DE GIDS

nvvk

Voor financiële hulp-verlening

FRISSE START VOOR ONDERNEMER MARCEL P. 06

'INVESTEREN IN PERSOONLIJK CONTACT' P. 18

VERNIEUWING EN VOORUITGANG P. 22

'HUILEND BELDE IK MIJN MOEDER' P. 28

BASISNIVEAU IN SCHULDDIENST-VERLENING P. 30

DIT WILLEN WE BEREIKEN P. 38

LEREN MET GELD OM TE GAAN P. 44

'ER IS VEEL TE DOEN!' P. 52

DE GIDS

De NVVK Gids vertelt je hoe we financiële hulp verlenen. We maken ook duidelijk dat we jou nodig hebben om Nederland betere financiële hulp te bieden. Wil je een extra exemplaar of wil je een online versie? Scan de qr-code hieronder, daar lees je hoe dat werkt.

nvvk
financiële hulpverleners

Hasgül Celik
pagina 35

Inhoudsopgave

VOORWOORD 05

MIJN DROOM: FRISSE START VOOR ONDERNEMER MARCEL 06

WAT JE MINSTENS MOET WETEN OVER FINANCIËLE HULPVERLENING 08

STAP VOOR STAP DOOR DE GESCHIEDENIS VAN FINANCIËLE HULPVERLENING 12

GESPREK DAT JE BIJBLIJFT: NELIS VAN STEENOVEN 18

VERNIEUWING EN VOORUITGANG 22

INTERVIEW: NVVK-DIRECTEUR RUUD VAN DEN TILLAAR 26

MIJN DROOM: ELIZABETH LOST MET EEN SANERINGSKREDIET HAAR SCHULDEN AF 28

BASISDIENSTVERLENING: CRUCIAAL OM MEER MENSEN TE BEREIKEN MET FINANCIËLE HULP 30

GESPREK DAT JE BIJBLIJFT: HASGÜL CELIK 35

ONZE HORIZON TOT 2032: DIT WILLEN WE BEREIKEN 38

MIJN DROOM: VALERIE LEERT NU MET GELD OMGAAN 44

WE DOEN HET SAMEN! 46

GESPREK DAT JE BIJBLIJFT: LILIAN KOOISTRA 48

INTERVIEW: NVVK-VOORZITTER RENATE RICHTERS 52

TOT SLOT 54

De NVVK Gids maakten we voor onder andere politici, bestuurders en beleidsmedewerkers (zowel landelijk als lokaal), schuldeisers en hun koepelorganisaties, media en onderwijs- en kennisinstituten.

Doe je mee?

Beste lezer van De Gids,
Goed dat je De Gids in handen hebt. Je hebt blijkbaar belangstelling voor het werk van financiële hulpverleners en daar gaat dit mooie boekje over. Ik ben Lilian Kooistra, en als financieel hulpverlener ontmoet ik elke dag inwoners met grote geldzorgen. Ik merk wat het voor ze betekent als ik in gesprek ga, luister en meedenk over oplossingen.

Dat werk kunnen we niet alleen, we hebben elkaar nodig om ons verder te ontwikkelen. Hoe we dat samen kunnen doen, lees je in De Gids.

Grip op het leven terug
Ik werk voor Stadsring, we verlenen financiële hulp in Amersfoort en omgeving. Onze organisatie is lid van de NVVK, de branchevereniging voor financiële hulpverlening. We zijn lid samen met bijna 120 andere organisaties: gemeenten, kredietbanken, gespecialiseerde schuldhulpverleners en maatschappelijk werkende bewindvoerders.

Wat houdt financiële hulpverlening in, wat is er de afgelopen jaren veranderd en vooral: wat is er de komende jaren nodig om mensen met financiële zorgen de grip op het leven terug te laten krijgen? De NVVK maakte De Gids omdat we geloven dat jij daar ook een bijdrage aan kunt leveren.

Doe je mee?
Halvering van het aantal mensen met problematische schulden in 2030 is de ambitie van onze branche. Ik probeer daar in Amersfoort mijn bijdrage aan te leveren. Doen wat nodig is, om mensen te helpen die zoeken naar nieuw perspectief. Doe je mee?

Lilian Kooistra
Schuldhulpverlener Stadsring (Amersfoort)
Financieel hulpverlener van het jaar 2024

Frisse start voor ondernemer Marcel

Zeker 130.000 euro schuld heeft ondernemer Marcel. Zijn stap naar schuldhulpverlening bracht hem enorme opluchting. 'Mijn schuldregeling is nog in de maak, maar ik heb nu al een frisse start kunnen maken.'

'Het was grootse paniek. Ik wist niet waar ik het zoeken moest.' Op het moment dat Marcel (39) zich écht realiseert hoe slecht zijn onderneming ervoor staat, is het te laat om nog bij te sturen. Jarenlang heeft zijn afbouwbedrijf uitstekend gelopen, tot er te veel tegenslag tegelijk komt.

Uitzichtloos conflict

Door moeilijke privéomstandigheden, de zorgen die hij in die tijd heeft om zijn zoontje, kan hij niet langer de intensieve werkweken maken die nodig zijn om zijn drukke bedrijf draaiende te houden.

Daar bovenop loopt een omvangrijke opdracht uit op een uitzichtloos, ingewikkeld conflict. Uiteindelijk kan hij de contracten en verplichtingen van zijn afbouwbedrijf met zeven man personeel echt niet meer nakomen. Na nog een paar maanden van twijfel – 'je eergevoel speelt toch mee' – meldt hij zich voor een intake bij NVVK-lid FIMA, een schuldhulporganisatie die gespecialiseerd is in ondernemers. 'Toen begon alles te rollen. Ik kon dingen uit handen geven, stond er niet meer alleen voor. Opeens was er iemand die zei: "we kunnen dit oplossen".'

Terwijl er een schuldhulptraject inclusief budgetbeheer voor ondernemers opgestart wordt, regelt een andere tak van het bedrijf van zijn schuldhulpverlener zijn bedrijfsboekhouding.

Marcel werkt minimaal 38 uur per week. Hij is nu timmerman, werkt als zzp'er. Eigenlijk is dit waar hij al jaren van droomde – 'alleen ben ik er via een andere route terechtgekomen.'

Rust helpt

'Ik ben nog steeds trots op wat ik in twaalf jaar heb bereikt met mijn bedrijf. Op het toppunt had ik vijftien man voor me werken. Maar hoe groter we werden, hoe meer ik het miste om zelf op de bouwplaats te staan. Zelf met mijn handen te werken. Daarom was ik al flink bezig met afschalen. Totdat het helemaal misging, helaas.'

Nu Marcel zijn vakmanschap weer kan uitoefenen, is hij gelukkiger. 'Door de rust die ik nu heb rondom mijn schulden kan ik me weer focussen op mijn werk. Ik ontwikkel me weer. Mijn opdrachtgever heeft me al gevraagd om meewerkend voorman te worden, misschien groei ik daarna door naar projectleider.'

In zijn nieuwe eenmansbedrijf zal zijn boekhouding in ieder geval gestroomlijnder verlopen. 'Bij het schuldhulpbureau kijk ik mee hoe ze het doen. Daar leer ik veel van. Ik zie hoe ik het overzichtelijker kan houden voor mezelf. Dat ga ik zeker overnemen.'

'Door de rust die ik nu heb kan ik me weer focussen op mijn werk'

1/3e van de gemeentelijke hulpvragers is ondernemer. Scan als je wilt weten wat we voor hen doen.

Wat je minstens moet weten over financiële hulpverlening

WIE FINANCIËLE ZORGEN HEEFT, KAN BIJ ZIJN GEMEENTE TERECHT VOOR EEN BREED HULPAANBOD:

- een informatief gesprek
- advies voor het gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen
- budgetvoorlichting & -coaching
- budgetbeheer
- advies bij het zoeken van een bewindvoerder
- een sociaal krediet
- een betalingsregeling of een schuldregeling
- bij een schuldregeling: begeleiding op maat om herhaling te voorkomen
- en verder alles wat nodig is om tegemoet te komen aan de behoefte van de hulpvrager (inclusief doorverwijzing naar andersoortige hulp in het sociaal domein of het zorgdomein)

NVVK-leden bieden dus een reeks aan diensten aan. Dit hoofdstuk informeert je vooral over het onderdeel 'schuldregelen en begeleiden'.

IN DE AFGELOPEN JAREN ZIJN TIENDUIZENDEN NEDERLANDERS MET SCHULDEN SLAGVAARDIG GEHOLPEN OM WEER FINANCIEEL GEZOND TE WORDEN. HOE GEBEURT DAT? WAT MOET IEDEREEN WETEN DIE TE MAKEN HEEFT MET FINANCIËLE HULPVERLENING EN ZICH ERVOOR IN WIL ZETTEN?

Bijna iedereen heeft weleens een rekening die langer blijft liggen. Dat hoeft niet te betekenen dat je financiële problemen hebt. Een huishouden heeft officieel financiële problemen als niet alle rekeningen meer betaald kunnen worden, en als mensen het gevoel hebben er zelf niet meer uit te komen.

- Er zijn meerdere betalingsachterstanden.
- De betalingsachterstand van de vaste lasten (huur, hypotheek, energie of verzekeringen) is meer dan twee maanden.
- Er is geen eigen geld om de schuld mee af te betalen.

Mensen met financiële problemen ervaren vaak een grote drempel om hulp te zoeken, iemand uit het eigen netwerk in vertrouwen te nemen of met de werkgever te praten. Zo kunnen schulden leiden tot problemen die een normaal leven ernstig verstoren. Dit treft ook huishoudens met kinderen.
Bron: Rapport 'Kinderen uit de knel', Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (2023).

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Gemeenten zijn volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verantwoordelijk voor schuldhulpverlening aan hun inwoners. Als schulden niet opgelost worden en er bijvoorbeeld achterstanden zijn voor huur, energie, water of de zorgverzekering komt via de wettelijk verplichte vroegsignalering -ingevoerd in 2021- de betrokken inwoner in beeld bij de gemeente.
Iemand met schulden kan zich ook zelf melden met een hulpvraag. Behalve voor inwoners in loondienst of met een uitkering is de gemeente ook verantwoordelijk voor schuldhulpverlening aan ondernemers die 'hoofdelijk aansprakelijk' zijn voor de schulden in hun bedrijf. Vaak zijn het zzp'ers, maar het kunnen ook bedrijven met personeel zijn.

Kleine schulden klein houden
Schuldeisers ontdekken het als eerste wanneer iemand financiële problemen heeft. Een vordering die -ook na een aanmaning- niet betaald wordt, is vaak een indicatie van grotere problemen.

Daarom is een sociaal incassobeleid dat verder gaat dan vriendelijke brieven met betaalverzoeken van het grootste belang. Contact leggen als een betaling uitblijft, een haalbare betalingsregeling overeenkomen of doorverwijzen naar schuldhulp: schuldeisers hebben een doorslaggevende rol in het terugdringen van het aantal mensen met problematische schulden. Zo houden we kleine schulden klein en beheersbaar.

