

Manifest rondkomen en kansen

Een manifest om bestaanszekerheid een algemeen goed te maken



Auteur: Juri Sampieri Bjornsson
© SP Hilversum

Inleiding

Voor u ligt het SP manifest om van de Hilversumse schuldhulpverlening de beste en meest onnodige schuldhulpverlening van het land te maken. Met de beste bedoelen we dat iedereen die aanklopt goede hulp krijgt. Met de meest onnodig bedoelen we dat de gemeente alles op alles moet zetten op schulden zo vroeg mogelijk te voorkomen zodat schuldhulpverlening niet nodig is. Problemen met schulden zijn namelijk niet alleen een financieel probleem. Het gaat ook vaak gepaard met sociale, fysieke en psychologische probleem. Uit onderzoek blijkt dat mensen met schulden hun zelfvertrouwen en vrienden verliezen. Het gaat gepaard met stress en depressie. Mensen met schulden slapen minder goed. Ook blijkt er een relatie te bestaan tussen schulden en rugklachten. Kinderen van ouders met schuldproblemen nodigen hun vriendjes en vriendinnetjes minder vaak uit om bij hen thuis te komen spelen, en beoefenen minder vaak een sport of een instrument. Zo kunnen wij nog een tijd lang doorgaan met alle nare gevolgen van schulden.

Het is daarom van heel groot belang om schulden te voorkomen en anders zo snel mogelijk weg te werken. Voor veel mensen is het voorkomen van schulden al te laat. Cijfers uit 2015 geven aan dat 1 op de 5 huishoudens zijn schulden niet kan terugbetalen of dreigt zijn schulden niet te kunnen terugbetalen.

Er is echter wel een groot obstakel bij het wegwerken van de schuldenproblematiek. Dat obstakel is de huidige dominerende neoliberale gedachte dat schulden uitsluitend je eigen schuld zijn. Dit is in meeste gevallen niet waar. Schulden hebben een verscheidenheid aan oorzaken. Mensen krijgen te maken met schulden om te overleven, omdat hun vaste lasten hoger zijn dan hun maandelijkse inkomsten. Dit is grotendeels te wijten aan de introductie van de markt op taken waar eerst de overheid verantwoordelijk voor was. Zo heeft de invoering van de markt in de zorg geleid tot een torenhoog eigen risico, maar ook in de energie sector en de volkshuisvesting heeft dit geleid tot gigantisch hoge rekeningen. Daarnaast krijgen mensen ook te maken met schulden na grote veranderingen in hun leven, zoals ontslag, geboorte van kinderen of echtscheidingen. Ook krijgen mensen te maken met schulden door hun gedrag doordat ze bijvoorbeeld drugs-, gok- of alcoholverslaafd zijn maar ook omdat ze niet voldoende overzicht hebben op hun financiën. Hoewel deze categorie wat verwijtbaarder is dan de andere groepen, betekent dat niet dat het geoorloofd is om ze geen ondersteuning te bieden. Door snelle en adequate ondersteuning te bieden kan voorkomen worden dat de situatie helemaal buiten controle dreigt te raken. Dus de grondslag van het kapitalistisch waanidee "eigen schuld, dikke bult" is fout.

De gevolgen van dit waanidee zijn zelfs gevaarlijk, want mensen durven hierdoor niet hulp te vragen uit schaamte. Zij vinden de weg naar de gemeente pas te laat wanneer de schulden helemaal uit de hand zijn gelopen. Daartegenover staat dat de gemeente niet heel veel doet om de weg te wijzen. Het centraal organiseren van de schuldhulpverlening op het Sociaal Plein maakt deze minder goed bereikbaar. De nationale ombudsman, en velen met hem, adviseert juist om de schuldhulpverlening in buurten en wijken te regelen. , want uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat mensen met schulden een beperkte actieradius hebben. Zij gaan vaak niet eens hun eigen wijk uit. En zelfs als ze de fysieke barrière weten te passeren, dan nog maakt de gemeente het moeilijk voor ze door een hele hoop bureaucratische barrières op te gooien. De schuldenaar wordt onvoldoende geholpen, maar dit is niet de schuld van de ambtenaar. Dit is de schuld van een liberaal idee: de gigantische bezuinigingen op de overheid. Hierdoor is de werkdruk voor de welwillende ambtenaar of bewindvoerder gigantisch.

De conclusie is helder: 40 jaar neoliberal beleid heeft gefaald. Het monsterlijk groot schuldenprobleem is daar een meer dan duidelijk bewijs voor. Iedereen die dat nu niet ziet, wil het niet zien.

Met dit manifest wil de SP een oplossing bieden. Het zal niet makkelijk zijn, en het zal niet op de korte termijn kunnen. De SP Hilversum is ook niet in staat om alle problemen omtrent schulden op te lossen, want veel problemen vloeien voort uit landelijke wetgeving. Het doel van dit beleid is om de ergste excessen op te lossen door in Hilversum de beste en meest onnodige schuldhulpverlening van het land te maken.

Wat de SP voorstelt

1. Het opkopen van schulden
2. Onderzoeken van de omvang van de schuldenproblematiek
3. De schuldhulpverlening volledig in gemeentelijk beheer en in buurten organiseren
4. Voldoende ambtelijke capaciteit op het Sociaal Plein om al die extra taken op te vangen
5. Goede voorlichting en een sterk preventieprogramma om schulden te voorkomen
6. Hulp aan kwetsbare doelgroepen, zoals jongeren of de LFB, als ze te maken krijgen met schulden
7. Werk lonend maken en een sterk minimabeleid
8. Het assisteren van ondernemers in moeilijke tijden
9. Indexatie van het leefgeld dat iemand in een minnelijke schuldregeling ontvangt
10. Deugdelijke beschikkingen zodat men weet waar die aan toe is

Verhalen

Voor dit manifest zijn wij in gesprek gegaan met mensen via informele gesprekken en interviews. Bij informele gesprekken kan gedacht worden aan het bijwonen van bijeenkomsten zoals Eten en Debaten of het praten met mensen die niet direct te maken hebben (gehad) met schulden.

Voor de interviews zijn we in gesprek gegaan met ervaringsdeskundigen. Deze verhalen hebben we opgeschreven. Het resultaat daarvan staat hieronder

Cezanne, 30 jaar, ervaringsdeskundige

Het is alom bekend dat het jonge brein stomme dingen doet en niet verder plant dan tot het volgende weekend. Zo ook bij Cezanne. Het begon bij Cezanne namelijk allemaal op jonge leeftijd. Hij was net zoals alle andere jongeren. Hij dook met zijn vrienden het weekend graag de kroeg in om de avond mee te beginnen. Natuurlijk begon dit allemaal langzaam. Het was eerst eens in de zoveel tijd een biertje in een bar, maar op een gegeven moment begon het langzaam toe te nemen. En plots waren zij ieder weekend wel ergens in een bar te vinden. Maar hij hield het niet alleen bij bier. Hij begon ook samen met zijn vrienden met roken. En op zijn achttiende heeft hij ook geëxperimenteerd met drugs, zoals sommige mensen op die leeftijd doen omdat het 'cool' is of omdat de 'rest' het ook doet. Na dit een aantal maanden te hebben gedaan, had hij door dat het niets voor hem was. Hij stopte daar dan ook vrij snel mee. Het feesten in het weekend daarentegen vond hij wel leuk. Ook van festivals genoot hij graag.

Echter, zoals iedereen weet, het leven is niet gratis. Een pitcher bier kost makkelijk 10-15 euro in een kroeg. En bij een festival kan een biertje zelfs 3 euro kosten. Laat staan die tientallen euro's die betaald worden voor het toegangkaartje voor het festival. Maar ook hip zijn en met de mode meelopen kost geld. Merkkleding gaat makkelijk voor een aantal honderdjes de toonbank over.

Als je niet vaak naar een kroeg gaat, een festival bezoekt of shopt, dan zal dat niet zwaar drukken op je maandelijks budget. Maar als het niet bij soms blijft, dan ga je dat voelen in je portefeuille. Cezanne ging om zijn levensstijl te financieren geld lenen. Het begon met een tientje hier en daar bij vrienden. De stap daarna was een kleine schuld bij internetwinkels, zoals Wehkamp. Daarna werd het een credit card. Dit zo door totdat Cezanne een schuld kreeg van 20.000 euro.

