



EINDEVALUATIE PROJECT VERDUURZAMING SCHULDHULPVERLENING

2019-2021

Auteurs:

L. van Dijk, G. van Sambeeck, R. Vranken, S. Wetzler

**In samenwerking met gemeente Sittard-Geleen
oktober 2021**

Aanleiding

In opdracht van gemeente Sittard-Geleen heeft Kredietbank Limburg een project uitgevoerd om mensen met schulden beter te kunnen ondersteunen zodat deze hulp leidt tot duurzame financiële redzaamheid en afname van uitval of recidive.

Voor u ligt de eindevaluatie van project “verduurzaming schuldhulpverlening”. Het project is in opdracht van gemeente Sittard-Geleen uitgevoerd door Kredietbank Limburg in samenwerking met de Werkplaats Financiën. Van 2019 tot en met september 2021 zijn wij bezig geweest met dit project en het schrijven van de eindevaluatie.

Uit een inventariserende ronde onder een tal van adviesraden, onderzoeksinstituten en universiteiten hebben wij de uitgangspunten van de participatiesamenleving in twijfel getrokken. Nee, veel burgers zijn zo redzaam niet; hoe kwetsbaarder de burger, hoe kleiner hun redzaamheid. Bij Kredietbank Limburg zijn we van mening dat traditionele hulp- en dienstverlening niet goed genoeg is om duurzame financiële redzaamheid te behalen. De veranderingen die nodig zijn voor mensen die leven in armoede en die dagelijks te maken hebben met financiële problemen worden niet of onvoldoende bereikt. Sterker nog, te veel mensen haken af tijdens de hulptrajecten of vinden onvoldoende steun bij de traditionele hulpverlening. Burgers met ernstige schuldenproblematiek worden regelmatig overvraagd.

Schuldhulpverlening staat of valt met persoonlijk contact. Alleen als er vertrouwen is, komen mensen eruit. Om tot resultaten te kunnen komen denken we dat het gedachtegoed van stress-sensitieve dienstverlening een belangrijke rol kan spelen in onze aanpak. Het gedachtegoed geeft voldoende handvatten voor de schuldhulpverleningscontext en de achterliggende visie sluit naadloos aan bij de visie van Kredietbank Limburg: ‘Anders Denken, Anders Doen’.

Urgentie vraagt vaak om overnemen en duurzaamheid vraagt om investeren in de redzaamheid. Deze uitdaging vraagt om je niet alleen te richten op het oplossen van het probleem, maar ook op het aanleren van oplossende vaardigheden. We zien weerstand en terugval als een stap in het normale leerproces. Informatie moet gedoseerd, op maat en op het juiste moment beschikbaar zijn voor mensen. Het werken aan weerstand en zelfvertrouwen en het aanleren van oplossende financiële vaardigheden vraagt om meer coaching van alle organisaties die bij de aanpak van schuldenvraagstukken een rol spelen.

Het resultaat van deze aanpak is het creëren van een beter passend aanbod voor de hulpvrager. Van belang is de veronderstelling dat deze aanpak, samen met een beter georganiseerde nazorg, leidt tot duurzame resultaten voor de hulpvrager.

Bij dezen wil ik graag alle klanten, maatjes, vrijwilligers en professionals bedanken voor de uitvoering, ondersteuning en hun wijze raad in dit project. Zonder hun medewerking hadden wij het onderzoek nooit kunnen voltooien. Tevens wil ik Martine Moonen en Dick Haster bedanken voor het gezamenlijk mogelijk maken van deze co-creatie. Mijn speciale dank en waardering gaat uit naar Godelieve van Sambeek, Luuk van Dijk en Serge Wetzler voor de wijze waarop zij vorm en inhoud hebben gegeven aan dit project. Jullie bijdrage heeft geholpen om dit onderzoek tot een goed einde te brengen.

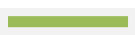
Ik wens u veel leesplezier toe.

Roger Vranken

Sittard-Geleen, 24 oktober 2021

Inhoudsopgave

Aanleiding	Blz. 2
1 » Centrale vraag	Blz. 4
1.1. De doelstelling	
1.2. De doelgroep	
1.2.1. De lezersgroep	
1.3. Centrale vraagstelling	
1.3.1. Deelvragen	
2 » De wijziging in diensten	Blz. 5
2.1. KBL 2.0: Anders Denken, Anders Doen	
2.1.2. Instroom en Diagnose (I&D)	
2.2. Project verduurzaming	
2.2.1. Begeleiding tijdens de MSNP	
2.2.2. Begeleiding tijdens de WSNP	
2.3. Beantwoording van deelvraag 1	
3 » Meer aandacht en begeleiding	Blz. 8
3.1. Meer contact met onze klanten	
3.2. Projectproces MSNP	
3.2.1. De inzet van vrijwilligers	
3.3. Projectproces WSNP	
3.3.1. Voorlichting WSNP	
3.4. Beantwoording van deelvraag 2	
4 » In cijfers	Blz. 12
4.1. Resultaten MSNP	
4.1.1. Uitvalpercentages MSNP	
4.1.2. De inzet van vrijwilligers	
4.2. Resultaten WSNP	
4.2.1. Uitvalpercentages WSNP	
4.3. Beantwoording van deelvraag 3	
Ervaringen en enquêtes	Blz. 15
Conclusies en aanbevelingen	Blz. 17
Bronnenlijst	Blz. 20
Bijlagen	Blz. 21



1 » Centrale vraag

1.1. De doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen of het meer aandacht hebben en het beter begeleiden van klanten leidt tot minder uitval en helpt om recidive te voorkomen.

1.2. De doelgroep

Dit project is gericht op inwoners van gemeente Sittard-Geleen met financiële zorgen en/of schulden die zich bij Kredietbank Limburg melden. Er wordt een begeleidingstraject opgestart om via een minnelijke regeling schuldenvrij te worden (MSNP-traject). Er wordt per aanmelding samen met de deelnemer onderzocht welke doelstellingen en actieplannen bij hem of haar en de situatie passen.

Daarnaast is het project gericht op inwoners van gemeente Sittard-Geleen die reeds bij Kredietbank Limburg bekend zijn en die worden begeleid naar een wettelijke schuldsaneringstraject (WSNP-traject).

1.2.1. De lezersgroep

De informatie in dit document is het beste te plaatsen indien de lezer ervaring heeft met of kennis heeft van het schuldhelpverleningswezen. Enige kennis van relevante wet- en regelgeving wordt daarbij aanbevolen.

1.3. Centrale vraagstelling

Kan Kredietbank Limburg uitval en recidive voorkomen of reduceren door in te zetten op meer klantcontact en leidt dit tot verduurzaming?

1.3.1. Deelvragen

Om tot onderbouwde conclusies te kunnen komen wordt de centrale vraag opgesplitst in deelvragen. Deze deelvragen worden vervolgens per hoofdstuk uitgewerkt en beantwoord. Op basis van de gegenereerde cijfers komen de uiteindelijke conclusies tot stand.

- Deelvraag 1:

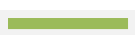
Wat zijn de huidige diensten, wat wordt in dit project daar aan gewijzigd en wat zijn de gewenste resultaten?

- Deelvraag 2:

Meer en anders contact met de klanten, hoe richt Kredietbank Limburg dit in en hoe wordt het geregistreerd?

- Deelvraag 3:

Kunnen de gegenereerde cijfers aantonen dat de gewijzigde werkwijzen hebben geholpen om de gewenste resultaten te bereiken?



2 » De wijziging in diensten

2.1. KBL 2.0: Anders Denken, Anders Doen

Kredietbank Limburg is geen commerciële bank. We voeren namens de gemeenten de schuldhelpverlening en het sociaal bankieren uit. Dit doen we vanuit een gemeenschappelijke regeling voor de gemeenten Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht en Sittard-Geleen. Vanuit de visie Anders Denken, Anders Doen helpt Kredietbank Limburg mensen met problemen door schulden. Als je financieel je leven weer op de rit hebt, lukt het ook beter om op alle andere levensgebieden, zoals wonen, werken, sociaal, gezondheid, enzovoort, vooruit te komen.