Ambitieus maar mogelijk: inzetten op halvering van aantal huishoudens met problematische schulden
Bij alles wat we doen is dit onze stip op de horizon: 'Nederland telt in 2030 de helft minder huishoudens met problematische schulden'. Deze ambitie formuleerde toenmalig minister Carola Schouten voor Armoedebeleid in 2023, waarbij ze een reeks maatregelen nam. De tijd dringt, is de boodschap: ernstige financiële zorgen leiden tot een cocktail aan problemen waar mensen en gezinnen mentaal en fysiek aan ten onder kunnen gaan.
Zo kijken ook wij ertegenaan. Daarom werken we iedere dag aan het bieden van 'ruimte voor toekomst' voor hulpvragers én schuldeisers.
Hoe we dat doen, leest u op pagina 38 en verder.

In drie fases door de schuldhulpverlening
Is iemand die grote financiële zorgen heeft uiteindelijk in beeld bij de gemeente, dan is een van de opties een traject van minnelijke schuldhulpverlening dat 3 fases kent: **de stabilisatiefase**, **de schuldregelingsfase** en **nazorg**. Hieronder lichten we elke fase kort toe.

1. Inkomsten en uitgaven in evenwicht brengen
Deze fase start met de aanmelding en een eerste gesprek waarin een schuldhulpverlener van de gemeente beslist om de inwoner al dan niet toe te laten tot de schuldhulpverlening. Bij een bedreigende situatie is er binnen drie werkdagen na aanmelding een gesprek om de hulpvraag vast te stellen.

De schuldhulpverlener zoekt uit of iemand zelfredzaam is en wat het probleem is. Vervolgens maakt hij een plan van aanpak. Eventueel vraagt de schuldhulpverlener beschermingsbewind aan of hij zorgt voor budgetbeheer of -coaching. Feitelijk start hier dus ook al een vorm van begeleiding. De fasen lopen dus weleens parallel.

Sommige schuldeisers hebben een 'pauzeknop' die iemand met schulden 'in kan drukken' om incassoactiviteiten te stoppen. Dit geldt sowieso voor alle schuldeisers waarmee de NVVK een convenant heeft. Wanneer een schuldhulpverlener hen informeert dat hij bezig is hulp te verlenen, schorten onze convenantpartners hun incassoactiviteiten op.

Scan als je meer wilt weten over convenanten.

> **'Voor het eerst van mijn leven ben ik echt aan het sparen. Ik wil dat mijn jongens later ook leren. Dat ze zien hoe je zelf je perspectief kunt creëren.'**
> Lees op pagina 44 hoe Valerie door financiële hulp te zoeken nu spaart voor een vakantie.

2. Schulden inventariseren en een regeling overeenkomen
In de schuldregelingsfase zoekt de schuldhulpverlener uit welke schulden er zijn en hij doet voorstellen aan schuldeisers om een deel van hun vordering kwijt te schelden. Dit moet binnen 120 dagen duidelijk worden.

Ook berekent de schuldhulpverlener het 'vrij te laten bedrag' (vtlb). Wat overblijft vormt de afloscapaciteit. De schuldhulpverlener doet de schuldeisers een percentage-voorstel tegen finale kwijting, dat wil zeggen: als alle schuldeisers dit accepteren krijgen ze een percentage van hun vordering en schelden ze de rest van de schuld kwijt. Soms is de afloscapaciteit nul. Dan krijgen de schuldeisers geen geld maar we begeleiden de hulpvrager wel om financieel gezond te worden en te blijven.

Eén schuldeiser dankzij saneringskrediet
Aflossen kan op 2 manieren. Meestal gebruiken we een saneringskrediet. Via een sociale kredietbank keren we alle schuldeisers in een keer een bedrag uit waarmee zij akkoord zijn gegaan. De hulpvrager houdt één schuldeiser over: de sociale kredietbank. In 18 maanden lost hij het krediet af. In uitzonderlijke gevallen kiezen we voor 'schuldbemiddeling'. Dat doen we alleen als er binnen 18 maanden een flinke inkomensverandering in het vooruitzicht ligt. In dit geval berekent de schuldhulpverlener de inkomsten boven het vtlb regelmatig opnieuw, waardoor het aflosbedrag hoger of lager kan uitkomen.

Iemand met schulden kan ook worden doorverwezen naar het wettelijke traject, de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Dat kan meestal pas aangevraagd worden als een minnelijke regeling niet lukt. Wanneer al bij het begin duidelijk is dat minnelijk niet lukt, gaat een hulpvrager meteen door naar de Wsnp. De tijd die doorgebracht is in het minnelijke traject kan worden afgetrokken van het wettelijke traject. De rechter beslist hierover.

Scan als je meer wilt weten over minnelijke schuldhulpverlening.

3. Hulp om herhaling te voorkomen
Is de schuldregeling tot stand gekomen, dan starten direct nazorg en begeleiding. Dat gebeurt in ieder geval tijdens de 18 maanden looptijd van de schuldregeling, en als het nodig is ook daarna. Het belang van goede nazorg krijgt steeds meer aandacht. De nazorgaanpak is sterk in ontwikkeling. Zo voorkomen we dat iemand opnieuw problematische schulden krijgt. Klassiek zijn vormen van budgetbegeleiding en -coaching, nieuw zijn apps die mensen helpen financieel zelfstandig te worden.

Een schuldhulpverlener houdt na het schuldhulp-verleningstraject zonodig in de gaten of inkomsten en uitgaven in evenwicht blijven. Zo niet, dan verwijst hij door naar begeleiding, bijvoorbeeld door vrijwilligers of maatschappelijk werk.

Scan om te lezen hoe de NVVK inzet op verbeteren van nazorg, onder andere door de cliënt tijdens de schuldhulpverlening te verleiden actief mee te werken aan nazorg.

Stap voor stap door de geschiedenis van financiële hulpverlening

Financiële hulpverlening heeft een lange geschiedenis, die een nieuwe fase inging met de oprichting van de NVVK. Volg die historie, waarin vanaf het begin de missie centraal staat om mensen te beschermen tegen problematische schulden en de ingrijpende impact ervan.

1932

1932: Oprichting Nederlandsche Vereeniging voor Volkscredietwezen en Woekerbestrijding, de latere NVVK.
De organisatie wordt opgericht om woeker, overkreditering en andere misstanden te bestrijden.

1933 tm 1936

1933–1936: De eerste wetten treden in werking die woeker en afbetalingsverkoop moeten tegengaan.
Dit zijn de Geldschieterswet (1 maart 1933) en in 1936 de Wettelijke regeling van de overeenkomst van koop en verkoop op afbetaling en de Wet op het afbetalingsbedrijf.

1936

1936: In Eindhoven wordt de eerste gemeentelijke hulpbank opgericht, later de gemeentelijke kredietbank.
Men ziet al voor de Tweede Wereldoorlog in dat gemeenten een sleutelrol hebben in het volkskredietwezen. Eind 1942 zijn er 15 gemeentelijke volkskredietbanken.

1945

1945: Op last van de Duitse bezetter moet de Nederlandse Vereniging voor Volkscredietwezen en Woekerbestrijding het werk stilleggen.
Voorzitter mr. Th.A. Fruin treedt in september 1945 af.

1953

1953: Postorderbedrijven komen op, die grotendeels op afbetaling verkopen.
Klanten bestelden hun artikelen eenvoudig per post door het invullen van de bestelbon uit de postordercatalogus.

1957

1957: 25-jarig jubileum van (inmiddels) de Nederlandse Vereniging voor Volkskredietwezen.
Na een statutenherziening in 1956 vervalt het woord woekerbestrijding. Gemeentelijke kredietbanken bevorderen na de oorlog het sociaal krediet, er zijn nu 51 gemeentelijke kredietbanken.

1958

1958: Herstel van de economie na een recessie, kredietverstrekkers worden soepeler in het verstrekken van leningen voor bijvoorbeeld radio's, tv's en auto's.
De hierop volgende 15 jaar groeit het aantal commerciële kredietverstrekkers enorm, vooral in afbetalingskrediet. Volkskredietbanken focussen meer op schuldregelingen.

1958

1964: De Wet op het afbetalingsstelsel treedt in werking evenals de eerste *Conjunctuurbeschikking persoonlijke leningen*, die beperkingen omvat voor het verstrekken van (consumptief) krediet.
Van 1964 tot 1979 (begin van nieuwe recessie) wordt wetgeving cruciaal om consumenten te beschermen tegen overkreditering, met betrokkenheid van NVVK.

1965

1965: Oprichting van het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel.
Doel is om mensen te beschermen tegen overkreditering.

1979

1979: Publicatie Gedragscode Schuldregeling door de NVVK, met als einddoel schulden in drie jaar af te lossen.
Nog altijd is deze Gedragscode, die richtlijnen voor schuldregelen biedt, de basis van het huidige schuldregelen. Gaandeweg accepteerden ook schuldeisers de code, die overigens regelmatig is herzien.

1989

1989: De NVVK krijgt in plaats van een secretariaat een heus verenigingsbureau .
Er werken nu 18 mensen, in 1989 startten we met twee medewerkers.

1992

1992: Per 1 januari geldt de Wet op het consumentenkrediet, gericht op kredieten tot 40.000 gulden.
Voortaan moeten kredietverstrekkers beschikken over een vergunning en reclame-uitingen moeten aan bepaalde eisen voldoen. Iedere kredietverstrekker is verplicht zich aan te sluiten bij BKR.

1994

1994: De NVVK neemt het initiatief tot oprichting van Landelijk Platform Integrale Schulphulpverlening.
Overige leden zijn Divosa (sociale diensten), VNG (gemeenten) en het VOG (algemeen maatschappelijk werk, later MO-groep).

1995

1995: Verschijning van de nota *De andere kant van Nederland*, ook wel *Armoedenota* genoemd.

1996

1996: De vereniging krijgt haar definitieve naam: de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

1996

1996: De Tweede Kamer neemt de Wet schuldsanering natuurlijk personen (Wsnp) aan.
Het duurt nog tot 1 december 1998 voordat de Wsnp van kracht wordt. Lees meer over de Wsnp op pagina 55.

1999

1999: De NVVK stelt het lidmaatschap van de vereniging ook open voor niet-kredietbanken.
De verbindende factor tussen de leden is schuldregelen en budgetbeheer, alle leden zijn daarbinnen actief.

2001

2001: De *Wet financiering decentrale overheden* (Fido) wordt van kracht, die moet voorkomen dat overheidsorganen risicovolle kredieten verstrekken.
Kredietbanken moeten voldoen aan strengere regels, ze mogen alleen kredieten verstrekken aan huishoudens met een inkomen tot 130 procent van het minimumloon.

2005

2005: De NVVK presenteert een visienota met de herziene missie van de vereniging.
Deze missie luidt: 'De NVVK voorziet in de behoefte aan financiële en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening, gericht op het voorkomen en zo nodig oplossen van financiële problemen'.

2006

2006: De *Wet financiële dienstverlening* (Wfd) treedt in werking, die consumenten bescherming moet bieden bij het aanschaffen van een financieel product.
Alle financiële dienstverleners, inclusief hypotheken, verzekeringen en beleggingen, hebben AFM-vergunning nodig. De NVVK zorgt ervoor dat kredietbanken zijn vrijgesteld van de vergunningplicht.

2006

2006: De NVVK zet actief in op vernieuwing van de schuldhulpverlening.
Reden is de sterke daling (vanaf 1990) van het aantal succesvolle schuldregelingen. De volgorde wordt stabilisatie, dan eventueel budgetbeheer en een aflosperiode van maximaal 36 maanden (inmiddels 18 maanden).

2008

2008: Het dwangakkoord wordt ingevoerd.
Met dit middel kan een schuldhulpverlener de rechter verzoeken schuldeisers te dwingen mee te werken aan een minnelijke schuldregeling.

