



Divosa Benchmark Armoede & Schulden

Rapportage 2020: module schuldhulpverlening

Inzicht in de prestaties van de schuldhulpverlening Kerkrade

divosa-benchmark.nl



BMC
YACHT GROUP



Inleiding

Hoe lees je dit rapport?

Dit rapport geeft een beeld van de resultaten van de schuldhulpverlening. Het dient als vertrekpunt om de verhalen achter de resultaten te ontdekken. Dit helpt je op weg bij het verbeteren van de (gemeentelijke) schuldhulpverlening. De indicatoren in dit rapport zijn uitsluitend bedoeld om van te leren en niet om een scoringslijst mee op te stellen.

Om een beeld te kunnen schetsen van de resultaten van de schuldhulpverlening en een vergelijking tussen deelnemers mogelijk te maken, is zoveel mogelijk aangesloten bij de definities van de NVVK (zie bijlage 1).

Niet aangeleverde gegevens

Als je gegevens niet in een tabel of grafiek zijn opgenomen, zijn je gegevens (nog) niet (of niet correct) aangeleverd. Je kunt je gegevens alsnog aanleveren via het online benchmarkplatform. Neem hiervoor contact op met je contactpersoon of de helpdesk van de Divosa Benchmark via het online benchmarkplatform.

Ongewogen gegevens

In dit rapport wordt gebruik gemaakt van ongewogen resultaten. Dit betekent dat de resultaten van alle deelnemers even zwaar meewegen bij de gemiddelden en indexcijfers van de vergelijkingsgroepen. Hiervoor is gekozen omdat je zo jouw resultaten makkelijker kunt vergelijken met andere deelnemers.

Online benchmarken

De indicatoren in dit rapport zijn een selectie van de beschikbare indicatoren van de Benchmark Armoede & Schulden. Deze rapportage geeft dus geen compleet beeld van jouw prestaties van schuldhulpverlening. Op het online benchmarkplatform vind je meer indicatoren waarmee je naar eigen inzicht kunt benchmarken.

Benchlearnbijeenkomsten

Tijdens de benchlearnbijeenkomsten gaan deelnemers met elkaar in op de verhalen achter de resultaten. Bijvoorbeeld door in te zoomen op opvallende resultaten, beleidskeuzes en voorbeelden om van te leren. Tijdens deze bijeenkomsten proberen de deelnemers hun resultaten te duiden door met elkaar in gesprek te gaan en zo overeenkomsten en verschillen te verklaren.

1. Uitgaven schuldhulpverlening

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de uitgaven van deelnemers aan de (gemeentelijke) schuldhulpverlening.

1.1. Totale uitgaven schuldhulpverlening

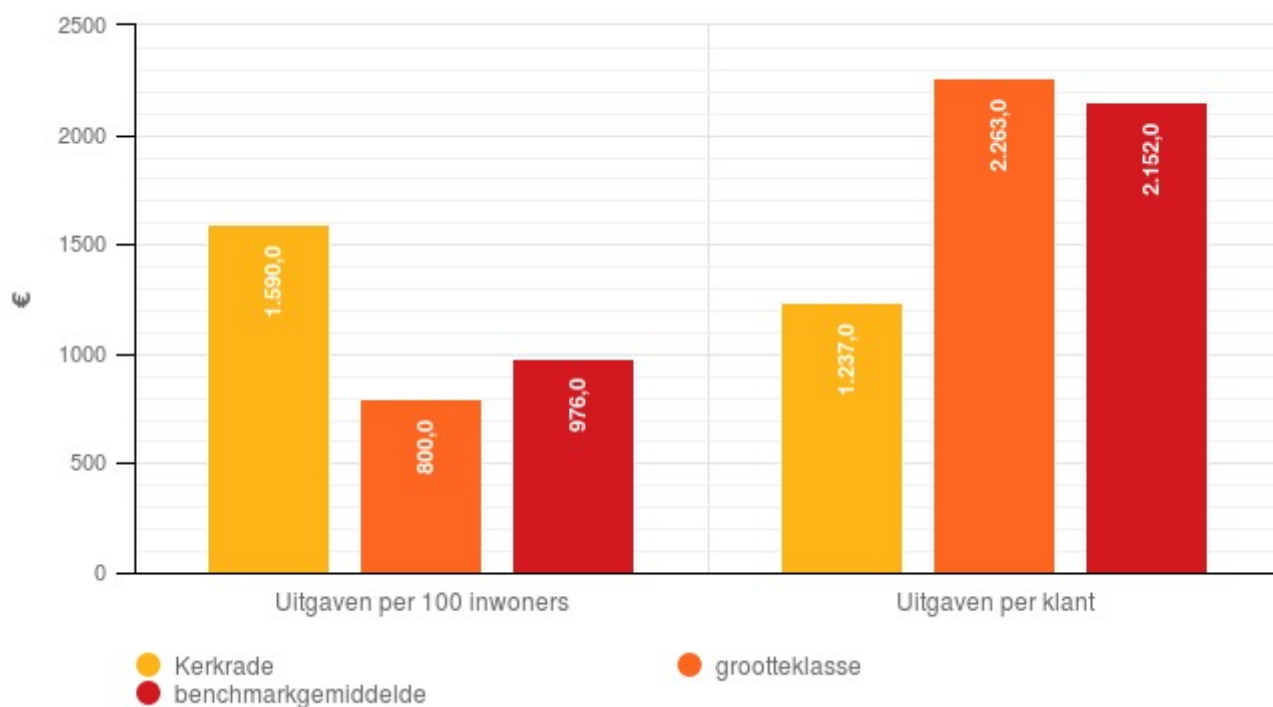
In tabel 1.1 zie je de totale uitgaven voor schuldhulpverlening.