Iemand met schulden heeft vaak alleen nog aandacht voor het hier en nu. Het overzicht gaat verloren en er is geen idee meer van wat hoofd- en de bijzaken zijn. Het zelfbeeld neemt af en men raakt los van de samenleving. Daardoor is het vaak moeilijk om genoeg energie over te houden voor betaald werk bijvoorbeeld. Iemand die bijna letterlijk gebukt gaat onder de last van een schuld denkt niet meer rationeel. Er worden keuzes gemaakt waarvan je als buitenstaander denkt: hoe is het mogelijk...

Anders Denken Anders Doen vraagt de medewerkers van Kredietbank Limburg om medemenselijkheid en een kijk op elke situatie zonder oordeel. Iedere dag weer vragen zij zich bij hun dagelijkse werk af: 'zou ik door mezelf geholpen willen worden?'. Ook proberen zij de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden zodat onze klanten niet onnodig lang in de stress hoeven te zitten. Het resultaat voor de klant is wat telt voor de medewerkers van Kredietbank Limburg.

2.1.2. Instroom & Diagnose (I&D)

Goede hulp start met snel en goed inzicht wat iemand nodig heeft en hoe iemand het beste geholpen kan worden. Een crisissituatie vraagt snel actie om bijvoorbeeld ontruiming of afsluiting van gas, water en licht te voorkomen. Voor een duurzame oplossing is het belangrijk om het verhaal van de klant te horen.

Daarnaast krijgen we met behulp van een gevalideerd screeningsinstrument (mesis) inzicht in de vaardigheden van de klant.

Op basis van een vraagverhelderingsgesprek, een mesis-screening en de taalmeter stellen we samen met de klant een plan van aanpak op. In het plan van aanpak worden doelen beschreven en de klant bepaalt (natuurlijk in overleg met zijn casemanager) wie hem daarbij kan helpen. De benodigde hulp kan ondersteunen om de focus te houden op de doelen die zijn gesteld.

Ons plan van aanpak stippelt het pad naar het bereiken van het gezamenlijk beoogde doel uit. Er vanuit gaande dat de cognitieve belasting van de klant moet worden beperkt, is het plan bedoeld als ondersteunend instrument. De klant neemt het mee als zijn routekaart of stappenplan. Zodra het doel is bereikt, wordt het plan aangepast op weg naar financiële redzaamheid.

Een schematisch overzicht van hoe de instroom & diagnose in de praktijk precies werkt is als bijlage toegevoegd.

2.2. Project verduurzaming

In dit project hebben we ervoor gekozen om extra processtappen in te bouwen als aanvulling op het al bestaande werkproces. Voorbeelden van deze extra processtappen zijn meer gesprekken met onze klanten tijdens het schuldhelpverleningstraject maar ook het aanbieden van een vrijwilliger of maatje of het geven van een voorlichting voordat de wettelijke schuldsanering wordt aangevraagd.

Zo proberen we ervoor te zorgen dat de klanten die in een schuldhulpverleningstraject terecht komen iemand hebben die bijvoorbeeld de vragen over het traject (deels) kan beantwoorden, kan ondersteunen bij het uitvoeren van het plan van aanpak en kan ondersteunen bij het voeren van gesprekken. Kortom, iemand om op terug te vallen. Daarnaast wordt de klant gaandeweg het traject door de casemanager beter geïnformeerd over de processtappen die nog niet of niet voldoende zijn uitgelegd. Het uiteindelijke doel is een redzame, schuldevrije en/of financieel stabiele klant zonder dat voor deze klant iets onduidelijk is gebleven en er zo veel mogelijk opties zijn gecreëerd om vragen te stellen. In hoofdstuk 3 worden de extra processtappen verder uitgewerkt.

De klanten die deze extra processtappen hebben doorlopen zijn opgenomen in onze monitors om aan het eind van het project te kunnen concluderen of deze aangepaste werkwijze leidt tot minder uitval of recidive.

2.2.1. Begeleiding tijdens de MSNP

De wijzigingen in de aanvraagfase van de minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (MSNP) zijn gericht op het inzetten van extra gesprekken tijdens de aanvraagprocedure en op de inzet van een vrijwilliger of maatje bij elke klant die dat wenst of nodig heeft. We maken daarbij onderscheid tussen een vrijwilliger en een maatje. Een vrijwilliger is afkomstig van een vrijwilligersorganisatie. Een maatje komt uit het eigen netwerk van de klant.

De volgende uitgangspunten staan centraal:

1. De vrijwilliger of het maatje is in principe ter ondersteuning van de klant betrokken;
2. De vrijwilliger of het maatje hoeft geen ervaring te hebben in de wereld van schuldhulp;
3. Ondersteuning uit het eigen netwerk van de klant geniet de voorkeur;
4. De klant bepaalt of hij wel of niet een vrijwilliger of maatje wilt betrekken bij zijn traject.

Om te kunnen borgen dat er altijd een vrijwilliger beschikbaar is, als een klant daar bijvoorbeeld wel behoefte aan heeft maar niemand in het eigen netwerk heeft die deze rol kan invullen, is Kredietbank Limburg een nieuw samenwerkingsverband aangegaan met de Werkplaats Financiën. De Werkplaats Financiën is een vrijwilligersorganisatie en heeft vrijwilligers ter ondersteuning aangeboden als er geen alternatief aanwezig was. Er is geïnvesteerd in een samenwerking tussen de casemanagers van Kredietbank Limburg en de vrijwilligers van de Werkplaats Financiën waardoor er korte lijnen zijn gecreëerd met alle voordelen van dien.

Natuurlijk bestond voor de klant ook de vrijheid om te kiezen voor een vrijwilliger afkomstig van een andere vrijwilligersorganisatie.

2.2.2. Begeleiding tijdens de WSNP

Als er geen MSNP tot stand kan komen omdat de schuldeisers van de klant daar niet aan mee willen werken, dan heeft de klant de mogelijkheid om een beroep te doen op de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (WSNP).

In de werkwijze vóór dit project werd de klant op die mogelijkheid gewezen bij het intakegesprek, helemaal aan de voorkant van het traject. Aan het einde van het traject wisten de meeste klanten niet meer wat de opties waren en waar aan voldaan moest worden. Als het minnelijke traject niet slaagde dan kreeg de klant een afwijsbrief met daarin de vraag of hij van de wettelijke schuldsanering gebruik wilde maken. Daar zat vervolgens een informatiefolder bij en een afvinklijst waarin stond welke gegevens de klant nog moest aanleveren. Er vond echter geen gesprek meer plaats.

Tenslotte werd door de casemanager het verzoekschrift verder in orde gemaakt en ter ondertekening naar de klant gestuurd. Na retourontvangst ging alles naar de rechtbank en volgde er een oproep voor een zitting waar de klant naartoe moest gaan. In beginsel was

Kredietbank Limburg hier niet bij aanwezig. Er vond ook geen terugkoppeling plaats. Evenmin was er sprake van nazorg.

Het inzetten van meer begeleiding en het inbouwen van meer contactmomenten in het proces wordt gezien als een verbetering en zou uiteindelijk kunnen leiden tot geen of minder uitval en geen of minder recidive. De nationale ombudsman heeft hier ook onderzoek naar gedaan. Hij schrijft hierover meer in zijn rapport *een hindernisbaan zonder finish*¹. Hier blijkt bijvoorbeeld uit dat er bepaalde momenten zijn waarbij professionele hulp van cruciaal belang is.

