

# Haalbaarheidsonderzoek

Datum: 15 oktober 2018

Onderzoek naar de (on)mogelijkheden om integrale Schuldhulpverlening door stichting Humanitas Rotterdam zelf uit te laten voeren



stichting humanitas

---

**Auteur:**

Chris G. Ferdinandus

Gediplomeerd Schuldhulpverlener en Bewindvoerder



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding.....	3
1. Schuldhulpverlening in Rotterdam .....	4
1.1 Schulden in Rotterdam: groot probleem, nauwelijks op te lossen .....	4
1.2 Cijfers en feiten .....	5
2. Stichting Humanitas Rotterdam wil integrale Schuldhulpverlening uitbreiden.....	6
2.1 Inwoners die ondersteuning nodig hebben .....	6
2.2 Inwoners met bemiddelbare schulden.....	7
2.3 Inwoners met niet saneerbare schulden .....	7
2.4 Jongeren met schulden.....	8
3. Scenario's schuldhulpverlening .....	10
3.1 Crisisinterventie bij dreigende huisuitzetting .....	10
3.2 Schuldhulpverlening Humanitas .....	11
3.3 Vergoedingen schuldhulpverlening (SHV).....	12
3.4 Kosten van schuldhulpverlening Humanitas .....	13
4. Conclusies, aanbevelingen en aandachtspunten.....	14
4.1 Conclusies .....	14
4.2 Aanbevelingen .....	14
4.3 Aandachtspunten.....	15
Bijlage 1 Bronnen en begrippenlijst.....	16

---

## Inleiding

Astrid Arts, Manager van de stichting Humanitas, heeft in een gesprek met vrijwilligers Josephine en Chris Ferdinandus de wens uitgesproken om de integrale schuldhulpverlening door de stichting zelf uit te laten voeren.

Humanitas is geen NVVK lid, maar mag wel werken volgens de richtlijnen van de NVVK. Sommige schuldeisers doen uitsluitend zaken met NVVK leden, maar dit hoeft geen probleem te zijn bij het uitvoeren van schuldhulpverlening door Humanitas. De NVVK (oorspronkelijk de **afkorting** voor Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) staat voor het tegengaan van financiële misstanden in het sociaal domein en biedt een sociaal alternatief om schulden te voorkomen, op te lossen of beheersbaar te maken.

Ondanks dat er de laatste jaren veel is gebeurd en ontwikkeld op het gebied van schuldpreventie, vroegsignalering en aanpak van problematische schulden, zowel in Rotterdam als landelijk, is het vergroten van financiële zelfredzaamheid niet eenvoudig. Er zijn veel factoren van invloed op het maken van financiële keuzes en het vraagt verschillende vaardigheden, kennis en motivatie om de juiste keuzes te kunnen en willen maken. Bij het voorkomen en aanpakken van schulden zijn veel partijen, zowel in Rotterdam als landelijk betrokken.

Schulden hebben een negatief effect op andere levensdomeinen. Schulden kunnen bijvoorbeeld leiden tot slechte gezondheid, werkloosheid, vroegtijdig schoolverlaten of huiselijk geweld. Om deze problemen aan te kunnen pakken is het vaak nodig ook de schulden aan te pakken.

Doel van Humanitas is een effectief, breed en laagdrempelig inloopspreekuur aan te bieden, waarbij iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulpverlening zijn/haar situatie kan toelichten in een persoonlijk gesprek. Hieraan moet Humanitas geen voorwaarden stellen in de vorm van bijvoorbeeld het eerst invullen van formulieren of het volgen van verplichte workshops, met de kans dat schuldenaren voortijdig afhaken. Uit het herhaald onderzoek is gebleken, dat de drempel om hulp te zoeken hoog is.

Voor Humanitas is het handig om te weten of uitbreiding integrale schuldhulpverlening uitvoerbaar en haalbaar is, en daarom heeft ondergetekende een marktonderzoek gedaan om de haalbaarheid te toetsen. Eventuele vragen kunnen bij hem gesteld worden.

In [hoofdstuk 1](#) lichten wij toe hoe schuldhulpverlening in de gemeente Rotterdam nu is geregeld. [Hoofdstuk 2](#) beschrijven wij hoe stichting Humanitas integrale schuldhulpverlening kan aanbieden. In [hoofdstuk 3](#) hebben wij een aantal scenario's uitgewerkt. Tenslotte hebben wij in [hoofdstuk 4](#) een aantal conclusies, aanbevelingen en aandachtspunten opgesomd.

## 1. Schuldhulpverlening in Rotterdam

In dit hoofdstuk beschrijven wij hoe schuldhulpverlening in de gemeente Rotterdam is georganiseerd.

### 1.1 Schulden in Rotterdam: groot probleem, nauwelijks op te lossen

De helft van de Rotterdammers met een laag inkomen loopt kans om in de schulden te komen, en 30% staat al in de min. Dat is een groot probleem, ook wat betreft de kosten voor de maatschappij.