Tabel 1.1. Uitgaven schuldhulpverlening Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Totale uitgaven schuldhulpverlening			1.069.082 €	727.389 €

In grafiek 1.1 zie je hoe de uitgaven van 2020 zich verhouden tot de uitgaven van andere deelnemers. Het gaat hierbij om de totale uitgaven voor schuldhulpverlening inclusief de kosten van de gemeentelijke formatie en/of de kosten van uitbesteding in 2020.

Grafiek 1.1. Uitgaven schuldhulpverlening 2020



2. Klanten en trajecten

2.1. Klanten schuldhulpverlening

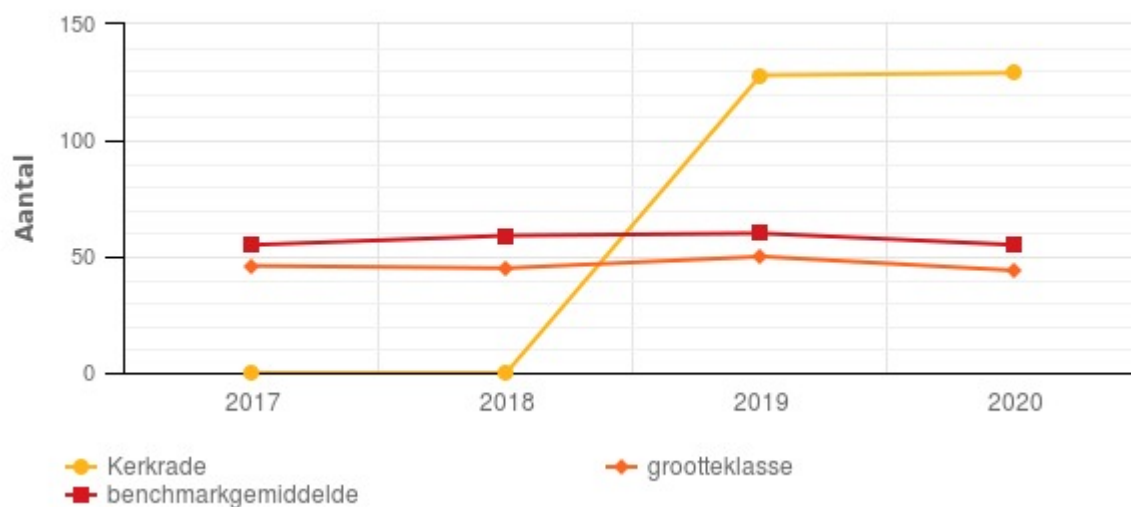
In tabel 2.1 zie je de omvang van het klantenbestand van de schuldhulpverlening.

Tabel 2.1. Klanten schuldhulpverlening Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten schuldhulpverlening	0	0	584	588

In grafiek 2.1 zie je hoe het aantal klanten van je organisatie zich verhoudt tot het aantal klanten van andere deelnemers. Het gaat hier om alle klanten die in 2019 een vorm van hulpverlening hebben ontvangen.