In dit project hebben we de huidige werkwijze aangevuld. Er is meer aandacht voor de klant bij het aanvragen van een WSNP-traject, de klant wordt vooraf beter geïnformeerd en tijdens het gehele proces beter ondersteund. Net als bij de begeleiding gedurende de aanvraag MSNP is het uiteindelijke doel een redzame, schuldenvrije en/of financieel stabiele klant.

2.3. Beantwoording van deelvraag 1

Wat zijn de huidige diensten, wat wordt in dit project daar aan gewijzigd en wat zijn de gewenste effecten?

De diensten die door Kredietbank Limburg worden aangeboden zijn gebaseerd op de gedragscodes en werkwijzen die zijn opgesteld door brancheorganisatie Nvvk, met in ons achterhoofd de visie KBL 2.0 en het gedachtegoed van stress-sensitieve dienstverlening. Er is ruimte om middels extra inzet de dienstverlening te verbeteren. In dit project hebben we daarom goed gekeken naar de momenten waarop we onze klanten nog beter van dienst kunnen zijn.

We hebben het bestaande proces niet gewijzigd, we hebben er in dit project extra stappen aan toegevoegd. De extra stappen zijn beschreven in het volgende hoofdstuk.

Het doel van deze wijzigingen in het proces is het voorkomen of reduceren van uitval en recidive. De wijzigingen vinden op cruciale momenten plaats waarvan de ervaring ons heeft geleerd dat onze klanten het moeilijk vinden om deze stappen zelfstandig te zetten en daarbij extra aandacht kunnen gebruiken.

¹ Nationale Ombudsman, *Hindernisbaan zonder finish, een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de WSNP*, 11 juni 2020

3 » Meer aandacht en begeleiding

3.1. Meer contact met onze klanten

Schuldhelpverlening staat of valt met persoonlijk contact. Alleen als er vertrouwen is, komen mensen eruit².

Kredietbank Limburg is van mening dat in het huidige werkproces verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van contact met de klanten. In de meeste gevallen is het nodig dat in de situatie van onze klanten, die leven in armoede, structurele veranderingen worden aangebracht. Dat betekent vaak anders handelen en anders denken, waarvoor vertrouwen nodig is in eigen kunnen maar ook in de hulpverlening. Dit doel wordt niet altijd of in onvoldoende mate behaald.

Derhalve wordt het reeds bestaande werkproces aangevuld met extra processtappen. Deze aanvullingen worden hieronder nader uitgewerkt.

Het gewenste gevolg van onderstaande aanvullingen is het voorkomen of reduceren van uitval en recidive. Tegelijkertijd hopen we dat het vertrouwen in de overheid hierdoor toeneemt, dat klanten zich écht geholpen voelen en dat met frequenter contact ook gestuurd kan worden op het eigen kunnen van de klanten.

3.2. Projectproces MSNP

In dit project hebben we goed gekeken naar het reeds bestaande proces en hebben we, omdat we vanuit de praktijk weten dat er beslissende momenten bestaan waarover de klant de meeste vragen heeft of omdat de klant soms beter geïnformeerd kan worden, de volgende extra processtappen toegevoegd:

- Een gesprek bij het ondertekenen contracten schuldregeling om de afloscapaciteit toe te lichten;
- Een gesprek bij het ondertekenen schuldenoverzicht, bij onduidelijkheden kan het schuldenoverzicht toegelicht worden;
- Een gesprek bij het oftewel opstarten van een geslaagde MSNP (alle schuldeisers gingen akkoord) of het doorverwijzen naar de WSNP (er waren weigerachtige schuldeisers)

Deze gesprekken werden niet gevoerd in de reeds bestaande werkwijze. Klanten hadden hier regelmatig vragen over. In het kader van de laagdrempeligheid wilt Kredietbank Limburg echter volledig transparant zijn en moet het niet zo zijn dat de klant die wél vragen stelt of mondig is beter wordt geïnformeerd dan de klant die dat niet doet. Door het inbouwen van deze processtappen creëren we voor elke klant dezelfde gelegenheden om vragen te stellen. Vóór dit project liep de aanvraagprocedure veelal op de achtergrond en kreeg de klant oftewel schriftelijke informatie of moest hij of zij zelf contact opnemen met Kredietbank Limburg. Ook dit willen we met deze extra processtappen verbeteren.

De extra gesprekken kunnen face-to-face plaatsvinden in de spreekkamer, maar telefonisch of via beeldbellen is ook mogelijk. Dit gebeurt in onderlinge overeenstemming tussen de klant en de casemanager. Verwacht wordt dat de gesprekken 2.5 tot 3 uur in totaal in beslag zullen nemen. Dat komt bovenop de gesprekken die de klant met de casemanager al heeft vanuit het reguliere I&D-proces.

² De Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen, *De overheid moet weer gaan zorgen voor haar burgers*

3.2.1. De inzet van vrijwilligers

Door middel van de inzet van vrijwilligers willen we de klant een steun in de rug geven als de klant dat wilt en nodig heeft. De vrijwilliger kan bijvoorbeeld de vragen over het traject (deels) beantwoorden, ondersteunen bij het uitvoeren van het plan van aanpak van de klant en ondersteunen bij het voeren van gesprekken maar ook als een soort vangnet fungeren als de klant inmiddels schuldenvrij is en er geen professionele hulp meer aanwezig is. De klant staat er dan niet alleen voor, hij heeft iemand om op terug te vallen.

Hoewel de vrijwilliger in principe betrokken is ter ondersteuning van de klant kan de inzet hiervan tweeledig zijn. We hopen dat het contact tussen de klant en de vrijwilliger informeel is of wordt. Als de communicatie soepel verloopt dan zal de klant zich gehoord en gesteund voelen. Dat kan in een zwaar traject als een schuldsanering heel belangrijk zijn. Daarnaast kan de hulp van de vrijwilliger helpen bij het ontlasten van de casemanager door bijvoorbeeld algemene vragen over het proces te beantwoorden. Zo kan de casemanager zich richten op het voeren van de extra benodigde gesprekken en het – voor zover van toepassing – stabiliseren van de financiën of het regelen van de schulden.

De vrijwilliger wordt zo snel mogelijk aan de start van het traject aangeboden. De klant geeft altijd zelf de doorslag of er wel of niet een vrijwilliger bij zijn traject wordt betrokken.

3.3. Projectproces WSNP

Ook bij de aanvullingen in de procedure WSNP is allereerst het reeds bestaande proces onder de loep genomen. Overeenkomstig met de oude werkwijze wordt de klant nog steeds gewezen op de mogelijkheid, bij het niet slagen van de MSNP, om de WSNP aan te vragen. In de nieuwe werkwijze wordt echter tijdens de MSNP al meer aandacht hieraan besteed als de casemanager dat nodig acht. De vrijwilliger kan hierbij ondersteunen als dat nodig is. Vooral het voldoen aan de verplichtingen van de WSNP levert soms problemen op, het minnelijke traject en de bijzondere aandacht voor deze verplichtingen kan de klant dan beter voorbereiden op wat er komen gaat. Indien er harde afwijsgonden voor de WSNP zijn, zoals niet te goeder trouw ontstane schulden, worden toch nog eventuele alternatieven met de klant besproken.

Om voor de klant een beter beeld te kunnen schetsen van de WSNP en de weg daar naartoe is er een uitgebreide voorlichting georganiseerd die bij Kredietbank Limburg wordt gehouden. Hierover meer onder 3.3.1.

Daarnaast is ervoor gekozen om de klanten ook na deze voorlichting verder te begeleiden richting de WSNP en tijdens de WSNP. Met de rechtbank is de afspraak gemaakt dat er maandelijks een agenda van de WSNP-zittingen wordt aangereikt zodat de betrokken casemanager aanwezig kan zijn bij de zitting. Klanten gaan bij ons niet meer alleen. De casemanager kan eventuele onduidelijkheden toelichten en de klant een hart onder de riem steken.