In sommige wijken heeft 80% van de bewoners schulden. De gemiddelde schuld bij klanten van de Kredietbank is 50.000 euro. Als je dan ziet dat in 2016 slechts 5.238 mensen met schulden zich aanmeldden bij de Vraagwijzer, en dat maar 2.240 mensen daarvan gestart zijn met een schuldhulpverleningstraject, dan zie je dat er werk aan de winkel is. De weg naar schuldsanering is nu veel te ingewikkeld, en eist te veel van de Rotterdammer. Men gaat te veel uit van het idee dat mensen met schulden ook echt 'schuldig' zijn.

Gezinnen worden afgesloten van energie en/of water en lopen kans op huisuitzetting. Uit allerlei onderzoek en uit de praktijk van de hulpverlening blijkt dat het vooral voor kinderen erg slecht is om niet alleen in armoede, maar ook nog in schulden op te groeien. De stress waarin mensen verkeren is verschrikkelijk. Mensen met schulden hebben niet alleen last van financiële krapte, maar ook van krapte in hun hoofd. In gezinnen met financiële problemen komt ook veel meer huiselijk geweld voor. Dat zou alleen al een reden moeten zijn om mensen echt te helpen met hun schulden.

Persoonlijke en financiële tegenslagen gaan vaak hand in hand. Mensen kunnen zich meestal nauwelijks ontworstelen aan hun groeiende schuldenlast. Ze worden achterna gezeten door banken, de Belastingdienst, telecombedrijven, energiebedrijven, webwinkels, incassobureaus of deurwaarders. Doordat ze keer op keer niet kunnen betalen, raken ze dieper in de schulden. "Het is een pervers systeem", vindt Paul Hofsta, directeur van de Rekenkamer Rotterdam.

Volgens de Rekenkamer legt de gemeente Rotterdam te veel nadruk op het zelf oplossen van de problemen, de zogeheten zelfredzaamheid. Dat blijkt niet te werken "De stijging van het schuldbedrag toont aan dat het beleid van de gemeente geen effect heeft op de beheersing van de schulden." Ook zijn er strenge voorwaarden voordat mensen worden toegelaten tot de schuldhulpverlening. "En dat is nou juist het probleem. Dit zijn mensen die verzuipen in de schulden, die het overzicht kwijt zijn en dus niet op eigen kracht de boel weer op de rails krijgen".

Daklozen of thuislozen die niet ingeschreven staan in de basisregistratie van gemeente Rotterdam zijn uitgesloten voor schuldhulpverlening. Zij kunnen een beroep doen op bijvoorbeeld Leger des Heils of Humanitas. Bijkomstigheid is dat door de kostendelersnorm (korting op de uitkering) er een toename onder jongeren te constateren is die zich nergens kunnen laten inschrijven op een adres (vaak ouderlijk adres). ZZP'ers zijn eveneens uitgesloten van schuldhulpverlening, maar zij kunnen een beroep doen op de Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ).

## 1.2 Cijfers en feiten

Armoede is ongelijk verdeeld over de verschillende typen huishoudens in Rotterdam. Als we kijken naar huishoudens die op of onder de grens van 110% van het sociaal minimum leven, valt het volgende op:

- 85% van de Rotterdammers met een laag inkomen, 50.000 huishoudens, dit zijn 100.000 inwoners, komen in aanmerking voor budget- of schuldhulp. De gemeente roept al jaren dat er 27.000 Rotterdammers zijn met problematische schulden, maar dat zijn er meer, en nog vele andere Rotterdammers lopen een groot risico op flinke schulden;
- Rotterdam heeft veel inwoners met schulden en de hoogte van die schulden is ook nog eens boven het landelijke gemiddelde;
- Een groot deel van de huishoudens met schulden behoort tot de zogenaamde "onzichtbare schuldenaren". Dit zijn huishoudens die geen formele schuldhulpverlening ontvangen, maar wel schulden hebben. Slechts een klein percentage van de huishoudens met mogelijke schulden is dus zichtbaar voor de gemeente;
- Inwoners in Rotterdam hebben met 15,3 procent de grootste kans op armoede;
- Rotterdamse vrouwen lopen een hoger risico dan mannen op armoede;
- 15% van de jongeren tussen de 18 en 25 jaar in Rotterdam zit in de schulden, terwijl dit percentage in heel Nederland op 8% ligt;
- De Rotterdamse schuldhulpverlening is te ingewikkeld en onpersoonlijk, want de inwoners hebben persoonlijke hulp nodig terwijl de gemeente collectieve ondersteuning biedt;
- Rotterdam heeft geen maatwerk voor specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met laag IQ, jongeren met kinderen, slechtzienden, allochtonen, laag geletterden) die extra aandacht nodig hebben bij schulddienstverlening;
- De Gemeentelijke Kredietbank wordt gezien als een "tweedelijnsvoorziening" waar burgers pas terecht kunnen na doorverwijzing van de eerste lijn (de verbrede Vraagwijzer). Het is voor de burgers dus niet mogelijk om zelf naar de Kredietbank te gaan, zoals voorheen wel kon;
- Rotterdam gaat niet goed om met signalen van bijvoorbeeld woningbouwcorporaties of het waterbedrijf. Als instanties zeggen dat er een probleem is, springt de gemeente daar niet actief op in;
- In de Rotterdamse wijk Feyenoord heerst de grootste armoede. 60% van de 75.000 inwoners heeft schulden, waarvan 40% die zijn geholpen met schulden binnen 5 jaar terugvalt.