2012

2012: De *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening* (Wgs) wordt van kracht, waardoor gemeenten verantwoordelijk zijn voor schuldhulpverlening aan inwoners met problematische schulden.
Sinds begin 2021 werd de Wgs uitgebreid met 'vroegsignalering'. Leveranciers voor water, wonen, energie en de zorgverzekering moeten de gemeente informeren bij wanbetaling.

2017

2017: De eerste verhalen over de Toeslagenaffaire komen naar buiten.
De NVVK denkt sinds 2021 actief mee over de beste oplossing om de schulden van Toeslaggedupeerden te regelen.

2019

2019: De Rechtspraak presenteert een grensverleggend 'Visiedocument' op mensen met schulden.
Het recht moet voor hen toegankelijker worden, en onder andere de introductie van een schuldenrechter moet voorkomen dat niet-zelfredzame mensen steeds verder afglijden.

2020

2020: Veel kleine ondernemers raken in de schulden omdat door corona consumenten massaal wegblijven.
Opmerkelijk: er wordt meer gespaard, omdat mogelijkheden om geld uit te geven simpelweg ontbreken.

2021

2021: Vroegsignalering wordt wettelijk verplicht.
Vaste lasten partners (huur, water, energie, zorgverzekering) geven signalen over betaalachterstanden aan de gemeente. Die is verplicht een hulpaanbod te doen. Ook in 2021: invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, die veel betekent voor de rechten van mensen met schulden.

2022

2022: De NVVK bestaat 90 jaar en We brengen een onderzoek uit naar het rendement van schuldhulp en publiceren een Toekomstagenda tot 2032.

2023

2023: Ministerieel voorstel om de duur van van de aflosperiode bij schuldsanering te verkorten van 36 naar 18 maanden.
De NVVK spreekt met haar leden af om ook in minnelijke schuldhulp de 18 maanden-termijn vanaf 1 juli 2023 te hanteren.

2024

2024: Basisdienstverlening wordt geïntroduceerd.
Die dienstverlening moet verschillen tussen gemeenten gelijktrekken, zodat overal in Nederland de schuldhulp van voldoende kwaliteit is.

‘Ik wil geen bewindvoerder!’

Gesprek dat je bijblijft
Nelis van Steenoven
bewindvoerder

Hoe bouw je een band op met iemand die niets van je hulp wil weten? Een serieuze investering in direct en persoonlijk contact is onmisbaar, vertelt bewindvoerder Nelis van Steenoven.

‘Ik wil niet’

‘Het begin met Hennie was dramatisch’, verzucht Nelis, beschermingsbewindvoerder in Zwolle. ‘Ik wil geen bewindvoerder!’ had Hennie geroepen bij hun kennismaking. Maar Hennie, een vrouw van toen 49 jaar met een licht verstandelijke beperking, had op dit punt weinig te willen. Bij de eerste ontmoeting met Van Steenoven stond ze al vier jaar verplicht onder beschermingsbewind vanwege problematische schulden. De verstandhouding met haar eerste bewindvoerder was ontspoord, dus Hennie verzocht de rechter om een overstap. Via haar ambulant begeleider kwam Nelis in beeld.

Deur dicht
'Als je maar weet dat ik binnen een jaar weer van je af ben', bezwoer Hennie hem meteen op bozige toon. Haar minnelijke schuldregelingstraject, met een saneringskrediet van de gemeente, liep nog een klein jaar door. Daarna zou de grondslag voor de onderbewindstelling vervallen. Als het aan haar lag trok ze dan direct de deur achter zich dicht. 'In alles was duidelijk dat ze van mij weinig goeds verwachtte', vertelt Nelis. 'Haar lichaamshouding was afwerend, bij onze eerste ontmoetingen keek ze me nauwelijks aan. Verbaal beet ze juist flink van zich af, met best wel grove woorden ook. Toch had ik vanaf het begin een soort zwak voor haar. We moesten het wel kunnen redden, dacht ik.'

Een en al argwaan
Werk aan de winkel dus voor Nelis om aan een goede verstandhouding te bouwen. Die was extra belangrijk omdat hij een ander doel voor ogen had dan Hennie. Al gauw was hem namelijk duidelijk dat zij na afloop van de schuldsanering beter onder bewind kon blijven. Zo niet, dan zou ze binnen de kortste keren opnieuw in problemen komen.

'Voor iemand als Hennie is financiële zelfstandigheid gewoonweg te hoog gegrepen. Ook haar ambulant begeleider was ervan overtuigd dat het beschermingsbewind moest worden voortgezet.' Maar na het wegvallen van de dwang zou Hennie dat dus ook zélf moeten willen. Voorlopig echter was ze een en al argwaan. Bij de persoonlijke ontmoetingen en aan de telefoon. 'Dat had alles te maken met de frustraties die ze bij haar vorige bewindvoerder had opgelopen, maar ook met haar beperkte begrip en inzicht. Een bepaald probleem kan objectief gezien misschien klein zijn, maar als je niet goed snapt hoe het zit, en als je twijfelt of iemand zich wel voor je inzet, dan ga je malen en wordt het een gigantische kwestie.'

In de eerdere jaren had de onderbewindstelling Hennie voornamelijk stress gegeven, in plaats van de zo noodzakelijke rust. Met zijn persoonlijke manier van werken wilde Nelis daar verandering in brengen. Hij was direct bereikbaar via whatsapp – zij deed het bij voorkeur met gesproken berichtjes – en deelde steeds de stand van zaken met haar, op een manier die zij kon begrijpen.

De omslag
Cruciaal in Nelis' ogen waren zijn persoonlijke gesprekken met Hennie. Bij hun derde ontmoeting merkte hij dat ze haar vijandigheid losliet en zich welwillender opstelde. 'In een jaar tijd heb ik haar vijf keer gezien. Afgezet tegen de 22 uur die ik voor haar vergoed krijg is dat best veel, maar als je fysiek tegenover iemand zit kun je de dingen veel beter uitleggen, zeker bij iemand met een verstandelijke beperking.'

Nelis zorgde telkens dat hij goed was voorbereid. Wist hij bijvoorbeeld dat Hennie zeker weer zou beginnen over een tientje leefgeld extra per week, dan had hij dat al verwerkt in een budgetplan dat hij uitgeprint voor haar meenam. 'Zo zag ze zwart op wit dat ze dan uitkwam in de min. Vervolgens gingen we samen haar uitgaven langs en vroeg ik haar of ze iets zag wat we nog konden schrappen. Op die manier kwam ze zelf tot de conclusie dat extra leefgeld echt niet kon. Dat werkt heel anders dan een simpel 'nee' van mijn kant.'

Grapjes
Tot Nelis' genoegen zou Hennie zelf ook ervaren dat onderbewindstelling voor haar een passende, positief werkende voorziening is. Uiteindelijk vraagt ze zelf aan de rechtbank om onder beschermingsbewind te blijven nadat ze schuldenvrij is verklaard. De wettelijke grondslag voor haar onderbewindstelling wordt gewijzigd in 'geestelijk en/of lichamelijk'.

'Binnen een jaar is ze gegroeid van het afwijzen van hulp naar acceptatie', vertelt Nelis. 'En het belangrijkste is: ze heeft totaal geen financiële stress meer. Ons contact is zelfs zo goed dat we grapjes tegen elkaar kunnen maken. Al zijn die van haar soms wel een beetje bot.'

DEFINITIES
Beschermingsbewind – Een deel van de NVVK-leden biedt deze vorm van bewind aan voor mensen die hulp nodig hebben bij het beheer van hun financiën. Beschermingsbewind wordt door de hulpvrager zelf aangevraagd en door de rechter toegekend. Aanvragen kan ook via een bekende gebeuren, of door de gemeente. Het werk van deze bewindvoerders is gericht op het belang van hulpvragers.

Wsnp-bewind – Binnen de Wsnp komt ook de term 'bewindvoerder' voor. Deze bewindvoerder wordt ook door de rechter toegewezen. Maar hij handelt vooral in het belang van schuldeisers, door gedurende de looptijd van de Wsnp-regeling ervoor te zorgen dat schulden zoveel mogelijk afgelost worden.

Meer definities op pagina 37 en 51

Vernieuwing en vooruitgang

De afgelopen jaren maakte financiële hulpverlening een stormachtige periode door, met veel vernieuwing en vooruitgang. Deze vernieuwing kwam tot stand: werken met convenanten, het Schuldenknooppunt en saneringskredieten. Deze vooruitgang krijgt vorm: vroegsignalering, warm doorverwijzen en snelle schuldenrust. In dit hoofdstuk lees je hoe die vernieuwing ging en welke vooruitgang we boeken. Aan jou de vraag: hoe kunnen wij dit samen verder voortzetten?

Sinds 1932 zijn we de grootste branchevereniging voor financiële hulpverlening. In de afgelopen 10 jaar zagen we deze ontwikkelingen:

- de economische groei nam toe;
- het percentage van bevolking dat in armoede leeft nam toe;
- 6 op de 10 huishoudens zijn financieel kwetsbaar;[1]
- het aantal huishoudens met problematische schulden groeide.

Als we niets doen, zal dit de komende jaren doorgaan. Daarom zetten we met elkaar de schouders onder de gezamenlijke, ambitieuze aanpak om in 2030 in Nederland het aantal huishoudens met schulden te halveren. Wij realiseerden de afgelopen jaren een aantal krachtige vernieuwingen waar zowel schuldeisers als mensen met ernstige financiële problemen baat bij hebben.

Elizabeth (22):
'Ik heb jarenlang geen toekomst kunnen zien. Voor mijn kind moest ik sterk blijven, maar het is heel zwaar als je zo diep in de problemen zit.'

Elizabeth werd geholpen met een saneringskrediet. Lees haar hele verhaal op pagina 28

VERNIEUWING 1.
Collectieve afspraken maken met schuldeisers
Door de convenanten die de NVVK afsluit met schuldeisers kunnen we in het schuldregelingsproces stappen overslaan. Hulpvragers krijgen snel schuldenrust omdat met schuldeisers vooraf afspraken zijn gemaakt. Dat werkt sneller en is goedkoper.

Onze website biedt een actueel overzicht van alle convenanten.

VERNIEUWING 2.
De komst van het Schuldenknooppunt
Het Schuldenknooppunt is een publiek-private samenwerking tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Iedereen heeft zijn eigen manier van communiceren en in de wirwar van mails, brieven, formulieren, portalen en privacyregels gaat veel tijd en energie verloren. Het Schuldenknooppunt biedt een digitale standaard voor communicatie tussen betrokkenen in de financiële hulpverlening.

VERNIEUWING 3.
Stimuleren van het saneringskrediet
De afgelopen 5 jaar stapten steeds meer gemeenten over op het saneringskrediet, om schulden over te nemen van mensen die ze zelf niet kunnen aflossen. Alle schuldeisers krijgen aan het begin van het schuldhulptraject een bedrag dat overeenkomt met wat de hulpvrager in 18 maanden zou kunnen aflossen.

[1] *Bron: nibud.nl/dossiers/bestaanszekerheid*

In ruil voor dat bedrag strepen de schuldeisers meteen de schulden door en verdwijnen ze uit beeld. Voor de hulpvrager blijft één schuldeiser over: de gemeentelijke kredietbank, waaraan hij het krediet in 18 maanden terugbetaalt.

