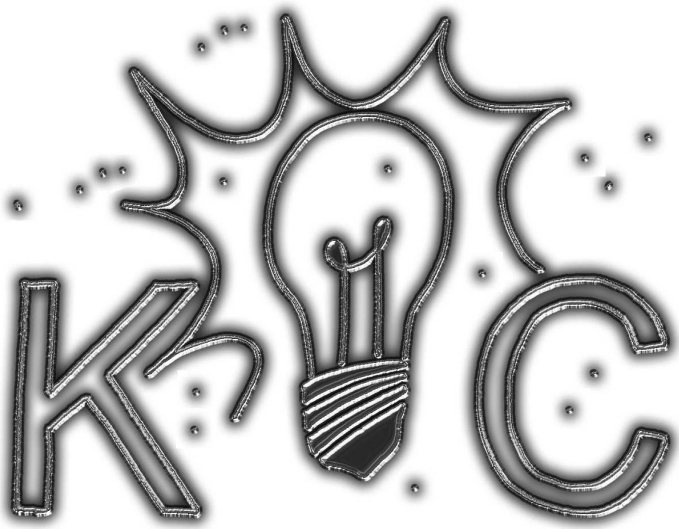
Kennis Compact Gemeentelijke schuldhulpverlening



Kennis Compact Gemeentelijke schuldhulpverlening

drs. Ciska Bruil
mr. Olga Hoekstra

Auteur: drs. Ciska Bruil
Met medewerking van: mr. Olga Hoekstra
ISBN: 9789461939302
Coverontwerp: Lint Grafische Vormgeving
LOGO KC ontworpen door Sandy Wijsbeek
Uitgever: Olga Hoekstra/Kennis Compact

© <OlgaHoekstra/CiskaBruil>

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur en/of uitgever.

De auteurs en uitgever stellen zich niet aansprakelijk voor mogelijke fouten in de tekst van deze KC of op de bijhorende website.

Inhoudsopgave

Compact List Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 7

1 Inleiding 11

2 Wat is schuldhulpverlening? 13
2.1 Begripsbepaling 14
2.2 Andere vormen 16
2.3 Toename van de schuldenproblematiek 17
Compact List bij Hoofdstuk 2 20

3 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 23
3.1 Waarom een Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 23
3.2 Wat houdt de wet in? 24
3.3 Inwerkingtreding van de wet 30
Compact List bij Hoofdstuk 3 31

4 Kosten-batenanalyse:
Waarom investeren in schuldhulpverlening? 35
4.1 Belangrijkste baten van de schuldhulpverlening 35
4.2 Totale baten schuldhulpverlening 37
Compact List bij Hoofdstuk 4 38

5 Proces Schuldhulpverlening 39
5.1 Preventie 41
5.2 Oplossen/beheersbaar maken van schulden 49
5.3 Nazorg 99
Compact List bij Hoofdstuk 5 104

6 Uitbesteden of zelf doen? 111
6.1 Welke mogelijkheden zijn er? 111
6.2 Voordelen en nadelen van (deels) uitbesteden ten opzichte van zelf uitvoeren 114
6.3 Wat zijn de gevolgen van (deels) uitbesteden of zelf uitvoeren? 115
Compact List bij Hoofdstuk 6 121

7 NEN Certificering 125
7.1 Moeizame start 125
7.2 NEN 8048-1 Eisen aan de schuldhulpverleningsorganisatie 127
7.3 NEN 8048-2 Eisen aan de schuldhulpverleners 129
Compact List bij Hoofdstuk 7 131

8 Interessante organisaties en websites 135
Compact List bij hoofdstuk 8 145

9 Koppeling met andere wetgeving 149
9.1 Schuldhulpverlening privaat of publiek recht? 149
9.2 Raakvlakken met andere beleidsterreinen 151
9.3 Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW (de nieuwe Fraudewet) 157
9.4 Nieuwe wet Incassokosten 159
9.5 Maatregelen van Ministerie van Financiën voor optimale consumentenbescherming 160
9.6 Aftrek rente voor huizenverkopers met restschuld 162
Compact List bij Hoofdstuk 9 163

Trefwoordenregister 167

Compact List Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Citeertitel
Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Begrippen

* *Schuldhulpverlening*: het ondersteunen bij vinden van adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg
* *College*: College van B&W
* *Inwoner*: ingezetene ogv Wgba bij gemeente ingeschreven
* *Onze Minister*: Minster SZW
* *Verzoeker*: hij die zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening

De gemeenteraad

Stelt een ***plan*** vast voor maximaal vier jaar (tussentijds wijzigen mogelijk) dat richting geeft aan integrale shv aan inwoners.
Dit plan bevat:
Hoofdzaken van gemeentebeleid mbt integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
En:
*te behalen resultaten
*te nemen maatregelen mbt kwaliteit en wijze van uitvoering
*maximaal nagestreefde tijd (weken) waarbinnen de hulpvraag wordt vastgesteld (maximaal vier weken)
*schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen
*eventueel ('*kan*') de voorwaarden mbt een verplichte

basisbankrekening, opgesteld door het college

Het college:

- Voert het plan uit.

