuldstabilisatie: de schuld wordt gestabiliseerd en er wordt geprobeerd de belemmeringen voor het schuldhulpverleningsstraject aan te pakken.'

Dweilen

Er is ook een groep die steeds terugvalt en voor wie nooit een oplossing komt. 'Ik moet helaas concluderen dat het erg lastig is om deze mensen te bereiken en te helpen. Daar zit een mix van onvermogen, onwil en allerlei onderliggende problemen.'

Er zijn de laatste jaren veel onderzoeken verschenen waarin staat dat mensen (verder) in de problemen komen door bijvoorbeeld terugvorderingen van de belastingdienst en beslag op toeslagen. Ook de boete die mensen moeten betalen bij achterstand bij het betalen van de zorgverzekering levert problemen op. 'Sommige mensen kennen de weg niet goed en weten niet dat er toeslagen bestaan. Anderen maken fouten bij het aanvragen van een uitkering. Dat valt al snel onder de fraudewet. Heb je fraude gepleegd, dan kom je niet meer in aanmerking voor schuldhulpverlening. Dat is echt zorgelijk. Dat betekent dat het voor een grote groep mensen steeds moeilijker wordt om in een schuldsaneringstraject te komen. Gelukkig kunnen we met onze manier van werken wél mensen helpen. Niemand gaat bij ons de deur uit zonder aanbod. We zien dat dit werkt.' ◀

Wegblijven van discussie 'eigen schuld, dikke bult'

Schulden hebben kan op verschillende manieren worden bekeken. Vanuit de persoon zelf: hoe ziet die zichzelf in verhouding tot de schulden? Of vanuit de maatschappij en een oplossing: wat vragen we met z'n allen terug van de schuldenaar.

Hoe iemand zelf met schulden omgaat, wordt bepaald door verschillende factoren. Welk normen- en waardenpatroon is bijgebracht? Welke verwachtingen leven er in de omgeving van de persoon? Hoe gevoelig is iemand voor signalen uit en verwachtingen van zijn omgeving?

'Dat verklaart voor een deel hoe mensen in de schulden terecht komen', zegt Nadja Jungmann van de Hogeschool Utrecht. 'Waarom redt de een het wel en de ander niet? De een anticipeert eerder op een situatie dan de ander. De een is daartoe ook in staat. De ander niet. Toen ik 15 jaar geleden begon op dit vakgebied dacht ik dat alle mensen pech hadden. Ze waren gescheiden, ziek of hun baan kwijtgeraakt. En uiteraard is daar veel begrip voor. Gaandeweg ben ik me pas gaan realiseren dat er ook veel mensen zijn die uiteindelijk géén onoverkomelijke schulden maken. Wat is het verschil

tussen de ene en de andere groep? Dat gaat over gedrag. Zet namelijk tien mensen op een rijtje en dan zie je dat niet iedereen hetzelfde handelt. Risico's lopen de mensen die bij de dag leven, geen buffer opbouwen en niet alvast zelf in actie komen als het spannend wordt op het werk. Er hoeft met andere woorden maar iets mis te gaan en dan zijn de problemen meteen niet meer te overzien. Iemand die 2500 euro heeft gespaard en 4000 euro moet betalen, kan enorm balen, maar heeft geen groot probleem. Iemand die niet heeft gespaard, zit meteen in de sores.'

Dit verhaal gaat niet op voor mensen die op het absolute minimum zitten, zegt Jungmann. 'Als je van een bijstandsuitkering moet leven, enorm goed met geld om kunt gaan, maar plotseling toch een onverwachte uitgave hebt, dan zit je meteen klem. De laatste jaren is dat ook echt gebeurd door hogere energiekosten, stijgen van de ziektekostenpremie en vooral ook het eigen risico dat is gestegen van 180 euro naar 375 euro.'

Ze wil ermee zeggen dat schulden niet altijd hetzelfde zijn. De achtergronden verschillen behoorlijk. Het is ook niet juist om te stellen dat alle schuldenaren op dezelfde manier met hun schulden omgaan. 'Ik kijk regelmatig mee bij schuldhulpverleners. Dan zie ik



mensen die er écht alles aan doen om het hoofd boven water te houden. Een vrouw die in de zorg werkt bijvoorbeeld. Ze staat bij tal van bureaus ingeschreven, is 24 uur per dag beschikbaar. Ze nam zelfs werk aan waarvoor ze 2 uur moest reizen, opvang voor haar kind moest regelen en uiteindelijk 30 euro bruto overhield. Dat was tenminste iets, vond ze. We moeten, vind ik, wegblijven uit de discussie dat alles 'eigen schuld, dikke bult' is. Daarmee doen we mensen als deze vrouw tekort of de mensen die wel alles hadden gepland maar toch alle pech in het leven tegenkomen.'

Ander perspectief

Het is ook mogelijk om het perspectief te kantelen. Niet te kijken naar de mensen die schulden hebben, maar te bezien hoe de maatschappij omgaat met schulden.

Roeland van Geuns van de Hogeschool van Amsterdam: 'Willen we met z'n allen dat iemand tot op de laatste cent alles terugbetaalt? Of willen we iemand een kans geven om schuldenvrij door het leven te gaan? De eerste is de harde kapitalistische oplossing. De andere het model dat we hier in Nederland hanteren. Je bent nu eenmaal een verplichting aangegaan en die moet je voor

een belangrijk deel nakomen. We 'straffen' mensen doordat ze zo'n drie jaar op een houtje moeten bijten, maar als ze dat goed hebben gedaan dan is dat ook de sleutel tot de rest van hun leven.' Is het nodig dat alle schuldenaren over één kam worden geschoren of kan er onderscheid worden gemaakt? 'Je kan de mensen die willens en wetens schulden maken straffen en bij de rest kijken hoe je naar oplossingen toewerkt. En die oplossingen kunnen andere zijn dan die nu worden gekozen. Dan maak je het voor betrokkenen gemakkelijker om uit de schuldsituatie te komen. Ik denk dat één van de sleutels tot een oplossing ligt bij het saneren. Als je daar flexibel mee om kunt springen, krijgen mensen dus ook de mogelijkheid om eerder schuldenvrij te zijn en hoeft je niet star vast te houden aan een aflossingstermijn van 3 jaar.'