Kredietbank Limburg loopt op kop met deze werkwijze. Na de start van project verduurzaming is de vonk overgeslagen. De NVVK, brancheorganisatie in het schuldhulpverleningswezen, heeft in februari 2021 een project voor betere aansluiting in de schuldhulpverleningsketen aangekondigd. Een onderdeel daarvan is een pilot waarbij niemand meer alleen naar de zitting gaat³.

Indien een klant niet tot de WSNP wordt toegelaten wordt de mogelijkheid van het instellen van een hoger beroep besproken. Indien er kans van slagen is, wordt de klant hierbij begeleid. Er dient een advocaat betrokken te worden. De casemanager kan bij de zitting aansluiten om eventuele onduidelijkheden toe te lichten. Als een hoger beroep geen of

³ Nvvk.nl, zoek op: project voor betere aansluiting in de schuldhulpverleningsketen van start, 2 februari 2021

weinig kans van slagen heeft, dan kan de casemanager de klant laten weten waar hij de komende periode aan moet werken om alsnog een kans te maken in de (nabije) toekomst. Als een klant tot de WSNP wordt toegelaten dan wordt de klant elk half jaar gebeld met als doel zo veel mogelijk uitval te voorkomen.

3.3.1. Voorlichting WSNP

Voorafgaand aan het project is er vanuit Kredietbank Limburg met een groot deel van de WSNP-bewindvoerders die in ons werkgebied actief zijn contact gelegd. Dit heeft geresulteerd in een samenwerkingsverband. Niet alleen bij de voorlichting maar ook bij dreigende uitval uit het WSNP-traject kan er sneller contact gelegd worden en is er meer ruimte voor overleg.

De klanten ontvangen een schriftelijke uitnodiging om de voorlichting bij te wonen. Om de klanten bewust te maken van het belang hiervan worden zij een week later hier ook over gebeld. Als een klant verhinderd is krijgt hij of zij een uitnodiging voor de volgende cursus.

Het fundament van de voorlichting bestaat uit 4 aandachtspunten, ook de 4 I's genoemd:

- Informatie
- Interactie
- Illustratie
- Informeel

Informatie omhelst een inleiding waarin het doel van de voorlichting aan de klant wordt uitgelegd. Daarna komen opeenvolgend diverse onderwerpen ter sprake:



Interactie bestaat voornamelijk uit vragen stellen over onduidelijkheden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om met de aanwezige WSNP-bewindvoerders de dialoog te voeren of van gedachten te wisselen. Op de helft van de voorlichting worden er enkele filmpjes getoond die ook besproken kunnen worden. Dit brengt niet alleen de interactie op gang maar zorgt eveneens voor een beter beeld bij zo'n zitting voor de klanten (Illustratie).

Dan tenslotte kent de voorlichting een informele sfeer omdat de klanten anoniem kunnen deelnemen; er vindt geen voorstelrondje plaats, er hoeven vooraf geen vragen beantwoord te worden en de klanten kunnen openlijk hun vragen stellen aan de WSNP-bewindvoerders. Achteraf krijgen de klanten een anonieme enquête over hoe zij de voorlichting hebben ervaren.

Om uiteindelijk te kunnen meten of de extra toevoegingen aan het proces daadwerkelijk effect hebben op het uitvalpercentage en/of het recidivepercentage worden alle klanten die deze stappen doorlopen toegevoegd aan een monitor. Deze monitor wordt periodiek bijgewerkt, de klanten worden dus gevolgd. Uitval wordt geregistreerd en zal uiteindelijk worden vergeleken met reeds bestaande uitval- en recidivegegevens. Er wordt een aparte monitor bijgehouden voor de MSNP-klanten en voor de WSNP-klanten.

3.4. Beantwoording van deelvraag 2

Meer en anders contact met de klanten, hoe richt Kredietbank Limburg dit in en hoe wordt het geregistreerd?

Begeleiding MSNP

Het reeds bestaande werkproces wordt transparanter gemaakt door in te zetten op extra gesprekken op cruciale momenten waarmee we hopen onduidelijkheden zo veel mogelijk te voorkomen.

Daarnaast wordt zo snel mogelijk aan de start van het traject een vrijwilliger aangeboden. Deze vrijwilliger wordt betrokken ter ondersteuning van de klant bij de uitvoering van zijn of haar plan van aanpak als de klant dat wenst en nodig heeft.

Er zouden aanvankelijk 400 MSNP-trajecten gevolgd worden middels een monitor. Wegens de afname van WSNP-verzoeken zijn er 155 extra trajecten MSNP gevolgd ter compensatie. In totaal worden er dus 555 trajecten gevolgd middels een monitor. In deze monitor wordt de uitval bijgehouden en wie gebruik heeft gemaakt van de inzet van een vrijwilliger en waarom wel of waarom niet.

Begeleiding WSNP

Ook bij deze trajecten is goed gekeken naar het reeds bestaande proces en is dit aangevuld door de klanten die de WSNP zullen aanvragen van tevoren een uitgebreide voorlichtingsbijeenkomst aan te bieden. Daarnaast is met de rechtbank kortgesloten dat zij Kredietbank Limburg tijdig inlichten over de zittingsdata zodat de betreffende casemanager mee kan naar de zitting. Als een klant tot de WSNP wordt toegelaten dan wordt er periodiek door Kredietbank Limburg met die klant contact opgenomen om de voortgang te bespreken en, indien nodig, uitval te voorkomen door in te grijpen. Tenslotte is met de WSNP-bewindvoerders een korte lijn gerealiseerd zodat er sneller geschakeld kan worden als een klant uit het traject dreigt te vallen.

Er zouden aanvankelijk 200 trajecten gevolgd worden middels een monitor, daaronder vielen 120 nieuwe WSNP verzoeken. Wegens de toename van geslaagde minnelijke trajecten werden er minder WSNP-trajecten aangevraagd. Er zijn in totaal 100 trajecten gevolgd middels een monitor. In deze monitor wordt bijgehouden wie de WSNP aanvraagt en wie toegelaten wordt. De toegelaten klanten worden periodiek benaderd om uitval zo veel mogelijk te voorkomen.

4 » In cijfers

4.1. Resultaten MSNP

Bij aanvang van dit project gingen we uit van een uitvalpercentage binnen de MSNP van circa 30%. Hierin was het volgende onderscheid te maken:

1 - Het uitvalpercentage tijdens en direct na de intakefase is ca. 15%.

- 10% Wellicht wel te beïnvloeden - mensen haken af om diverse redenen, schaamte, stress, weerstand, geen vertrouwen, geen zelfvertrouwen etc;
- 5% Niet of nauwelijks beïnvloedbaar - verhuizing buiten het werkgebied, overlijden, stopzetten traject i.o.v. de opdrachtgever (gemeente) of zelf een oplossing hebben gevonden.

2 - Het uitvalpercentage tijdens de MSNP is ca. 15%

- 13% wellicht wel te beïnvloeden - mensen haken af om diverse redenen. Het plan van aanpak is geen gezamenlijk plan (eigenaarschap), gebrek aan vaardigheden (stress, laag zelfvertrouwen, laaggeletterdheid/LVB), schaamte, weerstand (geen vertrouwen in de overheid/hulpverlening), etc;
- 2% Niet of nauwelijks beïnvloedbaar - verhuizing buiten het werkgebied, overlijden, stopzetten traject i.o.v. de opdrachtgever (gemeente) of zelf een oplossing hebben gevonden.

4.1.1. Uitvalpercentages MSNP

Van de 555 trajecten zijn inmiddels 168 trajecten gestopt. Dat is ruim 30%.

- 90 trajecten werden beëindigd wegens geen gehoor bij de klant;
- 28 trajecten werden beëindigd omdat de klant de aanvraag zelf weer introk;
- 20 trajecten werden beëindigd omdat de klant zelf een oplossing had gevonden;
- 19 trajecten werden beëindigd omdat externe dienstverlening noodzakelijk was;
- 8 trajecten werden beëindigd omdat de klant verhuisde;
- 2 trajecten werden beëindigd wegens ongepast gedrag van de klant/wilt geen hulp;
- 1 klant overleed.