Grafiek 2.1. Klanten schuldhulpverlening per 10.000 inwoners



Tabel 2.2. Inzet van producten schuldhulpverlening t.o.v. het totale aantal klanten

	Kerkrade (588 klanten)	grootteklasse
Stabilisatie	0,0 %	19,5 %
Budgetbeheer	0,0 %	49,7 %
Budgetcoaching	0,0 %	6,6 %
Herfinanciering	0,0 %	0,3 %
Betalingsregeling	0,0 %	0,6 %
DFD	0,0 %	3,2 %
Flankerende hulp	Niet voorhanden	31,2 %
Schuldbemiddeling	0,0 %	47,8 %
Saneringskrediet	0,0 %	21,0 %
WSNP	3 %	6,7 %

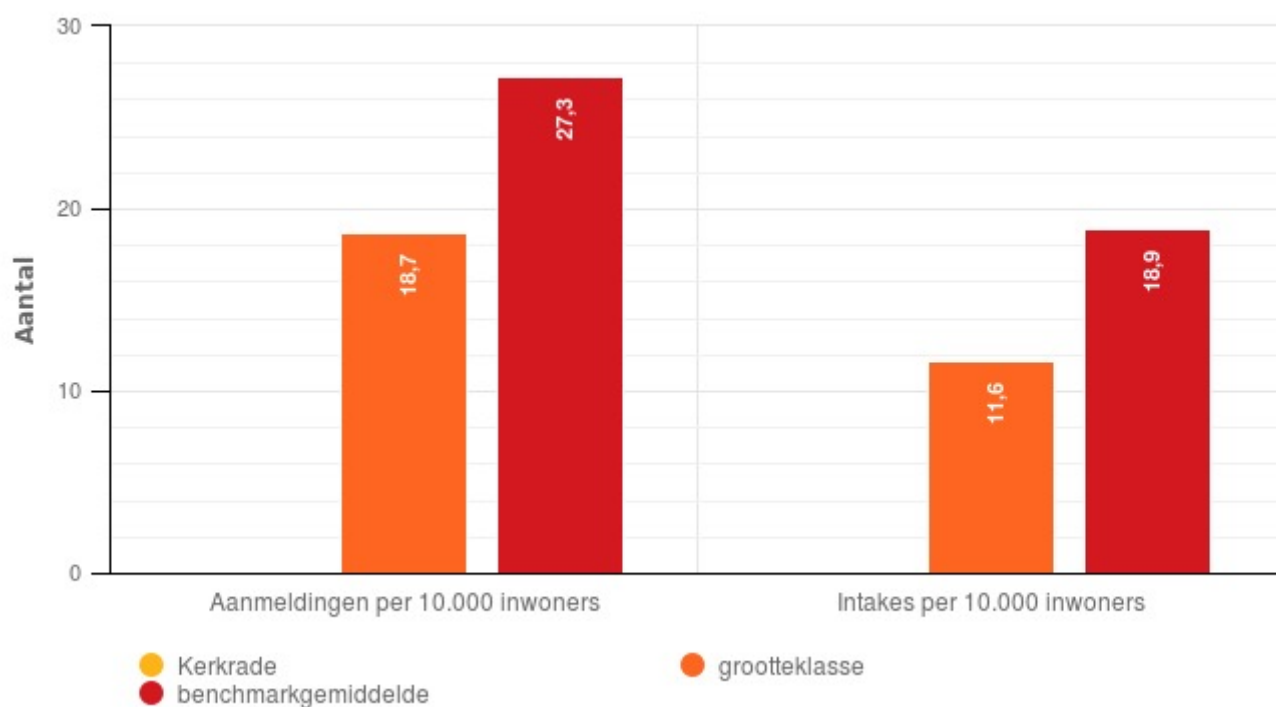
2.2. Aanmeldingen en intakes

De schuldhulpverlening start als een klant zich meldt voor ondersteuning bij het vinden van een oplossing voor zijn of haar schuldenproblematiek. Bij de aanmelding wordt de hulpvraag van de klant en de informatie die noodzakelijk is voor het vervolg van de hulpverlening geregistreerd. Bij de intake wordt de zelfredzaamheid en het probleem van de klant in kaart gebracht om een plan van aanpak te ontwikkelen. In tabel 2.3 zie je het aantal aanmeldingen en intakes voor schuldhulpverlening en in grafiek 2.2 zie je hoe dit aantal zich verhoudt tot het aantal aanmeldingen en klanten van andere deelnemers.