Prikkelen

Worden schulden beschouwd als een deel van iemands leven, omdat de persoon bijvoorbeeld al jaren van een bijstandsuitkering leeft, dan kan de problematiek op een andere manier worden benaderd. 'Nu is het zo dat iemand op bijstandsniveau alsnog een deel van het inkomen af moet staan

voor aflossing van de schuld. Laten we zeggen dat het maximale bedrag dat afgelost kan worden ongeveer op 47 euro per maand ligt. Laat je iemand 3 jaar afbetalen dan is op het einde een krappe 1700 euro afgelost. Dat zet bij een schuld van duizenden euro's nauwelijks zoden aan de dijk. Waarom wordt de schuld niet gezien als onderdeel van het grotere geheel? Dat iemand wordt geprikkeld én geholpen om zijn leven te veranderen en te werken. Zeg dan dat het behoud van die baan ook deel uitmaakt van de oplossing van schulden. Iemand die uit een uitkering gaat en werkt, bespaart de gemeente zo'n 15000 euro. Dat geld, of een deel ervan, kan weer worden aangewend om schuldeisers af te lossen.'

Van Geuns zegt dat schulden onlosmakelijk zijn verbonden met de manier waarop onze samenleving is ingericht. 'Op allerlei vlakken is het heel 'gemakkelijk' om schulden te maken. We hebben een gedrocht van een toeslagensysteem waarbij een vergissing zo is gemaakt. Sommige informatie is voor een groot deel van de bevolking niet te begrijpen. Wie niet weet hoe hij zich moet redden, doet maar wat met alle gevolgen van dien. Systemen waar mensen van afhankelijk zijn, zijn niet servicegericht. Zo wordt het mensen wel erg moeilijk gemaakt. Het is veel beter om te kijken hoe we het kunnen vereenvoudigen zodat mensen niet in de schulden komen.'

Gek gemaakt

Hij vindt dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen leven. Natuurlijk moet iemand op de hoogte zijn van de regels. 'Maar in hoeverre maak je zelf beslissingen als banken je overhalen om toch dat duurdere huis te kopen, terwijl je zelf had berekend dat het wel erg krap wordt allemaal? We zien nu veel mensen die daar last van hebben. Natuurlijk: ze hadden zich niet moeten laten verleiden, maar dan moet je wel heel erg sterk in je schoenen staan. Vooral als een 'expert' uitlegt dat dat huis binnen een paar jaar enorm in waarde zal stijgen en je eigenlijk slapend rijk wordt. We zijn én worden op allerlei fronten gek gemaakt. Heb je geen geld, maar wil je toch nieuwe kleding? Bestel gewoon alles online, want er hoeft vaak niet meteen te worden

Tips voor cliëntenraden

Bijzondere bijstand

Mensen die op het sociaal minimum leven, komen al snel in de problemen als ze een grote uitgave moeten doen. Dat is een belangrijk argument om bij de gemeente verruiming van de bijzonder bijstand te bepleiten. Op die manier kan een kapotte wasmachine, koelkast of ander onmisbaar apparaat in huis direct worden vervangen zonder dat mensen in de problemen raken.

Gedrag

Het blijkt dat het gedrag een belangrijk element is waardoor mensen in de schulden raken. Beïnvloeding van gedrag is daarom één van de sleutels tot het vinden van een duurzame oplossing. Een budgetcursus is een middel, maar daarbij moet goed gekeken worden voor welke doelgroep die bedoeld is. Anders wordt het doel voorbij gestreefd: voor één deel van de deelnemers is de inhoud te moeilijk en voor anderen te gemakkelijk.

De inzet van een begeleider of een schuldhulpmaatje is effectief als naar de persoonlijke situatie wordt gekeken.

Het risico van afhankelijkheid is altijd aanwezig maar is in sommige situaties een noodzakelijk kwaad omdat mensen niet in staat zijn om zelf hun financiële huishouding rond te krijgen en rond te houden.

afgerekend. Als je zelf niet kunt rondkomen, vraag dan een toeslag aan. Dat klopt ook, maar je moet wel heel erg op je tellen passen om ervoor te zorgen dat je niet te veel toeslag ontvangt waardoor je later weer veel moet terugbetalen.'

Het kan allemaal anders. Het zou alleen mogelijk moeten zijn om online iets te bestellen als direct wordt afgerekend. Er valt wat voor te zeggen om op de aloude manier te zorgpremie te innen via het loon en dan direct de zorgtoeslag te verrekenen. Een deel van de mensen - waaronder bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking - mist nu eenmaal het vermogen om alle regels te doorzien.

Van Geuns: 'Mensen die al weinig inkomen hebben, wordt het nóg moeilijker gemaakt. Vergis je je - wat heel goed mogelijk is - dan sta je meteen te boek als fraudeur. Bij veel gemeenten kom je dan ook niet in de schuldhulpverlening, want zij weren fraudeurs. Er zit gewoon nergens meer ruimte in. Dan duw je mensen wel heel erg in een bepaalde hoek. Niet alleen financieel, maar ook qua beeldvorming. De vraag is of we dat met z'n allen zo willen houden.'