Hij verdiende op dat moment in zijn leven 2000 euro per maand. Zijn vaste lasten probeerde hij zo goed als mogelijk te onderdrukken door eerst bij zijn ouders, dan bij zijn vrienden en daarna bij zijn vriendin te gaan wonen. Hierdoor besteedde hij 1800 euro per maand aan het betalen van zijn vaste lasten en schulden. Maar zijn oude levensstijl zette hij nog voort. Geld ervoor kon hij echter moeilijk krijgen. Om dus zijn oude leven voort te zetten dipte hij met zijn tenen in de onderwereld.

Hij had een dipje op 26'ste. Hij begon weer aan de drugs. Dit hield hij niet lang vol. Hij werd namelijk geconfronteerd met een heftige depressie. Zo heftig dat hij overwoog er een einde aan te maken. Hij wilde niet meer verder. Hij leefde van rekening naar rekening. Het enige waar hij rust vond was op het gras bij festivals. Echter, die festivals waren een deel van zijn probleem.

Cezanne bleek echter een strijder te zijn. Hij liet zijn leven niet controleren door alcohol en rekeningen. Hij zette zijn schouders eronder. En gelukkig maar, want zijn vriendin is zwanger en binnenkort gaat hij dus vader worden. Met zijn schulden gaat het ook beter. Vandaag de dag heeft hij 'slechts' een schuld van 9000 euro. De schuldhulpverlening heeft hij echter tot recentelijk vermeden. Hij wilde zijn schulden zelf omlaag brengen want hij voelde zich ervoor verantwoordelijk. Achteraf gezien vond hij dat een stom besluit, want als hij het eerder hulp had gezocht, dan waren zijn schuldproblemen nu misschien wel opgelost.

Cezanne is ook al een aantal maanden gestopt met roken en moet nog de laatste documenten aanleveren voordat hij in een minnelijk schuldhulptraject zijn schulden af gaat betalen. Ook heeft hij zijn moderne smartphone ingeruild voor een ouder model zonder internet. Hierdoor probeert hij alle prikkels van zijn oude leven te ontwijken. Ook wil hij een project opzetten om jongeren die kampen met schuldproblemen te helpen. Het project bevindt zich nog in babyschoentjes, maar hij heeft er alle vertrouwen in dat het goed gaat komen.

Rutger (gefingeerde naam), 57 jaar, ervaringsdeskundige

Rutger is een geboren en getogen Hilversummer. De media lopen door zijn aderen. En daar begint zijn verhaal ook. Rutger was namelijk decennialang geluidstechnicus. Dat heeft hij altijd met veel plezier gedaan. Zijn verhaal begon bij de NOS. Hij werkte daar bij de facilitaire afdeling. Die afdeling werd bij de wijziging van de Mediawet in 1988 afgesplitst van de NOS en verzelfstandigd. Zo was het Nederlandse Omroepproductie Bedrijf (NOB) geboren. De winsten voor deze facilitaire bedrijven daalden door de opkomst van commerciële bedrijven waardoor de markt verzadigd raakten. Hierdoor moest het NOB worden gereorganiseerd en bepaalde bedrijfstakken werden overgenomen door andere bedrijven. Rutger overleefde alle reorganisaties en overnames.

Terwijl dit alles gebeurde, werkte Rutger gewoon voort. Hij verdiende ieder maand een aardig bedrag van ongeveer 2300 euro netto. Door deze som geld kon Rutger zichzelf een prima leven veroorloven.

Toch was Rutger net iets te gul met zijn geld. Als hij een jas zag die hij leuk vond, kocht hij het ook als het een aantal honderden euro's kosten. Hierdoor was hij noodgedwongen schulden aan te gaan. Het begon langzaam, maar de schulden groeiden. Wehkamp en een bank zaten op zijn lijst van schuldeisers. De hoofdreden dat hij zoveel schuld had was een doorlopend krediet dat hij had afgesloten toen hij een relatie kreeg en zijn huis opnieuw wilde inrichten. Een bijkomend probleem was het feit dat zich nauwelijks bezig hield met het aflossen van zijn schuld, maar eigenlijk alleen de rente betaalde.

Dit ging voor een hele tijd goed. Met zijn salaris kon hij prima de rente betalen en toch rondkomen in de maand. Dit alles veranderde echter bij de komst van een nieuwe directeur. Die wilde mensen boven een bepaalde leeftijd weg hebben. Rutger was een van de ongelukkigen. Hij had echter een contract, doordat hij zo'n lange tijd bij hetzelfde bedrijf werkte, waardoor zij hem niet konden wegsturen. Dat verhinderde hen niet om zijn werkleven een verschrikking te maken. Hij werd zonder reden naar de bedrijfsarts gestuurd. Bij alles wat hij fout deed, ongeacht de omvang van de fout, kreeg hij de volle laag over zich heen. Ook werd hij nauwelijks meer ingezet voor klusjes. Hij was vaak een oproepkracht die inviel bij bijvoorbeeld ziekte van zijn collega's. Het feit dat hij ook nog een hele tijd in de ondernemingsraad heeft gezeten werd hem waarschijnlijk ook niet in dank afgenomen. Dit alles leidde er uiteindelijk toe dat Rutger tijdens een functioneringsgesprek werd gebroken en in tranen uitbarstte. Dit leidde tot het ondertekenen van een vaststellingsovereenkomst tussen Rutger en zijn werkgever. Hij kreeg nog zes maanden doorbetaald en daarna scheidde hun wegen.

Hier ontstond het probleem. Hij kreeg wel zes maanden doorbetaald, maar alleen sec zijn salaris, wat lager uitviel dan 2300 euro. Hierdoor nam zijn inkomen een eerste duik. Na die zes maanden kwam Rutger in de WW terecht en daar wordt alleen 70% van het salaris uitgekeerd, waardoor zijn inkomsten nog meer daalde. Opeens vond Rutger zichzelf in een situatie waarin hij niet meer zijn vaste lasten kon betalen en met een schuld van 15.000 euro.

Dit kon hij onmogelijk zelf oplossen. Na een aanvankelijk dipje waarin hij in aanraking kwam met drank en wiet, besloot hij zijn rug te rechten en zijn problemen onder ogen te zien. Hij klopte daarom aan bij de schuldhulpverlening. Dit liep aanvankelijk niet helemaal lekker. Hij werd geacht met zijn

schuldeisers te bellen om te melden dat hij zich had aangemeld voor de schuldhulpverlening. Dit deed Rutger met flink veel schaamte en een brok in de keel. Het waren niet de meest makkelijke gesprekken omdat niet alle crediteuren even ontvankelijk waren voor de situatie van Rutger. Daarbovenop kwam ook dat het maken van afspraken met schuldeisers een flinke tijd duurde. Pas na meerdere maanden wist Rutger met de hulp van de schuldhulpverlening een betalingsregeling te treffen met zijn schuldeisers. Hij diende 240 euro per maand af te lossen. En als alles goed ging, had hij in december 2018 een schone lei.

Dit maakte deze tijd niet makkelijk. Hij kreeg maar 50 euro weekgeld. Hiervan moest hij onder andere boodschappen doen. Zijn dieet bestond voornamelijk uit brood, toch kneep hij zijn billen dicht iedere keer dat hij moet afrekenen. Het feit dat hij rookt, wat een dure bezigheid is, zorgde ervoor dat hij nog minder geld over had voor zijn boodschappen. Toch is hij nog in staat gebleken om af en toe nog wat van zijn weekgeld te sparen. Volgens hem was dit een goede leerschool. Het *consuminderen* was aan het begin moeilijk, maar hij raakte er snel gewend aan. Elk bezit waardeert hij nu meer. Een voorbeeld hiervan was dat Rutger een hele lange tijd een achterband had met een lek ventiel. Voordat hij ging fietsen, moest hij zijn band oppompen. Die pomp nam hij dan met zich mee zodat hij voor de terugweg zijn band weer kon oppompen. Uiteindelijk had de Lidl wat binnenbanden in de aanbieding. Hij kon zijn band vervangen. Hier was Rutger echt heel blij mee. Het maakte zijn dag.