Bijna 34% van de uitvallers viel uit nadat er reeds een traject was opgestart.

61% van de uitvallers viel uit tijdens de I&D-fase. Bij de overige 5% is het moment van uitval niet relevant (verhuisd, overleden)

Opvallend is dat ruim 77% (oftewel 70 trajecten) van de 90 trajecten die wegens geen gehoor werden gestopt in de I&D-fase werd beëindigd. Dit betekent concreet dat de klant tussen de 1 en 3 gesprekken heeft gehad met Kredietbank Limburg. Het inzetten van een vrijwilliger bij deze klanten was nog niet mogelijk. De extra processtappen die in de aanvraagprocedure zijn ingebouwd hebben deze klanten eveneens niet doorlopen omdat de extra gesprekken pas zouden plaatsvinden na afronding van de I&D-fase.

Hetzelfde geldt voor 50% (oftewel 10 trajecten) waarbij de klant zelf een oplossing vond, 47,3% (oftewel 9 trajecten) waarbij externe diensten nodig waren en 35,7% (oftewel 10 trajecten) waarbij de klant de aanvraag zelf introk. De 2 trajecten die werden beëindigd wegens ongepast gedrag of omdat de klant geen hulp wilde werden ook in de I&D-fase beëindigd.

Van de overgebleven 20 trajecten van de 90 trajecten die werden beëindigd wegens geen gehoor na de I&D-fase hadden 9 trajecten reeds een begeleider. In 1 traject werd een vrijwilliger niet geaccepteerd. 3 trajecten hadden een vrijwilliger bij Kredietbank Limburg of Werkplaats Financiën. Bij 7 trajecten was geen andere hulpverlening bekend.

Van de overgebleven 18 trajecten die werden beëindigd omdat de klant deze zelf introk na de I&D-fase hadden 5 trajecten reeds een begeleider. In 2 trajecten werd een vrijwilliger niet geaccepteerd. In 1 traject werd geen enkele hulp geaccepteerd. 2 trajecten hadden hulp uit eigen netwerk, 6 trajecten gingen naar externe hulp. In 2 trajecten was geen andere hulpverlening bekend.

De overige uitval was niet beïnvloedbaar omdat de klant zelf een oplossing had gevonden of omdat er externe diensten noodzakelijk waren bijvoorbeeld.

In 76 trajecten werd een minnelijk akkoord bereikt. Deze trajecten lopen volgens plan, er is geen sprake van (dreigende) uitval.

De overige 311 trajecten lopen nog. Er zijn geen cijfers gegenereerd met betrekking tot recidive omdat er (nog) geen recidivisten zijn.

4.1.2. De inzet van vrijwilligers

- In 195 trajecten is geen vrijwilliger nodig omdat er al een professional is die coacht (bijvoorbeeld beschermingsbewind, curatele, BBR maatwerk)
- In 122 trajecten is geen vrijwilliger nodig omdat er al een professional of vrijwilliger is die coacht (hulp van bijvoorbeeld instanties voor maatschappelijk werk of vrijwilligersorganisaties)
- In 58 trajecten is geen vrijwilliger nodig omdat de klant voldoende redzaam is of een maatje heeft in eigen netwerk;
- 19 klanten hebben een vrijwilliger geweigerd;
- 17 klanten hebben hulp van een vrijwilliger gekregen van Werkplaats Financiën.
- 15 klanten hebben hulp van een vrijwilliger gekregen van Kredietbank Limburg;
- In 6 trajecten is het nog te vroeg om te kunnen bepalen of een vrijwilliger kan ondersteunen
- In 3 trajecten zou een vrijwilliger ondersteuning kunnen bieden maar is deze omwille van specifieke redenen (nog) niet betrokken.

Van de 15 zaken waar een vrijwilliger van Kredietbank Limburg werd ingezet zijn er inmiddels 3 beëindigd. 2 daarvan wegens geen gehoor bij de klant, 1 klant is onder beschermingsbewind gegaan.

Van de 17 zaken waar een vrijwilliger van Werkplaats Financiën werd ingezet zijn er inmiddels 2 beëindigd, beiden wegens geen gehoor bij de klant.

4.2. Resultaten WSNP

Bij aanvang van dit project gingen we uit van een uitvalpercentage van circa 58% tijdens de WSNP:

C - Het uitvalpercentage in de WSNP is ca. 58%

- 25% werd niet toegelaten door de rechtbank. Deels omdat de rechtbank denkt dat de mensen er niet klaar voor zijn om het drie jaar vol te houden en deels omdat de rechtbank aangeeft dat mensen niet aan alle eisen kunnen of willen voldoen;
- 18% uitgevallen tijdens de WSNP. Reden is onbekend;
- 15% niet gestart. Een groot gedeelte zal ook niet toegelaten worden tot de WSNP o.a. omdat ze er al eerder gebruik van hebben gemaakt (10 jaren termijn).

4.2.1. Uitvalpercentages WSNP

In de WSNP-monitor zijn 100 trajecten gevolgd:

- 62 ingediende en afgehandelde aanvragen WSNP
- 23 trajecten waar uiteindelijk geen WSNP is aangevraagd
- 8 dwangakkoorden
- 7 nog actieve aanvragen

Van de 62 ingediende en afgehandelde aanvragen werd 70% (oftewel 43 trajecten) toegelaten tot de WSNP. 30% (19 trajecten) werd afgewezen. Hierbij verdient opmerking dat, vanwege de toename in het aantal geslaagde MSNP-trajecten, de inhoudelijk zware zaken richting de WSNP gaan zoals klanten met psychosociale problemen, multi-probleemgezinnen of ex-ondernemers.

De afwijzingen WSNP hebben verschillende en vaak meerdere redenen. In 10 van de 19 afwijzingen speelt het te goeder trouw criterium een rol. Het te goeder trouw criterium kan bijvoorbeeld te maken hebben met het ontstaan van recente schulden (in de afgelopen 5 jaar). In het verzoekschrift kan de casemanager nog een beroep doen op de hardheidsclausule en ter zitting daar eventueel nog een toelichting op geven. Het beoordelen hiervan is uiteindelijk aan de rechter.

In 7 van de 19 trajecten kan de klant niet voldoen aan de maximale inspanningsverplichting. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van een uitkeringssituatie (bijvoorbeeld een uitkering op grond van de Participatiewet) terwijl de klant in staat is om arbeid te verrichten. Dit moet dan aan de hand van sollicitatieactiviteiten aangetoond worden. Als arbeid (tijdelijk) niet mogelijk is dient de klant een bewijs van arbeidsongeschiktheid te overleggen. Een briefje van de huisarts volstaat dan niet. Deze bewijsstukken zijn niet altijd aanwezig.

4.3. Beantwoording van deelvraag 3

Kunnen de gegenereerde cijfers aantonen dat de gewijzigde werkwijzen hebben geholpen om de gewenste resultaten te bereiken?

De cijfers geven een helder beeld van de uitval. De cijfers tonen niet aan dat de wijzigingen in het werkproces uitval voorkomen of verminderen, daarover meer bij de conclusies. Verder geven de cijfers geen beeld van het voorkomen of verminderen van recidive omdat er tot dusver geen recidivisten zijn. De duur van het project is te kort om voorkomen of verminderen van recidive te meten.

Ervaringen en enquêtes

- Ervaringen van de casemanagers van Kredietbank Limburg en de vrijwilligers van vrijwilligersorganisatie Werkplaats Financiën met de aangepaste werkwijze in het MSNP-traject (korte enquête).