CASUS

Bijstand en zorg

Saïd heeft jaren gewerkt, is op zijn 57^e onslagen en heeft nooit meer werk gevonden. Houda heeft nooit gewerkt. Ze heeft sinds een paar jaar reuma. Het gezin met drie kinderen waarvan er nog een thuis woont, heeft het nooit breed gehad maar ze hebben het altijd wel gered. Sinds Saïd thuis zit, is het financieel steeds moeilijker geworden. Hun inkomen is behoorlijk gezakt. Nu komen ze elke maand geld tekort. Ze hebben overal op bezuinigd. De auto wegdoen, is lastig vanwege de handicap van Houda. En toch zitten ze ook daaraan te denken. Vanuit de moskee krijgt Saïd regelmatig hulp. Hij gaat, zonder dat Houda het weet, naar de

voedselbank. De nekslag kwam toen in twee maanden tijd de wasmachine en de koelkast het begaven, en Houda meer behandelingen bij de fysiotherapeut nodig bleek te hebben dan was voorzien. Ze bleken 'een gat' te hebben van 3700 euro. De oudste kinderen hebben hun ouders geholpen, maar ze weten bijna zeker dat ze zo weer tegen achterstanden aankijken. Elke maand houden ze ongeveer 200 euro over om van te leven. Dat redden ze alleen als er niets gekst gebeurt. De eigen bijdrage voor de zorgkosten zorgt al snel voor problemen. Ze weten niet wat ze moeten doen.

Schuldhelpverlening: meer opbrengsten dan kosten

In vijf gemeenten (Apeldoorn, Arnhem, Den Haag, Deventer en Tilburg) hebben Regioplan en de Hogeschool van Utrecht onderzoek gedaan naar de kosten en opbrengsten van de schuldhelpverlening: 'Schuldhelpverlening loont'. ➔ De gemeenten hebben elk een ander aanbod: ook in uitvoering verschillen ze van elkaar. In alle situaties zijn de opbrengsten hoger dan de kosten. Omdat een dwarsdoorsnede van de Nederlandse gemeenten is genomen in het onderzoek, mag worden aangenomen dat dit een landelijk beeld is.

Schuldhelpverlening levert niet alleen voor de schuldenaar wat op, maar ook voor gemeenten. De gemeente bespaart allerlei kosten op andere organisaties zoals maatschappelijk werk, woningcorporaties, verslavingszorg en de sociale dienst. Uit de cijfers van Regioplan en de Hogeschool van Utrecht kwam naar voren dat de kosten gemiddeld 1,4 miljoen per 100.000 inwoners bedragen. Met deze investering wordt in totaal 3,3 miljoen euro bespaard op bijvoorbeeld maatschappelijke opvang, huisuitzettingen, dakloosheid, ggz en vooral ook besparing op uitkeringen zoals Wwb en WW.

Vooraf het voorkomen van kosten op het

Tip voor cliëntenraden

De conclusie dat maatwerk bijdraagt aan meer successen en dus hogere opbrengsten voor de gemeente, is een belangrijk gegeven. Daarnaast is – hoewel de cijfers dat niet direct laten zien – vroegsignalering van belang om het oplopen van kosten te vermijden. En een derde punt is de samenwerking tussen alle organisaties die te maken (kunnen) krijgen met mensen die schulden hebben.

gebied van uitkeringen en wonen springt in het oog. Het blijkt dat schuldhelpverlening effect heeft op de gemiddelde uitkeringsduur. Als bijvoorbeeld Wwb'ers gebruik maakten van schuldhelpverlening was de uitkeringsduur vier tot twaalf maanden korter. Omdat een Wwb-uitkering de gemeente in totaal 17.800 euro per jaar kost en gemiddeld 36 procent van de mensen die in de schuldhelpverlening in het onderzoek een Wwb-uitkering hadden, zijn de voorkomen kosten op dit vlak hoog. De onderzoekers zijn voor de berekeningen uitgegaan van de 'laagste' opbrengst op de bijstandsuitkering van vier maanden. In de onderzochte gemeenten leverde dit gemiddeld 1.285.000 euro per honderdduizend inwoners op. Deze kosten zijn direct terug te zien op de gemeentelijke begroting. Ook UWV en woningcorporaties hebben profijt van gemeentelijke hulpverleningsinstanties, maar die kosten zijn niet terug te zien in de begroting van de gemeente. Voor gemeenten is het, zo concluderen de onderzoekers, zinvol om in gesprek te gaan met bijvoorbeeld woningcorporaties. Ook zij profiteren immers van de inzet van gemeenten en dus lijkt het logisch dat zij ook een steentje bijdragen aan de schuldhelpverlening.

Snellere uitstroom

De onderzoekers knopen er nóg een conclusie en een aanbeveling aan vast: 'Het lijkt zinvol om de uitvoering van de WW, maar vooral de Wwb te verknopen met de uitvoering van de schuldhelpverlening. Door mensen met een WW- of Wwb-uitkering te verplichten om hun schuldenproblematiek aan te pakken, kan worden bijgedragen aan een snellere uitstroom uit de uitkering.' Opgeloste schulden, zo zeggen de onderzoekers, zijn een stimulans voor mensen om (weer) aan het werk te gaan of meer te gaan werken. Daarnaast zitten werkgevers



niet te wachten op werknemers die veel werk met zich meebrengen vanwege beslagen op hun inkomen of waarbij sprake is van een verhoogd ziekteverzuim door stress vanwege de schulden.

Aanpak gemeenten

De vraag komt naar boven of de gemeente met meer 'opbrengsten' ook een betere schuldhelpverlener is. Dat ligt wat ingewikkelder. De onderzochte gemeenten lopen sterk uiteen als het gaat om populatie. Het blijkt dat de opbrengsten hoger zijn als het percentage uitkeringsgerechtigden, laagopgeleiden en eenoudergezinnen hoger is. Maar ook van invloed is het leveren van maatwerk, de kwaliteit van de schuldhelpverleners en de producten die een gemeente inzet. Gemeenten kunnen dus wel degelijk de baten beïnvloeden door een effectieve aanpak. Als een gemeente meer maatwerk levert, is de kosten-batenverhouding gunstiger. Ook is naar voren gekomen dat een goede screening van de mogelijkheden van de schuldenaar tot betere resultaten leidt. Het koppelen van schuldhelpverlening aan de Wwb blijkt een belangrijke factor te zijn. Door direct bij de aanvraag van een bijstandsuitkering te kijken naar bestaande schulden, kan schuldhelpverlening effectiever worden ingezet. De kans dat mensen daarna sneller aan de slag komen, is groter.

