

# **EIGEN SCHULD, DIKKE BULT?**

**GEBUNDELDE ERVARINGEN MET DE  
SCHULDHULPVERLENING IN FRYSLÂN**

**IDEËN VOOR BETERE SCHULDHULP.**



**F R I E S  
S A M E N W E R K I N G S V E R B A N D  
U I T K E R I N G S G E R E C H T I G D E N**

**LEEWARDEN, MEI 2009**

# INHOUDSOPGAVE

<b>Colofon</b>	<b>blz. 2</b>
<b>De aanpak</b>	<b>3</b>
<b>Conclusies en verbetervoorstellen</b>	<b>5</b>
<b>Resultaten van de interviews</b>	<b>10</b>
<b>Enkele verhalen</b>	<b>17</b>

## **Colofon:**

De rapportage is uitgegeven door:  
Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden  
Keetwaltje 1  
8921 EV Leeuwarden.  
Tel: 058-2139992  
e-mail: [fsu@fsufriesland.nl](mailto:fsu@fsufriesland.nl)

Op aanvraag is ook een uitgebreide verwerking van de interviews beschikbaar.

# DE AANPAK

## ***IN DE SCHULDEN?***

*Dan willen we graag met u praten over uw ervaringen met schuldhulpverleners en bewindvoerders. Het Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden en lokale belangenorganisaties willen deze ervaringen bundelen en voorstellen doen over verbeteringen. Uw gegevens worden anoniem behandeld. Neem in de meldweek van 2 tot en met 6 maart contact met ons op om een afspraak te maken: 058-2139992 of fsu@fsufriesland.nl.*

De bovenstaande advertentie viel eind februari 2009 te lezen in 15 regionale huis-aan-huisbladen, de twee Friese dagbladen en het provinciale huis-aan-huisblad Fryslan. Burgers met schulden werden – via pers en media - opgeroepen om telefonisch of via de mail te reageren en een afspraak te maken voor een gesprek. Ze konden daarvoor terecht bij het FSU en bij de aangesloten regionale Steunpunten in de provincie. Met alle bellers en mailers werd contact opgenomen door een tiental vrijwilligers die beschikbaar waren om met hen interviews te houden. De interviews vonden vooral plaats bij de mensen thuis. De ervaringen werden aan de hand van een vragenlijst geregistreerd. De gegevens werden anoniem gemaakt.

### **Gebundelde gegevens**

De 37 interviews hebben meerdere weken in beslag genomen. Met als gevolg dat de gegevens pas vanaf begin april - later dan gepland - verwerkt konden worden.

De resultaten van de meldweek zijn opgenomen in deze rapportage.

De gegevens uit de interviews zijn aangevuld met informatie die verschillende instellingen voor hulpverlening aan het FSU verstrekten. Eerder waren ook ervaringen gebundeld uit de 20 spreekuurpunten van het FSU-netwerk en een provinciale uitwisselingsbijeenkomst van cliëntorganisaties op 14 november 2008.

De belangrijkste conclusies, getrokken op basis van de verzamelde gegevens, vormen de basis voor de verbetervoorstellen.

### **Waarom een meldweek?**

Een projectgroep van het FSU volgt sinds voorjaar 2008 de praktijk van de schuldhulpverlening. Aanleiding was de forse toename van het aantal schulden en signalen – onder andere uit de spreekuren van het FSU-netwerk – dat er nogal 's wat mis gaat bij de schuldhulpverlening. De projectgroep kreeg druppelsgewijs informatie over ervaringen met de schuldhulpverlening. Besloten werd om een meldweek te organiseren, een middel waarmee in korte tijd veel reacties bijeengebracht kunnen worden.

### **Vershil tussen schuldhulpverlening en bewindvoerderschap**

Er is een verschil tussen het eerste traject van schuldhulpverlening - het zogenaamde minnelijke traject - en het 2<sup>e</sup> wettelijke traject. In het minnelijke traject gaat het om het informeren en adviseren van de cliënt en het aanbieden van schuldbemiddeling en – begeleiding. Hier speelt de hulpverleningskant een belangrijke rol.

Bij het wettelijke traject wordt de rechter ingeschakeld die een bindende uitspraak doet. Dat gebeurt in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen, de Wsnp. Nadruk in dit traject ligt vooral op de schuldsanering, waarbij een bewindvoerder wordt toegewezen die controleert of de verplichtingen (door schuldenaar en schuldeisers) worden nagekomen. De bewindvoerder heeft een zakelijke rol en een beperkt contact met de cliënt, hij/zij is geen schuldhulpverlener.

Overigens kan in beide trajecten sprake zijn – vaak aanvullend - van budgetbeheer. Het gaat hier om een speciale dienst voor het in orde brengen en houden van de inkomsten en uitgaven. Nieuwe schulden zullen hiermee voorkomen moeten worden. De cliënt betaalt extra voor deze dienst.

De ervaringen van de meeste cliënten betreffen het minnelijke traject. In deze rapportage richten we ons daarom dan ook met name op de schuldhulpverlening. Bij de conclusies en verbetervoorstellen zullen we zoveel mogelijk aangeven of we doelen op de schuldhulpverlener, de bewindvoerder of beiden. De personen die in het kader van de meldweek geïnterviewd zijn noemen 10 instellingen voor schuldhulpverlening of bewindvoering. De Gemeenschappelijke Krediet Bank (GKB) wordt door de meesten genoemd. De GKB is dan ook verreweg de grootste schuldhulpverlener waar ook de meeste Friese gemeenten bij aangesloten zijn.

### **Wat gebeurt er met de rapportage?**

De rapportage wordt opgestuurd naar de instellingen voor schuldhulpverlening en bewindvoerders in Fryslân. Het FSU wil met hen ook gesprekken voeren: insteek is het gezamenlijke belang van cliënten en instellingen om de schuldhulpverlening te verbeteren. De rapportage gaat daarnaast ook naar de geïnterviewden, cliëntenraden, gemeenten, uitkeringsinstanties en hulpverleners in Friesland, landelijke belangenorganisaties, de landelijke politiek en naar de pers en media.

Het FSU wil met de rapportage een steentje bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de schuldhulpverlening en versterking van de positie van de schuldenaar!

Leeuwarden, 15 mei 2009,

Projectgroep Schuldhulpverlening FSU.

# CONCLUSIES EN VERBETERVOORSTELLEN

## 1. Coaching en advisering door derden

Veel personen geven aan dat de contacten met de instellingen en bewindvoerders heel beperkt zijn en zich concentreren op de financiën. Dat, terwijl de situatie ook ingrijpende sociale en persoonlijke gevolgen heeft in het dagelijks leven. Schuldproblemen gaan bijna altijd gepaard met andere problemen. De opeenstapeling van deze problemen heeft tot gevolg dat de schuldenaren zich verstrikt voelen. Er is vaak sprake van een gevoel van onmacht en verlies van eigenwaarde. Velen hebben de behoefte aan ruggesteun in deze moeilijke periode. Dat kan gaan om iemand die adviezen geeft maar ook om iemand die de persoon of het gezin intensiever begeleidt. We constateren dat de meeste instellingen voor schuldhulp onvoldoende inspelen op deze behoefte, ondanks het feit dat er bij hen meestal wel richtlijnen en checklisten bestaan om de behoefte aan hulp te peilen. De samenwerking met maatschappelijk werk in Bish-verband of in de regionale sociale teams lijkt voornamelijk gezocht te worden als sprake is van noodsituaties.