Hoe het saneringskrediet steeds meer terrein won
'De meeste hulpvragers willen het liefst zo snel mogelijk van hun schulden af', zegt NVVK-directeur Ruud van den Tillaar. 'Heel lang was schuldbemiddeling de meest gebruikte manier om van schulden af te komen. Alle schuldeisers - en dat kunnen er twee maar ook twaalf zijn - kregen dan drie jaar lang maandelijks een vooraf afgesproken bedragje overgemaakt. Elk jaar werd vastgesteld of op basis van de inkomsten er minder of meer afgedragen kon worden. Dat is niet erg motiverend voor iemand die de stap naar de financiële hulpverlening heeft gezet. Ook voor schuldeisers levert schuldbemiddeling financieel weinig extra op, terwijl de administratieve last hoog is.'

'De afgelopen jaren hebben we het daarom voor gemeenten aantrekkelijker gemaakt om mensen een saneringskrediet te verstrekken. Heel belangrijk hierbij was de lancering in 2021 van het Waarborgfonds saneringskredieten.'

Gemeenten bleken nogal eens huiverig om borg te staan voor het door een kredietbank verstrekte krediet, ook al blijkt dat risico in de praktijk verwaarloosbaar. Daarom hebben wij aan de rijksoverheid gevraagd een fonds te vormen waarmee voor gemeenten de risico's van het verstrekken van kredieten gedekt worden.

Op dit moment wordt bij zo'n zeventig procent van de schuldregelingen gekozen voor een saneringskrediet en in dertig procent voor schuldbemiddeling. Dat was vijf jaar geleden omgekeerd.'

Meer over sanerings-
kredieten lees je hier.

Zie ook het gesprek met Ruud van den Tillaar op pagina 26, onder de kop '*Niemand in Nederland zou ernstige geldzorgen moeten hebben*'.

VOORUITGANG 1.
Eerder erbij met vroegsignalering
Een bezoekje of een kaartje van je gemeente wanneer je problematische betaalachterstanden hebt bij je zorgverzekeraar, je energie- of drinkwaterleverancier of je verhuurder: gemeenten en betrokken schuldeisers worden er steeds beter in om op deze manier hulp te bieden. Vaak is er meer aan de hand dan die ene achterstand. We dragen als NVVK bij aan het effectiever maken van vroegsignalering. Samen met Divosa en de VNG organiseren we jaarlijks de Landelijke bijeenkomst Vroegsignalering.
We experimenteren met nieuwe bronnen voor vroegsignalen, we bespreken met signaalpartners hoe de signaalstroom fijner afgesteld kan worden en we zoeken samen naar manieren om succesvoller te worden in het leggen van contact met inwoners.

Hier lees je alles
over vroegsignalering.

VOORUITGANG 2.
Inzet op warme doorverwijzing
Iedere schuld begint met één betalingsachterstand. Iedere schuldeiser die (persoonlijk) contact heeft met een klant kan opmerken dat er meer aan de hand is in een huishouden. Met warm doorverwijzen werken we aan het verlagen van drempels. We zorgen dat schuldeisers doorverwijzen naar financiële hulp, en voorkomen zo samen dat schulden problematisch worden.

VOORUITGANG 3.
Snel schuldenrust met een Landelijke Pauzeknop
Wie hulp vraagt bij schulden, wil graag zo snel mogelijk effect ervaren van de stap naar hulp via de gemeente. Daarin voorziet de Landelijke Pauzeknop. Eigenlijk is het een systeem van afspraken met incassobureaus, deurwaarders en schuldeisers. Als de knop ingedrukt wordt, schorten zij voor een bepaalde periode hun activiteiten op. Het geeft schuldhulpverleners de gelegenheid de situatie goed in beeld te krijgen en te werken aan een goede schuldregeling. De Pauzeknop heeft ook voordelen voor schuldeisers; de knop voorkomt dure incassoactiviteiten die uiteindelijk toch niets opleveren. Voor hulpvragers betekent het: rust en ruimte om samen met de gemeentelijke hulpverlener na te denken over het vervolg.

De Pauzeknop realiseren we samen met een aantal gemeenten en landelijke partners.

Schuldenrust laat mensen
direct het effect van hulp ervaren.
Lees er hier meer over.

Zo werken we soepel samen
'Samenwerken' is het codewoord voor doeltreffende financiële hulpverlening. De NVVK stimuleert en faciliteert die samenwerking, graag samen met jou.
Hoe kan jij hieraan bijdragen?

1. Uniforme en duidelijke afspraken
Schuldeisers nodigen we uit om samen met ons convenanten op te stellen die de hulpverlening vereenvoudigen en versnellen. Op onze beurt beloven wij schuldeisers ons maximaal in te zetten om hulpvragers te helpen nieuwe schulden te voorkomen (nazorg, zie pagina 11).

2. Korte lijnen, openstaan voor verbetering
Zie je mogelijkheden om financiële hulpverlening te verbeteren of heb je vragen bij onze aanpak? We staan altijd open voor overleg en reflectie.

3. In het belang van iedereen
Uit ons onderzoek 'Merkbaar en Meetbaar' (2022) blijkt dat elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening de maatschappij tot twee euro oplevert. De grootste baten zitten in werk en inkomen en voorkomen van dakloosheid.

Lees hier het onderzoek
'Merkbaar en Meetbaar'.

‘Niemand in Nederland zou ernstige geldzorgen moeten hebben’

Hij werkt al decennialang in diverse rollen binnen het sociaal domein, nu als directeur van de NVVK. ‘Mijn uitgangspunt is dat niemand in Nederland ernstige geldzorgen zou moeten hebben’, zegt Ruud van den Tillaar.

‘Jarenlang pakten we de financiële hulpverlening vanuit een bevoogdende houding aan. Er was vooral aandacht voor het gedrag van mensen met schulden, in hoeverre ze dingen kochten die ze eigenlijk niet konden betalen. Daar werd een aanpak opgezet van onder toezicht stellen, verbieden en voortdurend verantwoorden. Ik heb die houding afgelopen jaren gelukkig zien veranderen. Die verandering is gebaseerd op onderzoek naar de impact van geldstress op het gedrag van mensen. Overconsumptie blijkt niet meer het grote probleem op dit moment. Mensen kunnen gewoon hun vaste lasten niet meer betalen omdat het leven steeds duurder is geworden.’

Sneller

‘Onze visie op het ontstaan van schulden is cruciaal voor het slagen van onze inspanningen om mensen en gezinnen weer financieel gezond te krijgen. De NVVK heeft zich de afgelopen jaren ingespannen om mensen met problematische schulden sneller te helpen, zodat ze weer kunnen meedoen in de maatschappij. Want schulden staan dat meedoen op veel manieren in de weg.

We maakten een aantal cruciale keuzes vanuit de constatering dat de bestaanszekerheid van een toenemend aantal Nederlanders ernstig onder druk staat. Door bestaansonzekerheid komen steeds meer mensen in grote financiële nood. Hoe spelen we daar met financiële hulpverlening op in, was de vraag.’

Oplossing

‘Met het doorvoeren van een aantal vernieuwingen[4] zetten we mooie stappen in de goede richting, waar zowel hulpvragers als schuldeisers mee gediend zijn. Daarmee zijn we er echter nog lang niet. Wat er nog meer nodig is? Ik heb geen sluitende oplossing maar mijn uitgangspunt is dat niemand in Nederland ernstige geldzorgen zou moeten hebben. Geldstress leidt namelijk alleen maar tot ontwrichting, tot spanningen, huiselijk geweld, ziekteverzuim, opvoedingsproblematiek en allerlei andere problemen bij kinderen.

De beste manier om problematische schulden terug te dringen is voorkomen dat ze ontstaan. Dat begint met het verhaal van de bestaanszekerheid: dat mensen voldoende inkomsten hebben om te kunnen participeren in de samenleving. Het betekent ook dat we af moeten van ingewikkelde inkomensondersteunende regelingen waar veel huishoudens nu afhankelijk van zijn. Dat kan eenvoudiger, denk ik. Hoe sneller en slagvaardiger we daar met elkaar op in kunnen zetten, hoe beter voor iedereen.’

Wat drijft de NVVK?

Wij zijn de brancheorganisatie van financiële hulpverleners. Via onze bijna 120 leden, waaronder alle kredietbanken, gemeenten en publieke en private organisaties, biedt de NVVK hulp voor mensen met financiële zorgen, gericht op duurzame oplossingen.

Schulden zijn ongezond

Schulden zijn een groeiend probleem in Nederland. 726.000 huishoudens kampen volgens het CBS met problematische schulden, en 60% van de huishoudens heeft moeite om rond te komen. Dit vraagt om goed georganiseerde financiële hulpverlening, omdat schulden een ernstige impact hebben op zowel de fysieke als de mentale gezondheid van individuen en gezinnen.

Grip op het leven terug

Financiële hulpverlening is complex en vereist goede afstemming tussen verschillende betrokkenen: hulpverleners, gemeenten, schuldeisers en maatschappelijke organisaties. Als NVVK behartigen we de belangen van onze leden en streven we ernaar mensen met financiële zorgen weer grip op hun leven te geven. Samenwerking met schuldeisers, de politiek en organisaties die vrijwilligers inzetten is hierbij essentieel.

Scan om meer inzicht te krijgen in de thema’s in de financiële hulpverlening die relevant voor jou zijn.

Elizabeth lost met een saneringskrediet haar schulden af

Net 18 was ze, toen criminelen de identiteit van Elizabeth misbruikten. De 56.000 euro schuld op haar naam worden nu in anderhalf jaar gesaneerd. En daarna? Dan wil ze zelf schuldhulpverlener worden.

'We hebben groen licht!' appte haar jongerencoach toen het saneringskrediet rond was. 'Meteen heb ik huilend van blijdschap mijn moeder opgebeld', vertelt de 22-jarige Elizabeth.

Nachtmerrie

Ruim vier jaar geleden begon iemand die ze vertrouwde te frauderen met haar ID-kaart en een nagemaakte handtekening. Toen ze ontdekte wat er speelde, zat ze opeens in een nachtmerrie. Op haar naam bleek een bedrijf geregistreerd, een zakelijke bankrekening geopend, waren leningen en abonnementen afgesloten, een leasebus gehuurd. Ze betaalde geen cent van de zich opstapelende schulden, maar kon de situatie ook niet keren.

Na drie jaar weet ze haar angst en schaamte te overwinnen. Ze gaat eerst naar de politie, en als die niet direct iets kan doen, naar het schuldhulpbureau. Terwijl op dat bureau iemand aan de slag gaat met het reguliere regelwerk, krijgt Elizabeth intensieve ondersteuning van een in schulden gespecialiseerde jongerencoach.

In Elizabeths leven is sinds de fraude begon nog veel meer gebeurd. Ze is getrouwd, moeder geworden, heeft een opleiding tot financieel-administratief medewerker afgerond en is ook alweer gescheiden van de vader van haar kind.

Vlot traject

De jongerencoach helpt haar haar woning te behouden, vraagt noodfondsen aan, zorgt ervoor dat ze weer zorgtoeslag ontvangt als ze –ten onrechte– geen nieuwe bankrekening kan openen. Bij de Belastingdienst pleit hij met succes voor een regeling voor haar schuld voor de omzetbelasting.

Elizabeth werkt ook zelf goed mee, is actief met het opvragen en doorgeven van informatie. Alles bij elkaar zorgt dat ervoor dat het traject vlot verloopt.