Tabel 2.3. Aanmeldingen en intakes schuldhulpverlening Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal aanmeldingen schuldhulpverlening			328	
Aantal intakes schuldhulpverlening			328	

Grafiek 2.2. Aanmeldingen en intakes schuldhulpverlening 2020



2.3. Aanvragen schuldhulpverlening

Bij een aanvraag doet een klant een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulpverlening. Een aanvraag leidt in principe tot een toekenning of een afwijzing, maar kan ook buiten behandeling worden gesteld als een klant de benodigde gegevens en documenten niet op tijd verstrekt. Ten slotte kan een klant zijn of haar aanvraag ook zelf intrekken. De aanvraag leidt dan niet tot een toekenning of een afwijzing.

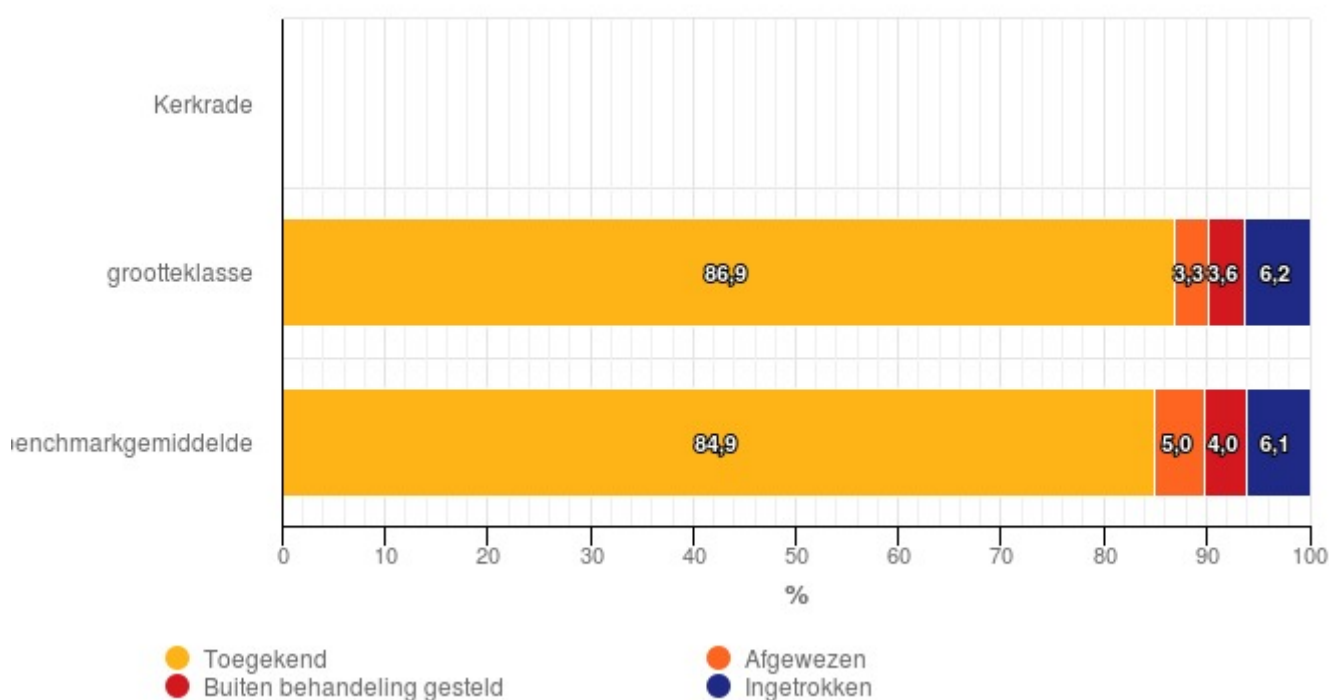
In tabel 2.4 zie je het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening.

Tabel 2.4. Aanvragen schuldhulpverlening Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal aanvragen			Niet voorhanden	281

In grafiek 2.3 zie je het resultaat van de aanvragen en hoe dit resultaat zich verhoudt tot het resultaat van andere deelnemers.