Een greep uit de reacties:

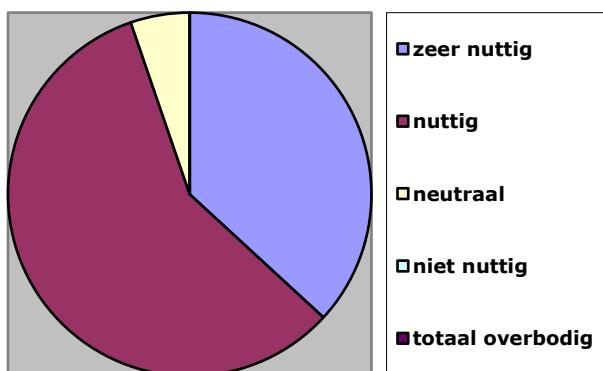
- *Mogelijkheden om tussentijds meer uitleg te geven waardoor het vaak voor klanten duidelijker is (de kracht van het herhalen) en doordat het duidelijker wordt, minder discussies en vooral ook minder telefoontjes tijdens spreekuren;*
- *Het heeft bij sommige klanten wel ervoor gezorgd dat er meer toekomstperspectief is ontstaan doordat een dossier bijvoorbeeld intensiever werd opgepakt maar ook doordat je het samen kon oppakken met een vrijwilliger;*
- *Het heeft wat ons betreft de samenwerking met de Kredietbank Limburg wel verbeterd. Klanten weten beter de weg te vinden.*

- Ervaringen van de klanten met de voorlichting WSNP (enquête).

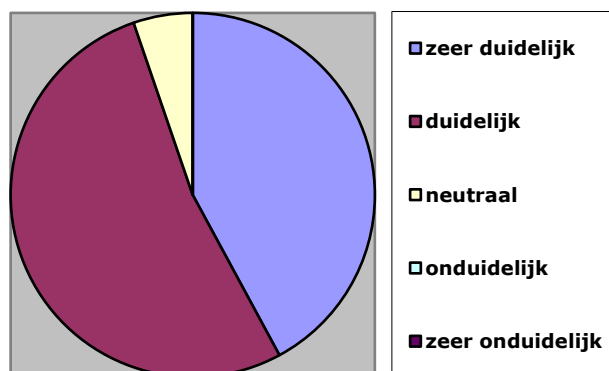
Een aantal opmerkingen van de deelnemers:

- *Zeer duidelijk allemaal;*
- *Goede duidelijke uitleg;*
- *Misschien enkele uitzonderingen toelichten;*
- *Ik heb er heel veel van opgestoken en kan mij daardoor beter verplaatsen in mensen in het WSNP-traject;*
- *Was duidelijk; ook fijn dat er bewindvoerders bij waren.*

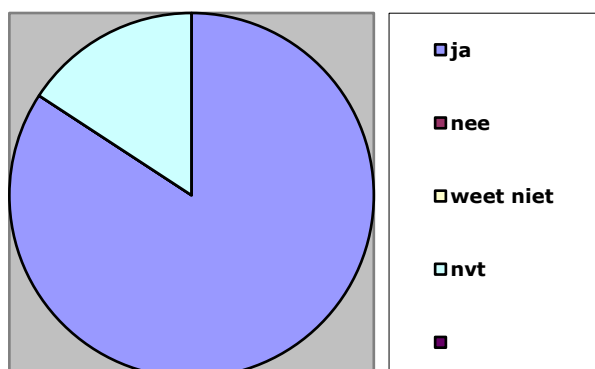
Vond u de presentatie nuttig?



Was de presentatie duidelijk?



Heeft u het idee beter voorbereid te zijn op de wsnp-zitting?



Wat vond u van de duur van de presentatie?



- Visie op de aanwezigheid van schuldhulpverlener/casemanager bij de toelatingszitting WSNP⁴:
Mr. Groen legt in een interview met casemanager G. van Sambeeck uit dat het cruciale moment voor toelating tot de WSNP de rechterlijke toetsing van het verzoek en de motivering is. De oud-insolventierechter legt uit dat het zonder kwalitatief goede bijstand ter zitting verschijnen een naar verhouding grote kans op afwijzing van het verzoek in zich draagt.

⁴ Mr. Dr. J.J. Groen, *Visie op de aanwezigheid van de schuldhulpverlener/casemanager bij de toelatingszitting WSNP* (Interview), 2021

Conclusies en aanbevelingen

▪ MSNP

Op basis van de gegenereerde cijfers kan niet worden gesteld dat de inhoud van het project heeft geleid tot minder uitval. Aanvankelijk werd uitgegaan van in totaal circa 30% uitval en tijdens dit project is gebleken dat er nog altijd sprake is van in totaal circa 30% uitval.

Wat hierbij wel opvalt is dat er bij die uitval sprake is van een verschuiving. Aanvankelijk gingen we uit van 15% uitval tijdens of net na de intakefase (nu I&D-fase) en 15% tijdens het verdere verloop van de aanvraagfase of tijdens de MSNP. In dit project hebben we kunnen meten dat 61% van de totale uitval plaatsvindt tijdens de I&D-fase. De reden voor het merendeel van de uitval is geen gehoor van de klant waarvan 77% uitvalt tijdens de I&D-fase. Vergeleken met de cijfers bij aanvang vallen er nu dus beduidend meer klanten uit tijdens de I&D-fase dan tijdens het verdere verloop van het traject. De extra processtappen die in het werkproces zijn ingebouwd vinden na afronding van de I&D-fase plaats. Meer aandacht voor de klant en meer gesprekken levert dus een bijdrage aan de reductie van uitval.

Vrijwilliger of maatje

De inzet van een vrijwilliger of een maatje is vaker niet dan wel nodig gebleken. Dat komt omdat er bij de meeste aanmeldingen reeds voldoende begeleiding en coaching aanwezig was.

Bij de klanten waar nog geen sprake was van voldoende begeleiding of een vrijwilliger of maatje en waarbij deze wel is aangeboden en geaccepteerd viel circa 15% uit. Dat zou concreet een afname van 50% uitval betekenen als we de klanten met een nog actief traject binnen weten te houden tot het traject positief is afgerond. De inzet van een vrijwilliger of maatje lijkt, gebaseerd op de cijfers tot dusver, een meerwaarde te hebben.

Ervaringen

De ervaringen van de casemanagers van Kredietbank Limburg alsmede de ervaringen van de vrijwilligers van vrijwilligersorganisatie Werkplaats Financiën waren positief. De casemanagers geven aan dat zij het prettig vinden dat er meer contactmomenten zijn zodat het proces voor de klant duidelijk wordt en dat dit bijdraagt aan het toekomstperspectief van de klant. Vrijwilligersorganisatie Werkplaats Financiën geeft aan dat het ook de samenwerking heeft bevorderd.

▪ WSNP

Gebaseerd op de gegenereerde cijfers kan niet worden gesteld dat de inhoud van het project heeft geleid tot minder uitval. Er is 5% minder klanten toegelaten tot de WSNP vergeleken met de aanvankelijke cijfers.

In de wet staan harde afwijsgrounded voor de toelating tot de WSNP zoals bijvoorbeeld de 10-jaren-termijn. Deze afwijsgrounded zijn niet beïnvloedbaar. Kijkende naar de visie (gebaseerd op jarenlange ervaring in het werkveld) van mr. Groen lijkt de aanwezigheid van de casemanager bij de WSNP-zitting toch van cruciaal belang. De rechter zal bij de toelating immers alle feiten en omstandigheden wegen. Het kan voorkomen dat, wegens een aantoonbare stijgende lijn in het leven van de klant, een succesvol beroep kan worden gedaan op de hardheidsclausule. In zulke gevallen is het van essentieel belang dat de klant niet alleen naar de zitting gaat.