'Ik heb jarenlang geen toekomst kunnen zien,' zegt Elizabeth. 'Als je jong bent is dat moeilijk, denk ik. Voor mijn kind moest ik sterk blijven, maar het is heel zwaar als je zo diep in de problemen zit. Nu heb ik officieel al geen schulden meer, ik heb alleen nog een lening voor het saneringskrediet. Dat voelt totaal anders. En ik ben nog steeds hartstikke jong!'

'Van mezelf weet ik dat ik prima met geld kan omgaan. Wat dat betreft maak ik me helemaal geen zorgen. Mijn coach trouwens ook niet. Op dit moment zit ik in de bijstand, maar dat gaat niet zo blijven. Bij het schuldhulpbureau zeiden ze al dat ze aan mij een goeie zouden hebben. Mijn opleiding en mijn ervaring komen daar mooi bij elkaar.'

'Huilend van blijdschap belde ik mijn moeder'

Basis-dienstverlening: cruciaal om meer mensen te bereiken met financiële hulp

Samen met het ministerie van Sociale Zaken, de VNG en Divosa werken we aan de realisatie van 'basisdienstverlening schuldhulpverlening': een belangrijke aanjager voor de verbetering van de schuldhulpverlening in Nederland. Hoe zit dat en waarom moet iedere betrokkene bij financiële hulpverlening hier meer over weten?

Halveringsambitie
In Nederland moet in 2030 het aantal huishoudens met problematisch schulden gehalveerd zijn ten opzichte van 2015. Toen waren het er 660.000, het moeten er dus rond de 330.000 worden. In 2023 bleek dat het aantal huishoudens met problematische schulden gestegen was tot 726.000. We staan dus voor de opgave om in vier jaar tijd jaarlijks 50.000 mensen van hun problematische schulden af te helpen.

De overheid heeft zich doelen gesteld om dit te halen, en inmiddels concrete maatregelen genomen. Bijvoorbeeld: de halvering van de schuldsanerings-termijn van 36 naar 18 maanden. Het plan 'Basisdienstverlening schuldhulpverlening' ondersteunt de halveringsambitie.

NVVK lobbyde lang voor basisdienstverlening
Basisdienstverlening is erop gericht het aanbod aan financiële hulpverlening in heel Nederland gelijk te trekken. Dat leidt uiteindelijk tot:

- minder mensen met schulden;
- meer mensen die de juiste hulp krijgen.

We pleitten sinds 2018 voor meer gelijkwaardigheid in het schuldhulpaanbod van Nederlandse gemeenten aan hun inwoners. De NVVK Belofte en ons Kwaliteitskader dragen al bij aan die beweging. We zijn blij dat nu basisdienstverlening wordt geïmplementeerd in alle gemeenten.

Basisdienstverlening leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit dezelfde elementen. Daarom voeren alle gemeenten in de komende tijd de richtlijnen en handvatten uit het plan 'Elementen van Basisdienstverlening' in.

Zo komen meer mensen die dat nodig hebben, in een schuldregeling. Vanaf 2024 wordt onder andere voor dit doel door het Rijk jaarlijks 40 miljoen euro extra beschikbaar gesteld.

> **'Het bereik van het aantal schuldregelingen loopt in gemeenten uiteen van 2% tot 8%. Als alle gemeenten 8% van de huishoudens met schulden bereiken, dan zal het aantal schuldregelingen jaarlijks toenemen met 40–45 duizend.'**
> Citaat uit Kamerbrief over de basisdienstverlening[2]

[2] *Brief van 16 november 2023.*

Wat gaat er veranderen?

1. De woonplaats van een hulpvrager wordt minder bepalend voor de hulp die beschikbaar is. De invoering door iedere gemeente van basisdienstverlening verkleint de verschillen. Door registratiesystemen te verbinden kunnen de verschillende hulpverleners beter samenwerken.
2. Alle gemeenten bieden hulpvragers standaard een saneringskrediet aan, met een aflostermijn van 18 maanden.
3. **Het hulpaanbod is overal toegespitst op specifieke groepen, bijvoorbeeld ondernemers, jongeren, huizenbezitters en hulpvragers met een migratieachtergrond.**
4. Gemeenten gebruiken standaard de Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH), waarin zij aan deurwaarders doorgeven dat iemand schuldhulp krijgt.
5. Gemeenten zijn allemaal aangesloten op het Schuldenknooppunt, zodat er zo snel mogelijk een schuldenregeling ligt.[3]
6. Er is voldoende nazorg en begeleiding na het afsluiten van een schuldhulptraject om terugval te voorkomen.
7. Door het ontwikkelen (en vervolgens aansluiten van gemeenten) op de zogeheten 'Pauzeknop' krijgen hulpvragers snel schuldenrust.
8. Samen met het CBS wordt data-uitwisseling over financiële hulpverlening gestandaardiseerd. Dat geeft veel meer inzicht in de effectiviteit van het werk en het stelt gemeenten in staat hun prestaties onderling te vergelijken.

In totaal zijn er een twintigtal 'elementen van basisdienstverlening'.

Lees meer over wat basisdienstverlening inhoudt.

Deze partijen zijn betrokken bij financiële hulpverlening:

- persoon en/of gezin met problematische schulden;
- NVVK-gecertificeerde schuldhulpverlenende organisaties;
- schuldeiser(s): private partij (bedrijf of leverancier) en/of overheidspartij (denk aan de Belastingdienst, Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB);
- incassobureaus, deurwaarders;
- gemeenten;
- rechterlijke macht;
- beschermingsbewindvoerders;
- (lokale) politici;
- vrijwilligersorganisaties;
- koepelorganisaties die horen bij bovengenoemde partijen.

[3] *Lees meer over het Schuldenknooppunt op pagina 23*

Waarom basisdienstverlening ook voor jou een relevant thema is.
Basisdienstverlening is cruciaal om de financiële hulpverlening in Nederland beter te maken. Zo krijgen meer mensen sneller weer grip op hun leven. Problematische schulden ontwrichten mensen en gezinnen op een vaak aangrijpende manier. De maatschappelijke kosten van schulden zijn hoog, en bedrijven die met wanbetalers kampen, maken veel kosten.

DIT KUN JIJ DOEN
Ook jij kunt van veel betekenis zijn voor het terugdringen van de groeiende schuldenproblematiek in Nederland. Onmisbaar daarbij zijn de maatregelen in het kader van basisdienstverlening.

- **Voor schuldhulpverleners:**
  - Verdiep je in de ambitie achter basisdienstverlening en de elementen waaruit basisdienstverlening bestaat.
  - Zoek contact met de NVVK als je advies nodig hebt over het invoeren van wat er nu al kan in het kader van basisdienstverlening.
  - Verzorg je in opdracht van een gemeente schuldhulpverlening? Breng het onderwerp dan ter sprake en stimuleer de gemeente waarvoor je werkt om ermee aan de slag te gaan.

- **Voor gemeenten:**
  - Verdiep je in basisdienstverlening en maak intern afspraken over het realiseren ervan.
  - De 40 miljoen euro die het Rijk onder andere voor dit doel beschikbaar stelde is niet geoormerkt. Zet je ervoor in dat de beschikbare gelden ook echt voor dit doel besteed worden.
  - Zoek contact met de NVVK als je advies wilt over het hoe en wat van basisdienstverlening.

- **Voor (lokale) politici:**
  - Ga na hoever de invoering van basisdienstverlening al gevorderd is, en vraag hoe de resultaten zich verhouden tot landelijke cijfers.
  - Vraag lokaal en landelijk aandacht voor het belang van een uniforme schuldhulpaanpak door gemeenten.
  - Zoek contact met de NVVK als je advies wilt over het hoe en wat van basisdienstverlening.

‘Ik was de eerste die hij over zijn schulden vertelde’

Gesprek dat je bijblijft
Hasgül Celik
schuldhulpverlener in Amsterdam

Hasgül Celik, schuldhulpverlener in Amsterdam, helpt mensen met uiteenlopende culturele achtergronden. Bij velen weegt schaamte over schulden extra zwaar. Ook bij de hippe, vlotte Younes. ‘Hij dacht: in mijn omgeving ben ik vast de enige met schulden.’

Daar staat hij weer. Hasgül Celik weet het zeker: het is dezelfde man die ze gisteren én eergisteren ook al zag – en ook weer snel zag vertrekken. Hasgül, schuldhulpverlener in Amsterdam, coördineert de inloopspreekuren van Buurtteam Amsterdam in stadsdeel Nieuw-West. Die zijn elke dag op een andere locatie. Voor de derde dag op rij ziet ze deze mooi geklede, maar wat verloren uitziende jonge man verschijnen. Voordat hij ook nu weer weggaat zonder zich te melden, stapt ze op hem af.

Angst voor herkenning
Als ze even later tegenover elkaar zitten in een spreekkamer vertelt de 35-jarige Younes hoe spannend hij het vond om naar de inloop toe te gaan. Uit angst om herkend te worden koos hij voor buurtteams buiten zijn eigen wijk. Hasgül: 'Als ik hem niet had aangesproken was hij er inderdaad weer tussenuit geknepen. Hij schaamde zich rot om hulp te vragen.'

Younes vertelt dat hij omhoogzit met één schuld. Het is een huurschuld. Hij laat Hasgül de deurwaardersbrief zien. Als zij uitlegt hoe een aflossingsafspraak in z'n werk gaat, tilt hij zijn tas op zijn schoot en zegt dat hij meer enveloppen bij zich heeft. Allemaal nog ongeopend. En thuis heeft hij ook nog stapels post liggen.

'Het waren enorme bekentenissen voor hem. Er gebeurde zo veel in dat gesprek', herinnert Hasgül zich. 'Ik was de eerste persoon die hij echt openlijk over zijn schulden vertelde. Zijn familie, zijn vrienden, niemand wist ervan.'

'Ik ben vast de enige met schulden'
'Younes was ervan overtuigd dat hij in zijn omgeving de enige was met financiële problemen. Iedereen om hem heen had het goed voor elkaar: huisje-boompje-beestje, een mooie auto voor de deur. Alles precies zoals het hoort. Hijzelf was gescheiden en zat in de bijstand nadat hij zijn eigen, ooit goedlopende bedrijf had moeten opgeven. Dat gaf hem al een groot gevoel van falen. En dan zat hij ook nog diep in de schulden.'

'Ik maak vaker mee dat mijn klanten, vooral de jongere, denken dat ze de enigen zijn,' zegt Hasgül. Ze kan dat dan meteen ontkrachten, vertellen dat ze in haar werk veel mensen tegenkomt van wie je het van de buitenkant nooit zou verwachten maar die ook problematische schulden hebben. En sterker: dat het haarzelf óók zou kunnen overkomen, als er opeens een paar dingen in haar leven mis zouden lopen.

'Voor iemand als Younes zijn dat enorme eye-openers. In zijn omgeving, met zijn culturele achtergrond, is reputatie ontzettend belangrijk. Stel je voor dat je zoals Younes de hele dag loopt te piekeren, niet kunt slapen van de stress, en al lange tijd continu je best loopt te doen om de schijn op te houden. En dat dan opeens iemand tegen je zegt: "Je bent niet de enige en je bent niet alleen. We gaan hier samen iets aan doen."'