De samenwerking tussen organisaties zoals

woningcorporaties, maatschappelijk werk en sociale diensten is ook van belang. Daardoor kunnen zij eerder problemen signaleren en doorverwijzen, en dus kosten voorkomen. Het onderzoek heeft zich niet gericht op de vraag welke schuldhelpverlening de beste is. Er is vooral gekeken naar het cijfermateriaal. Het blijkt bijvoorbeeld dat bij gemeenten die al in een vroeg stadium ingrijpen de baten iets lager uitvallen. Als namelijk al vroeg wordt gezorgd dat de huurschuld niet te hoog oploopt, is het lastig om hard te maken hoeveel huisuitzettingen worden voorkomen. Komt schuldhelpverlening pas later in actie – als er al huisuitzetting dreigt – dan zijn die cijfers veel beter hard te maken.

Rekentool

Door dit onderzoek heeft een aantal gemeenten besloten niet te bezuinigen op schuldhelpverlening, maar juist te investeren. Om gemeenten te ondersteunen hebben Regioplan en Hogeschool Utrecht een digitale rekentool ontwikkeld. ➔ Hiermee kan op eenvoudig een kosten en baten-plaatje worden gemaakt van de schuldhelpverlening. Gemeenten kunnen zo zelfstandig gegevens invoeren en uitrekenen wat het lokale rendement is. De ontwikkeling van deze tool is gefinancierd door de NVVK (Vereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren). De rekentool is beschikbaar voor haar leden en de gemeenten waar zij voor werken. ◀

De valkuilen van schuldhulpverlening

Sommige mensen vinden de weg naar de schuldhulpverlening, maar het betekent niet dat die eerste stap ook leidt tot succes. Mensen die een gesprek aangaan met een schuldhulpverlener komen lang niet altijd terug om het hele traject af te ronden. Dat kan liggen aan de benadering van de hulpverleners, maar ook aan andere factoren. Een deel van de mensen kan nooit aan de 'toelatingseisen' voldoen.

Wie de weg weet te vinden naar de gemeentelijke schuldhulpverlening, komt in aanraking met hulpverleners. Elke gemeente heeft eigen regels wie wél en wie niet in aanmerking komt voor hulpverlening. Die eisen zijn soms absurd. Vooral als het gaat om eisen die onderdeel van het probleem zijn. Denk aan een zwerfjongere. De eisen zijn dan: eerst een woning, dan inkomen en dan schulden oplossen. Dat terwijl deze jongere niet voor niets op straat terecht is gekomen. Vaak schuilt er andere problematiek onder, zoals verslaving of een psychische aandoening. Sommige jongeren hebben een verstandelijke beperking. Het is vooral zaak om deze groep goed te begeleiden. De houding van de hulpverleners zelf kan

Voor de cliëntenraad

Zorg dat de gemeente integraal kijkt naar personen die met meerdere problemen aankloppen. De gemeente kan eventueel bemiddelen bij het inschakelen van een andere hulpverlener die ook kijkt naar de andere problematiek, zoals het krijgen van verslavingszorg of zorgen dat een zwerfjongere onderdak krijgt in een hostel. Dan kan ook een inkomen worden geregeld en eventueel het verstrekken van toeslagen.

drempels opwerpen. Elke hulpverlener heeft bepaalde beelden van mensen en legt verbanden. Komt het bijvoorbeeld vaak voor dat een jongere met schulden zegt dat hij terugkomt met zijn ouders en het gebeurt niet, dan neemt een hulpverlener bij een volgende jongere al aan dat die met hetzelfde excuus zal komen. Dat beeld kan vaak ook kloppen, maar er zijn altijd uitzon-

CASUS

Je bent jong en je...

Op haar 24^e werkt Chantal al ruim vier jaar als leerkracht in het basisonderwijs. Elke maand komt ze veel geld tekort voor haar mobiel, nieuwe kleding, uitbundige stapavondjes, etentjes en reisjes. Als ze besluit te bezuinigen, kijkt ze tegen een schuld aan van 7500 euro bij de bank (doorlopend krediet) en op haar creditcard. Structureel geeft ze elke maand 150 tot 200 euro meer uit dan ze binnenkrijgt. Leggen ze haar financiën ernaast van de tijd dat ze studeerde, dan blijkt dat ze toen eigenlijk meer te besteden had. Ze woont nog thuis, betaalde een beetje kostgeld, maar hoefde nergens aan te denken. Zelf de premie voor de zorgverzekering

betalen, hoefde niet. Ze kon maandelijks bijna 300 euro uitgeven aan 'leuke dingen'. Haar salaris is weliswaar hoger, maar de uitgaven zijn ook gestegen. Haar bankrekening controleren, doet ze nooit. Als ze geen geld meer kan pinnen, rekt ze af met haar creditcard. Ze probeert verschillende keren een oplossing te vinden, maar ziet de schulden niet als dramatisch en geeft toch steeds weer te veel geld uit. Op haar 28^e heeft ze een schuld van 9000 euro. Inmiddels heeft ze een vriend die haar helpt en orde op zaken stelt. Chantal is vastbesloten het bedrag voor haar 30^e af te lossen.

deringen. Dat is een van de redenen dat er een instrument is ontwikkeld voor hulpverleners zodat ze mensen beter kunnen screenen: Mesis (zie kader rechtsonder). Nibud heeft het inmiddels onderzocht en vindt dat dit een goed en bruikbaar instrument is. Daarnaast is het van belang dat hulpverleners zich bewust zijn van het beeld dat zij over mensen kunnen hebben.