Kan schuldhulpverlening weigeren, in ieder geval aan:

*__recidivisten__ (eerder gebruikgemaakt van shv)

*__fraudeurs__ die een bestuursorgaan financieel hebben benadeeld en die daardoor onherroepelijk strafrechtelijk zijn veroordeeld of aan wie een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd.

Voor burgers zonder geldige woon- of verblijfplaats (artikel 1 GBA) is hetzelfde college verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening, als voor de bijstand (artikel 40 WWB).

Alleen schuldhulpverlening aan vreemdeling, als hij ingezetene is die rechtmatig in Nederland verblijft (artikel 8, onder a tot en met e en l, van de Vreemdelingenwet 2000).

- Kan (eventueel door tussenkomst van het Inlichtingenbureau (art 63 SUWI)):

*__kennisnemen__ van inlichtingen op verzoek verstrekt door bestuursorganen en andere personen en instanties (aangewezen in AMvB) als gegevens belangrijk zijn voor de uitvoering van de Wgs.

*onder voorwaarden (bepaald bij AMvB) aan dezelfde soort bestuursorganisaties, personen en instanties **gegevens verstrekken** tbv het uitoefenen van hun taak en dienstverlening aangaande de Wgs.

In een AMvB kunnen regels worden opgesteld over de manier van gegevensuitwisseling en de daarvoor in rekening te brengen kosten.

- **Verstrekt** de minister van SZW kosteloos de gegevens

en inlichtingen die hij voor de statistiek, informatievoorziening en beleidsvorming van de Wgs nodig heeft.

Regels over het soort informatie en de wijze van verzameling en verstrekking kunnen worden gesteld in een ministeriële regeling. Hierin kunnen categorieën van gemeenten staan die bepaalde gegevens en inlichtingen niet hoeven te verzamelen en te verstrekken.

Termijnen
Binnen vier weken vindt het eerste gesprek (hulpvraag vaststellen) plaats.
Binnen drie dagen eerste gesprek als sprake is van bedreigende situatie:

* gedwongen woningontruiming
* beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water
* opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Het aantal weken tussen het eerste gesprek en het bereiken van resultaat wordt inzichtelijk gemaakt door het college aan verzoeker.

Verzoeker
*** (inlichtingenplicht)** vermeldt (ongevraagd) aan het college "alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn" op (zijn) schuldhulpverlening
***** verleent (desgevraagd) (alle) medewerking noodzakelijk voor uitvoering van de Wgs (medewerkingsplicht)
* verschaft direct (desgevraagd) geldig legitimatiebewijs (artikel 1 Wet op de identificatieplicht), voor zover redelijkerwijs noodzakelijk voor de uitvoering van de Wgs.

Identiteit verzoeker wordt door college vastgesteld mbt geldig legitimatiebewijsdocument als bedoeld in eerste lid, vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder 1° tot en met 3°, van de Wet op de identificatieplicht)

Moratorium

(nog) niet ingevoerd

Zodra het Moratorium wordt ingevoerd, is een update van deze Compact List te downloaden op www.kenniscompact.com

---

Basisbankrekening

(nog) niet ingevoerd

Zodra de basisbankrekening wordt ingevoerd, is een update van deze Compact List te downloaden op www.kenniscompact.com

---

De minister van SZW stuurt vier jaar na inwerkingtreding een verslag (2016) aan de Staten-Generaal over de doeltreffendheid en de effecten van deze wet in de praktijk.

1 Inleiding

Onder schuldhulpverlening wordt verstaan:

Het hele scala aan diensten dat je kunt gebruiken om schulden te voorkomen, op te lossen en beheersbaar te maken voor de burger.