Eigen vaardigheden
Hasgül zorgt ervoor dat Younes ondersteuning krijgt bij het in kaart brengen van zijn schulden en het op orde maken van zijn administratie. Hij doet zo veel mogelijk zelf, blijft zelf zijn vaste lasten betalen, belt ook zelf met zijn schuldeisers om lopende betalingsafspraken te herzien. Het doet hem duidelijk goed zijn eigen vaardigheden in te zetten. Ondertussen blijft het ook over Younes persoonlijk gaan, over wat z'n schulden met hem doen. Zo vertelt hij Hasgül over zijn moeizame relatie met zijn kinderen die bij hun moeder wonen. Tot zijn verdriet heeft hij het contact laten verwateren omdat hij geen geld heeft om leuke dingen met hen te doen of iets moois voor hen te kopen.

Vasthouden aan goede stappen
De neiging zichzelf te spiegelen aan zijn omgeving en de vrees hoe anderen over hem (en zijn schulden) zouden kunnen oordelen: het zijn terugkerende gespreksonderwerpen. Hasgül stimuleert hem meer van zichzelf uit te gaan en zich vast te houden aan de goede stappen die hij zet. 'Hij heeft inmiddels zijn zus in vertrouwen durven nemen over zijn schulden. Hij kon het haar vertellen nadat hij hulp had gekregen. Dat er al aan de problemen wordt gewerkt, is toch een andere boodschap.' 'De schulden van Younes zijn nu stabiel, hij heeft rust in z'n hoofd en is serieus bezig om uit de bijstand te komen. Dat is toch maar mooi begonnen toen hij zich gezien voelde bij de inloop.'

DEFINITIES
Minnelijke schuldsanering - Als het iemand niet lukt om door uitstel van betaling of een betalingsregeling schulden te betalen, kan de gemeente een minnelijke schuldregeling (Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen - Msnp) opstarten. Schuldeisers gaan dan vrijwillig akkoord met een schuldregeling.

Wettelijke schuldsanering – Kunnen iemands schulden niet via een minnelijke regeling opgelost worden? Dan komt de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) in beeld. Onder leiding van een Wsnp-bewindvoerder worden iemands (meestal hoge) schulden aangepakt. De rechter beslist uiteindelijk of iemand na 18 maanden schuldenvrij is.

Meer definities op pagina 21 en 51

Onze horizon tot 2032: dit willen we bereiken

Bereik en toegang tot schuldhulp verbeteren.
Versnellen en harmoniseren van schuldhulp.
Duurzame uitstroom uit de schuldhulpverlening realiseren.

Het blijft komende jaren flink aanpoten om huishoudens met problematische schulden nieuw perspectief te bieden. Als NVVK doen we dat door extra vaart te zetten achter het bereiken van een aantal concrete doelen. Ook hiervoor geldt: dat bereiken we alleen als jij je er samen met ons voor inzet!

De doelen formuleerden we al in 2022 in onze Toekomstagenda 'Ruimte voor Toekomst'. We bestonden toen 90 jaar en keken 10 jaar vooruit naar 2032. Min of meer hiermee verweven is het politieke beleidsdoel om in 2030 een halvering ten opzichte van 2015 te hebben bereikt van het aantal huishoudens met problematische schulden.

'Ruimte voor toekomst' in vogelvlucht
Uitgangspunt bij het bepalen van onze doelen is altijd dat zowel hulpvragers als schuldeisers gebaat zijn bij goed georganiseerde en effectieve financiële hulpverlening. Net als de hele samenleving trouwens. Want problematische schulden leiden nogal eens tot sociaal isolement, depressie, ziekteverzuim, relatieproblemen, echtscheiding, fraudegevoeligheid en helaas zelfs suïcide.

Als NVVK werken we, samen met onze leden, tot onze 100ste verjaardag in 2032 aan het realiseren van 'ruimte' voor hulpverleners, gemeenten, schuldeisers en politiek om mensen met financiële zorgen de grip op het leven terug laten krijgen. Dat laatste is al jaren onze missie: ***een fundamentele bijdrage leveren aan de bestaanszekerheid van mensen met financiële vragen en problemen***.

Dit zijn de drie doelen van 'Ruimte voor toekomst':
1. Bereik en toegang tot schuldhulp verbeteren.
2. Versnellen en harmoniseren van schuldhulp.
3. Duurzame uitstroom uit de schuldhulpverlening realiseren.

Scan hier voor gedetailleerde informatie.

Ruud van den Tillaar over beschikbaarheid van menskracht:
'Het succes van "Ruimte voor toekomst" is verbonden aan de beschikbaarheid van mensen, realiseren we ons. Er is schaarste aan menskracht, dat weet iedereen. Daar zit een belangrijke uitdaging. We moeten ervoor zorgen dat financiële hulpverlening een aantrekkelijke sector is om in te werken. Het is leuk werk, het levert voldoening op en je ziet resultaat. Het uiteindelijke droomdoel van onze inzet is natuurlijk dat financiële hulpverlening overbodig wordt. Het parool blijft: wees er zo snel mogelijk bij zodat schulden niet problematisch worden.' Ruud van den Tillaar is directeur van de NVVK.

Doel 1
Bereik en toegang tot schuldhulp verbeteren: hoe?

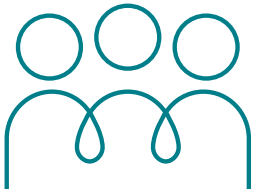
Meer mensen bereiken met financiële hulpverlening is het eerste doel van onze Toekomstagenda. De Landelijke Pauzeknop en vroegsignalering zijn twee concrete initiatieven om dit te bereiken. De NVVK blijft de komende jaren nauw betrokken bij het ontwikkelen en realiseren van deze initiatieven.

Landelijke Pauzeknop
De Landelijke Pauzeknop zorgt voor rust bij mensen met schulden en maakt het makkelijker om hulp te vragen. Door het indrukken van de Pauzeknop vraag je aan schuldeisers om tijdelijk te stoppen met de innings- en incassomaatregelen. Dit helpt mensen met schulden om tot rust te komen en beschermt schuldeisers tegen dure incassokosten. De NVVK werkt sinds 2022 samen met gemeenten en het CJIB om zo'n Pauzeknop door te ontwikkelen.

Effectieve vroegsignalering
Bij vroegsignalering zoeken gemeenten snel contact met inwoners als ze bijvoorbeeld hun huur of rekeningen niet op tijd kunnen betalen. Dit helpt om ernstige schulden te voorkomen, zo blijkt. Door snel en effectief te signaleren kunnen gemeenten meer mensen vinden die financiële problemen hebben en misschien hulp kunnen gebruiken.

Sinds 2021 is vroegsignalering van schulden een wettelijke taak van iedere gemeente. Lokaal loopt de aanpak nogal uiteen. De komende jaren blijven we daarom samen met gemeenten werken aan de meest doeltreffende aanpak om schulden vroegtijdig te signaleren en aan te pakken.

Doel 2
Versnellen en harmoniseren van schuldhulp: hoe?



Het is belangrijk dat mensen met problematische schulden door een schuldhulptraject snel en adequaat de grip op het leven terugkrijgen. Dat vraagt de komende jaren een aanpak waarin onder andere procesversnelling en samenwerking centraal staan. Twee initiatieven lichten we eruit:

Samenwerking gemeenten en bewindvoerders
Gemeenten en bewindvoerders hebben een gezamenlijk doel: inwoners met (een risico op) financiële problemen zo goed mogelijk ondersteunen. Daarvoor is het essentieel dat zij zo goed mogelijk samenwerken. Zo pak je samen de regie en zet je de hulpvrager voorop. Onderzoek laat ook zien dat cliënten door een goede begeleiding meer steun, rust, vertrouwen, zekerheid, erkenning, hoop, controle en veiligheid ervaren. En daardoor minder stress, spanning, angst, wantrouwen, onzekerheid, onmacht en frustratie. Bovendien zorgt goede samenwerking voor snellere uitstroom uit bewind.

Scan hier voor meer informatie over samenwerking tussen gemeenten en bewindvoerders.

Het NVVK Arrangement
Het NVVK Arrangement bevat een aantal procesversnellers voor het schuldregelen. Gebruik ervan biedt hulpvragers sneller schuldenrust. Het Arrangement bevat de volgende onderdelen:

1. Inzet van een saneringskrediet.
2. Convenanten met schuldeisers.
3. Schuldenknooppunt.

Door als schuldhulpverlener gebruik te maken van alle onderdelen, zorg je ervoor dat mensen met schulden sneller geholpen worden en daardoor eerder schuldenrust ervaren. De stroom aan communicatie tussen schuldeisers, mensen met schulden en schuldhulpverleners via brieven, e-mails, portals en webformulieren is met convenanten en het Schuldenknooppunt ingeperkt, gestandaardiseerd en gedigitaliseerd. Het toepassen van saneringskredieten en aansluiten op het Schuldenknooppunt zijn onderdeel van de Basisdienstverlening (zie pagina 30).

Meer informatie en een handige handleiding bij het NVVK Arrangement.

Doel 3
Duurzame uitstroom uit de schuldhulpverlening realiseren: hoe?

Duurzame uitstroom betekent dat wij erin slagen mensen niet opnieuw in de financiële problemen te laten komen. Wat helpt daarbij?

Intensief investeren in begeleiding en nazorg
Een deel van de hulpvragers meldt zich vaker dan één keer voor hulp. Schuldeisers zijn afgelopen jaren bereidwilliger geworden om mee te denken over een sociaal incassobeleid en duurzame oplossingen van de problemen van mensen met schulden. Daarbij stellen ze wel als voorwaarde dat het aantal mensen afneemt dat opnieuw om hulp aanklopt. Daar werken wij dan ook aan door nazorg en begeleiding op een hoger niveau te brengen. We investeren in methoden die zelfstandigheid bevorderen en betrekken ook schuldeisers bij deze ontwikkeling.

Aanbieden kleine sociale lening
Na het schuldhulptraject zijn huishoudens weliswaar schuldenvrij, maar ze hebben geen vet meer op de botten. Anderhalf jaar lang (de huidige maximale looptijd van een schuldentraject) konden ze weinig kopen. Door hen een kleine sociale lening met een lagere rente aan te bieden, hebben mensen na deze termijn de mogelijkheid om weer kleinere aankopen te doen. Hierbij worden ze nog begeleid door financieel hulpverleners.

Het uitgangspunt bij deze hulp is: 'begeleiding zo lang als het moet, maar ook zo kort als het kan'.

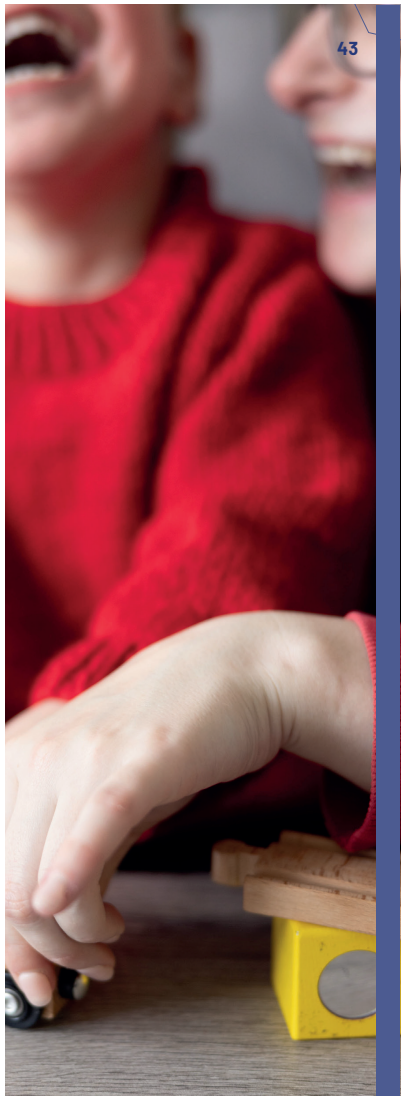
Stimuleren van vakmanschap
Onze branche vraagt om medewerkers die bevoegd, bekwaam en bevlogen zijn. Daar zet de NVVK dan ook op in vanuit de missie dat alle betrokkenen (en vooral de hulpvrager) gebaat zijn bij kwalitatief betere financiële hulpverlening. Hoe doen we dat concreet?