Uitval

Als iemand de eerste stap naar de schuldhulpverlening maakt, lijkt de grootste hindernis genomen te zijn. Dat is niet het

geval. Slechts een klein aantal mensen zet door. Wat gebeurt er met de mensen die niet meer terugkomen? Bij de Schulddienstverlening van de gemeente Amsterdam is het onderzocht wat de achtergronden zijn. Daaruit blijkt dat 32 van de 53 mensen die besluiten niet te terug komen hoewel ze zich wel voor een gesprek hadden aangemeld, dieper in de schulden zijn geraakt. Het grootste deel van de mensen noemt de voorwaarden die worden gesteld om deel te kunnen nemen aan de schuldhulpverlening als reden. Hierbij is vaak sprake van verkeerde beeldvorming: mensen denken méér

Voor de cliëntenraad

Het wordt tijd dat er een einde komt aan het natte vinger-werk dat bij schuldhulpverlening nog te vaak de boventoon voert. Een objectieve analyse van iemands situatie draagt bij aan bewustwording en besluitvorming. De inzet van een instrument brengt in kaart wat er met mensen aan de hand is. Er kan voor de verschillende groepen een aanpak worden gekozen zodat niemand zonder hulp wordt weggestuurd.

Mesis: helder beeld van individueel probleem


Schuldenproblematiek is erg afhankelijk van het willen, het kunnen en het gedrag van de cliënt. Zeg maar: de motivatie, de vaardigheden en het gedrag. Het is daarom belangrijk dat een hulpverlener goed én objectief inzicht heeft in het gedrag van een cliënt. Dat kan met Mesis. Het is een instrument dat het natte vinger-werk bij de hulpverlener weghaalt en helpt om een goed beeld te krijgen van een schuldenaar. Zo kan de schuldhulpverlener een gericht en opbouwend gesprek met de cliënt voeren.

Ga naar voor meer informatie naar www.mesis.nu





te moeten dan in de praktijk het geval is. Er leven nog meer knelpunten zoals schaamte, onduidelijkheid over wat schulde-

naren kunnen verwachten of huiver om mee te moeten doen aan een groepsbijeenkomst of cursus. 

Voor de cliëntenraad

Om uitval te voorkomen, zijn vooral de eerste contactmomenten van belang waarbij de hulpverlener zich begripvol moet opstellen en moet begrijpen dat mensen in probleemsituaties informatie moeilijker verwerken. Een vervolgspraak samen vaststellen op een moment dat de schuldenaar ook kan én eventueel hem of haar aan deze afspraak herinneren.

Goede duidelijke uitleg zonder doemscenario's te schetsen is bij die eerste afspraak essentieel. Daarbij hoort ook uitleg over vervolgstappen: hoe lang duurt het voordat beslissingen worden genomen en welke voorwaarden worden gesteld (bijvoorbeeld een cursus leren budgetteren). Korte doorlooptijden zijn belangrijk, zodat mensen zien dat er ook echt iets gebeurt.

Als er een cursus budgetteren verplicht is, bedenk dan dat niet iedereen baat heeft bij dezelfde cursus: voor de een is de info te moeilijk en voor de ander te gemakkelijk. Dat leidt tot afhaken. Ook hier geldt weer goed inzicht in de vaardigheden en beperkingen van de cliënt is noodzakelijk om de juiste cursus te kiezen.

Bedenk ook dat een groepscursus afschrikwekkend kan werken. Je moet in een groep en dan weet iedereen dat je schulden hebt. Het is belangrijk dat dit met de betrokkene wordt besproken.

De informatie moet helder en toegankelijk zijn voor een brede doelgroep. Het opstellen van die informatie in de meest voorkomende talen van schuldenaren die het Nederlands niet machtig zijn, neemt ook drempels weg. Dan kan altijd nog worden aangegeven dat gesprekken in het Nederlands worden gevoerd zodat een cliënt daarop is voorbereid.

Tenslotte geldt dat een deel van de mensen die zich bij schuldhulpverlening meldt ook andere problemen heeft. Daar moet oog voor zijn. Kortom: het bieden van maatwerk.

Schuldpreventie: gedrag beïnvloeden

Het lijkt zo'n typisch betuttelend en weinig nuttige opmerking: voorkomen is beter dan genezen. En toch is het helemaal waar als het gaat om schuldhulpverlening. Mensen die al schulden hebben én degenen die nog geen schulden hebben opgebouwd, hebben veel baat bij inzicht in hoe schulden te voorkomen zijn. Zodat ze na schuldhulpverlening ook uit de schulden blijven.

In de *Schuldpreventiewijzer* van Nadja Jungmann staat haarfijn uitgelegd waar het om draait bij het vermijden van schulden: inkomsten en uitgaven behoren met elkaar in balans te zijn. Idealiter is er een buf-

fer om onverwachte uitgaven op te kunnen vangen. Voor een deel van de mensen die in de schulden raakt, gaat dit plaatje niet op. Zij hebben dermate weinig inkomsten dat het al moeilijk is om een balans te vinden met de uitgaven. Laat staan dat een onverwachte uitgave opgevangen kan worden. Toch zijn basisprincipes voor iedereen handig om grote schulden te voorkomen. Jungmann: 'Mensen maken soms ondoordachte keuzes en doen dingen die ze beter niet kunnen doen. Toch een uitgave doen omdat iets nú in de aanbieding is, maar weten dat je het je eigenlijk niet kunt veroorloven. Of een krediet afsluiten voor iets wat je dént heel hard nodig te hebben, maar als je er langer bij stilstaat: is die uitgave wel noodzakelijk? Het zijn allemaal geen weldoordachte keuzes en vaak worden mensen verleid om uitgaven te doen die niet verantwoord zijn. Daar ligt vaak de kiem van het ontstaan van schulden. Veel mensen denken bovendien dat ze deze problemen of schulden later wel kunnen oplossen. Want later gaan ze meer verdienen. Later zijn andere problemen opgelost. Helaas, zo werkt het meestal niet.' Schuldpreventie, zo zegt ze, kan voor een deel op het bord van de gemeente liggen. Die kan er, via allerlei interventies, voor zorgen dat mensen niet in de problemen raken. Dan gaat het om een mix van scholing (vanaf de basisschool en naderhand op de middelbare school) en uitleg voor volwassenen. Daarnaast kunnen er allerlei interventies zijn. Denk dan aan een budgetcursus en korte of langdurige persoonlijke begeleiding om inzicht te krijgen en te houden in de financiën.