Deze definitie (waarop in hoofdstuk 2 verder wordt ingegaan) is nodig omdat het begrip 'schuldhulpverlening' vaak niet eenduidig wordt toegepast. Ook de organisatie van schuldhulpverlening is in Nederland sterk versnipperd en wordt schuldhulpverlening uitgevoerd door verschillende instellingen: Sommige gemeenten doen het zelf, andere besteden het uit aan kredietbanken, maatschappelijk werk of private partijen. Daarbij verschilt de aanpak en de kwaliteit van de schuldhulpverlening nogal.
De schuldenaar komt in aanmerking voor schuldhulpverlening in de plaats waar hij (lees ook zij) woont. Als schuldenaar heb je dus geen keuze wie de schuldhulpverlening uitvoert. Het is daarom belangrijk dat de kwaliteit binnen de schuldhulpverlening naar een hoger niveau wordt getild en het niet uitmaakt in welke gemeente een schuldenaar woont.
Om uniformiteit (in met name kwaliteit) te bewerkstelligen, is op 1 juli 2012 een nieuwe **Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)** in werking getreden. Hoewel deze wet nog ruimte overlaat voor verschillende werkwijzen in de schuldhulpverlening, moeten gemeenten onder meer vastleggen welke resultaten zij met schuldhulpverlening willen behalen.

Deze Kennis Compact geeft een overzicht van wat schuldhulpverlening inhoudt (hoofdstuk 2), welke diensten er zijn en wanneer je welke diensten inzet (hoofdstuk 5). Daarnaast geeft het informatie over de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en wat deze wet betekent voor de gemeente, de schuldhulpverlener, de klant en de schuldeiser (hoofdstuk 3).

Dat investeren in schuldhulpverlening voordelig is voor de maatschappij staat beschreven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 6 geeft informatie over het al dan niet uitbesteden van de uitvoering van schuldhulpverlening. Verder vind je informatie over de NEN-certificering en in hoeverre dit de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt (hoofdstuk 7). Informatie over interessante organisaties en samenwerkingsverbanden in het veld krijg je in hoofdstuk 8 en tot slot is in hoofdstuk 9 een koppeling met andere wetgeving gemaakt.

Dit naslagwerk geeft een basis om je visie op schuldhulpverlening te vormen en om beleidskeuzes weloverwogen te maken. Het biedt handvatten om de uitvoering van de schuldhulpverlening met kwaliteit neer te zetten.

2 Wat is schuldhulpverlening?

Astrid (45 jaar): "Ik ben vorig jaar gescheiden. Mijn ex en ik hebben samen in 2004 een huis gekocht. We wilden het huis graag helemaal naar onze smaak inrichten en hebben daarom een extra financiering opgenomen om het te verbouwen. Na de scheiding heb ik met mijn ex afgesproken dat ik in de woning kon blijven en dat hij zou meebetalen aan de hypotheek omdat ik het niet alleen op kon brengen. Dat ging redelijk. Ik kon net de eindjes aan elkaar knopen. Totdat mijn ex zijn baan verloor en hij niet meer mee kon betalen aan de hypotheek. Het is echt een puinhoop nu. Ik heb een flinke hypotheekachterstand, de verbouwing is niet eens afgemaakt en het huis staat al bijna een jaar te koop terwijl er nog niet één kijker is geweest. Door de hypotheekachterstand wil de hypotheekverstrekker overgaan tot executieverkoop van de woning. Ik ben bang dat ik dadelijk met een restschuld kom te zitten van ongeveer 75.000 euro."

Johan (25 jaar): "Ik heb nooit geleerd hoe je met geld moet omgaan. Toen ik 18 was ben ik al het huis uitgegaan. Vlak daarvoor waren mijn ouders gescheiden. Ik had er geen idee van dat ik mijn eigen zorgverzekering moest betalen en ik dacht dat ik een kamer all-in huurde maar het bleek dat ik wel apart water en energie moest betalen. Daarvoor had ik een mobieltje gekocht en was ik met vrienden op vakantie geweest. Ik werd niet goed van de rekening die ik kreeg voor m'n mobiel. Ik had eigenlijk graag willen studeren maar om al m'n schulden af te kunnen betalen ben ik nu maar fulltime gaan werken."

Femke (33 jaar): "In mijn jeugd ben ik mishandeld. Hierdoor heb ik een trauma opgelopen. Toen ik wat ouder werd ben ik depressief geworden en heb ik mij afgesloten voor de buitenwereld. Ik heb een hele zwarte periode achter de rug en had met niemand contact. Omdat ik de deur niet meer uit wilde, ging ik shoppen op internet. Toen het eerste pakje kwam kreeg ik daar zo'n geweldig gevoel bij dat ik steeds

weer iets wilde bestellen, alleen maar om me goed te voelen. Op een gegeven moment kon ik alle betalingsverplichtingen niet meer nakomen. Nu is er loonbeslag gelegd op mijn uitkering en kan ik bijna niet meer rond komen."