Over de schuldhulpverlening in het algemeen is hij te spreken. Hij heeft wel een aantal frustraties. De eerste was de toon waarmee hij werd aangesproken. Er werd zo denigrerend met hem gesproken door de mensen van het Sociaal Plein. Over de hulpverleners van Plangroep daarentegen was hij wel tevreden. Een tweede ergernis was het advies dat hij kreeg om huur- en zorgtoeslag aan te vragen. Hierdoor moet hij nu 2100 euro terugbetalen aan de belastingdienst voor zorg- en huurtoeslag over het jaar 2016 die hij niet mocht krijgen omdat zijn inkomen (WW) te hoog lag. Dit moet hij waarschijnlijk ook nog terugbetalen over het jaar 2017. Ook werd hem gevraagd een hoop dingen te verzilveren, zoals zijn levensverzekering, zijn begrafenisverzekering en zijn pensioen. Gelukkig stond het pensioenfonds dat niet toe waardoor hij nog wel wat geld opzij heeft voor zijn oude dag. Het advies van de hulpverlener was teveel op korte termijn gefocust. Als de hulpverlener goed zijn berekeningen had gemaakt, dan had hij onderaan de streep gezien dat al die verzilvering, die niet zo gek veel opbrengen in het geval dat ze zo vroeg verzilverd worden, niet nodig waren geweest omdat er al genoeg reserves zouden worden opgebouwd. Zijn frustratie is het taalgebruik in mails. Er werden allemaal rare, niet transparante berekeningen gemaakt, zo ook voor die 2100 euro die hij terug moet betalen aan de belastingdienst. Rutger kan die klap nu wel hebben. Hij heeft namelijk genoeg spaargeld. Wat de hulpverlener van Plangroep wil, wordt echter niet duidelijk uit de mail die naar Rutger is gestuurd. Wat ook een deceptie was, was de overgang tussen WW naar WWB. Waar de aanvraag voor de WW in een dag geregeld was, duurde het goedkeuren van de aanvraag voor een bijstandsuitkering 6 weken. Sterker nog, de goedkeuring kwam de 18^{de} van de maand binnen, maar de uitkeringen worden de 15^{de} van de maand verstrekt, dus hij zat bijna twee en een halve maand zonder inkomen.

Binnenkort gaat Rutger verhuizen naar een mooi nieuw appartement. Zijn lesje over schulden heeft hij gehad en hij zal ver weg blijven van alles wat op een rood cijfertje lijkt. Rutger ziet de toekomst glimlachend tegemoet.

Uitgangspunten

Hoe zou de schuldhulpverlening in 2024 eruit moeten zien? Iedere jonge Hilversummer wordt onderwezen in hoe hij om moet gaan met geld. Als het toch onverhoopt blijkt mis te gaan is iedere Hilversummer bekend met de schuldhulpverlening van de gemeente. Deze schuldhulpverlening is laagdrempelig. Iedereen kan zich ervoor aanmelden. Deze aanmelding kan bij het stadskantoor, het Sociaal Plein, digitaal en in het buurthuis of een andere locatie in de buurt. Na deze aanmelding komt er een schuldhulpverlener langs. Ook het hele schuldhulpverleningstraject is laagdrempelig. Er zal niet onnodige informatie worden opgevraagd en de hulpvrager zal niet onevenredig belast worden.

Er is afstand genomen van het 'eigen schuld, dikke bult'-principe. Hierdoor voelt iedereen zich vrijer om te praten over zijn financiële situatie. Hierdoor kan er sneller hulp geboden worden door zowel de sociale kring rondom de schuldenaar als door de overheid. Mensen durven en kunnen meer door de laagdrempeligheid en gaan ook sneller aankloppen voor hulp bij de overheid. Hierdoor is de omvang van de problematische en risicovolle schulden afgenomen.

De overheid stelt zich ook actiever op om schulden te bestrijden. Iedere hulpvrager wordt actief geholpen door de schuldhulpverlener, zowel bij het op orde brengen van de administratie als het benaderen van schuldeisers. Deze overheid is verder ook transparant. Zij legt, zowel schriftelijk in beschikking als mondeling, aan de hulpvrager haar besluiten uit.

Bij het nemen van deze besluiten analyseert de overheid eerst het probleem van de hulpvrager. Daarna gaat zij kijken welke regelingen mogelijk zijn. Gelukkig zijn er een hoop regelingen mogelijk.

Niet alleen op financieel gebied begeleidt de overheid proactief de hulpvrager, maar ook op sociaal en psychologisch gebied. De problemen die ontstaan door schulden op deze gebieden, zoals eenzaamheid en depressie, nemen zo af.

Door dit toegenomen aantal regelingen neemt het slagingspercentage van de minnelijke schuldregelingen toe. Nadat iemand succesvol zo'n schuldregeling heeft doorlopen, zal de overheid voor enige tijd met bepaalde regelmaat komen kijken of het nog steeds goed gaat met de hulpvrager.

Problemen met schulden blijven jammer genoeg nog wel bestaan. Daar zijn veel te veel redenen voor die buiten de controle vallen van de gemeente. Het primaire doel van het beleid is daarom ook niet het uitbannen van schulden. Het doel is eerder om mensen met schulden zo snel als mogelijk te helpen. Hierdoor wordt het leven in schulden beter en zijn mensen sneller van hun schulden af.

Hoewel het niet het primaire doel is, zal onze eeuwige inspanning van dit beleid en de gemeente toch zijn om het schuldhulpverleningsbeleid onnodig te maken door de schuldenproblematiek tot een probleem van het verleden te maken.

Wat gaan we doen

Opkopen schulden

Volgens het NVVK waren er in 2016 15 schuldeisers per schuldenaar. Natuurlijk wil ieder van die schuldeisers zijn geld terugzien. Die gaan dan brieven sturen naar de schuldenaar. En als de debiteur daarna nog steeds niet betaalt, dan gaan ze deurwaarders sturen. Of ze dreigen met een rechtszaak.

Hierdoor leeft de debiteur van brief naar brief. Hij betaalt de schuld terug die hij als eerste moet terugbetalen door bijvoorbeeld zijn huur niet te betalen. Daarna gaat hij zijn huur betalen door zijn zorgpremie niet te betalen. Daarna gaat hij zijn zorgpremie betalen door zijn telefoonrekening niet te betalen. Enzovoort.

Dit zorgt allereerst voor gigantisch veel stress, slapeloosheid en depressie. Je bent bang dat je van de ene op de andere dag niet meer brood kunt kopen, of de huur niet meer kunt betalen, of zelfs een deurwaarder voor je deur hebt staan. Je ligt daar de hele nacht wakker van, wat de stress doet toenemen. Als je daar de hele tijd mee bezig bent zonder uitzicht op een beter leven, dan kun je depressief raken met alle gevolgen van dien.

Ten tweede zorgt het niet op tijd betalen van schulden voor nog meer schulden. Er komen administratieve kosten bij als er een nog een brief verstuurd moet worden, of er komen incassokosten bij als er een incassobureau wordt ingeschakeld, of er komen. En als men al moeite heeft met het betalen van de originele schuld, zal men ook moeite hebben met het betalen van deze extra kosten. Er is dus een hele industrie ontstaan rondom de terugvordering van schulden zonder dat het schuldenprobleem de wereld uit wordt geholpen.

De overheid zit erbij en kijkt ernaar, maar dat komt ook doordat de overheid niet veel *kan* doen. Voordat iemand schuldverlichting kan krijgen door de WSNP, moet de debiteur eerst een minnelijke regeling hebben proberen te treffen met zijn schuldeisers. Echter, in 2016 is er maar in 41% van de 89.000 gevallen met succes een betalingsregeling tot stand gebracht volgens het NVVK. Dit betekent dat in ruim 53.000 gevallen dat niet lukt.

Politici kunnen dan wel een mond vol hebben van maatwerk, maar de terugtrekkende overheid heeft gewoon niet meer het vermogen om dit soort problemen op te lossen. Daar moeten we dan ook mee stoppen. Het is tijd voor de overheid om de teugels weer in de handen te nemen.