*Voorstel: Het FSU stelt voor dat de instellingen voor schuldhulpverlening en –bemiddeling en voor bewindvoering bij de intake ook vragen of men behoefte heeft aan extra advies of hulp. Dat kan gaan om algemene hulp bij de sociale en emotionele problemen. Maar het kan ook gaan om specifieke hulp zoals het checken van mogelijk recht op inkomensondersteunende voorzieningen of het op orde brengen van de thuisadministratie. Doel is om de cliënt weer grip te geven op de situatie en te overzien welke stappen ondernomen moeten worden. De instelling of bewindvoerder kan actief stimuleren dat de cliënt een adviseur of begeleider zoekt. In veel situaties hoeft dat helemaal niet om professionele hulpverlening te gaan. De cliënt kan in familie- of vriendenkring iemand zoeken. Maar er zijn ook vele vrijwillige hulpverleners die de cliënt solidaire steun kunnen bieden: Humanitas, diaconieën, vakbonden, ouderenbonden, cliëntondersteuners Wmo of GGZ, de 20 spreekuren van het FSU-netwerk. De instellingen behoren een sociale kaart van deze organisaties te hebben. Het FSU wil daarbij een handje helpen!*

## 2. Naar kortere wachttijden met echte stabilisatie

Verschillende instellingen hebben nogal lange wachttijden tussen melding en start van het minnelijke traject. Opvallend is dat de instellingen het hebben over de ‘stabilisatieperiode’, terwijl het vaak om een wachtperiode gaat. Het begrip ‘stabilisatieperiode’ lijkt de wachttijd te verhullen, zeker als we lezen wat ermee bedoeld wordt: “werken aan motivatie en leren kennen van de eigen verantwoordelijkheid”. In het kader van de ‘stabilisatie’ kan contact opgenomen worden met (vrijwillige) hulpverlening, wel of niet gecombineerd met een aanbod voor budgetbeheer. Er kan zelfs een mantelovereenkomst aan te pas komen. Maar we constateren dat vaak sprake is van een ‘doekje voor het bloeden’. Want de ingeschakelde hulpverleners houden zich niet bezig met schuldbemiddeling en met de schuldeisers. Een deel van de schuldeisers trekt zich niks aan van de ‘stabilisatie’ en blijft de cliënten bedreigen, rechtstreeks of via incassobureaus en deurwaarders. Het kan zelfs leiden tot huisuitzetting en afsluiting van energie.

**Voorstel:** *Het FSU vindt dat de ‘stabilisatieperiode’ niet als excuus-*Truus* mag fungeren voor ontbrekende capaciteit om mensen in schulden direct te helpen. Iedere persoon die aanklopt voor hulp zal zo snel mogelijk in een traject geplaatst moeten worden. Als dit niet lukt dan zal de instelling een eerste contact met de schuldeisers moeten leggen en aangeven dat binnenkort gestart wordt met het werken aan een oplossing. Daar hoort bij dat de schuldeisers zwart op wit toezeggen dat ze niet met incasso en deurwaarder gaan dreigen. Tegelijk kan de ondersteuning ingeschakeld worden die we bij 1 aangegeven hebben. Vaak is deze aanpak wel op papier omschreven door de instelling, maar wordt het niet consequent in praktijk gebracht.*

*Overigens: staatssecretaris Klijnsma heeft een startnotitie aan de Tweede Kamer voorgelegd waarin kortere wachttijden bepleit worden. In het najaar 2009 zal daarover een wetsvoorstel ingediend worden!*

### **3. Cliëntgerichte informatie en communicatie**

De informatie over de rol en taken van de instelling en over het te volgen traject wordt door de cliënten als ver beneden de maat ervaren. Datzelfde geldt voor de brieven en de financiële overzichten. Kortom: informatie die heel belangrijk is voor de cliënt wordt niet of onvolledig gegeven of is onduidelijk. De financiële overzichten zijn een voorbeeld hoe het niet moet: het lijken vaak overzichten die uit het eigen boekhoudkundig systeem zijn gekopieerd, in plaats van op maat gemaakte overzichten die begrijpelijk zijn voor de betreffende cliënt.

**Voorstel:** *Het FSU stelt de instellingen voor om daadwerkelijk cliëntgerichtheid en maatwerk toe te passen in de verschillende onderdelen van informatieverstrekking en communicatie met de cliënt. Speciale aandacht vraagt het FSU voor de cliënten met een verstandelijke beperking en voor cliënten die met psychische of psychiatrische problemen te kampen hebben. De informatieverstrekking en gespreksvoering bij de instelling zullen beter moeten inspelen op een adequate opvang van deze groepen cliënten. Datzelfde geldt ten aanzien van medelander en analfabeten. Het FSU daagt de instellingen uit om hun informatie- en communicatiebeleid te laten toetsen door cliëntorganisaties, met als doel om de kwaliteit van dat beleid te verbeteren.*

### **4. Een wederzijdse overeenkomst**

Een deel van de geïnterviewden die in een traject zit meldde dat men geen overeenkomst heeft met de schuldhulpverlener. Als er geen overeenkomst gesloten is dan is dat zeer kwalijk: er hoort in alle gevallen een contract ondertekend te worden waarin de afspraken en termijnen zijn vastgelegd. Maar een cliënt kan ook ervaren hebben dat niet sprake was van een overeenkomst tussen 2 partijen, maar van een verklaring waar een handtekening onder gezet moest worden. Dat zegt dan veel over de zorgvuldigheid en helderheid rond een belangrijk document, waar wederzijdse verplichtingen en inspanningen op gebaseerd zijn. Veel cliënten wijzen er op dat de overeenkomst midden in het gesprek op tafel kwam en direct getekend moest worden. Met name de cliënten waarvoor het FSU bij punt 3 speciale aandacht vraagt voelen zich ‘overvallen’ en meldden “Ik wist niet goed wat ik ondertekende”.

**Voorstel:** *Een overeenkomst is te belangrijk om er een ‘tussendoortje’ van te maken. De cliënt moet de gelegenheid krijgen om de overeenkomst goed te kunnen lezen en de consequenties daarvan te overzien. Dat betekent dat de cliënt ook de tijd moet hebben om advies te vragen. Het FSU stelt voor dat de schuldhulpverlener: \* een conceptovereenkomst*

*toestuurt, minstens een week voor het gesprek. In het gesprek kan dan getekend worden \* of de overeenkomst na het gesprek meegeeft/toestuurt aan de cliënt die het binnen een week ondertekent en terugstuurt (tenzij deze niet akkoord gaat en wijzigingen wil)..*

## **5. Zorgvuldige overdracht bij wisseling van medewerker**

Er is bij verschillende instanties voor schuldhulpverlening sprake van regelmatige wisseling van consulenten/begeleiders. Gevolg is dat een opgebouwde vertrouwensrelatie tussen cliënt en medewerker wegvalt. De nieuwe medewerker en de cliënt moeten weer van voren af aan beginnen. Deze situatie levert veel onrust en onzekerheid bij de cliënt op, de instelling zal dan ook wisseling van medewerkers snel en helder moeten regelen.

**Voorstel:** *Uitgangspunt behoort te zijn dat een cliënt een vaste contactpersoon en begeleider heeft. Als de betreffende medewerker vertrekt dan zal sprake moeten zijn van een zorgvuldige overdracht. Een driegesprek tussen de medewerker die weg gaat, de opvolger en de cliënt is het meest effectief en cliëntgericht. Binnen de instelling behoort de dossieroverdracht goed geregeld te zijn, inclusief een check door de teamleider c.q. de verantwoordelijke functionaris. De cliënt zal vroegtijdig ook schriftelijk op de hoogte gebracht moeten worden van de wisseling. In deze brief kan de uitnodiging voor het driegesprek gedaan worden.*

## **6. Een heldere klachtenprocedure**

Veel instellingen voor schuldhulpverlening hebben geen duidelijke klachtenprocedure. We vrezen zelfs dat er in enkele gevallen geen klachtenregeling bestaat. In ieder geval is uit de meldweek en andere meldingen duidelijk geworden dat veel cliënten niet op de hoogte worden gebracht van de klachtenmogelijkheid. Dat is zeer kwalijk. Als er iets mis gaat in de contacten of trajecten dan moet de cliënt het recht hebben – en dat weten! – om een klacht in te dienen. In de informatie moet helder aangegeven worden dat het gaat om een procedure die eerlijk onderzoekt of de klacht terecht of onterecht is. Een interne procedure laadt immers snel de verdenking op zich dat sprake is van ‘twee handen op één buik’ en kan de vrees voeden dat de klacht negatieve invloed zal hebben op de dienstverlening. Veel cliënten zullen om die redenen aarzelen om een klacht in te dienen.