Grafiek 2.3. Resultaat aanvragen schuldhulpverlening 2020



2.4. Crisisinterventies

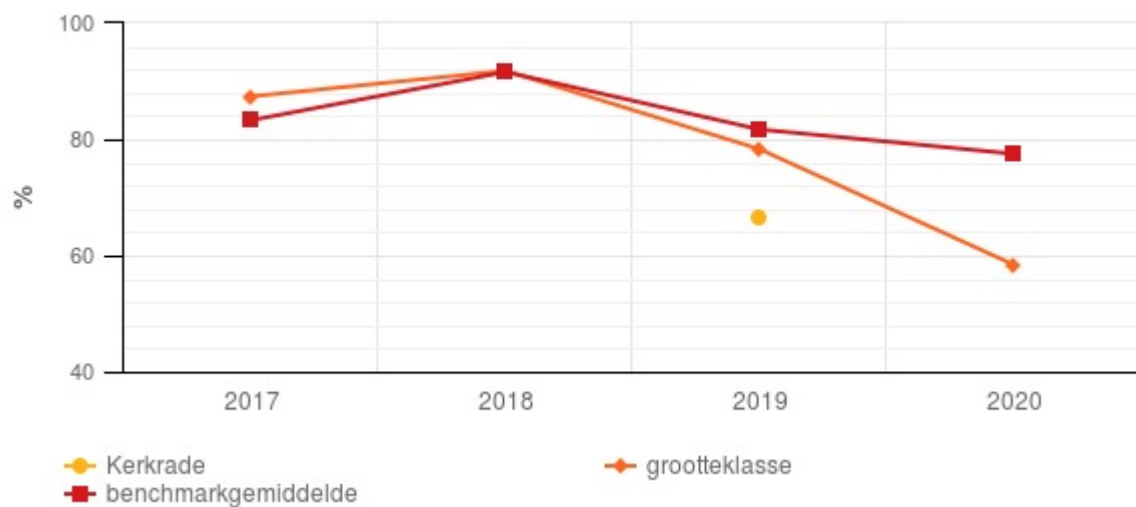
De schuldhulpverlening kan een crisisinterventie inzetten als een klant zich in een crisissituatie meldt. Het doel van een crisisinterventie is het afwenden van de crisissituatie en het creëren van de mogelijkheid om de klant te ondersteunen via de reguliere schuldhulpverlening. In tabel 2.5 zie je het aantal crisissituaties in vergelijking met voorgaande jaren.

Tabel 2.5. Aanvragen crisissituaties Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal crisissituaties per 10.000 inwoners	0,0	0,0	1,3	0,0

In grafiek 2.4 zie je het resultaat van de crisisinterventies en hoe dit resultaat zich verhoudt tot het resultaat van andere deelnemers.

Grafiek 2.4. Percentage succesvol afgewende crisissituaties



2.5. Informatie en advies

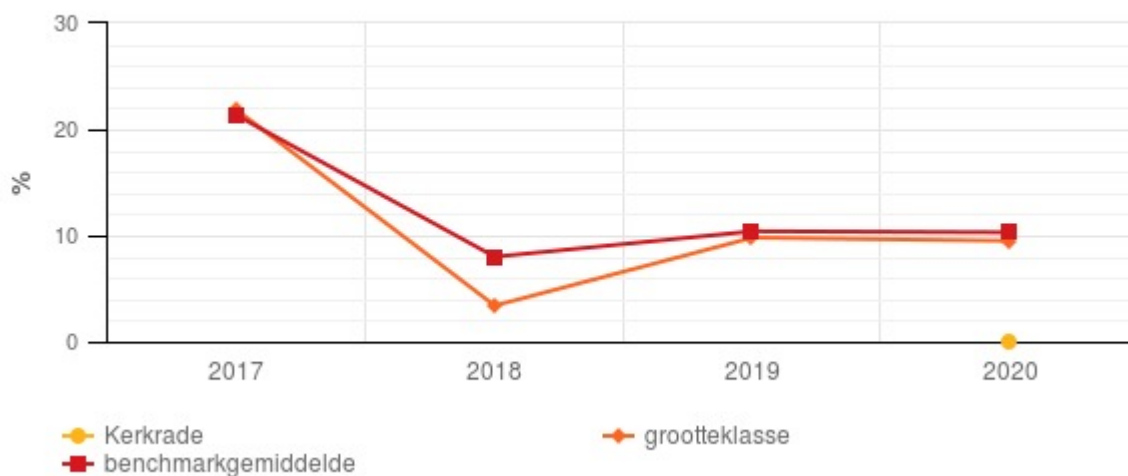
Een deel van de klanten die zich melden bij de schuldhulpverlening, kan met behulp van informatie en advies zelfstandig een duurzaam financieel evenwicht bereiken, al dan niet in combinatie met een andere vorm van hulpverlening. In tabel 2.6 zie je het aantal klanten dat alleen informatie en advies heeft ontvangen.