De gemeente moet een jaarlijks krediet beschikbaar stellen voor een gemeentelijke kredietbank. De taak van de kredietbank is het **opkopen van schulden**. Dit kan een extra wapen zijn in het arsenaal van de gemeente om de schuldenproblematiek het hoofd te bieden.

Dit heeft veel voordelen. Allereerst heeft de schuldenaar te maken met slechts één schuldeiser: de gemeente. Die kan op een menselijke manier, en kijkend naar het vermogen van de schuldenaar, een oplossing bieden. Ten tweede zorgt die menselijke maat voor het oplossen van de gezondheidsproblemen van de schuldenaar zoals stress en slapeloosheid. Want als je iemand hebt die in plaats van tegen je te zijn, zoals een schuldeiser die zijn geld terug wil is, met je is, dan is dat veel geruststellender omdat het stabiliteit biedt. En als laatste is dit veel goedkoper en efficiënter dan het hele stelsel dat we nu hebben opgetuigd met incassobureaus, bewindvoerders en deurwaarders.

Natuurlijk hoeft dit niet voor iedereen de oplossing te zijn. Soms zijn er minder heftige maatregelen mogelijk, zoals een budgetcoach, maar als iemand zich hiervoor meldt, dan zou de gemeente moeten proberen de schulden over te nemen. En natuurlijk moeten er wel een aantal voorwaarden aan

verbonden zijn, zoals het verplicht accepteren van begeleiding, maar het aantal voorwaarden moet minimaal worden gehouden. Het moet zo regelarm als mogelijk zijn.

Het zou ook mogelijk moeten zijn om terug te betalen door middel van een tegenprestatie, zoals vrijwilligerswerk of studeren. Aangezien sommige schuldenaren nooit in staat zullen zijn om hun schulden terug te betalen, is het wenselijk dat zij wel een positieve bijdrage leveren aan de samenleving. Deze tegenprestatie stelt ze in staat om dat te doen.

Er ontstaan ook andere mogelijkheden voor de gemeente. Die kan bijvoorbeeld kiezen om de schulden voor een bepaalde tijd te bevriezen. Oftewel zeggen dat de schulden voor een bepaalde tijd niet terug hoeven betaald te worden zodat de schuldenaar tijd krijgt om zijn leven op orde te krijgen en hem een adempauze te geven. Het kan ook helpen in gevallen dat er een of meerdere weigerachtige schuldeisers zijn in het minnelijke schuldhulptraject. Als hun schuld kan worden opgekocht, dan kunnen de betalingsafspraken misschien wel worden gemaakt.

Als laatste aanbeveling voor de gemeentelijke kredietbank is dat er gekeken moet worden in hoeverre schuldeisers gedwongen kunnen worden hun schuld door te verkopen aan de gemeente. Als duidelijk is dat schulden nooit terugbetaald kunnen worden, dan moet de lasten van deze situatie ook ten dele toevallen aan de schuldeiser.

Omvang schuldenproblematiek

Er is veel onduidelijkheid over de omvang van de schulden. Landelijk zijn er veel onderzoeken geweest, maar lokaal is weinig bekend. Hoeveel mensen hebben risicovolle schulden? En hoeveel mensen hebben problematische schulden? Welke eigenschappen of kenmerken hebben verband met problemen met schulden? Dit zijn allemaal relevante vragen waar lokaal geen duidelijk antwoord op is. De antwoorden op deze vragen hebben direct gevolgen voor het Hilversums beleid. Nemen de mensen met problemen met schulden wel af door wat de gemeente doet? Weten mensen wel dat ze bij de gemeente kunnen aankloppen voor hulp? En als ze dat weten, doen ze dat ook op tijd, dus voordat de schuldenlast gigantisch wordt? Door al deze onduidelijkheden rijst de vraag: is de schuldhulpverlening in Hilversum wel effectief?

Om al deze redenen dient er **onderzoek naar de schuldproblematiek in Hilversum** te worden gedaan. In dat onderzoek moet worden gekeken naar de omvang van de populatie met schulden en of het huidige beleid effectief is. Ook moet er worden gekeken naar de oorzaken van het ontstaan van schulden.

Jongeren

Uit onderzoek in 2015 volgt dat 14,5% van alle jongeren in Nederland tussen de 18 en 27 jaar risicovolle schulden hebben. De Algemene Rekenkamer stelt dat iemand een risicovolle schuld heeft als hij of zij een of meer rekeningen niet op tijd betaalt, rood staat of een creditcardschuld heeft. Erger dan dit is het feit dat er volgens een onderzoek in Tilburg uit 2012 blijkt dat 4,7% van alle jongeren tussen de 16 en 25 jaar problematische schulden heeft. Het NVVK, een branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, is een problematische schuld het volgende: *“Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft*

opgehouden te betalen". Als we deze cijfers vertalen op de Hilversumse situatie dan gaat het om 2000 (!) jongeren, 480 ervan met problematische schulden.

Eén op één kunnen we deze cijfers niet toepassen op de Hilversumse situatie. Ze moeten beschouwd worden als orde van groottes. Dit zijn echter nog steeds zorgelijke hoeveelheden. Dit zijn mensen aan het begin van hun leven. Zij gaan nu al gebukt onder een gigantische schuldenlast.

Daartegenover staat dat studenten niet worden toegelaten tot de schuldhulpverlening omdat ze geen vast inkomen hebben en dus ook geen aflossingscapaciteit. Dit maakt hun schuld niet minder ernstiger, en hun leven niet goedkoper. Er moet aandacht worden besteed aan de situatie voor studenten. Jongeren en studenten moeten, net zoals alle mensen die aankloppen bij de schuldhulpverlening, op zijn minst een gesprek krijgen om te kijken wat mogelijk is voor hun situatie.

Daarom hebben wij de volgende aanbevelingen:

- **Ga altijd het gesprek aan** met iedere jongere die zich meldt voor de schuldhulpverlening. Kijk wat er voor hen gedaan kan worden. Misschien is schuldhulpverlening niet voor hen toegankelijk, maar helpt het doorverwijzen naar vrijwilligers of het opstellen van een budgetplan al.
- De NVVK stelt in het AD dat in 2016 het slechts in 41% van de gevallen waarin een minnelijke schuldhulpverleningstraject werd gestart, lukte een betalingsafspraken te maken met de schuldeisers. "Minnelijke schuldhulpverlening is niet ons meest succesvolle product" aldus NVVK voorzitter Marijn Florijn. Daarom dienen er **afspraken tussen gemeente en grote schuldeisers**, zoals DUO, zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties, te worden gemaakt om studenten en jongeren een maatwerk-oplossingen en betalingsregelingen te bieden. Dit moet het slagingspercentage vergroten.
- Alle jongeren zullen op een bepaald moment het nest verlaten en zelfstandig gaan wonen. Dat brengt een hoop verantwoordelijkheden met zich mee zoals waterschapsbelasting, afvalstoffenheffing en huurcontracten. Ook andere grote gebeurtenissen kunnen invloed hebben op de financiën van jongeren. Er moet daarom een duidelijk **gemeentelijk aanspreekpunt voor jongeren en financiën** komen waar jongeren vragen kunnen stellen en begeleiding kunnen krijgen bij financiële zaken.
- Uit onderzoek blijkt dat de gemiddelde schulden onder **zwerfjongeren** tussen de 3000 en 6000 euro ligt. Schulden zijn helaas niet de enige problemen van deze zwerfjongeren. Er spelen namelijk vaak meerdere problemen. Daarom onderschrijven wij de oplossingsrichtingen zoals beschreven in een recent onderzoek in opdracht van de Rijksoverheid naar zwerfjongeren (Smulders, L.M., Bunt, S., & Van Eerten, J.J.C. (2018))
- Een punt uit dit onderzoek willen we nog separaat toelichten: de absurd lage bijstandsnorm voor jongeren onder de 21 jaar. Het idee van de wetgever achter deze lage norm ligt in het feit dat jongeren onder de 21 jaar beroep kunnen doen op hun ouders voor financiële ondersteuning. Hun dagelijkse lasten verschillen echter niet van een volwassene boven de 21 jaar. Dit leidt tot problemen als er een verstoorde relatie is met de ouders, zoals in het geval van zwerfjongeren, maar ook bij jonge statushouders is dat een probleem. In het onderzoek wordt aanbevolen om het inkomen van zwerfjongeren aan te vullen uit de bijzondere bijstand als vervanging van het geld dat een jongere van zijn ouders krijgt. Een andere oplossing, voorgesteld door Suzanne Jekel, adviseur schuldhulpverlening bij Stimulansz, is om een hogere leeftijd in te vullen in de berekening van de beslagvrije voet van een jongere waarbij sprake is van een verstoorde relatie met zijn ouders. Zij stelt dat dit mogelijk is indien goed te rechtvaardigen.