## 2. Stichting Humanitas Rotterdam wil integrale Schuldhulpverlening uitbreiden

Humanitas heeft door hun eigen project "samen re-integreren", een nazorg traject voor (ex) gedetineerden, veel ervaring en kennis opgedaan van schuldhulpverlening. Deze kennis en ervaring wil Humanitas nu vergroten door integrale schuldhulpverlening ook aan andere doelgroepen van de Rotterdamse bevolking aan te bieden. Deze doelgroepen zijn:

- 1) Inwoners die ondersteuning nodig hebben;
- 2) Inwoners met bemiddelbare schulden;
- 3) Inwoners met niet saneerbare schulden;
- 4) Jongeren met schulden;

### 2.1 Inwoners die ondersteuning nodig hebben

→ Humanitas schuldhulpverlening is gratis en is er voor iedereen, ongeacht de leeftijd, achtergrond, of levensovertuiging. Eén ding is voor Humanitas het allerbelangrijkst. Dat alle schuldenaren het gevoel hebben niet aan hun lot te worden overgelaten, dan houden zo zo'n schuldhulptraject vol en dat betekent dat de ontwikkeling naar zelfredzaamheid veel groter is.

→ intakegesprek en voorlichting;

Let op: bij een crisissituatie bij een dreigende huisuitzetting, energie -en water afsluiting direct verwijzen naar beschermingsbewind, Kredietbank Rotterdam (KBR) en of gemeentelijke schuldhulpverlening i.v.m. aanvraag moratorium <sup>1</sup>. Humanitas kan onder bepaalde voorwaarden dreigende huisuitzetting en afsluiting energie -en water trachten te voorkomen;

→ helpen bij het ordenen van de administratie;

→ het zodanig inrichten van de financiële administratie dat de cliënt weer overzicht en inzicht heeft;

→ het in kaart brengen van de schulden en uitdrukkelijke voorwaarden stellen dat de schuldenaar geen nieuwe schulden mag maken;

→ het helpen bij zaken om inkomens-verruimende maatregelen te nemen zoals huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebondenbudget, kinderbijslag, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, tegemoetkoming studiekosten etc.;

→ eventueel verwijzen naar flankerende hulp zoals de voedselbank, kledingbank, GGZ;

→ het begeleiden naar professionele financiële dienstverlening (GKB en Gemeentelijke schuldhulpverlening); inkomensbeheer of Bewindvoering.

---

<sup>1</sup> Een moratorium is een juridisch rechtsmiddel (voorlopige voorziening Rechtbank), waarmee u, als schuldeiser, voor een bepaalde tijd onmogelijk wordt gemaakt incassomaatregelen (op het gebied van energiekosten, huur en zorgverzekeringspremie) op te leggen aan schuldenaar.

## 2.2 Inwoners met bemiddelbare schulden

Schuldenaren met bemiddelbare schulden komen soms onnodig in een minnelijk of wettelijke schuldhulpverleningstraject (WSNP) terecht. Humanitas kan hierin een belangrijke rol spelen om te voorkomen dat de maatschappelijke positie van een schuldenaar verslechtert.

Een gemeentelijke schuldhulpverleningstraject kent veel drempels; als mensen niet snel geholpen worden ontstaan meervoudige problematische schulden die leiden tot loonbeslagen en zelfs huisuitzetting. Humanitas zou veel ellende en teleurstellingen van schuldenaren kunnen voorkomen door geen voorwaarden te stellen bij schuldhulpverlening. Laat schuldenaren gewoon eerst hun zegje kunnen doen.

→intakegesprek en voorlichting

Let op: bij een crisissituatie bij een dreigende huisuitzetting, energie -en water afsluiting direct verwijzen naar beschermingsbewind i.v.m. aanvraag moratorium; Humanitas kan onder bepaalde voorwaarden dreigende huisuitzetting en afsluiting energie -en water trachten te voorkomen;

→helpen bij het ordenen van de administratie; het zodanig inrichten van de financiële administratie dat de cliënt weer overzicht en inzicht heeft;

→het in kaart brengen van de schulden en uitdrukkelijke voorwaarden stellen dat de schuldenaar geen nieuwe schulden mag maken;

→het helpen bij zaken om inkomens-verruimende maatregelen te nemen zoals huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebondenbudget, kinderbijslag, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, tegemoetkoming studiekosten etc.;

→schulden stabiliseren door middel van stabilisatieovereenkomst zonder NVVK logo die moet worden goedgekeurd door de schuldeiser(s). Een stabilisatieovereenkomst mag alleen worden ingezet als er binnen 8 maanden een schuldregeling wordt gestart;

→eventueel verwijzen naar flankerende hulp zoals de voedsel-en kledingbank, GGZ enz.