Tabel 2.6. Aantal klanten informatie en advies Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten informatie en advies			Niet voorhanden	

In grafiek 2.5 zie je het percentage klanten ten opzichte van het totale klantenbestand dat alleen informatie en advies heeft gekregen en hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage klanten van andere deelnemers.

Grafiek 2.5. Percentage klanten die informatie en advies hebben ontvangen ten opzichte van het totale klantenbestand



2.6. Stabilisatie

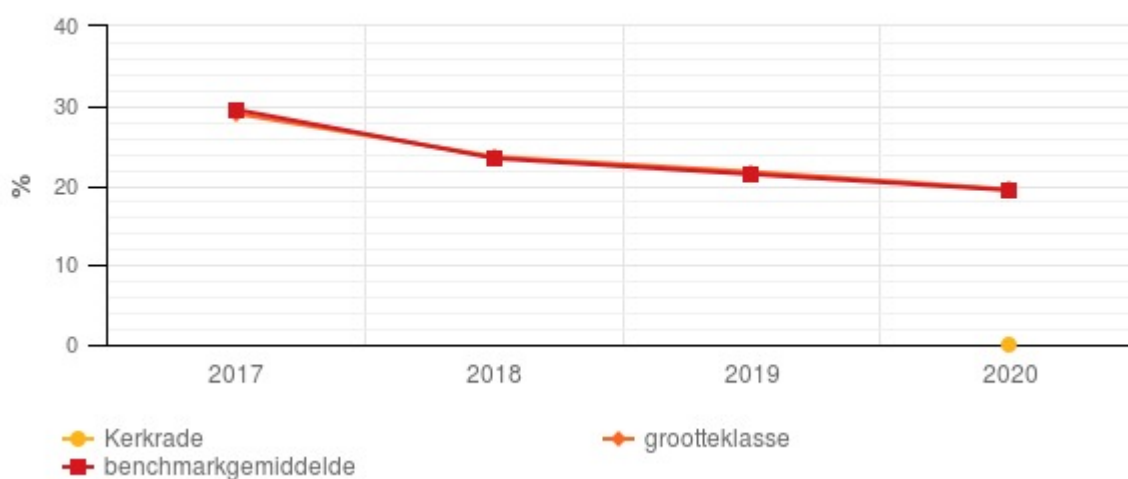
De schuldhulpverlening kan stabilisatie inzetten om een fase van rust te creëren, zodat een klant beter in staat is om te werken aan de aspecten die samenhangen met zijn of haar schuldenproblematiek. Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van de inkomsten en uitgaven van de klant. In tabel 2.7 zie je het aantal klanten dat stabilisatie heeft ontvangen.

Tabel 2.7. Aantal klanten stabilisatie Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten stabilisatie			Niet voorhanden	

In grafiek 2.6 zie je het percentage klanten waarbij stabilisatie is ingezet ten opzichte van het totale klantenbestand en hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage klanten van andere deelnemers.

Grafiek 2.6. Percentage klanten voor wie stabilisatie is ingezet ten opzichte van het to klantenbestand