ZZP'ers en ondernemers

Ook zzp'ers en ondernemers hebben te maken met schulden. Hun situatie verschilt van de situatie van een particulier.

Daarom hebben wij de volgende aanbevelingen aan het college:

- **Transformeer het BBZ-loket in een ondernemersloket** om zo het stigma dat er aan hangt weg te halen. Zorg dat het een laagdrempelig loket wordt waar ondernemers terecht kunnen voor vragen over hun onderneming of (financiële) ondersteuning. Dit kan eventueel in samenwerking met derden.
- Volgens een onderzoek van ZZP Nederland bleek dat 80% van de zelfstandigen onbekend is met de bijstand voor zelfstandigen, de zogenaamde BBZ-regeling. Dat is een schokkend groot aantal. **Vergroot daarom de bekendheid van het toekomstig ondernemersloket.** De gemeente bepaalt zelf aan welke voorwaarden een aanvraag voor de BBZ precies moet voldoen. Naar aanleiding van gesprekken met ondernemers, waaruit blijkt dat zij hierin problemen ondervinden, adviseren we ook de gemeente, indien redelijk en noodzakelijk, **langere termijnen voor het terugbetalen van een BBZ lening** te hanteren.
- **Het in kaart brengen van de lokale situatie** is ook hier weer van belang, stelt Divosa, een landelijke kennisinstelling gespecialiseerd in het sociaal domein. Hierbij moet gekeken worden naar vragen zoals: Hoeveel zelfstandigen zijn er in Hilversum? Hoeveel medewerkers hebben ze in dienst? Hoeveel zelfstandigen starten en stoppen jaarlijks? Hoeveel hebben last van schulden? Hoeveel zelfstandigen met schulden bereiken de gemeente?
- De gemeente moet niet bijdragen aan de schuldenproblematiek. Daarom **betaalt zij altijd zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen de wettelijke termijn van 30 dagen al haar facturen.**
- **Leer zelfstandigen ondernemersvaardigheden aan.** Dit verhoogt hun kans van slagen. Financier daarom opleidingen voor het verbeteren van essentiële vaardigheden zoals budgetteren en acquireren.
- Gemeente zijn niet wettelijk verplicht schuldhulpverlening aan zelfstandigen aan te bieden. Echter zij kunnen ook in de problemen komen met schulden, daarom adviseren wij om de **schuldhulpverlening voor ZPP en ondernemers toegankelijk te maken.**

Werkende armen en armoedeval

Wat zijn werkende armen? Een werkende armen zijn mensen die werken, soms in twee of meer banen (stapelbanen, combinatiebanen), maar toch onder het bestaansminimum leven. Ze komen vaak in een armoedeval wanneer het bruto-inkomen van mensen met een laag inkomen stijgt waardoor hun aanspraak op regelingen en voorzieningen zoals de zorgtoeslag, de huurtoeslag en het kindgebonden budget verval.

Daarom hebben wij de volgende aanbevelingen aan het college:

- **Breng de werkende armen in de gemeente Hilversum in kaart.** Verdeel dit ook in verschillende groepen. Te denken valt aan mensen met inkomen onder modaal niveau en mensen met een inkomen boven modaal niveau en toch in de problemen komen.
- De adviezen van het rapport **Kennis in Uitvoering** over te nemen.
- Wegens strenge toegangscriteria vanuit het Rijk, adviseren wij de gemeente het **kwijtscheldingsbeleid anders in te richten** bijvoorbeeld onder te brengen onder het

minimabeleid. Op die manier kunnen wij flexibeler omgaan met de toelatingseisen. Hierdoor zouden werkende armen en ondernemers in aanmerking kunnen komen voor kwijtscheldingen en voorzieningen.

- Alle minima en kwijtscheldings-regelingen hebben een toelatingseis van 110% van het bijstandsnorm. Wij adviseren het college dit **voor alle regeling te verhogen tot 130% van de bijstandsnorm** met de mogelijkheid tot maatwerk indien het inkomen hoger is.
- De gemeente moet actief werk maken **om werk lonend te maken** bijvoorbeeld door compensatie van kosten voor kinderopvang of van kosten voor woon-werk verkeer.

Licht verstandelijke beperkten

Begin vorig jaar is onderzoek gedaan naar licht verstandelijke beperkten (LVB), schulden en werk (Jungman, N., e.a. (2018)). Daar zijn een aantal interessante en belangrijke inzichten verworven. Wij hebben de naar onze mening meest relevante verzameld en samengevat. Maar voordat wij die presenteren, stelt Jungman ons drie ethische vragen, namelijk:

1. “Hoever moeten en willen betrokken organisaties en professionals gaan om schuldenproblematiek en/of LVB te constateren?”
2. “Welke informatie is noodzakelijk te delen bij een effectieve integrale aanpak van vraagstukken op de terreinen van werk en inkomen bij mensen met een LVB?”
3. “In hoeverre zouden mensen met een LVB in de publieke dienstverlening extra ruimte moeten krijgen (en niet meteen een sanctie) als zij niet dan wat de bedoeling is?”

Voor de SP zijn de antwoorden op deze vragen duidelijk. Wij geloven dat de overheid proactief moet zorgen voor al haar burgers, ook degene die het minder goed of makkelijk hebben. Het doel van het overheidsbeleid moet zijn om die burger een beter leven te laten leiden en het algemeen belang zo goed mogelijk te dienen. Dit betekent dat de overheid tot het uiterste moet gaan om schuldenproblematiek of LVB te constateren. Daarbij moet de privacywetgeving in acht worden genomen, en mensen moeten zoveel mogelijk ruimte krijgen in de publieke dienstverlening als mogelijk – ook als zij iets doen wat niet de bedoeling was. Sancties moeten alleen worden toegepast als een persoon op malafide wijze gebruik heeft gemaakt van een regeling. En zo moet er ook met de LVB worden omgegaan. Sterker nog, daar moet een element van rust en tijd bijkomen. Zo maak je hun leven makkelijker en dien je het algemeen belang het best.

Hierbij samengevat de aanbevelingen in het onderzoek van Jungman:

- Het herkennen en goed om kunnen gaan met de LVB is belangrijk. Mensen werkzaam op het Sociaal Plein, maar ook breder in de hele gemeente en in andere organisaties werkzaam in het sociaal domein, moeten worden onderwezen op het herkennen van en omgaan met een LVB.
- Duidelijke en goed leesbare brieven zijn belangrijk voor deze doelgroep. Verderop zullen wij hier verder op ingaan.
- Aanvraagprocessen om toegelaten te worden voor de schuldhulpverlening, maar ook voor andere gemeentelijke voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de bijstand of een duurzaamheidslening, moeten zodanig worden ingericht dat de LVB die met succes kan aanvragen. Doe dit in samenspraak met het lokaal LVB netwerk.
- Een LVB heeft soms extra ondersteuning nodig. Jungman noemt als voorbeeld extra gesprekken of een keer iets regelen voor de hulpvragen. De ‘casemanager’ moet de tijd

krijgen om die extra ondersteuning te bieden. Als alternatief kan ook gekeken worden naar 'casemanagers' die zich hebben gespecialiseerd in de ondersteuning van de LVB.

- Een heel belangrijk punt uit dit onderzoek, waar wij ons volledig in kunnen vinden, is dat een LVB niet gestraft moet worden voor zijn verstandelijke beperking. Een sanctie zou niet moeten worden opgelegd als er reden is te vermoeden dat de reden om de straf op te leggen veroorzaakt wordt door de verstandelijke beperking.
- Bij de LVB kan het opkopen van schulden de situatie een hoop verbeteren.
- Er moet rekening gehouden worden bij de verstrekking van de bijzondere bijstand of andere gemeentelijke voorzieningen met het soms improductieve gedrag dat gepaard gaat met sommige kenmerken van de LVB.