**Voorstel:** *Het FSU pleit voor een klachtenprocedure bij alle instellingen, helder van opzet en ook helder aangegeven in de informatie. In de instelling zou een aparte klachtenbehandelaar aangesteld moeten worden, die niet alleen de klachten van cliënten beoordeelt, maar ook als ‘troubleshooter’ kan optreden om acute problemen snel aan te pakken. Het meest ideaal is het inschakelen van een externe klachtenbehandelaar of – commissie. Het FSU wil met de instellingen meedenken over een goede klachtenregeling.*

## **7. Sneller naar een wettelijk traject**

Veel minnelijke trajecten duren de volle duur van gemiddeld 3 jaar (afhankelijk van leeftijdsgroep). Er is sprake van dat de termijn van het minnelijke traject nog verder opgerekt kan gaan worden. Gevolg is dat de cliënt en daarmee ook de mogelijke gezinsleden nog langer op een laag inkomen – 90% van het minimum – blijven zitten. We zijn niet gelukkig met deze ontwikkeling, temeer omdat we de voorbeelden kennen van slepende minnelijke trajecten die bijna in de sfeer van ‘pappen en nathouden’ vallen.

**Voorstel:** *De kwaliteit van het minnelijke traject, dus van de bemiddelaar, zal er voor moeten zorgen dat de periode beperkt kan worden en dat er definitieve regelingen getroffen worden met de schuldeisers. Maar de cliënt moet ook kunnen kiezen voor een wettelijk traject, met z'n bindende afspraken. Zeker als schuldeisers niet willen meewerken en een lang touwtrekken dreigt. De cliënt behoort geïnformeerd te worden over de mogelijkheden van het wettelijke traject en zich dan wel te realiseren dat er meer aan aflossingsdiscipline verwacht wordt.*

## **8. Informatie door gemeenten**

De digitale informatie over schuldhulpverlening door gemeenten is vaak onduidelijk en onvolledig. Op de websites ontbreekt nogal 's het trefwoord 'schulden' op de homepage of er mist een directe link zodat de cliënt in het wilde weg moet zoeken. Het trefwoord 'Schulden' of 'Schuldhulpverlening' moet makkelijk te vinden zijn op de site. Gemeenten willen een belangrijke rol spelen bij de aanpak van schuldproblematiek en worden hiertoe ook aangezet door het rijk, dat extra middelen verstrekt. Dan moet de eerste contactlegging met de burger die hulp zoekt goed geregeld zijn.

**Voorstel:** *De informatie op de gemeentelijke websites moet duidelijker en uitgebreider aangegeven worden. Er moet niet alleen volstaan worden met een verwijzing naar Bish (samenwerkende organisaties voor schuldhulp)). Het FSU pleit ervoor dat de gemeenten op hun sites een zoekfunctie voor schuldhulp opnemen, waarin de burger met trefwoorden op zoek kan naar adequate informatie over mogelijkheden en contactpersonen. Daarnaast zouden de links uitgebreid moeten worden met de vrijwilligersorganisaties die cliëntondersteuning bieden.*

## **9. Keuzemogelijkheid voor de cliënt**

De meeste Friese gemeenten hebben een contract met de Gemeenschappelijke Krediet Bank. Cliënten moeten zich dan ook in veel gevallen bij de GKB melden, andere schuldhulpverleners komen niet in beeld. Er zijn ook gemeenten die de schuldhulpverlening in eigen beheer hebben. Met name cliënten die zelf het initiatief genomen hebben om zich te oriënteren op de mogelijkheden voor schuldhulp voelen zich daardoor belemmerd.

**Voorstel:** *Cliënten behoren de keuzemogelijkheid te hebben om zelf een schuldhulpverlener uit te zoeken. In de praktijk zal dit om een relatief kleine groep gaan, die weloverwogen kiest voor een bepaalde instelling. Het FSU pleit voor een 'vrije ruimte' bij de keuze en financiering van schuldhulp, zoals dat ook bij re-integratiesteun geregeld is. Deze 'vrije ruimte' biedt de mogelijkheid om buiten de gecontracteerde instelling ook andere instellingen in te schakelen.*

## **10. Geen 'gedwongen' winkelnering**

Verskillende instellingen bieden hun cliënten ook aanvullende diensten aan, zoals budgetbeheer. Hier wordt een apart tarief voor gevraagd: zo'n € 50,- per maand. Het aanbod wordt vaak gedaan in de gesprekken over de schuldbemiddeling en -sanering. Cliënten ervaren druk om gebruik te maken van de aangeboden dienst en realiseren zich niet voldoende dat het tarief ook verrekend wordt bij de schuldsanering. Het krijgt dan het effect van gedwongen winkelnering. Budgetbeheer is overigens een goed middel om het ontstaan van nieuwe schulden te vermijden.



**Voorstel:** *De instellingen zullen de cliënt helder moeten informeren over het dienstenaanbod en het feit dat de cliënt vrij is om te kiezen. Elke zweem van ‘koppelverkoop’ behoort vermeden te worden.*

## **11. Drempel voor re-integratie en medische behandeltrajecten**

De praktijk leert dat schuldproblemen een grote sta-in-de-weg vormen voor een kansrijke re-integratie en medische behandeltrajecten. Deze problemen betekenen doorlopende onrust voor de persoon en de thuissituatie. De situatie kan passiviteit bij de cliënt teweeg brengen: machteloosheid en onzekerheid werken verlamdend uit.

**Voorstel:** *Consulenten en coaches van UWV en sociale diensten zijn bij de intake vaak alleen gericht op gegevens voor de uitkerings- of reïntegratieprocedure. Ze zullen bij de intake ook aandacht moeten hebben voor mogelijke schuldproblemen en de cliënt daarover tactisch bevragen (gezien de gevoeligheid). Vervolgens kunnen ze actief verwijzen of bemiddelen naar schuldhulp. Het FSU pleit ervoor om dit punt op te nemen in de instructies en werkprocedures van consulenten en coaches. Het FSU heeft een scholingsaanbod in de vorm van workshops ontwikkeld, die ingaan op het verbeteren van de financiële positie van de cliënt. Daarnaast bepleit het FSU dat de schuldhulpverleners in het eerste gesprek ook vragen of er sprake is van een re-integratietraject of een behandeltraject in de zorg. Indien dit het geval is dan kan afstemming gezocht worden met de begeleider van het betreffende traject.*

## **12. Kwaliteitseisen aan schuldhulpverlening**

De GKB is de grootste schuldhulpverlener. Maar er zijn steeds meer organisaties die zich opwerpen als schuldhulpverlener/adviseur: banken, incassobureaus, deurwaarders, accountants, administratiekantoren en particuliere bureaus. De wildgroei – er is blijkbaar sprake van een aantrekkelijke markt waarin veel te verdienen valt – moet tegengegaan worden. De artikelen 47 en 48 van de Wet op het consumentenkrediet regelen wie zich met schuldhulpverlening bezig mag houden. Overtreders begaan een economisch delict die door de overheid aangepakt kan worden. Maar de toetsing moet verder gaan.

**Voorstel:** *De instellingen, gemeenten en cliëntorganisaties in Fryslan moeten bij de Tweede Kamer aandringen op meer kwaliteitseisen ten aanzien van de schuldhulpverlening en een regelmatige toetsing van de organisaties. Er moet niet volstaan worden met aansluiting bij brancheorganisaties of een keurmerk. Regionaal kunnen hulpverleninginstellingen als maatschappelijke werk, MEE-Friesland en GGZ en cliëntorganisaties ingeschakeld worden bij de kwaliteitsmeting.*

## **13. Bereikbaarheid**

De bereikbaarheid van verschillende instellingen is beperkt en moeizaam. Meestal kan de cliënt alleen terecht tussen bepaalde uren en er kunnen lange wachttijden zijn bij telefonisch contact, die de cliënt behoorlijk op kosten jagen.

**Voorstel:** *De cliënt moet in ieder geval contact kunnen leggen tijdens de kantooruren van 9.00 tot 17.00 uur en niet lang ‘aan het lijntje’ gehouden worden. Er kan – indien de medewerker niet bereikbaar is - de afspraak gemaakt worden dat de cliënt binnen 24 uur teruggebeld wordt.*

#### **14. Wel of niet inkomen?**

We stuitten op situaties waarbij de Kinderbijslag deels of geheel beschouwd werd als inkomen en op de saneringsrekening terecht kwam. Dat gold voor meer (eenmalige) regelingen, waarvan de overheid bepaald heeft dat deze niet als inkomen of vermogen worden beschouwd en waarop ook niet beslag mag worden gelegd.