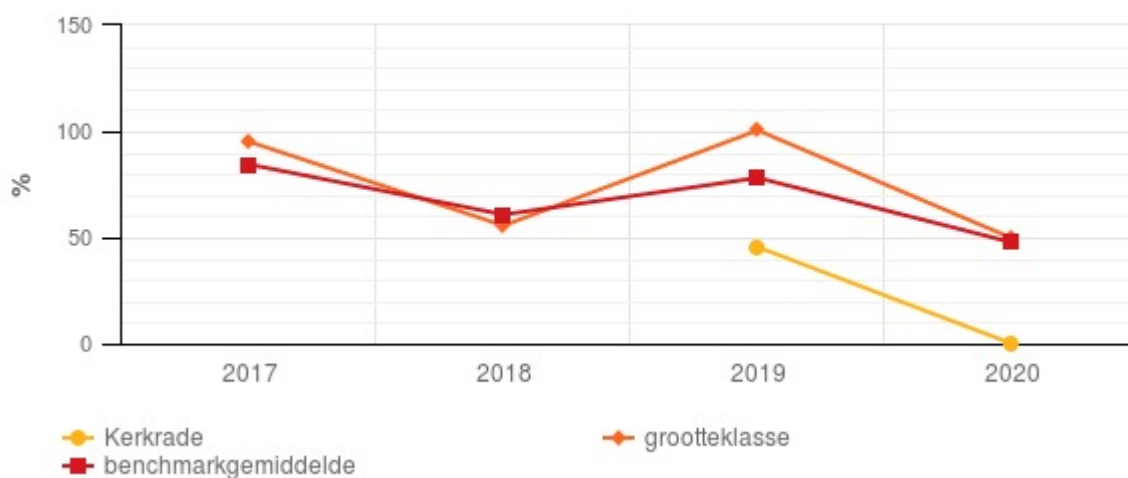
2.7. Budgetbeheer

De schuldhulpverlening kan budgetbeheer inzetten als een klant (tijdelijk) niet in staat is om zijn of haar eigen uitgaven te beheren. Het doel van budgetbeheer is het creëren van orde en rust in de financiële situatie van de klant, totdat de klant zijn of haar uitgaven weer zelf kan beheren. In tabel 2.8 zie je het aantal klanten dat budgetbeheer heeft ontvangen.

Tabel 2.8. Aantal klanten budgetbeheer Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten budgetbeheer	0	0	266	0

Grafiek 2.7. Percentage klanten voor wie budgetbeheer is ingezet ten opzichte van het klantenbestand



2.8. Budgetcoaching

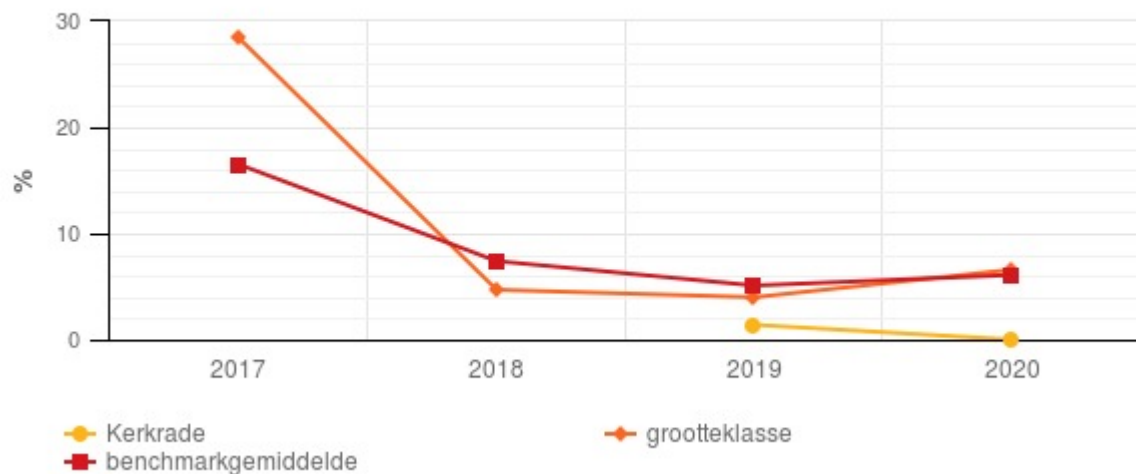
De schuldhulpverlening kan budgetcoaching inzetten als een klant niet in staat is om zelfstandig zijn of haar eigen inkomsten en uitgaven te beheren. Het doel van budgetcoaching is het ondersteunen van de klant zodat hij of zij (in de toekomst) in staat is om zijn of haar eigen financiële huishouden te kunnen voeren. In tabel 2.9 zie je het aantal klanten dat budgetcoaching heeft ontvangen.

Tabel 2.9. Aantal klanten budgetcoaching Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten budgetbeheer	0	0	8	0

In grafiek 2.8 zie je het percentage klanten waarbij budgetcoaching is ingezet ten opzichte van het totale klantenbestand en het percentage klanten waarbij de budgetcoaching succesvol is beëindigd. Ook zie je hoe deze percentages zich verhouden tot de percentages klanten van andere deelnemers.

Grafiek 2.8. Percentage klanten voor wie budgetcoaching is ingezet ten opzichte van het totale klantenbestand



2.9. 100% betaling

Vanuit de schuldhulpverlening wordt in eerste instantie gestreefd naar 100% betaling van de schulden. Er zijn twee soorten regelingen te onderscheiden die dit mogelijk maken:

- betalingsregeling.
- herfinanciering.

In tabel 2.10 zie je het aantal klanten dat een regeling met 100% betaling heeft ontvangen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen betalingsregelingen en herfinancieringen.