→streven naar 100 % betalingsafspraken met schuldeisers, en toezien dat deze worden nagekomen.

## 2.3 Inwoners met niet saneerbare schulden

Niet saneerbare schulden zijn schulden die zijn ontstaan door strafrechtelijke veroordeling, studieschulden aan de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), en nieuwe schulden die zijn gemaakt tijdens een minnelijke en of wettelijke schuldhulpverleningstraject.

Een toenemende aantal mensen kampt met ernstige schuldenproblematiek. Vanwege verschillende omstandigheden komen veel van hen niet in aanmerking voor een traject van schuldhulpverlening. Twee van de meest in het oog lopende omstandigheden zijn:

1. de schuldenaar heeft een of meerdere niet-saneerbare schulden, maar de rest moet wel saneerbare schulden zijn. Ten aanzien van een niet-saneerbare schuld geldt dat schuldhulpverlening weinig kans van slagen heeft, omdat niet alle schuldeisers mee zullen doen aan een minnelijke traject schuldhulpbemiddeling en een schuldeiser hiertoe niet kan worden gedwongen;
2. schuldenaren die niet gebruik kunnen maken van de gemeentelijke schuldhulpverlening of van de Wet Sanering Natuurlijke Personen (WSNP), omdat zij niet te goede trouw zijn geweest, of vanwege fraude, recidive of omdat hij/zij al eerder gebruik hebben gemaakt van de schuldsaneringsregeling.

#### →intakegesprek en voorlichting

Let op: bij een crisissituatie bij een dreigende huisuitzetting, energie -en water afsluiting direct verwijzen naar beschermingsbewind i.v.m. aanvraag moratorium. Humanitas kan onder bepaalde voorwaarden dreigende huisuitzetting en afsluiting energie -en water trachten te voorkomen;

→helpen bij het ordenen van de administratie. Indien er een samenwerkingsverband is met een verhuurder, leverancier energie, gas licht en water, zorgverzekeraar doorverwijzen naar een professionele schuldhulpverlener van Humanitas;

→het zodanig inrichten van de financiële administratie dat de cliënt weer overzicht en inzicht heeft;

→het in kaart brengen van de schulden en uitdrukkelijke voorwaarden stellen dat de schuldenaar geen nieuwe schulden mag maken;

→het helpen bij zaken om inkomens-verruimende maatregelen te nemen zoals huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebondenbudget, kinderbijslag, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, tegemoetkoming studiekosten etc.;

→stabilisatiemethodiek is erop gericht dat de cliënt gebruik kan blijven maken van de elementaire voorzieningen: woonruimte, energie, water, ziektekostenverzekering. Om ervoor te zorgen dat de cliënt gebruik kan blijven maken van deze elementaire voorzieningen, is het van belang om: de maandelijkse betaling van de primaire lasten te borgen; een regeling te treffen voor primaire schulden, als die er zijn.

→eventueel verwijzen naar flankerende hulp zoals de voedselbank, kledingbank, GGZ

→het leiden naar beschermingsbewind die benoembaar zijn door de rechtbank voor een Schuldenbeschikking en of doorverwijzen naar gemeentelijke schuldhulpverlening.

## 2.4 Jongeren met schulden

15% van de jongeren tussen de 18 en 25 jaar in Rotterdam zit in de schulden, terwijl dit percentage in heel Nederland op 8% ligt. Oorzaken zijn vaak impulsieve aankopen, onderschatting van de studieschuld, het afbreken van een studie en een laag inkomen.

### Suggesties voor schuldhulp jongeren:

→Een schuldregeling voor jongeren is vaak lastig, omdat er vaak onvoldoende aflossingscapaciteit is en geen garantie op een inkomen over 36 maanden. In plaats van een schuldregeling, kan Humanitas budgetcoaching en budgetbeheer aanbieden.

Het is voor deze dienstverlening wel belangrijk dat jongeren vroegtijdig in beeld komen bij de schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld door samen te werken met organisaties die met jongeren werken.

→ Studenten mogen hun studiefinanciering wettelijk niet besteden aan het aflossen van schulden. Ook is deze groep niet (volledig) inzetbaar voor de arbeidsmarkt. Veel schuldeisers willen daarom niet akkoord gaan met een aanbod voor minnelijke schuldregeling. Toch kan Humanitas onderzoeken of schuldeisers bereid zijn hun schulden voor de duur van de opleiding te bevriezen. Naast budgetcoaching en budgetbeheer kunnen ze - met toestemming van de jongere - kijken of een deel van de inkomsten uit een bijbaantje kan worden gereserveerd om een regeling te treffen met een of meer schuldeisers.