**Voorstel:** *De bovenstaande inkomensregelingen behoren volledig buiten het inkomen gehouden te worden en aanvullend te zijn op het leefgeld. Het FSU roept het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op om in een circulaire precies aan te geven welke inkomensondersteunende regelingen wel of niet als inkomen worden beschouwd. Daarnaast roept het FSU de instellingen voor schuldhulp/bewindvoering en de Friese gemeenten op om zich daadwerkelijk te houden aan de status van deze regelingen. We pleiten er voor om de vastgestelde status als ondergrens te hanteren en waar mogelijk meer financiële ruimte te geven aan de cliënt: extra's, toegevoegd aan het leefgeld.*

#### **15. Iedereen recht op schuldhulpverlening**

Niet iedere burger met schulden kan een beroep doen op schuldhulpverlening. Een reden kan zijn dat sprake is van een niet-stabiele inkomenssituatie. Verschillende cliënten die wisselende periodes bijverdienden meldden dat de schuldhulpverlening stopgezet zou worden omdat er wisseling in inkomen ontstond. In deze situaties wordt tijdelijk bijverdienen dus afgestraft. Dat zal toch niet de bedoeling zijn?

**Voorstel:** *Het FSU vindt dat iedere burger met schuldp Problemen die zelf geen oplossing meer weet recht heeft op hulp. Instellingen voor schuldhulpverlening zullen meer capaciteit moeten hebben om de vragen aan te kunnen. De overheid – die de schuldenproblematiek frontaal wil aanvallen - zal daarvoor meer middelen behoren te verstrekken. Een wisselend inkomen mag ook in de huidige situatie geen reden zijn om schuldhulp te weigeren of te stoppen. Bijverdienen zal juist gestimuleerd moeten worden en niet ontmoedigd!*

## **DE RESULTATEN VAN DE INTERVIEWS**

In totaal werden 37 interviews gehouden. Bijna alle interviews vonden bij de mensen thuis plaats. Men kon het verhaal kwijt in een vertrouwde omgeving en had daar ook brieven, contracten en overzichten van de schuldhulpverlener direct bij de hand. Enkele personen gaven er de voorkeur aan om het gesprek in een spreekuurpunt te voeren.

Het aantal van 37 is - gezien de brede publiciteit – gering, maar stemde overeen met de verwachtingen van het FSU. Immers: het betreft gevoelige, persoonlijke ervaringen in een emotievolle en pijnlijke periode. Problemen met schulden, daar “loop je niet mee te koop”. Sterker, het praten over je schulden voelt voor velen nog als een taboe. Dat wordt vaak versterkt omdat de situatie gepaard gaat met schuldgevoel, een gevoel van falen, van schaamte en van het volledige verlies van regie. De interviews waren daardoor ook emotionele gesprekken, waarin verdriet, onmacht en boosheid hand in hand gingen.

In deze rapportage zal blijken dat schulden hebben niet alleen een kwestie is van financiële problemen. Het gaat vooral ook om de ingrijpende gevolgen voor het persoonlijk en sociaal functioneren van alle direct betrokkenen, zeker voor de kinderen. Achter de voordeur troffen de vrijwilligers vaak een opeenstapeling van problemen aan. Na de interviews zijn daarom in veel gevallen afspraken gemaakt over verdere contacten met hulpverleners.

Hieronder de belangrijkste uitkomsten van de interviews. Een uitgebreide – digitale - versie van de verwerking van de interviews is op te vragen bij het FSU.

### **Gemeente**

De meeste geïnterviewden zijn afkomstig uit midden Friesland (Leeuwarden, Boarnsterhim en Heerenveen) en noordoost Friesland (Dongeradeel, Dantumadeel, Tytsjerksteradiel). Delen van de Noord West hoek en de Zuid West hoek en de Stellingwerven ontbreken. Een verklaring kunnen we niet geven: in alle gebieden is geadverteerd. Wellicht dat de instellingen voor schuldhulpverlening aan de hand van hun cliëntenbestand een relatie met woongebied kunnen leggen.

### **Leeftijd**

De geïnterviewden zijn vooral te vinden in de leeftijdsgroep 30 tot 60 jaar: 24 personen van het totaal van 37. De leeftijdsgroep jongeren tot 30 jaar scoort opvallend laag: instellingen als GKB meldden juist een grote toename van schulden bij deze groep. We denken dat bij de groep jongeren en jonge gezinnen er minder behoefte en bereidheid is om aan derden hun ervaringen prijs te geven. Dat de groep ouderen niet hoog scoort is voor ons geen verrassing. Bij deze omvangrijke groep – waar toch velen op een minimaal inkomen zitten – is de moraal om niet in de schulden te belanden sterk. Als wel sprake is van schulden dan kan een gevoel van schaamte ook sterk meespelen als reden voor niet-melding.

### **Leefsituatie/gezinssamenstelling**

Er is een opvallend hoge score van alleenwonenden. We zijn benieuwd of dit correspondeert met cliëntcijfers van de instellingen voor schuldhulp. Een verklaring zou zijn dat de drempel om te praten lager is, er is geen verantwoordelijkheid voor anderen. We kunnen ons ook voorstellen dat alleenwonenden met een minimumuitkering sneller in de schulden kunnen komen: hun uitkering is aanmerkelijk lager dan die bij andere leefsituaties terwijl veel vaste lasten relatief hoog zijn. De groep alleenstaande ouders scoort laag, terwijl onderzoek en instellingen voor (schuld)hulpverlening deze groep vaak typeren als risicogroep met veel inkomensproblemen.

### **Soort inkomen**

Er is in 28 van de totaal 37 gevallen sprake van een sociale uitkering, waarvan in ieder geval 20 uitkeringen op het sociaal minimum zitten. Wat ons betreft wijst dit op een overduidelijk verband tussen inkomenshoogte en het risico op schulden. Al jaren wijzen vele organisaties op het feit dat het sociaal minimum niet een toereikende inkomenshoogte garandeert. De fiscale en lokale minimavoorzieningen zouden dit moeten compenseren, maar deze worden grotendeels niet automatisch verstrekt! Personen met een loon scoren ook hoog, maar dat is niet verrassend. Veel werknemers zitten op een minimuminkomen of een inkomen tussen minimum en modaal en zijn financieel kwetsbaar.

### **Hulp bij het oplossen van de schulden vóór een traject**

Familie en vrienden hebben in veel gevallen de eerste helpende hand geboden. Dat gebeurde zowel door financiële steun als ook door emotionele steun en advisering. Geen verrassende

score, want het is de eerste 'schil' in de levenssfeer van de personen. De gemeente wordt maar 5 keer genoemd. Dat geeft aan dat gemeenten - die schuldenaanpak als een prioriteit zien en daarvoor ook extra middelen van het rijk krijgen – meer en eerder in beeld moeten komen. Een voorbeeld dat wat ons betreft meer navolging zou moeten krijgen is de schuldeiser, die in 1 situatie ook de helpende hand bood. We vinden het opvallend dat geen enkele geïnterviewde het regionale Sociale Team noemt, terwijl in een aantal situaties sprake was van dreigende huisuitzetting of afsluiting van energie. Dit kan duiden op onbekendheid van de teams bij de burgers.

### **Bij welke instelling voor schuldhulp terechtgekomen**

De GKB scoort met 21 van de in totaal 37 personen. Dat is niet verrassend, de GKB is in Friesland verreweg de grootste schuldhulpverlener. Er worden nog 9 andere instellingen genoemd. Dat wijst er op dat er een – groeiend – scala aan schuldhulpverleners en bewindvoerders bestaat. We weten dat het hier nog maar een deel van de schuldhulpverleners betreft: ook bankinstellingen, administratiekantoren en incassobureaus bieden zich steeds meer aan.

### **Perioden tussen melding bij de instelling, de start en einddatum van het traject**

Er zitten nogal 's flinke periodes tussen aanmelding en start van het traject. Bij de gegevens over de GKB blijkt dat aanmelding en start in 7 situaties in dezelfde maand plaatsvonden. Dat is keurig. Maar in 10 situaties is sprake van minimaal 1 maand tot 9 maanden wachttijd (waarvan in drie gevallen 6 maanden). Bij Houkes zijn 3 van de 4 trajecten voortijdig afgebroken wegens problemen van de cliënten met de begeleiding door Houkes. Bij Plangroep Heerenveen hebben 2 personen zich wel gemeld (in 2007 en 2008), maar zijn niet gestart met een traject. Bij de derde persoon is geen einddatum afgesproken.