Algemeen

Tot maart 2018 werd de schuldhulpverlening helemaal uitbesteed. Sindsdien heeft de gemeente de uitvoering van preventiemaatregelen en aanmelding en intake in eigen beheer genomen. Uit onderzoek van de SP naar aanleiding van ontvangen signalen blijkt dat verscheidene onderdelen nog steeds niet goed gaan. Dit wordt bevestigd door een onderzoek naar de schuldhulpverlening in Hilversum door Asector d.d. 7 januari 2019. De belangrijkste conclusies van het onderzoek zijn:

- *“1. De eindverantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening is niet helder en eenduidig belegd.*
- *2. Gemeente Hilversum voldoet niet aan de eisen die gesteld worden in de Wgs1.*
- *Voor schuldhulpverlening is er binnen Hilversum geen uitgewerkte visie en strategie.*
- *Het algemene ontwikkelingsniveau van de organisatie bevindt zich op niveau 1, het incidenten niveau.*
- *Het huidige niveau van functioneren en de ambitie van de organisatie liggen ver uiteen.”*

Dit is zeer zorgelijk en dat het college maatregelen neemt is zeer logisch.

Daarom hebben wij de volgende aanbevelingen aan het college:

- In Groningen is het besluit genomen de bewindvoering niet meer te vergoeden uit de bijzondere bijstand en vanuit de Groningse kredietbank (GKB) gratis bewindvoering aan te bieden. Hiervoor moest deze dienst van GKB door een besluit van de gemeenteraad als een dienst van algemeen economisch belang (DAEB) worden aangewezen. De Autoriteit consument en markt (ACM) heeft dit besluit bekrachtigd waardoor zij de deur geopend heeft voor het aanwijzen van bewindvoering voor inwoners met een laag inkomen als een DAEB. Dit heeft vele voordelen. De eerste is dat de overheid meer vat krijgt op de kosten. Landelijk schoot de kosten van bewindvoering van 825 duizend euro in 2012 naar 3,3 miljoen in 2017. De gemeente vergoedt nu voor mensen met een inkomen tot 130% van het minimumloon de bewindvoering. Door het overnemen van de bewindvoering van de markt zorgen we ervoor dat we niet hoeven te bezuinigen op de schuldhulpverlening om de kosten te verlagen en gaat het geld waar het nodig is in plaats van naar de winst van bewindvoerder. De tweede is dat de gemeente meer controle heeft op welke bewindvoerder mensen krijgen. Hierdoor zijn malafide bewindvoerders iets van het verleden. Volg daarom het voorbeeld van Groningen en ook Deventer op en **maak de bewindvoering voor inwoners met een laag inkomen kosteloos beschikbaar door een Hilversumse Kredietbank.**
- De wet definieert een aantal **crisisituaties**, zoals beëindiging gas of water. De gemeente dient in dit soort gevallen altijd tijdig te handelen om te voorkomen dat deze situaties plaatsvinden.

- Er moet gigantisch veel terughoudendheid worden getoond bij de inzet van incassobureaus. Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat 5% van het inkomen van mensen met een bescheiden inkomen aan incassokosten, debetrente en deurwaarderskosten gaan. Dit is gewoon een ordinaire boete op arm zijn. Ook blijkt uit onderzoek van de Groene Amsterdammer samen met Investico dat deze incassobureaus ook handelen in gegevens van mensen bij wie ze langskomen. Dit is een gigantische inbreuk op de privacy van deze mensen en kan permanent invloed hebben op de rest van hun leven, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een telefoonabonnement. Daarom moet **Hilversum incassovrij** worden. De gemeente gaat geen gebruik maken van incassobureaus en deurwaarders en maakt scherpe en duidelijke afspraken met sociale partners die ook te maken krijgen met mensen met schuldproblemen, over de inzet van deze middelen.
- De NVVK stelt in een publicatie dat **iedereen toegang moet hebben tot de schuldhulpverlening**. Als voorbeeld noemen ze inwoners met een woning of met een bedrijf of die in een scheiding zitten waarvan de inboedel nog niet is verdeeld.
- Hilversum sluit zich aan bij de **nationale Schuldeiserscoalitie** om samen met private partijen zorg te dragen voor de hulpvragers. Ook neem de gemeente het initiatief om op **lokaal of regionaal niveau een Schuldeiserscoalitie** te maken van lokale of regionale bedrijven.
- Uit onderzoek, zoals bijvoorbeeld “Lezen ≠ begrijpen” (Keizer, M. (2018)) van Dr. Martijn Keizer, blijkt dat leesproblemen vaker voorkomen onder mensen met financiële problemen. De gemeente en sociale partners die met mensen met deze problemen in aanraking komen, kunnen er dus niet standaard van uitgaan dat deze mensen hun brieven lezen dan wel begrijpen. De Nationale Ombudsman heeft in 2010 al uiteengezet aan welke voorwaarden een **goede en leesbare brief** dient te voldoen, maar dat moet niet het enige zijn. Er moet ook voor deze mensen een **aanspreekpunt** komen die zij goed kunnen benaderen, maar die ook hen actief benadert, om uit te leggen wat er in de brieven staat. Boven dient in iedere brief vermeld te worden wat te doen als (delen van) de brief niet duidelijk is (zijn) en dient een contactgegeven te staan van een persoon die benaderd kan worden voor verduidelijking van de brief. Ook dient de ambtenarij onderwezen te worden in het begrijpelijk schrijven, zoals de mail van Rutger (zie bijlage A) ons toont.
- In het kader van ‘*een onsje welzijn scheelt een kilo zorg*’, dienen mensen die schulden of andere financiële problemen hebben **psychologische ondersteuning** te krijgen vanuit de gemeente. Schulden gaan vaak gepaard met psychologische klachten. Mensen raken overspannen en overzien de situatie niet meer en gaan in korte termijnen denken. Dit kan weer leiden tot meer schuld en dus meer problemen. Ook hebben schulden invloed op de kinderen uit het gezin. Kinderen uit gezinnen met financiële problemen sporten minder, nodigen minder vaak vriendjes en vriendinnetjes thuis uit of gaan minder vaak op schoolreisje. Dit kan leiden tot schaamte bij die kinderen waardoor ze hun problemen niet gaan bespreken. En niet erover praten kan dan weer leiden tot toekomstige psychologische problemen.
- **Geen stress toevoegen** in de inrichting van de dienstverlening en waar mogelijk stressfactoren wegnemen. Dit kan bijvoorbeeld door actief werk te maken van het schuldenmoratorium van een half jaar. Het moratorium kan helpen om regelingen te treffen met deurwaarders, incassobureaus of schuldeisers. Het stil zetten van de stroom invorderingsmaatregelen kan een schuldenaar met behulp van schuldhulpverlening de kans geven om alle zaken op een rij te zetten en tot een stabiele situatie te komen. Van daaruit kunnen dan betalingsafspraken gemaakt worden.
- Vaak zijn het kleine regeltjes die het proces van de schuldhulpverlening frustreert. Regels waar de ambtenaar niet eens bij stil staat. Men weet pas hoe frustrerend en nutteloos ze zijn

als men er dagelijks mee te maken krijgt. Stel daarom een **adviesraad van experts en ervaringsdeskundigen over de schuldhulpverlening** in zodat die kunnen adviseren over de schuldhulpverlening in het algemeen en lessen kunnen geven aan jongeren hoe om te gaan met hun financiën.