→ Soms zijn direct opeisbare, onderwijs gerelateerde schulden ingewikkeld binnen een schuldhulptraject. Denk aan lesgeld dat niet is voldaan of een boete omdat de student zijn Ov-kaart niet heeft ingeleverd. Studiefinanciering kan gezien worden als gift en of als schuld, raadpleeg hiervoor DUO <sup>2</sup>.

→ Voor zwerfjongeren is de situatie nog ingewikkelder. Ze hebben geen inkomen, geen vaste verblijfplaats en geen betaalrekening. Veel gemeenten stimuleren jongeren te studeren, zodat ze een startkwalificatie kunnen halen. Dit is vaak in tegenspraak met het advies vanuit de schuldhulpverlening om inkomen en aflossingscapaciteit te verwerven. Een integrale aanpak, individuele toetsing en maatwerk op het gebied van wonen, zorg en ondersteuning en werk- of onderwijs is het advies. Daarbij is het belangrijk dat eerst een stabiele situatie wordt gecreëerd, zodat de jongeren daadwerkelijk worden geholpen.

Gaan jongeren op zichzelf wonen, dan neemt de schuldensituatie toe. Wat zijn de oorzaken en gevolgen van financiële problemen bij jongeren?

### Type schulden

- Formele schulden zijn schulden bij instanties zoals banken, DUO, zorgverzekering en mobiele providers. Studieleningen en roodstand zijn de belangrijkste formele schulden onder studenten. Daarnaast komen betalingsachterstanden bij de zorgverzekeraar en de telefoonprovider voor.
- Onder informele schulden verstaan we schulden bij vrienden en familie. Scholieren lenen vooral van vrienden en ouders.

Humanitas schuldhulp aan jongeren zou ook workshops en voorlichting kunnen geven over "leren omgaan met geld", schulden en schuldhulpverlening. Sociale media (Snapchat, Facebook, Instagram) is de manier om jongeren te bereiken en informatie te verschaffen, omdat jongeren onderling niet gemakkelijk praten over het onderwerp.

---

<sup>2</sup> DUO De Dienst Uitvoering Onderwijs.

### 3. Scenario's schuldhulpverlening

#### 3.1 Crisisinterventie bij dreigende huisuitzetting

Kosten per huisuitzetting woningcorporatie	€ 5.850,00
Kosten verblijf in crisisopvang	€ 14.190,00
Kosten op domein zorg en veiligheid die dakloosheid met zich meebrengt	€ 43.140,00
Kosten, afsluiting gas, water, licht	€ 790,00

In onze analyses houden we ook rekening met kosten die bespaard worden door het voorkomen van huisuitzetting en/of afsluiting van energie.

Heb je een dagvaarding gekregen van de deurwaarder om te verschijnen voor de kantonrechter? De kantonrechter kan besluiten om de huurovereenkomst te ontbinden, waarna je je huis kunt worden uitgezet. De kantonrechter kan ook beslag laten leggen op je salaris of uitkering, op de inboedel van je huis of op je huurtoeslag. Een procedure bij de kantonrechter betekent bovendien extra kosten, die je zelf moet betalen. Probeer het dus niet zo ver te laten komen.

**Tip 1: Huurachterstand**, dreiging huisuitzetting of dreiging afsluiting gas, licht en water? Neem dan zo spoedig contact op met schuldhulpverlening Humanitas, want die kunnen trachten een aflossingsregeling te bewerkstelligen naar draagkracht en of afsluiting van gas, licht en water proberen te voorkomen. Meestal met het treffen van een betalingsregeling wordt voorkomen dat er extra (incasso) kosten bovenop de huurschuld of energienota komen. De ervaring heeft geleerd dat wanneer de schuldenaar zelf een betalingsregeling afspreekt dit mogelijk boven hun draagkracht is, waardoor het schuldprobleem alleen maar groter wordt.

#### **Tip 2: Schulden**

Ga naar het laagdrempelig inloopsprekuur van Humanitas in Rotterdam met alle papieren die je hebt over je schulden. De brieven en aanmaningen van bijvoorbeeld deurwaarders, de verhuurder, nutsbedrijven, CJIB<sup>3</sup> en informatie over eventuele leningen. Humanitas maakt samen met jou een overzicht van je maandelijkse inkomsten en uitgaven. Met dit overzicht kun je de verhuurder van je huis of de deurwaarder informeren over je financiële stand van zaken. Ook kan Humanitas de verhuurder om uitstel van betaling vragen tot een schuldregeling of schuldsanering in werking treedt.

---

<sup>3</sup> CJIB Centraal Justitieel Incassobureau

### Tip 3: Schakel rechtshulp in

Als alsnog uitzetting dreigt, schakel dan met spoed rechtshulp in. Dit kun je aanvragen bij het Juridisch Loket, of als je een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar.