De geïnterviewden beleefden de wachttijden bij de instellingen als zeer vervelend. De situatie vraagt om directe hulp, in de wachttijd hebben de mensen regelmatig te maken met aanmaningen en bezoek van deurwaarders. Opvallend is de melding van weigering door de GKB omdat het traject te snel zou volgen op een vorige sanering.

In het wettelijke traject liggen melding en start dicht bij elkaar.

In toch nog veel situaties is de einddatum van het traject niet bekend. Een merkwaardig gegeven omdat een kenmerk van een traject juist is dat er ook een eindtijd aangegeven wordt. Een termijnspraak behoort onderdeel van de overeenkomst te zijn.

### **Informatie door de instelling over rol en taken**

De bureaus Groenewegen en Benedictus scoren hier goed, de overige instellingen hebben een negatieve score. Vooral de score voor de GKB is om van te schrikken: 15 van de 21 cliënten geven aan dat de informatie niet duidelijk was c.q. dat er te weinig informatie was verstrekt. Het is een dermate hoge score dat het niet verklaard kan worden door verschil tussen beleving en feitelijkheid. Enkele geïnterviewden gaven aan dat het informatieprobleem vooral speelde in een periode van reorganisatie bij de GKB in 2008.

### **Informatie over klachtenregeling**

Van de geïnterviewden geven 28 van de 37 aan dat ze geen informatie hebben gekregen. Deze score is zo slecht dat de vraag aan de orde is of er wel een duidelijke klachtenprocedure bestaat bij de instellingen. Als er wel een regeling bestaat dan wordt deze niet goed onder de aandacht gebracht bij de cliënt. Er is werk aan de winkel: een klachtenregeling is een belangrijk middel van de cliënt om knelpunten aan te kaarten en een belangrijke kwaliteitstoets voor de instelling. Groenewegen en Benedictus zijn de uitzonderingen, deze instellingen geven wel heldere informatie over de klachtenprocedure.

### **Check op recht op inkomensondersteunende voorzieningen**

In maar 12 van de 37 gevallen heeft de medewerker van de instelling bekeken of er recht is op inkomenssteun. Dat is schrikbarend weinig. Juist bij de start van een schuldbemiddeling of – sanering zou altijd het recht op voorzieningen gecheckt behoren te worden!

### **Welke voorzieningen zijn aangevraagd**

De meer bekende voorzieningen – huur/zorgtoeslag en heffingskortingen - zijn ook het meest aangevraagd. De langdurigheidstoeslag van de gemeente (een regeling die relatief veel geld verstrekt) ontbreekt opvallend genoeg.

### **Welke voorzieningen worden beschouwd als inkomen en niet toegevoegd aan het leefgeld?**

Opvallend is dat 12 personen aangeven dat ze niet weten of de toegekende voorzieningen als inkomen beschouwd zijn en op de saneringsrekening terecht zijn gekomen. Wat absoluut niet door de beugel kan is dat de Kinderbijslag enkele keren is gebruikt voor de sanering. Dit is een bedrag dat wettelijk niet als inkomen beschouwd mag worden, omdat het bedrag volledig is bestemd voor het kind.

### **Is na het afsluiten van het contract een overzicht van inkomsten en bedragen voor aflossingen verstrekt**

Elf personen hebben geen overzicht gekregen. Dat is natuurlijk 11 te veel. Iedere cliënt behoort bij de start van het traject een overzicht te ontvangen hoe de inkomsten en de betalingen aan de schuldeisers geregeld worden.

### **Zijn (maand)overzichten over de financiële situatie verstrekt**

Ook hier elf personen die aangeven dat ze geen overzichten gekregen hebben. Iedere cliënt behoort volgens ons regelmatig inzicht te hebben in zijn/haar actuele financiële situatie. Verschillende geïnterviewden gaven aan dat ze via internet altijd hun overzichten kunnen bekijken. Dat is een effectieve manier die recht doet aan de behoefte van de cliënt om een actueel zich te houden op hun financiële situatie.

### **Zijn deze overzichten begrijpelijk**

Een groot probleem. In ieder geval 12 van de 37 personen – een derde - geven aan dat ze de overzichten niet begrijpen. Het gaat vaak om cijfermatige overzichten die moeilijk leesbaar zijn. De overzichten behoren begrijpelijk en helder te zijn: geen afschrift uit de boekhouding, maar een voor de cliënt gemaakte verantwoording.

### **Worden afspraken over het leefgeld vermeld**

Bij dezelfde leefsituaties worden nogal 's verschillende normbedragen genoemd. We gaan er van uit dat dit te maken heeft met de inkomenshoogte en dat de instellingen gelijke berekeningen maken volgens wettelijke richtlijnen. Dat willen we graag checken bij de instellingen. Zestien geïnterviewden geven aan dat ze de afgesproken bedragen niet op de overzichten terugzien. Vraag is of ze er niet staan of dat de overzichten daarover onduidelijk zijn.

### **Is er een contract getekend met de instelling**

Het is opvallend dat acht personen aangeven dat ze geen contract hebben getekend.

Iedere cliënt die een traject start behoort immers een contract te tekenen en te hebben, waarin termijnen en afspraken zijn vastgelegd.

### **Is er naast het traject nog een andere vorm van begeleiding**

Een grote meerderheid – 21 personen - laat weten dat er geen andere begeleiding is. Van deze personen geeft bijna iedereen aan dat ze wel behoefte hebben aan goede steun en advisering. Juist omdat de instelling die niet of nauwelijks biedt. Als er wel sprake is van begeleiding dan gaat het vooral om steun van een zorginstelling.

### **Afspraken over nazorg/begeleiding om herhaling te voorkomen**

In de meeste situaties wordt of is een schuldtraject beëindigd zonder afspraken over nazorg. Onduidelijk is of de cliënt dat niet wil of dat er niet op de mogelijkheid is gewezen. De ‘nog niet’ score van 7 personen veronderstelt dat deze personen wel van plan zijn om nazorg te regelen.

### **Contact met de instelling**

De waardering valt schokkend slecht uit. De helft van de in totaal 37 geïnterviewden beoordeelt het contact met de instelling als slecht en nog ‘s 6 personen vinden het matig. Slechts 5 personen hebben het contact als goed ervaren. Dat is een score waar de instellingen van schuldhulpverlening zich echt zorgen over moeten maken. Natuurlijk is het zo dat de meldwek selectief werkt en dat vooral personen met negatieve ervaringen hun verhaal kwijt willen. Maar dat mag wat ons betreft geen reden zijn om deze score weg te relativiseren. De instellingen zullen nog stevig moeten werken aan meer cliëntgerichtheid.

### **Indien in het wettelijk traject: hoe lang heeft het minnelijke traject geduurd**

In totaal zijn 13 personen in een minnelijk traject geweest. Zes personen hebben de duur niet gemeld. Zeven personen gaven als duur aan: 25 dagen; 1 maand; 3 maanden, 5 maanden, 2 jaar; 2 jaar en 8 maanden; 3,5 jaar. Vier van de 7 personen melden dat ze al snel - binnen 5 maanden - naar het wettelijk traject zijn overgestapt. Alle vier is dat goed bevallen, omdat er snel een regeling tot stand kwam.

### **Redenen om het wettelijk traject in te gaan**

Van de 13 personen melden 10 dat er geen oplossing gevonden is in het minnelijke traject. Deze reden komt overeen met de gangbare praktijk. Het kan de vraag opwerpen of er in het minnelijke traject – bij moeizame bemiddeling - niet vaker besloten moet worden om de cliënt sneller het wettelijk traject in te laten gaan.

### **Ervaring met de bewindvoerder**

Het contact met de bewindvoerder wordt vooral als negatief beoordeeld. Wellicht speelt hier het punt dat de bewindvoerder geen schuldhulpverlener is, maar hoofdzakelijk bemiddelt tussen de schuldeisers en de schuldenaar. Het aantal contacten met de cliënt is gering. Verwachtingen van de cliënt over een meer adviserende of steunende rol van de bewindvoerder kunnen hier parten spelen.