- De gemeente is in sommige gevallen ook schuldeiser bij betalingsachterstanden op de gemeentelijke heffingen. Deze betalingsachterstanden kunnen een signaal zijn dat iemand financiële problemen heeft. **Benader de mensen met betalingsachterstanden bij de gemeente** om hun situatie te inventariseren en indien nodig naar de schuldhulpverlening te begeleiden. Ook moet de gemeente in geen enkel geval het schuldhulpverleningstraject frustreren. Zij moet **elke minnelijke schuldregeling accepteren** en **alle boetes over niet betaalde heffingen niet bij de schuld van een inwoner mee laten tellen**.
- De Nationale ombudsman wijst in zijn rapport *Een open deur* en *Burgervisie op de schuldhulpverlening* in beide gevallen op de positieve effecten van een **actieve opstelling van de overheid op het gebied van schuldhulpverlening**. De eerste gesprekken tussen de hulpvrager en de schuldhulpverlener zouden huisbezoeken moeten zijn. Ook een “warme” overdracht naar een vrijwilligersorganisatie die mensen kan helpen hun administratie op orde te brengen, zorgt ervoor dat er minder mensen tijdens het traject afvallen. Indien er andere niet schulden gerelateerde problemen zijn met de hulpvrager, dient de gemeente ook dan een “warme” overdracht te bewerkstelligen naar de organisatie die de hulpvrager met die andere problemen kan helpen. Hierbij kan gedacht worden aan verslavingszorg. Verder zouden er afspraken, inachtneming de privacywetgeving, moeten worden gemaakt met organisaties, zoals woningbouwverenigingen, energieleveranciers en waterschappen, zodat indien er meerdere maanden niet of te laat wordt betaald er een hulpverlener op af kan gaan. Hierdoor kan de persoon worden geholpen met zijn financiële situatie als hij of zij daar behoefte aan heeft. Ook zou de gemeente bij mensen waarvan bekend is dat ze recht hebben op een bepaalde voorziening, zoals bijvoorbeeld de individuele inkomensvoorslag, zelf het initiatief moeten nemen om die voorziening te verstrekken in plaats van te wachten totdat zij die aanvragen.
- De Nationale ombudsman stelt in een rapport d.d. 11 mei 2016 getiteld *Burgerperspectief op Schuldhulpverlening* over de bovengenoemde termijn: “een wachttijd van minimaal een half jaar is eerder regel dan uitzondering”. De Nationale ombudsman wijt dit aan een toename van de hoeveelheid mensen met schulden in combinatie met complexere situaties en stagnerende budgetten voor de schuldhulp. Hierdoor neemt de druk toe op en de tijd af van de schuldhulpverlener om actief de hulpvrager te helpen. In het Investeringsplan Project WINST (Werk, Inkomen en Zorg Nieuwe Stijl) stond: “De werkvoorraden en de werkdruk zijn structureel hoog. [...] De caseload van consultants zijn op veel plekken te hoog, variërende van 130 tot 250 per fte”. Het plan constateert verder dat er behoefte is aan 160 fte op het Sociaal Plein, maar wil dat om absurde redenen na drie jaar terugbrengen naar 143 fte. Ook bij de uitvoering van de plannen zoals voorgesteld in dit manifest dient er genoeg personele bezetting te zijn. **Investeer daarom geld zodat voldoende kundig personeel, op zijn minst 160 fte, in vaste dienst op het Sociaal Plein aanwezig is voor het uitvoeren van de taken op het gebied van de schuldhulpverlening en het verlichten van de werkdruk**.
- Als Hilversummers zich melden bij het Sociaal Plein, is de nood hoog, liggen de schuldeisers voor de deur en moet er zo snel mogelijk een stabiele situatie gecreëerd worden, bijvoorbeeld met een schuldenmoratorium. Dit om het oplopen van schulden te stoppen en bijvoorbeeld huisuitzettingen te stoppen. Het inmiddels gestarte vroegeropaf traject is een goede eerste stap. Uit de gesprekken die we gevoerd hebben, blijkt echter dat het toch ondanks goede bedoelingen vrij lang duurt voordat alle maatregelen in gang zijn gezet.

- Het bestaansminimum is het bestaansminimum. Wanneer minnelijke schuldregelingen worden getroffen, wordt daar (hopelijk) ook op gelet. Deze minnelijke schuldregelingen duren 3 jaar. In die tijd stijgt de prijs van goederen, maar het leefgeld dat iemand in de schuldhulpverlening ontvangt wordt niet geïndexeerd. Hierdoor wordt de hulpvrager ieder jaar armer. Dit vinden wij een kwalijke zaak. Daarom moet de gemeente bij afspraken met schuldeisers standaard opnemen dat **het leefgeld wordt geïndexeerd**, ook al gaat dit ten koste van de hoeveelheid die terug betaalt kan worden.
- De overheid is in veel gevallen een van de grootste schuldeisers van mensen. Vaak werken verschillende instanties langs elkaar heen. Het beste zou zijn om een organisatie te vinden die alle schulden van de overheid int. Hiervoor is de gemeente de uitgelezen kandidaat als de overheid die het dichtst bij de burger staat. Daarom moeten er afspraken worden gemaakt met Den Haag om als proef **de gemeente verantwoordelijk te maken voor de inning van betalingsachterstanden van de overheid bij haar inwoners**. Daarbij moet ook de mogelijkheid gegeven worden tot kwijtschelding als blijkt dat terugbetaling niet mogelijk is.
- De gemeente moet met een beleid komen voor het gebruik van de mogelijkheid tot **het toepassen van maatwerk met betrekking tot de kostendelersnomen**. Dit maatwerk moet er op zijn minst voor zorgen dat indien iemand een bijstandsuitkering ontvangt en een dakloze (jongere) of een demente oma bij zich in huis neemt, daar niet de dupe van wordt. Er moeten, naast toetsing van individuele situatie, ook duidelijke categorieën worden opgenomen in dit beleid die recht hebben op zo'n maatwerkvoorziening. De mogelijkheid om zo'n beleid vast te stellen vindt zijn grond in artikel 18 van de participatiewet.
- De Nationale Ombudsman stelt in *Een open deur* dat 'veel toewijzings-, afwijzings- en beëindigingsbeschikkingen niet of onvoldoende transparant zijn.' Hierdoor wordt een burger zijn rechtsbescherming ontzegt. Daarom moet de gemeente **altijd een beschikking afgeven** waarin duidelijk wordt gemaakt waarom een inwoner niet is toegelaten tot de schuldhulpverlening dan wel, indien de inwoner wel is toegelaten, welke soort schuldhulpverlening wordt toegekend. Er moet een voor de hulpvrager duidelijk moment komen wanneer de formele aanvraag tot de schuldhulpverlening is ingediend en ook als een hulpvrager in een latere fase wordt afgewezen moet daar een beschikking van komen. Het moet altijd mogelijk zijn om een mondelinge toelichting te vragen op een beschikking.

Preventie

In een beleidsstuk over schulden kan een hoofdstuk over preventie niet missen. Hoewel dit een te veel gebruikt managementjargon is, is het wel belangrijk. Goed preventief handelen kan veel ergere kwalen voorkomen.

Daarom hebben wij de volgende aanbevelingen:

- Uit het onderzoek "'Voor mijn gevoel had ik veel geld'" van Panteia uit 2015 worden vier redenen gegeven voor het ontstaan van schulden onder jongeren, namelijk:
 1. Impulsief bestedingsgedrag
 2. Onderschatting van studieschulden
 3. Ingrijpende levensgebeurtenissen in combinatie met een laag inkomen
 4. Gebrekkig financieel in- en overzicht.

Het preventiebeleid moet ingericht worden om deze oorzaken te bestrijden.

- Kinderen en jongeren moeten worden onderwezen in hoe om te gaan met geld. Daarom onderschrijven wij het "Nibud-leerdoelen & -competenties voor kinderen en jongeren" en

zien graag dat er afspraken worden gemaakt met scholen zodat de Hilversumse jeugd wordt **onderwezen in het goed omgaan met geld**.