### 3.2 Schuldhulpverlening Humanitas

Taken vrijwilligers	Taken professionals
Vroegsignalering	Trainen van voorlichters
Voorlichting aan individuen en groepen	
Verspreiden van informatie over schuldhulpverlening	
Doorverwijzen mensen met complexe financiële problematiek (huisuitzetting, deurwaarders) naar (schuld)hulpverlening	Opvangen van cliënten met multiproblematiek
Taken vrijwilligers	Taken professionals
Thuisadministratie: <ul style="list-style-type: none"><li>• Intake van cliënten</li><li>• Ordenen van papieren</li><li>• Opvragen ontbrekende documenten</li><li>• Aanleren nieuw gedrag</li><li>• Aanvragen inkomensondersteuning</li><li>• Aanleren budgetteren en beheren vaste lasten</li><li>• Stabilisatiemethodiek</li><li>• Het maken van een eenvoudige VTLB-berekening <sup>4</sup></li><li>• Betrekken van het netwerk van een cliënt</li></ul>	Training van vrijwilligers Coördinatie Begeleiding / intervisie Casemanagement <sup>5</sup>
Mensen indien nodig in contact brengen met de professionele schuldhulpverlening	

#### Hoe vrijwilligers te begeleiden en te trainen?

- Basiskennis over wetgeving en schuldhulp-en budgetcoachtrajecten;
- Effectief (intake)gesprekken te voeren, en doorverwijzen bij multiproblematiek;
- Inhoud en gebruik van de sociale kaart;
- Het in een vroeg stadium herkennen van risico financieel gedrag;
- Het initiëren van stabilisatietrajecten;
- Het maken van eenvoudige [VTLB-berekeningen](#);

<sup>4</sup> VTLB Vrij te laten bedrag is het bedrag dat u mag houden van uw inkomen en wordt berekend met de Vtlb-calculator. Alles wat u meer hebt aan inkomen, gaat naar de schuldeisers.

<sup>5</sup> Casemanagement Het inventariseren van de schuldenproblematiek en het managen van de inkomsten en uitgaven van de cliënt; - Aandragen van oplossingen bij cliënten in geval van crisis

Bij thuisadministratie Humanitas kunnen mensen alleen terecht met indicatie WMO <sup>6</sup>. Het LSTA <sup>7</sup> informeert, adviseert, stimuleert en ondersteunt. Humanitas zou een beroep kunnen doen op financiële sponsering  
<http://www.steunpuntthuisadministratie.nl/>

### **3.3 Vergoedingen schuldhulpverlening (SHV)**

#### **Vrijwilligersvergoeding**

Een vergoeding van maximaal € 4,50 per uur, met een maximum van € 150 per maand en € 1.500 per jaar (per 1-1-2019 € 1.700,00). Genoemde bedragen zijn exclusief onkosten.

#### **Uurtarief professionele schuldhulpverlener / coördinator**

Voor schuldhulpverlening is dat € 65,00 per uur exclusief BTW en onkosten, maar schuldhulpverlening wordt meestal in combinatie gedaan met Bewindvoering en dan moet de Bewindvoerder de schuldsanering regelen. De kosten van Bewindvoering komen voor rekening van de gemeente. Een Bewindvoerder is iemand die (financiële) beslissingen neemt voor degene die onder bewind staat.

In het centraal curatele- en bewind register (CCBR) zijn mensen geregistreerd die onder curatele of bewind geplaatst zijn. Publicatie in het CCBR beschermt het aangaan van ongewenste overeenkomsten, waarin een contractpartij controleren of er bewind of curatele is uitgesproken over de betrokkene. Dit zowel voor de betrokkene als voor een contractpartij. Aanmelding voor Bewindvoering kan via ondergetekende geregeld worden.

#### **Budgetbeheer**

Voor budgetbeheer is dat € 62,50 ex. btw per maand. Schuldenaar moet dat zelf betalen, en het nadeel is dat budgetbeheer op vrijwillige basis is. Dit biedt geen zekerheden voor de schuldhulpverlening. Genoemde bedragen zijn exclusief onkosten.

#### **Budgetbegeleiding**

Door middel van een 2-tal sessies met maximaal 10 deelnemende schuldenaren begeleiden, waarin de volgende onderwerpen worden besproken:

- Inzichtelijk maken inkomsten en uitgaven en hoe je kunt bezuinigen;
- Hoe ontstaan schulden;
- Hoe werkt een deurwaarder/incassobureau?;
- Wat zijn mijn valkuilen/verleidingen om te voorkomen dat het weer fout gaat?.

---

<sup>6</sup> WMO Wet Maatschappelijk ondersteuning.

<sup>7</sup> LSTA Het Landelijke Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie

De kosten van deze 2 bijeenkomsten zijn € 300,00 exclusief btw en reiskosten voor eigen rekening.