## Opmerkingen die de geïnterviewden nog kwijt wilden

- zit nu al 3,5 jaar in een traject, maar de schulden zijn 50% toegenomen. Moet veel rente betalen.
- zit in een traject, maar krijg nog steeds dreigbrieven van incassobureaus
- krijg af en toe geen leefgeld overgemaakt. Moet zelf aan de bel trekken.
- budgetbeheer kost € 54 per maand, daar krijg ik geen vergoeding voor. Het bedrag haalt het aflossingsbedrag naar beneden
- schuldhulp stopt als mijn partner niet binnen 5 weken een baan heeft
- de GKB heeft mij schuldhulp geweigerd, nu doet een commercieel bureau het
- de GKB rekent 9% bemiddelingskosten en € 6 per maand administratiekosten, de kosten zie ik niet op de overzichten staan
- schuldsanering duurt onnodig te lang. Het duurde maanden voordat mijn lijfrente overgemaakt werd naar de saneringsrekening
- de GKB reageerde tot 4 keer toe niet op mijn klachten, ook niet op aangetekende brieven
- de GKB is telefonisch slecht bereikbaar, ik word vaak lang in de wacht gezet
- ik ben enkele keren gewisseld van GKB-contactpersoon en heb 4 maanden zonder gezeten, zeer vervelend
- moest auto wegdoen van GKB, geen vrijwaring aangevraagd. Gevolg: boete, omdat de auto geen APK had. Een tijdlang € 100 extra per maand betaald
- geen maandoverzichten van de GKB, ik weet niet waar ik aan toe ben
- mijn traject duurt jarenlang, al die tijd moet we het met een heel laag inkomen doen. Weten ze wel wat dat betekent in je dagelijks leven?
- ik heb geen zicht op de schuldeisers en de bedragen die daar naar toe gaan
- er is in de Wsnp weinig of geen begeleiding, terwijl daar veel behoefte aan is
- per maand komen we € 250 tekort voor leefgeld
- als je in een traject zit heb je weinig rechten en veel plichten
- ik heb behoefte aan een mentor die begeleidt, de medewerker biedt dat niet
- we worden in het Wsnp-traject ook bedreigd door schuldeisers
- kan niet normaal praten met de bewindvoerder, deze geeft geen antwoorden op mijn vragen en geeft geen uitleg
- ik ben slecht bejegend: wordt als een kind behandeld
- tijdens het GKB-traject is de schuld opgelopen van € 7.000 naar € 14.000
- gerechtsdeurwaarder heeft 15 jaar lang € 80 per maand ontvangen voor rente en onkosten. Het bedrag werd afgehouden van mijn bijstandsuitkering
- tijdens mijn traject is de schuld opgelopen van € 8.000 naar € 20.000
- de directie van de GKB reageerde niet op mijn brieven
- na reorganisatie in 2008 was het bij de GKB een janboel, er werden veel fouten gemaakt. Slechte afsluiting van het traject: juni 2008 100% afbetaald, juli 2008 waren alle schuldeisers betaald, maar ik kreeg daarover geen bericht
- Houkes reageerde keer op keer niet op brieven met klachten
- Juli 2008 aangemeld bij Plangroep. Verwees naar GKB, maar daar wilden ze niet helpen vanwege te hoge schulden. In maart 2009 dreigende huisuitzetting. Weet niet hoe ik verder moet, misschien word ik op straat gezet. Maatschappelijk werker heeft contact opgenomen met GKB.
- Heb me in 2007 aangemeld bij Plangroep, begin 2009 ben ik uit bestand gezet wegens weigering om aan budgettering te doen

- CSI bood me goede steun met budgetbeheer en regelde huishoudelijke hulp en hulp door de GGZ
- eindelijk aandacht!
- Plangroep kon niet helpen omdat ons inkomen niet ‘stabiel’ is: ons inkomen wisselt per maand
- Ik wilde graag mijn verhaal kwijt, bedankt
- In een brief op 8 november 2007 kondigde de GKB aan dat het traject na 4 maanden afgerond kon worden. Nu – maart 2009 – is het nog steeds niet zover
- Terwijl we in een GKB-traject zitten krijgen we toch nog aanmaningen met dreiging van inbeslagname
- De GKB-medewerker praat met mijn maatschappelijk werker over mij en zonder mij. Dat vind ik vernederend
- Ik heb GKB en Wsnp doorlopen. Meer begeleiding door de GGZ zou zeer nuttig geweest zijn. Ik kon mijn machteloosheid en frustraties niet kwijt
- In mijn GKB-traject moet ik zelf erg opletten. Rekeningen worden af en toe niet door de GKB betaald (ik heb alleen leefgeld), waardoor ik incassobureaus op mijn dak krijg.
- Toen we meldden dat we van plan zijn om te scheiden werden we onder druk gezet om dat niet te doen, vanwege de gevolgen voor de schuldsanering
- We hebben een klacht over de handelwijze van Houkes ingediend bij de rechtbank. Ze lieten na om bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten te regelen, wezen niet op de collectieve ziektekostenverzekering Frieso (korting, dus besparing) en tegemoetkoming voor de ID-kaart
- Er wordt in het traject geen rekening gehouden met de kinderen, er is weinig extra’s voor hen en daar voel ik me als ouder heel rot door
- Het wettelijke traject is verre te verkiezen boven het minnelijke. Bureau Benedictus geeft correcte opvang, werkt efficiënt en zakelijk, komt afspraken na en toont veel begrip
- de GKB geeft weinig informatie. Ik moet er zelf steeds naar vragen
- ik heb drie keer andere contactpersonen gehad bij de GKB, elke keer zonder goede overdracht
- zit nu in Wsnp-traject. Ben in april 2008 van stroom afgesloten en het huis uitgezet vanwege huurschuld. Woon nu weer bij mijn ouders
- de GKB heeft me niet echt geholpen, hield alleen de schuldeisers van me af. Kreeg geen informatie over het traject. Na bijna 3 jaar nog steeds geen oplossing, ben daarom overgegaan naar de Wsnp
- de GKB beviel eerst goed, maar na reorganisatie in 2008 ging het slecht. Rekeningen werden niet betaald, op brieven en klachten werd niet gereageerd
- mijn ervaring met Houkes is slecht. Het duurde 14 maanden voordat er een betalingsregeling was met één schuldeiser. De aflossing duurde 40 maanden
- Het contact met de GKB is slecht: moet altijd lang wachten aan de telefoon, een tijdlang geen contactpersoon. Volgens mij wordt er intern slecht gecommuniceerd
- Lange wachttijd tussen melding en start van het traject. Er werd geen check gemaakt op af te dragen bedragen aan schuldeisers: het UWV kreeg te veel betaald, dat werd later na mijn ingrijpen rechtgezet.



# ENKELE VERHALEN

## **Geen gehoor.....**

Erg goed, deze actie van u over ervaringen met schuldhulpverleners. Misschien kan er iets verbeteren, want dat is zeker nodig.

Ik probeer een lange lijdensweg met de schuldhulpverlener – verder bureau genoemd - kort samen te vatten. Wij waren goeie klanten: goede inkomens, hoge schuld waarvan 9% bemiddelingskosten voor de schuldhulpverlener en grote kans op volledige inlossing. De 1<sup>e</sup> periode was erg lastig. Het bureau had al 5 maanden onze salarissen geïncasseerd, terwijl nog niets betaald werd aan schuldeisers. Dat betekende diverse aanmaningen en brieven van incassobureaus waar mijn toenmalige echtgenoot en ik de dupe van werden. De periode daarna - ongeveer 2 jaar – liep wel redelijk. Wel moesten we zelf erg goed op alles letten, want soms werden rekeningen niet betaald, of dubbel en er werden andere andere fouten gemaakt.