Zomaar drie willekeurige voorbeelden van mensen met financiële problemen. Soms ontstaan deze problemen door domme beslissingen, soms door omstandigheden of gewoon door pech.
Op het moment dat mensen inzien dat zij de financiële problemen niet meer zelf kunnen oplossen en eventuele schaamte over hun situatie aan de kant hebben gezet, melden zij zich bij 'de schuldhulpverlening'.

2.1 Begripsbepaling

Schuldhulpverlening is geen éénduidig begrip, het kan op meerdere manieren worden opgevat. Dit komt omdat het een verzamelnaam is voor een aantal diensten die ingezet kunnen worden om mensen met schulden te helpen.
De meestgebruikte aanduiding voor 'schuldhulpverlening' slaat op het saneren van schulden, waarbij een schuldeiser een deel van de schuld kwijtscheldt. Dit kwijtschelden kan op twee manieren: via het zogeheten MSNP (minnelijke schuldsanering natuurlijke personen) en via de Wsnp (wettelijke schuldsanering natuurlijke personen).

2.1.1 Minnelijk traject

Bij de minnelijke schuldsanering probeert een bemiddelaar tussen de schuldenaar en schuldeisers op basis van *vrijwilligheid* een afspraak tot afbetalen te maken. Schuldeisers hebben de vrijheid om een voorstel wel of niet te accepteren. Als meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met het voorstel tot afbetalen kan de schuldenaar een verzoek tot toelating tot de wettelijke schuldsanering indienen bij de rechtbank.
Ook is het mogelijk om één of twee schuldeisers die niet akkoord gaan met een minnelijke schuldregeling te

verplichten om mee te werken door het aanvragen van een dwangakkoord bij de rechtbank.

2.1.2 Wettelijk traject

Als de schuldenaar wordt toegelaten tot de Wsnp dan worden alle schuldeisers *verplicht* om mee te werken aan de sanering. Voordat toelating tot de wettelijke schuldsanering kan worden aangevraagd moet eerst een minnelijke schuldregeling zijn geprobeerd door een bemiddelaar die voldoet aan de voorwaarden die in artikel 48 lid 1 Wet op het consumentenkrediet staan. Dit betekent dat de minnelijke schuldregeling door gemeenten, gemeentelijke kredietbanken of andere door gemeenten gehouden instellingen die zich met schuldbemiddeling bezighouden, moet worden uitgevoerd.

2.1.3 Niet voor iedereen

Een sanering is niet voor iedereen weggelegd. Dit kan liggen aan het schuldenpakket dat er ligt of aan de schuldenaar die (nog) niet klaar is voor een sanering.

Voorbeelden wanneer *schulden* niet gesaneerd kunnen worden zijn:

* recente fraudeschulden;
* vorderingen door een recente wietplantage (of een ander strafbaar feit);
* recente bestellingen bij een postorderbedrijf;
* niet-saneerbare boetes bij het CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau).

Voorbeelden van *schuldenaren* die nog niet klaar zijn voor een sanering:

* als de schuldenaar nieuwe schulden maakt (bijvoorbeeld door verslaving);
* als de schuldenaar vorderingen betwist;
* indien echtgenoten (die in gemeenschap van goederen gehuwd zijn) niet allebei een sanering willen.

In de Wsnp hanteert de rechter de richtlijn dat *de schulden te goeder trouw moeten zijn* ontstaan en er *niet eerder een schuldsanering is doorlopen*. Verder probeert de rechter in te schatten of de schuldenaar zich aan de spelregels van de Wsnp kan houden.

2.2 Andere vormen

Naast het saneren van schulden kan schuldhulpverlening ook zijn dat de *financiële problemen beheersbaar worden gemaakt* door bijvoorbeeld een vorm van inkomensbeheer waarbij voorop staat dat de lopende vaste lasten (zoals de huur, energie, water en de zorgverzekering) worden betaald.
Ook denken sommige mensen dat zij schuldhulpverlening hebben terwijl zij onder *beschermingsbewind* zijn gesteld. Een beschermingsbewindvoerder zorgt dat de inkomsten op peil blijven, bijvoorbeeld door een uitkering aan te vragen en de belastingaangiftes te doen. Daarnaast zorgt de bewindvoerder dat de vaste lasten betaald worden. Als er een enkele schuld is dan kan de bewindvoerder een betalingsregeling treffen met de betreffende schuldeiser. Als de schuldenproblematiek alleen door een sanering opgelost kan worden dan speelt de bewindvoerder een rol door stabiliteit van de financiën van de klant te regelen en daarnaast ondersteuning te bieden in het doen van de aanvraag voor schuldhulpverlening. De meeste gegevens die nodig zijn voor de aanvraag schuldhulpverlening zijn immers in het bezit van de beschermingsbewindvoerder.