### 3.4 Kosten van schuldhulpverlening (SHV) Humanitas

Er zijn in Rotterdam 27.000 inwoners met problematische schulden. Als we uitgaan dat Humanitas het eerste jaar 100 schuldenaren zou kunnen binnenhalen voor (SHV):

Werkzaamheden	Tijdsinvestering	Manuren x uurloon	Kosten SHV
Aanmeldingsgesprek door een vrijwilliger onder toezicht van een professionele SHV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmelding 15 min</li> <li>• Doorverwijzing en Admin. Ondersteuning 30 min</li> </ul> 15 + 30 = 45 minuten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45 min x 100 = 4.500 min : 60 min = 75 uur x € 4,50</li> <li>• 75 uur x € 65,00</li> </ul>	€ 337,50 € 4.875,00
Intake/adviesgesprek door een professionele SHV, en de administratieve ondersteuning door een vrijwilliger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 gesprekken elk een uur</li> <li>• Voorbereiding en Admin. Ondersteuning 5 uur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 uur x 100 = 200 uur x € 65,00</li> <li>• 5 uur x 100 = 500 uur x € 4,50</li> </ul>	€ 13.000,00 € 2.250,00
Casemanagement door een professionele SHV	• 4 uur per cliënt	• 4 uur x 100 = 400 uur x € 65,00	€ 26.000,00
Schuldregeling door een professionele SHV, en de administratieve ondersteuning door een vrijwilliger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prof. SHV 13 uur</li> <li>• Vrijwilliger 8 uur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 uur x 100 = 1.300 uur x € 65,00</li> <li>• 8 uur x 100 = 800 x € 4,50</li> </ul>	€ 84.500,00 € 3.600,00
Budgetbeheer door een professionele SHV	• 1 uur per cliënt per maand	• 1 x 100 cliënten Elk € 62,50 x 100	€ 6.250,00
Budgetbegeleiding door een externe organisatie	• Groep: 2-tal sessies	• € 300,00 max 10 deelnemers 100 x € 300,00 : 10	€ 3.000,00
Nazorg door een vrijwilliger	• 4 uur per cliënt	• 4 uur x 100 = 400 uur x € 4,50	€ 1.800,00
<b>1.775 manuren - inzet van 9 vrijwilligers</b>	<b>1.975 manuren - inzet van 2 prof. SHV</b>	<b>Totaal kosten SHV</b>	<b>€ 145.612,50<sup>8</sup></b>

<sup>8</sup>In het totaal bedrag € 145.612,50 SHV zijn training en begeleiding vrijwilligers, Intervisies, promoties, aanpassingen website en onvoorziene kosten niet in opgenomen. Daarnaast zijn de baten niet berekend. Prof. SHV bedraagt 1.975 manuren x € 65,00 = € 128.375,00 exclusief BTW.

## 4. Conclusies, aanbevelingen en aandachtspunten

In dit hoofdstuk beschrijven wij de conclusies, aanbevelingen en aandachtspunten

### 4.1 Conclusies

Uitbreiding schuldhulpverlening Humanitas is haalbaar en uitvoerbaar. De schuldhulpverlening kan plaatsvinden met de inzet van vrijwilligers met kennis van de sociale kaart, kennis van invullen formulieren en enig kennis schuldhulp uitgevoerd worden. Dit met of zonder begeleiding van een professionele schuldhulpverlener.

Schuldenaren dreigen door allerlei regels en voorwaarden tussen "wal en schip" te geraken voor schuldhulpverlening, en daarom moet Humanitas geen voorwaarden stellen in de vorm van bijvoorbeeld het eerst invullen van formulieren of het volgen van verplichte workshops, met de kans dat schuldenaren voortijdig afhaken.

Een aantal categorieën mensen zit blijvend in een schuldsituatie. Te denken valt aan mensen die het niet lukt om financieel zelfredzaam te worden en structureel geholpen moeten worden.

Humanitas hoeft bij recidive of fraude schuldhulpverlening niet uit te sluiten, maar moet wel voorwaarden stellen.

### 4.2 Aanbevelingen

Een effectief, breed en laagdrempelig inloopspreekuur aanbieden, waarbij iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulpverlening en zijn/haar situatie kan toelichten in een persoonlijk gesprek. Hieraan moet Humanitas geen voorwaarden stellen in de vorm van bijvoorbeeld het eerst invullen van formulieren of het volgen van verplichte workshops, met de kans dat schuldenaren voortijdig afhaken. Een open spreekuur kan ook een preventieve werking hebben voor de mensen die dreigen in de schulden te geraken en of een financiële hulpvraag hebben.