Toen we meldden dat we wilden scheiden werd ons met behoorlijke dwang te kennen gegeven (bijna chantage) om dat niet te doen. De grote ellende (werkelijk niet anders te omschrijven) begon na reorganisatie bij het bureau. Telefonisch gewoon onbereikbaar, rekeningen werden niet betaald, geen reacties op brieven. Na een tijd kregen we eindelijk te horen dat de teams anders verdeeld waren, dat ze het erg druk hadden, dat de post dan nog wel in de grote bak zou zitten. Gevolg was dat we diverse keren weer aanmaningen kregen en een tijd onverzekerd waren!. In juni kwamen we tot de ontdekking dat wij al 100% betaald hadden, in plaats van - zoals begroot - 82% aan het eind van het jaar (dit was dan na 3 jaar). Daarover stuurden we een brief met het verzoek om te bevestigen dat het traject beëindigd kon worden. Na maanden werkelijk veel gesodemieter met het bureau (brieven en mails heb ik nog wel) kregen we pas in december de bevestiging om te stoppen.

We stuurden over de gang van zaken een officiële klacht naar de directie, waarop een kort berichtje kwam van het hoofd schuldbeheer – dus niet van de directeur - dat we uiterlijk na 4 weken bericht zouden krijgen. Na 2 maand nog niets, wel weer van het kastje naar de muur gestuurd maar nooit antwoord gekregen! Weer een klacht naar de directie, maar ook daar nooit reactie op gehad.

Naast de schuldbemiddeling hadden we ook budgetbeheer. In november stuurden we een officiële opzeggingsbrief, we hadden immers 100% voldaan aan onze verplichtingen. Ook daar kregen we geen reactie op. Wel ontvingen we een brief - niet als reactie – met de mededeling dat het bureau doorging met budgetbeheer: na 3 jaar verlenging met een jaar of langer. Opnieuw geschreven, gebeld, gemaild. Eindelijk na maanden de bevestiging dat we eruit konden. Ook de laatste afwikkelingen gingen moeizaam en leverden stress op.

Als ik zelf niet zo scherp en alert was geweest , dan waren er veel misschien niet te herstellen fouten gemaakt, met financiële consequenties en een ongewilde verlenging.

Het is werkelijk een vreselijke stressperiode geweest. De nonchalance, onverschilligheid, soms hooghartigheid, het gebrek aan respect: niet te beschrijven.

## **Van het kastje naar de muur**

Ik heb nooit het gevoel gehad echt geholpen te worden, alleen dat ik wat bescherming genoot tegen schuldeisers. Ik wist niet wie mijn contact persoon was en dat was intern ook de vraag nadat mijn casemanager ervandoor was. Over looptijd en advies over het te volgen traject was geen informatie. Na 2 jaar en ongeveer 8 maanden kreeg ik te horen dat de bemiddelingen die het schuldhulpverleningsbureau voor mij organiseerde met de schuldeisers, tot niets leidden.

Ik moest maar nog 3 jaar de Wsnp volgen, meer konden zij ook niet! Kortom van kast naar muur en pappen en nathouden. Van een sociaal maatschappelijke hulpverlenende instantie kreeg ik geen steun en het resultaat was niets.

Ik ben er van overtuigd dat een stukje begeleiding van GGZ of Riagg voor heel veel mensen die in deze toestanden terechtkomen heel nuttig kan zijn. Al is het alleen maar om je frustraties en machteloosheid kwijt te kunnen. Nou ja...dan lees je vandaag de krant en weet je weer genoeg over managers en bureaucratie!

### **Huis uitgezet**

Wij - man (33 jaar), vrouw (22 jaar) en onze kinderen van 4 jaar en van 7 maanden - zitten ongeveer 5 jaar in de schulden. We komen er steeds dieper in te zitten en hebben al van alles geprobeerd zoals Limor, GKB, daarna Wsnp met bewindvoeder en toen een faillissement. Het faillissement is opgeheven omdat er niet genoeg inkomen was, wij hebben namelijk een WWB uitkering.

Vorig jaar zijn we - terwijl we een curator hadden - van de stroom afgesloten in april. Mijn vrouw was 7 maand zwanger toen we in december uit huis gezet zijn door de woningbouwvereniging vanwege huurschuld. We kregen 4 dagen de tijd om ons huis leeg te halen. We wisten niet waar we naar toe moesten, maar gelukkig konden we tijdelijk intrekken bij mijn ouders. Zoals het nu lijkt moeten we daar veel langer blijven. We hebben geen geld voor een huis.

### **Slechte bewindvoering**

Ik behartig de belangen van een familielid. Zij kreeg een bewindvoerder door de rechter toegewezen. In december 2008 heb ik namens haar een klacht over de handelwijze van de bewindvoerder ingediend bij de rechtbank. De rechter heeft het verzoek voor wijziging in bewindvoering toegekend. De klacht zal nader onderzocht worden door de nieuwe bewindvoerder die zijn bevindingen aan de rechter meldt.

De klacht betreft in hoofdzaak het foutief toepassen van de vtlb-calculator berekening, waardoor er een zeer ongunstige betalingsregeling werd getroffen. De bewindvoerder rekent namelijk ook de zorg- en huurtoeslag tot het inkomen. Volgens die berekening is een hogere aflossing mogelijk. Dit is in strijd met de Richtlijnen voor schuldsaneringsregelingen, opgesteld door RECOFA in overleg met de Raad voor Rechtsbijstand op 14 december 2007 en in werking getreden per 1 januari 2008.

Daarnaast heeft het de bewindvoerder 14 maanden gekost om een betalingsregeling tot stand te brengen, terwijl er maar één schuldeiser is.

Voorts dient de afbetaling in 40 (!) maanden betaald te worden. Dat is zeer uitzonderlijk: de Wsnp kent een maximum van 36 maanden en wij wilden het bedrag ineens aflossen.

Verder is nagelaten tijdig een aanvraag bijzondere bijstand voor de bewindvoeringskosten in te dienen. Hierdoor is mijn familielid 4 x € 82 misgelopen (dit was nog veel meer geweest indien ik de aanvraag niet zelf had ingediend). Er is nagelaten een aanvraag in te dienen om te kunnen deelnemen aan de AV-Frieso ziektekostenverzekering. Hierdoor is € 420 euro te veel premie betaald (dit bedrag was ook veel meer geweest indien ik de aanvraag niet zelf had ingediend). Als laatste is nagelaten een aanvraag om tegemoetkoming in de kosten voor verlenging van de identiteitskaart in te dien ad. € 40.

Op de website van de bewindvoerder staat te lezen:

'Onze kracht is onze betrokkenheid bij onze cliënten. Wij behartigen hun belangen. We bezoeken hen thuis en onderhouden persoonlijk contact. We doen er alles aan om de financiële situatie zo snel mogelijk in goede banen te leiden, zodat de cliënt verder kan met zijn leven. We maken gebruik van de nieuwste software, waardoor er snel, slagvaardig en

efficiënt kunnen werken. We staan voor een snelle persoonlijke en deskundige dienstverlening!. Onze ervaring is helaas compleet anders.

### **Schulden en ellende alleen maar toegenomen**

Wij zijn 3 zussen van 1 broer en willen onze broer NIET kwijtraken door het slecht functioneren van een schuldhulpverleningsbureau!

Aangemeld in juli 2007 maar pas in december 2007 onder bewindvoering gekomen bij het bureau. Toen is de ellende dieper en zijn de schulden alleen maar hoger geworden.

1. ze zijn niet bereikbaar
2. ze betalen niet op tijd of helemaal niet
3. overzichten krijg je pas een maand later

Het salaris van onze broer komt elke maand bij het bureau terecht. Hij krijgt zelf leefgeld zijnde 40 euro per week, de rest blijft bij hen om daarmee alle betalingen op tijd te voldoen en schuld af te betalen.

Ze houden er een ingewikkeld en omslachtig systeem op na. Overal zijn potjes voor.

Hier komt echter keer op keer niets van terecht. Recent kwam er een dwangbevel met extra kosten van 51 euro in de bus. Wederom een betaling die niet door het bureau was voldaan. Het gaat om 346,22 euro voor Waterschapslasten 2008, inclusief de boete.

Ook is er een tijd geleden gas en licht afgesloten omdat er niet op tijd was betaald. Wederom extra kosten om weer aan te sluiten. Voor deze extra kosten draaide onze broer op en niet het bureau dat de betalingen behoort te regelen en dat had nagelaten.