Doorontwikkeling van het NVVK Kwaliteitskader
Ons Kwaliteitskader maakt onderdeel uit van een breed ontwikkelplan van de NVVK, waar vakmanschap onderdeel van uitmaakt. Het Kwaliteitskader stelt weliswaar vast wat NVVK-leden voor hulpvragers moeten regelen, maar niet hoe ze dat moeten doen. Het biedt veel ruimte voor een eigen aanpak die past bij de organisatie in haar eigen omgeving.

Bekijk dit filmpje over de centrale plek voor hulpvragers in ons Kwaliteitskader.

Verkiezing Financiële Hulpverlener van het Jaar
Met deze publieksverkiezing geven we financiële hulpverlening een gezicht. Deelnemers krijgen de kans over hun werk te vertellen aan een publiek dat ze anders niet zo snel bereiken. Daarnaast kan deze mooie aandacht bij mensen met schulden de drempel verlagen om zelf de stap naar een hulpverlener te zetten.

Lees meer over de finalisten in de verkiezing van 2024.



Valerie leert nu met geld omgaan

Valerie (31) wil graag sparen voor haar kinderen. Voor hun rijbewijs, voor de dingen van later. Zodat ze een goede start krijgen. Na haar schuldsanering gaat ze er meteen mee beginnen.

'Ik ben nu eerst aan het leren met geld om te gaan,' vertelt de alleenstaande moeder van twee jongens van 7 en 10 jaar. 'Ik heb dat nooit gekund voor mezelf. Ik heb een tijd gewerkt in de daklozenzorg, daar hielp ik mijn cliënten met budgetteren, maar ondertussen had ik het zelf helemaal niet op orde. Ik gaf mijn geld veel te makkelijk uit en liep met m'n vaste lasten achter de feiten aan.'

Lange tijd kan ze steeds weer voorkomen dat de achterstanden al te veel oplopen. Totdat de boel tóch ontspoort. 'Ik kwam thuis te zitten met een burn-out. In diezelfde tijd kreeg ik de diagnose ADHD en moest ik uitproberen welke medicatie bij mij paste.

Eindelijk werd ik rustig, ontspannen, kon ik slapen en zo. Toen heb ik het allemaal een beetje links laten liggen.'

23.000 euro schuld

Als Valerie na vier maanden de draad weer wil oppakken, realiseert ze zich dat haar betalingsproblemen haar al ruimschoots boven het hoofd zijn gegroeid. Ze zoekt hulp.

'Ik raakte in de schulden na een burn-out'

Haar schuld blijkt, inclusief een al wat oudere belastingschuld, zo'n 23.000 euro te bedragen. Valerie kan een schuldsanering krijgen met een looptijd van toen nog 36 maanden en krijgt budgetbeheer.

'Toen er rust kwam, besefte ik pas hoe enorm mijn geldzorgen mij hadden beheerst. Dat ik mede daardoor geen geduld meer had met mijn kinderen, dat ik minder goed functioneerde op mijn werk en er stilletjes bij zat op feestjes. Ik ben nu echt weer een leuker persoon geworden.'

Sparen

Op haar budgetbeheerrekening kan Valerie, tegenwoordig werkzaam als zorgcoach voor de WMO, meekijken wat er met haar geld gebeurt. 'Ik leer daar veel van, van hoe ze potjes hebben gemaakt voor van alles. Zo wil ik het zelf later ook doen.'
'Voor het eerst van mijn leven ben ik echt aan het sparen. Het is zo gaaf om te zien hoe het spaarpotje groeit. Ik wil dat mijn jongens later ook leren. Dat ze zien hoe je zelf je perspectief kunt creëren.'

Haar eerste grote uitgave wordt waarschijnlijk een vakantie. 'Dat wil ik ontzettend graag. Dat ik de jongens iets van de wereld kan laten zien, in plaats van altijd maar thuis zitten met z'n drietjes. Mooie herinneringen maken met elkaar.'

We doen het samen!

Schuldhulpverlening is een complex netwerk waarin allerlei partijen samenwerken, vaak onopgemerkt maar cruciaal voor het resultaat. We hebben als NVVK daarom met een brede waaier aan organisaties te maken. We werken met hen samen om mensen met financiële zorgen weer grip op het leven te bieden. Hiernaast staan er een aantal:

nvvk

NIBUD
divosa
Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Nederlandse Vereniging van Banken
nbbi
VNG
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
NATIONALE COALITIE FINANCIËLE GEZONDHEID
vewin
Alliantie Vrijwillige Schuldhulp
Zorgverzekeraars Nederland
uwv
aedes

KBvG Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders
sam,
BBW
sbn sociale banken Nederland
LVLB
de Rechtspraak
Ministerie van Financiën
SVB voor het leven Sociale Verzekeringsbank
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Geldfit.nl
ecdn european consumer debt network
stimulansz
Raad voor Rechtsbijstand
Bureau Wsnp
schulden knooppunt
nationale ombudsman
Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
CAK
stratech social
nvi nederlandse vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen
113 zelfmoord preventie
Ministerie van Economische Zaken
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
SCHULDENLAB NL
SCHULDEISERS COALITIE
movisie kennis en aanpak van sociale vraagstukken
wsk waarborgfonds saneringskredieten
Stichting BKR
HU HOGESCHOOL UTRECHT
Innovadis
kredit software die meedenkt
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Hogeschool van Amsterdam
Landelijke Armoedecoalitie GEEFT ARMOEDE EEN STEM!

‘Het lukte haar niet een bijstandsuitkering aan te vragen’

Gesprek dat je bijblijft
Lilian Kooistra
Schuldhulpverlener (werkzaam bij Stadsring)

Een kleine, praktische handeling kan voor een hulpvrager de wereld betekenen. Schuldhulpverlener Lilian Kooistra (werkzaam bij Stadsring) maakte dit op indringende wijze mee met Desiree.

Als Lilian de 57-jarige Desiree voor het eerst ontmoet heeft ze al wat voorkennis over Desirees problemen. Toch schrikt ze als ze haar ziet. Desirees beide polsen zitten in het verband. Ze is net ontslagen uit het ziekenhuis, waar ze was opgenomen na een zelfmoordpoging.

Desiree is gekomen voor een intakegesprek. Ze heeft daar overduidelijk geen zin in, spreekt uit dat ze het verschrikkelijk vindt om haar geldproblemen op tafel te leggen. Toch stelt ze zich open op.

Haar sociaal-psychiatrisch verpleegkundige in het ziekenhuis heeft haar aangemeld – met reden, zo weet Lilian al uit het dossier. Desiree leeft al anderhalf jaar van alleen haar huur- en zorgtoeslag en een bescheiden maandelijkse vergoeding voor vrijwilligerswerk. Ze gebruikt het geld voornamelijk voor boodschappen en andere kleinere, noodzakelijke uitgaven. Haar achterstanden met de huur en de zorgpremie zijn inmiddels zeer stevig opgelopen. Collega's van Lilian hebben direct na de aanmelding van Desiree een noodfonds ingezet om in ieder geval de eerste maand te overbruggen.

Een laag zelfbeeld

Anderhalf jaar eerder was het de intelligente, goed opgeleide Desiree niet gelukt een bijstandsuitkering aan te vragen. De reden die ze geeft, verwondert Lilian nogal: 'Van bepaalde bewijsstukken moest ze kopieën aanleveren bij de gemeente en dat wilde haar op een of andere manier niet lukken. Ze kon dat niet bolwerken. Toen heeft ze het erbij laten zitten.'

'Het zal te maken hebben gehad met haar psychische gesteldheid, en met haar lage zelfbeeld. Zoiets heeft ze wel verteld, dat ze zichzelf niets waard vond, een mislukt iemand. Als je je zo voelt, vraag je ook niet gemakkelijk om hulp aan je omgeving. Bovendien vraag ik me af of ze wel een netwerk had dat haar kon helpen.'

In welke mate de financiële problemen een rol hebben gespeeld bij Desirees wanhoopsdaad durft Lilian niet te zeggen. 'Dat is ook niet iets om het zomaar over te hebben, zeker niet bij een eerste gesprek. Het belangrijkste is altijd, bij elke hulpvrager, dat je iemand op z'n gemak stelt, dat je uitstraalt: ik ben er voor je, ik kan je helpen. Met de schulden, welteverstaan.'

Sfeer van gelijkwaardigheid

Niet oordelen over iemand is van wezenlijk belang, zegt ze. 'Je moet een sfeer van gelijkwaardigheid scheppen, zorgen dat je hulpvrager erop vertrouwt dat die bij jou terecht kan. Dat bereik je niet door vanuit de hoogte te focussen op het probleem. Je moet belangstelling tonen voor de persoon.'

Voor Desiree, die al jaren haar post niet heeft opengemaakt, lijkt beschermingsbewind de meest passende optie, in combinatie met een schuldregeling. Ze gaat daar direct in mee.

Ze zat er ontredderd bij

De tweede afspraak, een aantal weken later, is bedoeld om een aantal simpele formaliteiten door te nemen. Voor Lilian wordt juist dat gesprek, onverwacht, het meest memorabel. 'Met tranen in de ogen legde ze een nieuw probleem op tafel. Ze zat er ontredderd bij.'

Desiree heeft een prepaid mobieltje. Hoe behoedzaam ze ook omgaat met het tegoed, het vliegt er telkens doorheen. Steeds weer kost het haar, voor haar budget, klauwen met geld om bereikbaar te blijven voor instanties, haar vrijwilligerswerk en de paar dierbaren die ze nog heeft. 'Het was een gigantisch ding voor haar, het vrat aan haar dat dit steeds weer gebeurde. Het frustreerde dat ze het niet kon oplossen. Ze zat vol zelfverwijt dat dit haar overkwam.'

Opgetogen ging ze weg

Een beetje puzzelend met de telefooninstellingen lukt het Lilian om de optie uit te zetten die het sluipverbruik veroorzaakt. 'Je wilt niet weten hoe blij Desiree was. Ik denk niet dat ik vaker iemand zo opgetogen heb zien weggaan', herinnert Lilian zich.

De positieve ervaring motiveert Desiree om zelf zo veel mogelijk mee te werken aan het traject. De bewindvoering kan al relatief snel beginnen, daarna kan Lilian ook de schuldregeling in gang zetten. Desiree krijgt met anderhalf jaar terugwerkende kracht alsnog haar uitkering toegekend, het beschermingsbewind geeft haar rust. Met haar gezondheid gaat het inmiddels stukken beter. Haar vrijwilligerswerk is omgezet in een bescheiden arbeidscontract.