1. Laagdrempelige samenwerkingsverbanden aangaan met woningbouwcorporaties, gemeente Rotterdam, Zorgverzekeraars, leveranciers energie, gas licht en water, Beschermingsbewind, incassobureaus en (gerechts)Deurwaarders;
2. Signalen van de samenwerkende partners direct oppakken;
3. Persoonlijke en geen collectieve aanpak schuldhulpverlening aanbieden;
4. Maatwerk voor specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met laag IQ, jongeren met kinderen, slechtzienden, allochtonen, laag geletterden) die extra aandacht nodig hebben bij schulddienstverlening aanbieden;
5. Installatie software computers Humanitas VTLB-calculatie. zie <https://www.bureauwsnp.nl/vrij-te-laten-bedrag>;
6. Vrijwilligers Humanitas begeleiden en trainen;
7. Regelmatig intervisie t.b.v. vrijwilligers onderhouden, en casus bespreken;

8. Mogelijkheden sponsering van de Landelijk Stichting Thuisadministratie (LSTA) onderzoeken <http://www.steunpuntthuisadministratie.nl/>;
9. Een vrijwilliger op een 1 op 1 situatie koppelen aan een schuldenaar die extra ondersteuning nodig heeft, een zgn. schuldhulpmaatje;
10. Website Humanitas Rotterdam ook toegankelijk maken voor slechtzienden;
11. Schuldpreventie door zo vroeg inzicht te krijgen in betalingsachterstanden om erger te voorkomen, zodat de kans op persoonlijk leed verkleind kan worden voorkomen;
12. Achterliggende oorzaak van schuldenproblematiek meenemen. Het gaat daarbij niet alleen om het oplossen (of hanteerbaar maken) van de schulden, maar vooral ook het meer financieel zelfredzaam maken van mensen, evenals gedragsverandering;
13. Inzetten op vroegsignalering van schulden, en stabilisatie;
14. Minder terugval in de schulden door meer aanvullende dienstverlening budgetbeheer aan te bieden;
15. Niet teveel de nadruk leggen op zelfredzaamheid, want schuldenaren snappen vaak de (ingewikkelde) regels niet en er wordt te weinig rekening gehouden met de psychologie van mensen. Het onbedoelde gevolg is dat schuldenaren soms gedwongen zijn nog meer schulden te maken

### 4.3 Aandachtspunten

Hoe haal je "onzichtbare schuldenaren" binnen bij het laagdrempelig inloopsprekuur van Humanitas, die schulden hebben maar zich niet aanmelden voor schuldhulp en of hoe haal je drempelvrees weg bij alle schuldenaren om zich toch te melden voor schuldhulp. Tevens extra aandacht hoe haal je laaggeletterden binnen die worden belast met (extra) incassokosten, omdat ze de aanmaningsbrieven niet kunnen lezen of begrijpen.



Humanitas, P. de Hoochweg Rotterdam

## Bijlage 1 Bronnen

"Hulp buiten bereik", effectiviteit van het schulddienstbeleid - Paul Hofstra, directeur Rekenkamer Rotterdam.

"Uitvoeringsplan Samenhang Schulddienstverlening, maart 2017 - Gemeente Rotterdam.

"Open deur, toegang tot schuldhulpverlening niet laagdrempelig en breed genoeg - Van Zutphen, Nationale Ombudsman.

Lezen # Begrijpen "De inhoud van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen:". - Dr. Martijn Keijzer, onderzoeker consumentgedrag Rijksuniversiteit Groningen.

"Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie", oktober 2017 - Jansje van Middendorp, Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

## Begrippenlijst

- **NVVK** (oorspronkelijk de **afkorting** voor Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) is de vereniging van schuldhulpverlening en sociaal bankieren.
- **specifieke doelgroepen schuldenaren** (bijvoorbeeld mensen met laag IQ, jongeren met kinderen, slechtienden, allochtonen, laag geletterden) die extra aandacht nodig hebben bij schulddienstverlening.
- **KBR** Kredietbank Rotterdam.
- **WMO** Wet Maatschappelijk Ondersteuning.
- **Een moratorium** is een juridisch rechtsmiddel (voorlopige voorziening Rechtbank), waarmee u, als schuldeiser, voor een bepaalde tijd onmogelijk wordt gemaakt incassomaatregelen (op het gebied van energiekosten, huur en zorgverzekeringspremie) op te leggen aan schuldenaar.
- **WSNP** Wet Sanering Natuurlijke Personen.
- **DUO** De dienst Uitvoering Onderwijs.
- **CJIB** Het Centraal Justitieel Incassobureau.
- **VTLB** Het Vrij te laten bedrag is het bedrag dat u tijdens de schuldregeling overhoudt om van te leven. Dit wordt berekend met de VTLB-calculator.
- **LSTA** Landelijk Stichting Thuisadministratie.
- **Casemanagement** Het inventariseren van de schuldenproblematiek en het managen van de inkomsten en uitgaven van de cliënt; - Aandragen van oplossingen bij cliënten in geval van crisis.
- **CCBR** centraal curatele- en bewind register, zijn mensen geregistreerd die onder curatele of bewind geplaatst zijn.
- **Een stabilisatie-overeenkomst**, waarin een schuldhulpverlener activiteiten ontplooit die erop gericht zijn de financiële situatie van de schuldenaar op korte termijn te stabiliseren. Gedurende 120 dagen stabilisatie-overeenkomst neemt de schuldeiser geen dwanginvorderingsmaatregelen.