Politie aan de deur omdat een bekeuring niet betaald was, waarop natuurlijk een sanctie volgde. Ook voor deze kosten draait mijn broer op en niet het bureau dat die kosten veroorzaakt heeft.

Tien jaar geleden is de auto van onze broer van een parkeerplaats weggehaald door de politie die hem heeft laten vernietigen terwijl de autopapieren lagen voorin. Een vrijwaringbewijs heeft hij nooit gekregen (moet wel vermelden dat hij toen geestelijk in moeilijkheden zat en alles op zijn beloop heeft gelaten en geen hulp gezocht heeft). Ook was onze moedertje in die periode overleden. Daarna moest onze broer steeds boetes betalen voor wegenbelasting en APK-keuring van deze vernietigde auto, opgelopen tot duizenden euro's. De zaak is voor de rechter geweest en die zei: "niets met dit alles te maken, u had moeten betalen". Maar hoe en waarvan? Onze broer moet de kosten van de rechtszaak betalen: 320 euro. Gek word je ervan. De rechter gaf toe dat het bureau niet goed heeft gewerkt. Maar ondanks deze wetenschap wordt de rekening naar mijn broer gestuurd, deze stuurt de rekening door naar het bureau en dan begint het liedje weer van voren af aan.

Wij hebben een klacht ingediend bij de directeur van het bureau die tevens hoofd van het klachtenbureau zou zijn. De brief is aangetekend verzonden, kosten 7 euro. Nooit antwoord gekregen. Onze broer is onder behandeling van een psychiater van GGZ Friesland. Wij weten dat hij al eens 2 keer uit het leven wilde stappen. De psychiater heeft naar zijn zeggen zelf ook 3 dagen geprobeerd om de bewindvoerder te bereiken, echter zonder succes.

Mijn broer werkt nog altijd, maar hij bakt niet veel van zijn administratie. Je mag toch verwachten dat instellingen - die daarvoor in het leven zijn geroepen en de maatschappij het nodige aan belastinggeld kosten - toch hun werk goed doen? Anders heeft het totaal geen zin.

De schulden die zijn ontstaan zijn niet alleen van onze broer. Zijn ex-partner is sedert september 2008 vertrokken, maar haar deel van de schuld is nog steeds niet afgetrokken van het bedrag van onze broer. En zo gaan we maar door.

Om u eerlijk te zeggen begint er bij mij persoonlijk het idee te ontstaan dat al die salarissen, inkomens en uitkeringen van een heleboel mensen die bij het bureau onder bewindvoering staan, bij elkaar op een rekening van het bureau een heleboel rente oplevert. En als je de boel stagneert staat dit geld dus langer op de rekening.

Er wordt telkens weer iets veroorzaakt door het slecht functioneren van het bureau en onze broer komt zo nooit van zijn schulden af. Omdat wij ten einde raad zijn en onze broer langzamerhand zien afglijden schrijf ik als oudste halfzus deze brief om hulp.

### **Cirkels draaien...**

Ik heb schulden gemaakt en dat ik daarvoor 3 jaar op de blaren moet zitten is logisch. Maar we hebben structureel te weinig geld voor eten, drinken en uitgaven voor de kinderen. We komen per maand 250 euro te kort voor rekeningen, geld voor boodschappen en kleren voor de kinderen. Dat is toch te gek voor woorden. Het gaat absoluut niet om luxe dingen, maar om het normale levensonderhoud. Ook onze bewindvoerder zegt: "Jullie leven onder bijstandsniveau!" Hoe is dat mogelijk met kleine kinderen? We staan met onze rug tegen de muur en draaien in cirkeltjes rond: waar halen we het geld vandaan om fatsoenlijk te leven?

### **Niet serieus genomen**

In 2006 is de schuldhulpverlening gestart en vanaf 2008 tot en met heden 2009 staan we onder bewindvoering. Dat is in totaal 3,5 jaar. De schulden zijn in die tijd alleen maar hoger geworden, met 50% om precies te zijn.

Bij het bureau moesten we vaak zelf achter ons geld aan. Soms kregen we geen leefgeld overgemaakt, regelmatig stond de deurwaarder op de stoep met alle gevolgen van dien. Wij snappen niet waarom er schuldhulpverlening is. Wij hebben het gevoel dat wij tijdens de schuldbemiddeling nooit serieus zijn genomen. Vandaar dat wij zelf samen met maatschappelijk werk naar de rechter zijn gestapt om ons onder bewindvoering te zetten. Die ervaring was goed en is nog steeds goed. Alleen is er nu weer budgetbeheer aangevraagd bij het vorige bureau. Wij hopen dat het dit keer wel goed gaat. De bewindvoerder meldt dat alleen het gespaarde bedrag daar naar toe gaat en dat het bureau daar controle op uitoefent, het budget blijft bij de bewindvoerder.

### **Tenslotte: enkele ervaringen van hulpverleners**

Wat bij ons voornamelijk zorgt voor onnodige frustratie is de communicatie met en door de verschillende instellingen. Zo is het bijvoorbeeld erg jammer dat de GKB pas een nieuwe klant aanneemt als de financiële situatie stabiel is. Op die manier wordt van ons gevraagd het voortraject op te pakken, terwijl wij geen schuldhulpverleningsinstantie zijn. En mocht de situatie dan even stabiel zijn, dan kan het weer enkele weken tot maanden duren voordat men aan de slag gaat met de klant. In de tussentijd lopen de schulden alleen maar op, omdat de GKB nog geen contact met de schuldeisers zoekt. Dit geldt ook voor bewindvoerders. Hoewel bewindvoering, mits goed geregeld, een prima oplossing kan zijn voor de cliënt, heb je een cliënt niet zomaar onder bewindvoering gebracht. Ook daar gaan weer weken aan vooraf waarin eerst wordt gevraagd om een duidelijk beeld van de situatie, die wij als hulpverleners dus zouden moeten schetsen.

Dit is dus alleen nog maar het voortraject.

Hoewel de GKB wel duidelijk steeds meer de boot probeert af te houden is het contact, zodra de hulpverlening daar eenmaal loopt, meestal goed.

Dit is echter niet het geval bij bewindvoerders. En dan met name de bewindvoering van Houkes te Emmen. Met deze bewindvoerders hebben wij weinig goede ervaringen (meer),

omdat men de boel niet op orde lijkt te hebben. En dan hebben we het niet alleen over zaken die niet teruggekoppeld worden maar ook over schulden die oplopen terwijl men nota bene onder bewindvoering staat. Cliënten lijken voortdurend slachtoffer te worden van de ongeorganiseerdheid bij Houkes. Nord Advocaten en Notarissen is hier ook een voorbeeld van. Deze hebben de bewindvoering dan wel afgestoten maar vragen over gedane zaken in het verleden blijven onbeantwoord.

Hier kunnen we de bewindvoerders op aan kijken, maar de vraag is natuurlijk ook hoe het mogelijk is dat bewindvoerders er een potje van kunnen maken terwijl ze zich moeten verantwoorden tegenover de rechtbank. Het beeld dat ons van deze verantwoording is geschetst is dat elk jaar de bewindvoerder aan de rechter moet laten zien wat er is gedaan voor de klant en of dat ook juist is, en bovendien of er niet meer had kunnen worden gedaan. Maar als dat echt zo zou gebeuren dan zouden er, in onze ogen, niet zulke grove fouten worden gemaakt bij de bewindvoering.

In het gesprek met u kwam naar voren dat u een mogelijke oplossing zag in één duidelijk loket in elke gemeente waar men met alle vragen terecht kan zodat men kan worden doorverwezen naar allerhande instanties. Hierop hebben wij geantwoord dat dit wel een - hoewel ambitieus- idee is maar dan heb je nog te maken met communicatie. Één loket is dus wel een optie, zolang dat loket dan maar wel korte lijntjes onderhoudt met de verschillende instanties. Echt korte lijntjes dus, zodat zaken snel worden opgepakt en opgelost. Want daar loopt het naar ons idee mis. Men houdt de deur gesloten ('eerst maar stabiliseren'), houdt zich niet aan afspraken, het toezicht is twijfelachtig en trajecten worden eindeloos lang gerekt waardoor de problemen oplopen. Dit werkt tevens averechts voor de hulpverlening waarvoor men in de eerste plaats bij ons is aangemeld.