Vaardigheden

Het Nibud laat in het rapport 'Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland' weten: 'Het aanleren



Tips voor cliëntenraden

1. Vraag bij de gemeente welke programma's er zijn voor schuldpreventie op scholen.

2. Controleer of de schuldhulpverlening ook gericht is op het voorkomen van het maken van nieuwe schulden door het beïnvloeden van gedrag.

3. Vraag er nadrukkelijk aandacht voor dat niet iedereen dezelfde cursus krijgt, maar zorg voor verschillende niveaus. Nog beter: zorg dat er tijd gestoken wordt in adviezen op maat over budgettering en leren budgetteren.

van kennis en vaardigheden staat dus vaak centraal bij preventie. Daarnaast neemt het creëren van bewustzijn een steeds prominere rol in. Dit is uiteraard nodig, maar het activeren van nieuw gezond gedrag en motivatie krijgen te weinig aandacht. Net als de rol die wij als samenleving hebben. Het is dus van belang om een breed palet aan interventies te hebben en de interventies en voorlichting af te stemmen op de doelgroep en de omgeving.'

Bij goede schuldpreventie wordt niet alleen aandacht besteed aan de financiële kant van het verhaal, maar vooral aan de gedragskant. Iemand moet kunnen budgetteren of

dat kunnen leren, maar moet ook gewoonten doorbreken. Wie wil bezuinigen op de boodschappen maar niet weet waar de hoge kosten vandaan komen, zal zelf niet met een oplossing komen. Als er wel een analyse ligt, is dat gemakkelijker.

Ook de omgeving is belangrijk. Wie vooral mensen in de buurt heeft die heel gemakkelijk geld uitgeven en zich niet bekommeren om schulden, zal dat gedrag eerder kopiëren. Wordt gekeken naar het grote geheel, dan is schuldenproblematiek niet het probleem van één individu maar van de hele maatschappij. Er zijn zoveel verlokkingen en de normen van wat 'normaal' is, liggen vrij hoog. Zolang bij postorderbedrijven maar besteld kan worden zonder dat er vooraf is afgerekend, blijven er ontsnappingsroutes. Datzelfde geldt voor het afsluiten van kredieten of rood staan.

En niet te vergeten: de houding van de overheid als het gaat om schuldenaren. Tot op heden wordt het hen erg moeilijk gemaakt om uit een schuldsituatie te komen, terwijl het oplossen van schulden uiteindelijk de samenleving heel veel geld kan besparen. ■

CASUS

Met de noorderzon

Stefan (34) en Helma (36) hebben twee kinderen van 9 en 7 jaar. Helma is manisch-depressief. Stefan kan naar volwassenen toe erg agressief zijn. Hij wil werken om goed voor zijn kinderen te zorgen, maar wordt door zijn agressie vaak ontslagen. Helma heeft soms wat werk. Ze hebben toeslagen aangevraagd om rond te kunnen komen. Ze melden het niet als er wat extra inkomsten zijn, omdat ze niet weten dat dat moet. Ze moeten terugbetalen. De zorgpremie kunnen ze niet betalen, maar dat

proberen ze wel te doen, zodat Helma haar medicijnen kan blijven gebruiken. De kinderen moeten, zo vinden ze, alles krijgen en hebben mooie merkkleding en de laatste nieuwe snufjes. Allemaal gekocht via postorderbedrijven. Daar loopt de rekening op. Ze hebben 33000 euro schuld als ze zich melden bij de schuldhulpverlening van de gemeente. Hun grootste probleem is dat ze geen financieel inzicht hebben en niet goed met geld om kunnen gaan. De kinderen krijgen nog steeds dure spullen. Als het

misloopt met de schuldhulpverlening draaien ze langzamerhand vast. Ze kunnen niet meer bij de gemeente aankloppen. De maatschappelijk werker die oplossingen probeert te zoeken heeft Jeugdzorg ingeschakeld om een oogje op de kinderen te houden. Dat schiet Stefan compleet in het verkeerde keelgat. Uiteindelijk vertrekt het gezin met de noorderzon. De familie zegt niet te weten waar ze naartoe zijn verhuisd. Het vermoeden bestaat dat ze net over de grens in België zijn gaan wonen.

Betere schuldhulpverlening: oog voor mensen

Wetgeving op de schop

Een boosdoener voor veel mensen die in de schulden komen is de 'fraudewet'. Bij de fraudewet is te weinig onderscheid gemaakt tussen fraude en een vergissing. Fraude wordt zwaar bestraft, ook als het een vergissing is. Inmiddels ligt er al een gerechtelijke uitspraak dat uitkeringsinstanties in alle redelijkheid moeten kijken of een fout willens en wetens is gemaakt en vervolgens moeten beoordelen of de boete redelijk is. De 'fraudewet' wordt naar aanleiding van de gerechtelijke uitspraak aangepast. Intussen kan de uitvoering al wel in lijn met de uitspraak handelen.

Beslagvrije voet omhoog

Het kabinet heeft ervoor gekozen om de beslagvrije voet – dat deel van het inkomen dat iemand mag behouden om van te leven – te verhogen. Er worden ook nieuwe regels ingevoerd waaraan alle incassanten – en dus ook de overheid – moeten voldoen. Eén van de redenen dat mensen in de schulden blijven of dieper in de schulden raken is het niet goed hanteren van de beslagvrije voet. Het berekenen van deze voet is erg ingewikkeld geworden en gebeurt vaak niet goed waardoor het resterende inkomen veel te laag is om van te leven.