Opmerking verdient dat er steeds meer MSNP-trajecten slagen. Dat heeft als gevolg dat er minder WSNP aangevraagd worden dan in de voorgaande jaren. De praktijk laat zien dat steeds vaker de inhoudelijk zware zaken richting de WSNP gaan. In deze zaken speelt vaak

diepgaande problematiek zoals psychosociale problemen, multi-probleemgezinnen of zaken met recente schulden waarbij de te goeder trouw een rol speelt. Ook voor ex-ondernemers is de slagingskans in de MSNP lager. Veelal zijn dit ingewikkelde zaken met een grote schuldenlast waarbij het voor de hand ligt dat extra begeleiding, in ieder geval op de lange termijn, essentieel is. Dit project is echter van te korte duur gebleken om dit daadwerkelijk te kunnen aantonen met cijfers.

Project voor betere aansluiting in de schuldhulpverleningsketen (NVVK)

Dat we met meer begeleiding en betere aansluiting tussen het MSNP- en het WSNP-traject op de goede weg zitten wordt wel steeds duidelijker, ook landelijk krijgt het steeds meer aandacht. Niet alleen Kredietbank Limburg maar ook brancheorganisatie in het schuldhulpverleningswezen NVVK ziet dat er verbeteringen mogelijk of misschien zelfs noodzakelijk zijn. Via de NVVK wordt de pilot “niemand alleen naar de zitting” landelijk uitgerold. De pilot richt zich op onderzoek naar de factoren die bijdragen aan toelating tot de WSNP, in het bijzonder wordt naar de rol van overdracht en begeleiding daarbij gekeken. Kredietbank Limburg kijkt uit naar de resultaten van deze pilot.

Een hindernisbaan zonder finish

De nationale ombudsman schrijft in het rapport *een hindernisbaan zonder finish*⁵ dat uit de gesprekken met schuldenaren, hulpverleners en diverse instanties naar voren kwam dat voor de toelating tot de WSNP en voor de succesvolle afronding daarvan vrijwel altijd professionele begeleiding nodig is. Zo geeft hij enkele cruciale momenten waar de hulp cruciaal blijkt:

1. indienen van het verzoekschrift;
2. het geven van een toelichting op (eventuele) fraudeschulden;
3. het begrijpen van de voorwaarden waar tijdens de WSNP aan voldaan moet worden.

Ook zou volgens de nationale ombudsman te weinig ruimte zijn voor maatwerk in een WSNP. Er wordt door de WSNP-bewindvoerders te weinig rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden. De korte lijnen die Kredietbank Limburg met WSNP-bewindvoerders heeft gecreëerd lijken dus van essentieel belang om tijdig in te kunnen grijpen als het bij reeds toegelaten klanten dreigt mis te gaan.

Tenslotte nog een citaat uit voornoemd rapport:

“Toeleiding naar de WSNP is een essentiële taak van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Schuldhulpverleners moeten beseffen dat deze helpende hand bijna altijd nodig is en van groot belang is voor de toekomst van hun cliënt. Burgers mogen van de gemeente verwachten dat deze – na het mislukken of na tussentijdse beëindiging van het minnelijk traject – burgers altijd informeert en adviseert over de mogelijkheid van het indienen van een WSNP-verzoek. Indien nodig ondersteunt hij burgers bij de indiening van dit WSNP-verzoek en is hij aanwezig bij de zitting van de rechtbank om het verzoek toe te lichten. Gemeenten behoren deze taak – als zij dit nog niet gedaan hebben – vast te leggen in hun beleid en op te nemen in hun werkwijze”

Ervaringen

De ervaring van de klanten die de anonieme enquête na afloop van de voorlichting hebben ingevuld waren erg positief. De klanten vonden de voorlichting nuttig en het heeft hen beter voorbereid op de WSNP-zitting.

Uit de reacties is tevens gebleken dat de aanwezigheid van WSNP-bewindvoerders hielp om een bepaalde drempel te verlagen. Deze voorlichting heeft zijn meerwaarde aangetoond.

⁵ Nationale Ombudsman, *Hindernisbaan zonder finish, een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de WSNP*, 11 juni 2020

Recidive

Uit zowel de monitor MSNP alsmede de monitor WSNP zijn geen gegevens gekomen van recidivisten. Geconcludeerd moet worden dat beide projecten van te korte duur zijn geweest om cijfers met betrekking tot recidive te genereren.

Beantwoording centrale vraag

Kan Kredietbank Limburg uitval en recidive voorkomen of reduceren door in te zetten op meer klantcontact en leidt dit tot verduurzaming?

Op basis van bovengenoemde cijfers en conclusies kan Kredietbank Limburg niet aantonen dat uitval voorkomen of verminderd kan worden door in te zetten op meer klantcontact. Omdat er geen cijfers zijn gegenereerd met betrekking tot recidive kan niet worden vastgesteld of de inhoud van dit project recidive kan voorkomen of verminderen.

Aanbevelingen

Ondanks dat de cijfers het voorkomen of reduceren van uitval en recidive niet kunnen aantonen blijkt dit project toch een succes. Dat komt omdat de ervaringen van de klanten die de voorlichtingsbijeenkomst hebben bijgewoond, de casemanagers van Kredietbank Limburg en de vrijwilligers van de Werkplaats Financiën van positieve aard waren. De aanvullingen op deze werkwijze hebben bijgedragen aan constructieve samenwerkingsverbanden, een verbetering van de klantbeleving en transparantie van het werkproces.

De effecten van de aanvullingen die door middel van dit project in het werkproces werden aangebracht worden inmiddels, in ieder geval deels, ook op landelijk niveau door de inzet van pilots onderzocht. Brancheorganisatie Nvvk maar ook oud-insolventierechter mr. Groen menen dat we daarmee op een goed spoor zitten.

Tot slot heeft het project de uitval en recidive aantoonbaar niet verslechterd.

Zodoende wordt aanbevolen om de aanvullingen uit dit project deel uit te laten maken van het reguliere werkproces. Daarnaast kan worden overwogen een onderzoek uit te voeren naar de duurzaamheid door te meten of er sprake is (of gaat zijn) van recidive en hiervan de oorzaken in kaart te brengen.

Bronnenlijst

Elektronische bronnen

nvvk.nl, zoek op: *project voor betere aansluiting in de schuldhulpverleningsketen van start*, geraadpleegd op 12 oktober 2021

Interviews

Mr. Dr. J.J. Groen, 'Visie op de aanwezigheid van de schuldhulpverlener/casemanager bij de toelatingszitting WSNP' (Interview), 2021