- Bedrijfsvoering met een menselijke maat betekent mensen boven winsten. Dat is wat wij van bedrijven, maar ook van de overheid, verwachten. Mensen moeten niet worden kaalgeplukt. Op het moment dat er betalingsachterstanden plaatsvinden, is de morele plicht van het bedrijf hulp in te schakelen van de overheid. Dit wordt ook wel **vroegsignalering** genoemd. Vroegsignalering kan veel nare gevolgen van schulden voorkomen. Bij goede vroegsignalering moet er worden samengewerkt met verschillende partijen. De tien meest voorkomende betalingsachterstanden zijn volgens een onderzoek van de NVVK (Kuiper, J., Fleuren, M. (2018)) van meest voorkomend naar minst: zorgverzekering, huur/hypotheek, energie, zorgverlener, mobiele telefoon, gemeentelijke belastingen en waterschapsheffingen, water, telefoon (vast en/of internet) en als laatst postorderbedrijven. Bij vroegsignalering moet daarom worden samengewerkt met deze partijen. Dit kan middels de leidraad Vroeg Signalering Schulden van het NVVK (Kuiper, J., Fleuren, M. (2018)). Dit alles natuurlijk inachtneming van de privacywetgeving.
- Er dient aandacht besteed te worden aan **nazorg**. De schuldenaar dient ongeacht of het traject dat hij heeft doorlopen met succes is afgerond, nazorg te krijgen. De NVVK heeft hiervoor een module geschreven. Hierin worden drie aanbevelingen gedaan:
 1. “Binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening moet het NVVK-lid het initiatief nemen tot één of meer contactmomenten met de schuldenaar waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de schuldenaar waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn. Deze contactmomenten moeten worden geregistreerd
 2. Indien blijkt dat de inkomsten en uitgaven niet in evenwicht zijn, dan moet het NVVK-lid de schuldenaar wijzen op mogelijkheden om de financiële situatie in evenwicht te brengen
 3. Indien er redenen zijn waarom nazorg niet uitvoerbaar is, dan moet het NVVK-lid deze redenen in het dossier van de schuldenaar vermelden.”¹
- De mensen die aan het begin van dit manifest hun verhaal hebben willen doen, hebben daar heel veel moed voor getoond. Aan de andere kant zou het niet moed moeten vergen om aan te geven dat je problemen hebt of in de problemen zat. Problemen met je inkomen en schulden moet bespreekbaar worden gemaakt. We moeten **het taboe omtrent schulden doorbreken en het mantra ‘eigen schuld dikke bult’ naar het verleden verbannen**. Daarvoor zou de gemeente een actieve campagne moeten voeren. Als voorbeeld kan gekeken worden naar de campagne in Amsterdam.

Voorbeeld mailcontact:

Geachte heer XXXXX

Het is de bedoeling dat u te allen tijde zorg draagt voor een correcte administratie. Dit houdt ook in dat het recht op toeslagen te allen tijde door u in de gaten gehouden dient te worden.

AFSPRAAK BELASTINGADVISEUR

Om te controleren of de terugvordering juist is heb ik voor u een afspraak gemaakt bij onze belastingadviseur de heer XXXXX.

De afspraak staat gepland voor XXXXX op het Sociaal Plein. U kunt zich bij de receptie melden bij aankomst.

Vergeet u niet uw jaaropgaaf (of meerdere) van 2016/2017 mee te nemen alsmede uw digid?

BETALEN VANUIT DE BOEDEL

Als de belastingadviseur tot de conclusie komt dat de terugvordering terecht is dan gaan wij trachten iig de terugvordering over 2016 aan toeslagen vanuit de boedel te betalen. Daar u vanaf december 2017 t/m juni 2018 ad €1339,00 heeft gespaard zal ik iig de minimale afloscapaciteit

van €50,00 p/m dit voor 7 maanden ad €350,00 in mindering brengen op de €1339,00.

Budgetbeheer mag dus over deze periode €989,00 vanuit de boedel betalen aan de terugvordering (1339 -350 = 989).

Over de periode juli 2018 t/m november 2018 (5 maanden) dient ook de minimale afloscapaciteit gespaard te zijn. Indien meer dan de minimale afloscapaciteit is gespaard dan mag ook dit deel gebruik worden om het overig deel van de terugvordering te betalen.

XXXXX ga ik met vakantie voor drie weken. Ik stel voor dat u mij na mijn vakantie (datum: XXXX) belt om het e.e.a. door te spreken.

Zodra u de acceptgiro van de belastingdienst heeft gekregen en u bent bij de belastingadviseur geweest, kan er actie worden ondernomen.

NI.

a. bij onterecht opgelegde aanslagen door de bd (geconstateerd door onze belastingadviseur) dient hij deze aan te passen.

b. bij terecht opgelegde aanslagen kunnen wij u tegemoet komen door alles boven de minimale AC dat t/m eind Sr is gespaard aan te wenden voor het betalen van de openstaande aanslagen. Alles wat niet betaald kan worden dient u zelf terug te betalen.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Vriendelijke groet,
XXXXX

Bronnen

Aanbevelingen

Jongeren

<https://www.rtlnieuws.nl/nederland/mboers-naast-schoolgeld-honderden-euros-extra-kwijt-aan-opleiding>

<https://www.rtlnieuws.nl/nederland/scholengemeenschap-neemt-studiekosten-voor-eigen-rekening>

<https://www.nrc.nl/nieuws/2017/04/21/gebukt-onder-een-studieschuld-8351910-a1555501>

www.leergeld.nl/wp-content/uploads/2015/06/15_0622_Persbericht_kosten_MBO_definitief.pdf

Smulders, L.M., Bunt, S., & Van Eerten, J.J.C. (2018). *Rapportage onderzoek zwerfjongeren en schulden*. Utrecht, Nederland: Labyrith Onderzoek & Advies.

<https://www.ad.nl/economie/schuldhulpverlening-niet-ons-meest-succesvolle-product~a3cc3f8f/>

https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/jonge-statushouders-met-schulden-kansloos.9603451.lynkx?utm_source=dvr.it&utm_medium=twitter

<https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/geen-bijzondere-bijstand-zwerfjongere.9591077.lynkx#.XAweb1NLRwA.twitter>

ZZP en ondernemers

<https://www.trouw.nl/samenleving/zzp-ers-die-in-de-schulden-zitten-stuiten-op-een-gesloten-loket~a1d75ec1/>

https://www.divosa.nl/sites/default/files/publicatie_bestanden/divosa_werkwijzer_dienstverlening_voor_zelfstandigen_met_schulden_web.pdf

LVB

Jungman, N., Kaal, H., Den Hartog, V., & Fermin, B. (2018). *LVB, schulden en werk*. Utrecht, Den Haag, Nederland: Hogeschool Utrecht, Hogeschool Leiden, SBCM, MEENL.

Algemeen

Kamerbrief, 8 maart 2017, Besluit breed moratorium

https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202016-050%20Burgerperspectief%20op%20Schuldhulpverlening_0.pdf

http://www.fonds1818.nl/sites/www.fonds1818.nl/files/u3/goede_gieren_incasso_vrije_wijk_radical_schuldpreventie_.pdf

Keizer, M. (2018). *Lezen ≠ begrijpen, Onderzoek onder leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen*. Groningen, Nederland: Rijksuniversiteit Groningen.

<https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport2010-085.pdf>

<https://www.schuldeiserscoalitie.nl/ambitie2020/>

<https://www.gemeentenvandetoekomst.nl/wp-content/uploads/2018/04/20180208-NVVK-informeert-aankomende-raadsleden-over-schuldhulpverlening.pdf>

<https://groningen.sp.nl/nieuws/2018/02/gemeente-stopt-met-financieren-commerciele-bewindvoerders>

Kennis in Uitvoering, een verkenning van de kennis die professionals in de uitvoering van de schuldhulpverlening en de mate waarin die kennis berust op wetenschappelijke bewijsvoering (juni 2018)

Als werk weinig opbrengt, Wekende armen in vijf Europese landen in wintig Nederlands gemeente (oktober 2018) SCP

Kabinetbrief SER rapport opgroeien zonder armoede

Preventie

<http://www.effectieveschuldhulp.nl/files/4814/3634/8199/eindrapport-voor-mijn-gevoel-had-ik-veel-geld-jongvolwassenen-en-schulden.pdf>. Voor een samenvatting hiervan lees:

<http://www.effectieveschuldhulp.nl/nieuws/jongeren-met-schulden-wat-kunnen-we-doen>

<https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-leerdoelen-competenties.pdf>

<https://www.groene.nl/artikel/u-staat-op-een-zwarte-lijst>

<https://www.parool.nl/amsterdam/gemeente-wil-taboe-op-schulden-doorbreken-met-campagne~a4449015/>

1: Module Nazorg, NVVK

Kuiper, J., Fleuren, M. (2018). *Leidraad Vroeg signalering schulden*. Nederland: Bureau, Assesor, NVVK.