Nationaal Initiatief

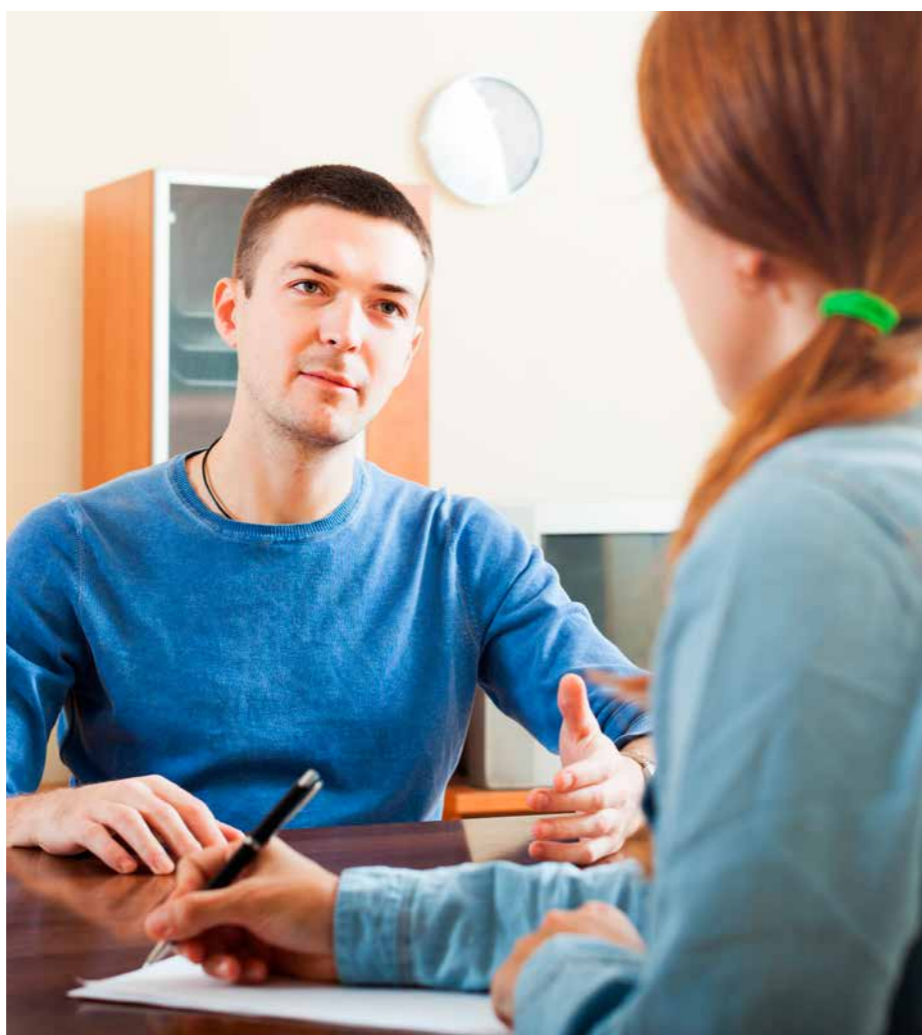
Het voorstel is dat een nationaal investeringsfonds wordt opgezet waar mensen hun schulden onder voorwaarden kunnen stallen. Het huishouden kan zonder schuldenlast op adem komen en het leven weer op orde brengen. Later, als dat is gebeurd, moet er nog wel tegen leefbare condities worden afgelost. Die condities zijn vergelijkbaar met die van de studiefinanciering. Ook aan de leefsituatie is gedacht. Cordaid, een internationaal opererende organisatie, heeft ervaren dat

het mensen zelden lukt om op eigen kracht die leefsituatie weer stabiel te krijgen. De schuldenaar zou zich moeten inzetten in een coöperatie zoals een kringloopwinkel of een sociale onderneming. Via die weg is dan ook ondersteuning mogelijk. Hoe moet dit initiatief worden betaald? Er is ongeveer 3 miljard euro nodig om alle huishoudens te helpen. Belanghebbenden als woningcorporaties, nuts-, telecom- en postorderbedrijven plus zorgverzekeraars die nu jaarlijks veel geld kwijt zijn aan mensen in de schulden, zouden bij moeten dragen. De initiatiefnemers van dit plan waaronder ook een wethouder en een directeur van een woningcorporatie vinden dat dit initiatief niet op zich moet staan. Daarnaast is het nodig dat de overheid verantwoordelijkheid neemt. Het moet bijvoorbeeld allerlei webshops en aanbieders van telefonie onmogelijk worden gemaakt om schulden torenhoog te laten oplopen. ➔

Jaarlijkse kosten door schuldhulpverlening: 11 miljard (NIBUD)

Wettelijke moratorium

Al bij de invoering van de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening heeft de Landelijke Cliëntenraad samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), NVVK, Divosa en MO-groep aangedrongen op een breed wettelijk moratorium. Dit houdt in dat bij wet een verplichte rustpauze kan worden afgedwongen, zodat een situatie waarin een schuldenaar zit stabiel kan worden. Nu vragen schuldhulpverleners aan schuldeisers of ze even geduld kunnen hebben en geen aanmaningen meer willen sturen. Het is zeer afhankelijk van de schuldeiser of die daar zin in heeft. Heeft hij (of zij) dat niet, dan lopen schulden vaak verder op en komt een oplossing niet dichterbij. Door wettelijk een rustpauze af te spreken, kunnen mensen even ademhalen. Er is ruimte om de situatie te beoordelen en afspraken te maken.



Wettelijk moratorium moet er komen: mogelijkheid om even adem te halen

De transitie-donut

Transitie is een verhaal van échte verantwoordelijkheid geven aan professionals. Albert Jan Kruiter van het Instituut Publieke Waarden: 'Zie het als een donut: het deeg is nodig om verantwoordelijk te kunnen zijn, de ruimte in het midden is er om verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Ik zie dat die ruimte er nu nog te weinig is. Maatwerk is mogelijk, maar laatst hoorde ik dat er een 'maatwerkprotocol' was. 'Maatwerk' en 'protocol': dat spreekt elkaar tegen.' Het draait er toch nog altijd om dat mensen goed worden geholpen. Wat 'goed helpen' is, vraagt om een herdefiniëring. 'Mensen in hun kracht zetten. Participatie. Activeren. Het zijn kretten die goed

klinken, maar kunnen mensen er ook echt iets mee? Soms is het stabiliseren van een gezin het hoogst haalbare: je voorkomt dat ze in een neerwaartse spiraal raken. Maar stabiliseren is geen presteren en die opdracht ligt er wel. Je ziet een entry-exit problematiek. Mensen komen in de schuldhulpverlening omdat ze schulden maken. Maar ze worden er ook uitgezet omdat ze toch weer schulden maken. Mensen in de sector weten dat het zo werkt en dat het vaak niet 'eigen schuld' is. Als je echt gaat voor maatwerk dan moet je je realiseren dat je verschillende mensen ook verschillend moet kunnen behandelen.'