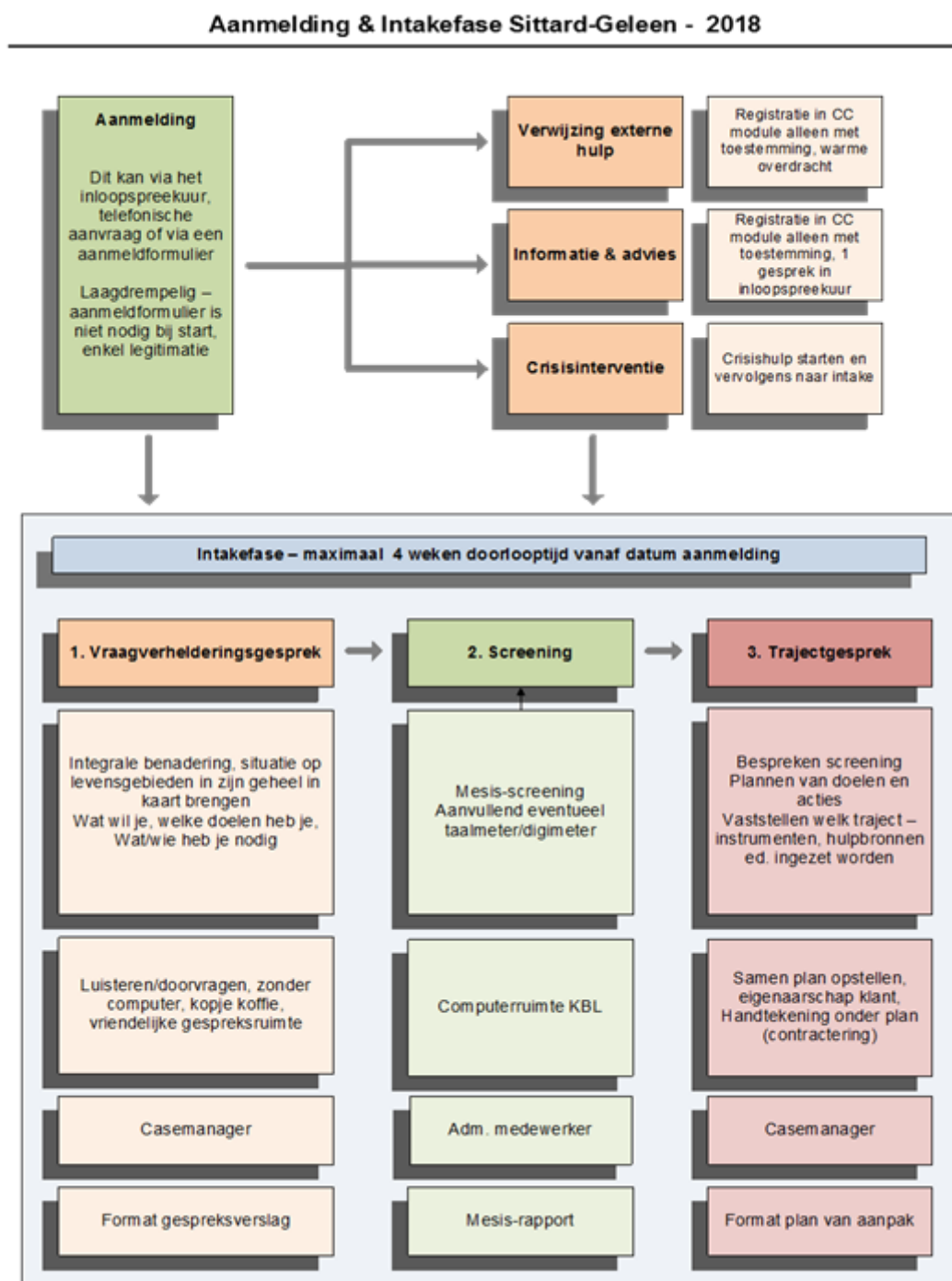
Rapporten en publicaties

Nationale Ombudsman, *Hindernisbaan zonder finish, een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de WSNP*, 11 juni 2020

Ombudsman R. van Zutphen, *De overheid moet weer gaan zorgen voor haar burgers*

Bijlagen

Schematisch overzicht Instroom & Diagnose



Visie op de aanwezigheid van schuldhulpverlener/casemanager bij de toelatingszitting WSNP

mr. dr. J.J. Groen

mei 2021

Het cruciale moment voor toelating tot de Wettelijke schuldsaneringsregeling is de rechterlijke toetsing van het verzoek en de motivering.

In zaken met weinig tot geen vragen naar aanleiding van de inhoud of motivering, wordt volstaan met een toelatingsgesprek met een juridisch medewerker van de rechtbank plaats. Dit gesprek wordt door aansluitend met de rechter doorgenomen en kan ofwel tot directe toelating ofwel tot verwijzing naar een terechtzitting leiden.

In zaken waar het verzoek, de motivering of de overgelegde stukken vragen oproepen of onvolledig zijn, wordt het verzoek direct op een terechtzitting geplaatst voor beoordeling door de rechter.

In geen van deze gevallen hoeft de verzoeker/schuldenaar zich te doen bijstaan: betrokkene kan volstaan om in persoon te verschijnen en de vragen van de rechter te beantwoorden.

Als oud-insolventierechter met langjarige ervaring, meen ik echter dat het zonder kwalitatief goede bijstand ter terechtzitting verschijnen een naar verhouding grote kans op afwijzing van het verzoek in zich draagt.

De toetsingsgronden zijn weliswaar goed gekaderd, maar essentieel voor de rechterlijke beslissing om al dan niet toe te laten is of de schuldenaar voldoende eerlijke gegevens over de schulden heeft gegeven, of deze vertrouwen kan opwekken dat de regeling goed zal worden nagekomen, dan wel dan de schuldenaar over de schulden en het ontstaan daarvan, diens gezondheid, arbeidsethos of verslaving eerlijk alle kaarten op tafel heeft gelegd.

Uiteraard zal de schuldenaar proberen zich zo positief mogelijk presenteren en alle factoren in zijn voordeel aanzetten en in zijn nadeel bagatelliseren: dit is zijn/haar goed recht.

Wat de schuldenaar zich meestal niet realiseert is dat wanneer tijdens de WSNP blijkt dat de (onderbelichte of verzwegen) negatieve factoren leiden tot niet-nakomen van de regeling en tussentijdse beëindiging, de WSNP-deur voor 10 jaar in het slot valt. Een zeer voorzichtige schatting is dat ongeveer 40% van de schuldenaren de WSNP-eindstreep niet haalt.

Het is juist het laatste wat de rechter op voorhand probeert uit te sluiten.

Een van de cruciale factoren om de WSNP succesvol te laten verlopen is derhalve bij toelating het objectief inventariseren van de risico's op falen.

Hierbij is een grote rol weggelegd voor de vakbekwame schuldhulpverlener/casemanager.

Deze hoort in het voortraject een zo compleet mogelijk beeld van de schulden, de verdien capaciteit, de kans op arbeid en negatieve omstandigheden als verslaving, nieuwe schulden blijven maken etc. op te bouwen. Zo alleen kan de schuldenaar een zinloze jarenlange exercitie bespaard blijven en op het moment suprême de informatievoorziening aan de beslisser geoptimaliseerd plaatsvinden.

Als de schuldhulpverlener een realistisch beeld van de schuldenaar geeft, de sterke en zwakke kanten benoemt en voorkomt dat er ter zitting "konijnen uit de hoge hoed" komen¹, heeft de rechter een veel betere basis voor de (positieve) beslissing en is de slagingskans van het verzoek en van de saneringsroute aanzienlijk groter. Onnodig daaruit te concluderen dat dit de hulpverlenende instanties en de rechtspraak substantieel kosten bespaart en schuldenaren diepe frustratie.

¹ Veel voorkomende "konijnen": schulden blijken ter zitting veel hoger dan bij verzoek gemeld | er duiken tussen minnelijke regeling en zitting niet genoemde schulden op | doorvragend ter zitting blijken schulden verwijtbaar (bijvoorbeeld boetes onverzekerde voertuigen | er is toch sprake van verslavingsproblematiek | de arbeidscapaciteit blijkt hoger dan voorgehouden.



welkom!

VOORKOMMEN

Wij leren jou gemakkelijker financiële keuzes te maken.

LAAT JE HELPEN

Hoe kunnen we jou helpen?

We helpen je een oplossing te vinden voor je geldzorgen.

GELD
LENEN

Je wilt lenen voor een aankoop, maar kunt niet bij een gewone bank lenen. Wij bekijken samen met jou of een sociale lening voor jou de passende oplossing is.

SCHULDEN
AANPAKKEN

Maar informatie en advies van ons lukt het om zelf schulden op te lossen

Wij zorgen samen dat jouw schulden niet verder oplopen, zodat je kunt werken aan andere problemen.

Wij gaan je schulden oplossen, zodat je in de toekomst schuldenvrij bent en blijft.

INKOMSTEN EN
UITGAVEN

Je wilt tijdelijk geholpen worden bij je inkomsten en uitgaven.

We helpen jou om dit zelf te kunnen doen.

Wij doen dit tijdelijk voor jou.

Wij nemen het budgetbeheer tijdelijk over en helpen jou om dit uiteindelijk waar zelf te kunnen doen.

Wij doen dit helemaal voor jou.

NAZORG

Ook als de hulp is afgerond, wil je graag zo af toe een steuntje in de rug voelen.

Infographic KBL