Andere diensten die vallen onder de noemer 'schuldhulpverlening' zijn bijvoorbeeld:

* hulp bij de thuisadministratie;
* budgetcoaching;
* cursussen om rond te komen met je inkomen;
* preventiemaatregelen om te voorkomen dat mensen schulden aangaan; en
* nazorg om te voorkomen dat mensen opnieuw in de financiële problemen komen.

Dit alles levert nog al eens verwarring op. Voor klanten is het niet altijd duidelijk wat 'de schuldhulpverlening' voor hen doet. Duidelijke communicatie richting de klant over wat voor hem de mogelijke diensten zijn, is hierbij dus van groot belang.

2.2.1 Gebruikte definitie

In dit boekje wordt de term schuldhulpverlening in de ruimste zin van het woord gebruikt. Alle hierboven genoemde diensten die vallen onder de noemer schuldhulpverlening komen aan bod.

Onder Schuldhulpverlening wordt hier dan ook verstaan:

Het hele scala aan diensten dat je kunt gebruiken om schulden te voorkomen, op te lossen en beheersbaar te maken voor de burger.

Schuldenproblematiek is divers en iedereen heeft zijn eigen verhaal. De wensen en doelen van de schuldenaar staan centraal. De schuldhulpverlener moet op basis daarvan en op basis van de mogelijkheden voor de betreffende schuldenaar, nagaan welke diensten voor de schuldenaar leiden tot het hoogst haalbare doel.

2.3 Toename van schuldenproblematiek

Vanwege de economische crisis hebben steeds meer huishoudens te maken met financiële problemen en problematische schulden. In 2011 had meer dan 25% van alle huishoudens te maken met een betalingsachterstand[1]. In de 'BKR kredietbarometer' van juli 2012 wordt geschat dat de stijgende trend van consumenten met betalingsachterstanden nog verder zal toenemen. Omdat het einde van de economische crisis nog niet in zicht is en ook de werkloosheid toeneemt, is het realistisch te verwachten dat er meer beroep zal worden gedaan op schuldhulpverlening.

1Bleeker D. e.a. (2010) Monitor betalingsachterstanden, meting 2010, Panteia, Den Haag p. 5.

Uit onderzoek van 'CentiQ, wijzer in Geldzaken' blijkt verder dat 40% van de Nederlandse huishoudens onvoldoende buffer heeft om een flinke onvoorziene uitgave te kunnen financieren. Een kwart van de nieuwe werklozen gaat meer dan 900 euro per maand achteruit in inkomen en van alle werklozen had 40% geen idee hoe hoog het nieuwe inkomen zou zijn[2]. Uit deze cijfers blijkt dat ook het voorkomen van schulden de aandacht verdient.

NVVK

De NVVK is de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. De NVVK heeft ruim 90 leden en richt zich op professionalisering, uniformering en vernieuwing voor het voorkomen of oplossen van schulden. Over het jaar 2011 blijkt uit de jaarcijfers van de NVVK-leden dat het aantal aanmeldingen redelijk stabiel is gebleven ten opzichte van 2010. Wel blijkt dat de groep mensen die zich melden bij de schuldhulpverlening verandert.

Hier een aantal cijfers op een rij:

* 2010 aantal aanmeldingen 79.000.
* 2011 aantal aanmeldingen 76.000.
* 7% van het aantal aanmeldingen betreft ouderen (het aandeel van deze groep is groter geworden).
* 49% van het aantal aanmeldingen betreft mensen met inkomen uit arbeid (ook deze groep is groter geworden).
* 69% van de NVVK-leden meldt een toename van het aantal schuldenaren met een eigen huis.
* 33% van de NVVK-leden meldt een toename van het aantal zzp'ers.
* De gemiddelde schuld is € 32.250 (2010: € 30.750).
* Het gemiddelde aantal schuldeisers is: 14 (2010: 16).

Er is een verschuiving te zien in de doelgroep van schuldhulpverlening. Waar zich voorheen vooral mensen met een uitkering meldden bij schuldhulpverlening, groeit de

2Nibud en CentiQ, Wijzer in geldzaken (2010) Zonder werk; De financiële gevolgen van werkloosheid.