CASUS

Als alles tegenzit

Klaas (36) heeft het nooit gemakkelijk gehad. Op zijn twaalfde overleed zijn moeder. Met zijn vader kon hij lange tijd niet goed opschieten. Hoewel hij goed kon leren, werd hij van de middelbare school gestuurd toen hij 15 was. Klaas sloot zich aan bij een straatbende waar hij zich eerst geaccepteerd voelde, maar na een ruzie stapte hij daar uit. Op zijn twintigste vond hij werk bij een transportbedrijf. Alles leek een tijdje mee te zitten. Klaas had een etage gevonden en woonde even samen met Katja. Dat liep fout en er knapte iets in hem. Hij kwam niet terug op het werk, was een tijdlang onvindbaar en gaf grote sommen geld uit aan drugs. Hij zat zwaar in de schulden en

meldde zich uiteindelijk bij de schuldhulpverlening. Deze wees hem af vanwege zijn verslavingsprobleem. Via de opvang waar hij vaker naartoe ging om even iets te eten of er te slapen, kwam hij in contact met een coach die hem wel wilde begeleiden. Klaas had inmiddels zo genoeg van zijn leven dat hij twee opties had: de goede richting op of eruit stappen. Hij wilde afkicken en ging naar een psychiater die hem verder hielp met de problemen die hij had. Een laatste stap was het oplossen van zijn grote schulden. Ook dat is hem gelukt. Hij heeft weer werk, maar Klaas is nog kwetsbaar. Hij wil graag contact houden met zijn coach omdat hij bang is opnieuw in de problemen te raken.

Idee: bemoeizorg 2.0

Sommige mensen zijn niet in staat om overzicht te houden over hun vaste lasten en te bepalen welk bedrag zij kunnen besteden. In plaats van afwachten op het oplopen van schulden kunnen zij actief worden benaderd. Een deel van het loon of de uitkering kan op een aparte rekening worden gestort. Daarvan worden de vaste lasten betaald. Op de andere rekening is het niet mogelijk om rood te staan. Wie zich meldt voor een uitkering kan actief worden benaderd: wat was de financiële stand van zaken voorheen, welke inkomsten zijn er voortaan, wat houdt iemand over.

Het stabiliseren van een gezin kan het hoogst haalbare zijn

ONSbank

ONSbank is gericht op kunstenaars. Het is de bedoeling om te werken aan het veranderen van gedrag en mentaliteit waardoor de oorspronkelijke schulden zijn ontstaan. Klant worden van deze bank betekent dat een verplicht traject goed is doorlopen en dat er samen met een kunstenaar nieuw werk is gevonden. Het voorstel ONSbank is geselecteerd als een van de finalisten van de Dutch Design Awards – categorie research.

Sociaal Hospitaal helpt gemeenten

Gemeenten zijn na de decentralisaties verantwoordelijk voor veel budgetten voor hulp aan probleemgezinnen. Sociaal Hospitaal biedt gemeenten de mogelijkheid een 'Diagnose van het Genoeg' voor deze gezinnen te laten stellen. Het uitgangspunt is dat de gezinnen zelf het beste kunnen aangeven wat ze nodig hebben en zelf kunnen. Omdat het beste plan een plan is dat mensen zelf begrijpen en regisseren, onder voorbehoud van veiligheid en overlast. Gemeenten kunnen een abonnement afsluiten met Sociaal Hospitaal. En daarmee niet alleen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren of zelfregie te versterken. Ze besparen ook fors op onnodige inzet van zorg en ondersteuning en de coördinatie daarvan. Soms lopen professionals helemaal vast in een casus en wordt er verzucht 'Alles is al geprobeerd, maar niets lukt. En het leidt zelfs tot spanningen tussen professionals

onderling en/of hun organisaties. Alwéér een tweede kans? Nog een keer schuldhulp? Sociaal Hospitaal helpt dit soort impasses vlot te trekken. Sociaal Hospitaal is binnen 24 uur ter plaatse en werkt onzichtbaar voor de buitenwereld. Vaak via andere wegen en niet de gebaande paden trekken zij een vastgelopen zaak vlot. Ze zorgen ervoor dat er weer grip op de zaak komt.

Maatwerk: soms is het nodig om van gebaande paden te gaan

Het spel en de knikkers



Het spel en de knikkers, spelregels: bijna gelijk aan ganzenbord

Als iemand op een uitgestoken hand komt, dan mag nog een keer worden gegooid.

6 Te veel geld uitgegeven. Ga terug naar start.

19 Je raakt de weg kwijt in de regelgeving. Wie hier komt moet er blijven tot een andere speler er komt. Degene die er het eerst was speelt dan verder.

31 Intake: je bent op de goede weg. Ga verder naar 35.

42 Je hebt er een chaos van gemaakt: Terug naar 34.

52 Opgepakkt voor fraude: wie hier komt moet er blijven tot een andere speler er komt (die kan laten zien dat het een vergissing was). Wie er het eerst was, speelt dan verder.

58 Je hebt toch weer schulden gemaakt: Ga terug naar start.

63 Je bent uit de schuldhulpverlening!

Wie te veel ogen gooit en daardoor voorbij 63 zou spelen, moet vanaf 63 weer terugspelen.

Dit vergroot het risico dat iemand op de gevreesde hokjes 58 of 52 terecht komt. Wie bij het terugtellen op een hokje met twee handen komt, gooit nog een keer.

Speel het spel en kom zo snel mogelijk uit de schuldhulpverlening! Als je daar bent, zorg je dat je geen schulden meer maakt.