Lilian: 'Door Desiree realiseerde ik me: ook een simpele handeling kan heel veel voor iemand betekenen. En als ik terugdenk, zie ik dat er meer gebeurde: ze kwam voor iets anders, iets heel praktisch, maar door de persoonlijke aandacht die ik haar gaf voelde ze ruimte om haar probleem op tafel te leggen. In al haar kwetsbaarheid.'

DEFINITIES

Schuldhulpverlener – Professional die gespecialiseerd is in het helpen van mensen met schulden en een bemiddelende rol speelt tussen hulpvrager en de schuldeiser(s).

Schuldeisers – Personen, bedrijven of financiële instellingen die geld tegoed hebben van een individu of een andere entiteit, een bedrijf bijvoorbeeld.

Vrij te laten bedrag – In de schuldregelingsfase berekent de schuldhulpverlener het vrij te laten bedrag (vtlb). Dat bedrag is voor de hulpvrager voldoende om de vaste lasten te betalen en te leven op bijstandsniveau. Wat overblijft is voor de schuldeisers.

Meer definities op pagina 21 en 37

NVVK-voorzitter Renate Richters:

‘Er is veel te doen!’

Ze is onder de indruk van de stappen die de NVVK afgelopen jaren heeft gezet om de financiële hulpverlening in Nederland te verbeteren. Renate Richters is sinds mei 2024 voorzitter van de NVVK. Hoe kijkt zij vanuit haar voorzittersrol naar de toekomst?

‘In de afgelopen jaren zijn er mooie resultaten bereikt, zoals convenanten met schuldeisers en het verkorten van de aflossingsperiode. We bouwen hier nu op voort: implementatie van basisdienstverlening, blijven lobbyen voor groepen die onvoldoende bestaanszekerheid ervaren en aandacht voor preventie en vroegsignalering.’

Hoe ga jij aan de slag met de NVVK Toekomstagenda?

‘De doelen van onze Toekomstagenda ‘Ruimte voor toekomst’ zijn cruciaal. Ze dragen bij aan het verbeteren van onze dienstverlening en het terugdringen van problematische schulden. Daarnaast zijn het belangrijke randvoorwaarden voor het afnemen van het aantal mensen met problematische schulden. Daarvoor is de inzet op duurzame uitstroom ook essentieel. Dit zijn stevige opgaven voor de leden van onze vereniging.
Het is dan ook essentieel dat we aandacht hebben voor wat schuldhulpverleners nodig hebben om dit te kunnen realiseren.

In deze brochure doen we een beroep op de lezer om bij te dragen aan onze missie: de bestaanszekerheid vergroten van mensen met financiële zorgen en problemen. Daar hebben we iedereen bij nodig! Ik ga graag in gesprek als lezers mogelijkheden zien om ons werk te verbeteren.’

Heb je een praktijkvoorbeeld waar je zelf hoop aan ontleent?

‘In Eindhoven, waar ik wethouder was, hebben we de Werkplaats Financiën, plekken in de wijk waar inwoners terecht kunnen voor ondersteuning bij financiën en administratie. Ze zijn opgericht door ervaringsdeskundigen en er werken ook ervaringsdeskundigen, van wie ik er een aantal ken. Een situatie die ik nooit zal vergeten en die ik hoopgevend vind, is die van een vrouw die door ziekte haar baan verloor en haar koophuis niet meer kon betalen. Door toe te staan dat zij tijdelijk een kamer mocht verhuren, werd voorkomen dat zij haar huis moest verkopen en met een enorme restschuld achter zou blijven. Uiteindelijk vond ze weer werk en kon zij haar vaste lasten goed betalen. Dit was niet gelukt zonder die overbruggingsperiode.’

Worden we ooit overbodig als vereniging?

‘Voorwaarde daarvoor is dat bestaanszekerheid goed geregeld is, zodat een te laag inkomen geen reden meer is om schulden te moeten maken. Verder kunnen we met betere preventie en nazorg proberen om schulden of terugval te voorkomen. Maar er is nog heel veel te doen voor we zover zijn. En daarna? Eerlijk gezegd denk ik dat goede financiële hulpverlening voor mensen die dat nodig hebben altijd belangrijk blijft.’

Tot slot

Hopelijk heb je in *De Gids voor financiële hulpverlening* veel interessante en waardevolle informatie opgedaan. Maar of je alles onthoudt?

Daarom zetten we op deze laatste pagina's de essentiële issues op een rij. Ze geven jou, als betrokkene bij financiële hulpverlening, grip op het onderwerp. Zo kun je zelf vaststellen waar voor jou mogelijkheden liggen om onze missie te ondersteunen.

Vergeet dit in ieder geval niet

1. FINANCIËLE ZORGEN ZIJN ONGEZOND
Politiek, bestuur en hulpverlening zien steeds meer in dat het belangrijk is te investeren in goede financiële hulpverlening. Geldzorgen, schulden en armoede blijken een negatieve invloed te hebben op de fysieke en mentale gezondheid van mensen en gezinnen.

2. SCHULDHULPVERLENING BEGINT ALTIJD BIJ DE GEMEENTE
Iemand komt pas in een schuldhulpverleningstraject terecht nadat hij in beeld is bij de gemeente. Moeten de schulden van de hulpvrager gesaneerd worden (omdat zelf afbetalen echt niet lukt), dan volgt er een traject van minnelijke schuldsanering dat 3 fases kent:

1. **stabilisatiefase**
2. **schuldregelingsfase**
3. **nazorg en begeleiding**

In de Kennisbank op de website van de NVVK is veel informatie te vinden over financiële hulpverlening. De informatie is grotendeels openbaar, een deel is alleen toegankelijk voor NVVK-leden.
Zie www.nvvk.nl.

Er zijn drie soorten schuldregelingen:

1. Saneringskrediet: schuldeisers worden afgekocht via een gemeentelijke kredietbank. De hulpvrager lost het krediet in 18 maanden af.
2. Schuldbemiddeling in uitzonderlijke gevallen kiezen we voor deze vorm: iemand met schulden betaalt 18 maanden lang een bedrag aan de schuldeiser(s), met aanpassingen bij inkomensveranderingen.
3. Schuldregeling zonder afloscapaciteit: na toepassing van het vrij te laten bedrag blijft er in bepaalde gevallen geen afloscapaciteit over. Soms is er vermogen, dan kan er toch nog iets terugbetaald worden van de vordering(en). In deze situaties krijgen hulpvragers wel begeleiding om herhaling te voorkomen.

Iemand kan ook worden doorverwezen naar het wettelijke traject, de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Dat gebeurt nadat blijkt dat een minnelijke regeling niet lukt. Als meteen duidelijk is dat het minnelijk niet zal lukken is directe doorgeleiding naar de Wsnp ook mogelijk.

3. NIEMAND KIEST VRIJWILLIG VOOR FINANCIËLE PROBLEMEN
Waardoor bouwen mensen schulden op? Het antwoord op deze vraag is bepalend voor de aanpak van schuldhulp. In de praktijk zien we dat 'overconsumptie' vaak niet de oorzaak is van schulden. Een groeiende groep mensen kampt simpelweg met een te laag inkomen voor alle noodzakelijke uitgaven. Die bestaansonzekerheid moet opgelost worden, anders is het voor ons dweilen met de kraan open.

4. WE GAAN FINANCIËLE HULP IN NEDERLAND GELIJKTREKKEN VIA BASISDIENSTVERLENING
De basisdienstverlening is een belangrijke aanjager in de verbetering van de schuldhulpverlening in Nederland. Het doel van basisdienstverlening is dat alle gemeenten de dienstverlening aan mensen met financiële zorgen gelijktrekken. Zo zullen in Nederland meer mensen eerder maar ook betere schuldhulpverlening ontvangen. Lees op pagina 30 hoe je bij kan dragen aan het succes van basisdienstverlening.

Drie doelen om voor te gaan
Als NVVK zetten we komende jaren extra vaart achter het bereiken van een aantal concrete doelen, die te vinden zijn in onze agenda 'Ruimte voor toekomst'. Dit zijn de doelen waarvoor we ons met elkaar inzetten:
1. Bereik en toegang tot schuldhulp verbeteren.
2. Versnellen en harmoniseren van schuldhulp.
3. Duurzame uitstroom uit de schuldhulpverlening realiseren.

Op pagina 40 gaan we hier uitgebreid op in.

'Ik verwacht dat financiële hulpverlening altijd nodig zal blijven, net als ziekenhuizen nodig blijven.

Wel ben ik ervan overtuigd dat het aantal mensen met problematische schulden komende jaren flink kan dalen. Alllereerst vraagt dat actie van het Rijk, om bestaanszekerheid te bieden.

Daarnaast vraagt dit een belangrijke bijdrage van gemeenten, waar de invoering van basisdienstverlening' hen in allerlei opzichten in kan ondersteunen.

Het schuldhulpverleningstraject zoals we dat in Nederland kennen moet, als dit goed opgepakt wordt, in het merendeel van de gevallen leiden tot een duurzaam schuldenvrije nieuwe start.'
Ruud van den Tillaar, directeur van de NVVK

Doe het SAMEN

Veel mensen en organisaties zijn betrokken bij het proces om iemand met problematische schulden te helpen de grip op zijn leven terug te krijgen. Op pagina 46 vind je een overzicht van al die betrokkenen. De kans is groot dat ook jij te vinden bent in het overzicht.

Er zijn een paar gemeenschappelijke principes die ons stimuleren om vooral samen te werken aan de halvering van het aantal mensen met schulden:
1. **Realiseer je dat voorkomen beter is dan genezen.**
   De beste manier om problematische schulden terug te dringen is voorkomen dat ze ontstaan. Dat vraagt naast preventieve activiteiten ook om het bieden van bestaanszekerheid.
2. **Heb oog voor de mens achter de problematische schulden.**
   Aandacht van alle betrokkenen voor wat er voorafging aan een schuldhulpverleningstraject is essentieel voor een goed verloop.
3. **Blijf begeleiding bieden.**
   Met elkaar moeten we oog hebben voor de noodzaak van nazorg, dat helpt om terugval te voorkomen.
4. **Sleutelrol ligt bij overheid en schuldeisers.**
   Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de schuldhulpverlening, de landelijke en lokale overheid zijn dan ook belangrijke samenwerkingspartners voor ons werk. Dat geldt minstens zo sterk voor schuldeisers, ook zij hebben belang bij financieel gezonde klanten.

Als NVVK zoeken we schuldeisers veelvuldig op om samen na te gaan wat ons te doen staat in het terugdringen van de schuldenproblematiek.
Meepraten? Leg contact, we gaan graag in gesprek.

‘Door de rust die ik nu heb kan ik me weer focussen op mijn werk’

‘Het belangrijkste is: ze heeft totaal geen financiële stress meer’

‘Ze zat vol zelfverwijt’

‘Je moet belangstelling tonen voor de persoon’

‘Schulden staan meedoen op veel manieren in de weg’

‘Ik ben een leuker persoon geworden’

‘Dat dan opeens iemand tegen je zegt: je bent niet de enige en je bent niet alleen’

‘Geldstress leidt tot spanningen, huiselijk geweld, opvoedingsproblematiek en ziekteverzuim’

‘Voor het eerst ben ik echt aan het sparen’

‘Het belangrijkste is dat je uitstraalt: ik ben er voor je’

nvvk
financiële hulpverleners

© 2024 | nvvk.nl | fotografie: Tjitske Sluis, Jaap Schuurman