Tabel 2.10. Regelingen met 100% betaling Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal betalingsregelingen	0	0	Niet voorhanden	0
Aantal herfinancieringen	0	0	Niet voorhanden	0

2.9.1. Betalingsregelingen

Een betalingsregeling is een overeenkomst tussen de klant en zijn of haar schuldeisers, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering volledig (100%) wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen geslaagde en succesvolle betalingsregelingen:

- Een betalingsregeling is geslaagd als het is gelukt om tot een overeenkomst te komen met de schuldeisers.
- Een betalingsregeling is succesvol als de vordering volledig is afbetaald binnen het vastgesteld aantal termijnen.

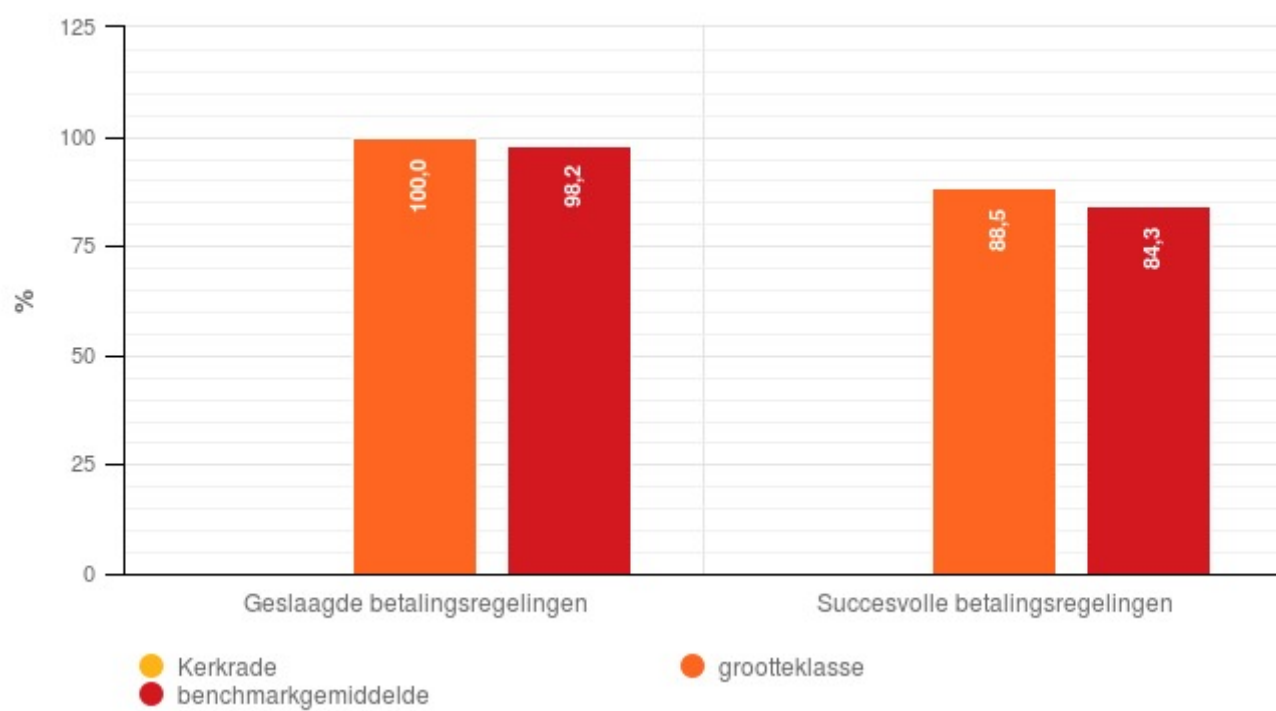
In tabel 2.11 zie je het percentage klanten met een betalingsregeling ten opzichte van het totale klantenbestand en hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage van andere deelnemers.

Tabel 2.11. Klanten met een betalingsregeling 2020

	Kerkrade	grootteklasse	benchmarkgemiddelde
Percentage klanten met een betalingsregeling	0,0 %	0,6 %	1,4 %

In grafiek 2.9 zie je het percentage geslaagde en succesvolle betalingsregelingen en hoe deze percentages zich verhouden tot de percentages van andere deelnemers.

Grafiek 2.9. Geslaagde en succesvolle betalingsregelingen 2020



2.9.2. Herfinancieringen

Een herfinanciering is een financieringsovereenkomst tussen de klant en de kredietverstrekker, waarmee de vastgestelde vordering ineens en volledig (100%) wordt voldaan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen geslaagde en succesvolle herfinancieringen:

- Een herfinanciering is geslaagd als het is gelukt om tot een overeenkomst te komen met de kredietverstrekker.
- Een herfinanciering is succesvol als het krediet volledig is afgelost binnen het vastgesteld aantal termijnen.

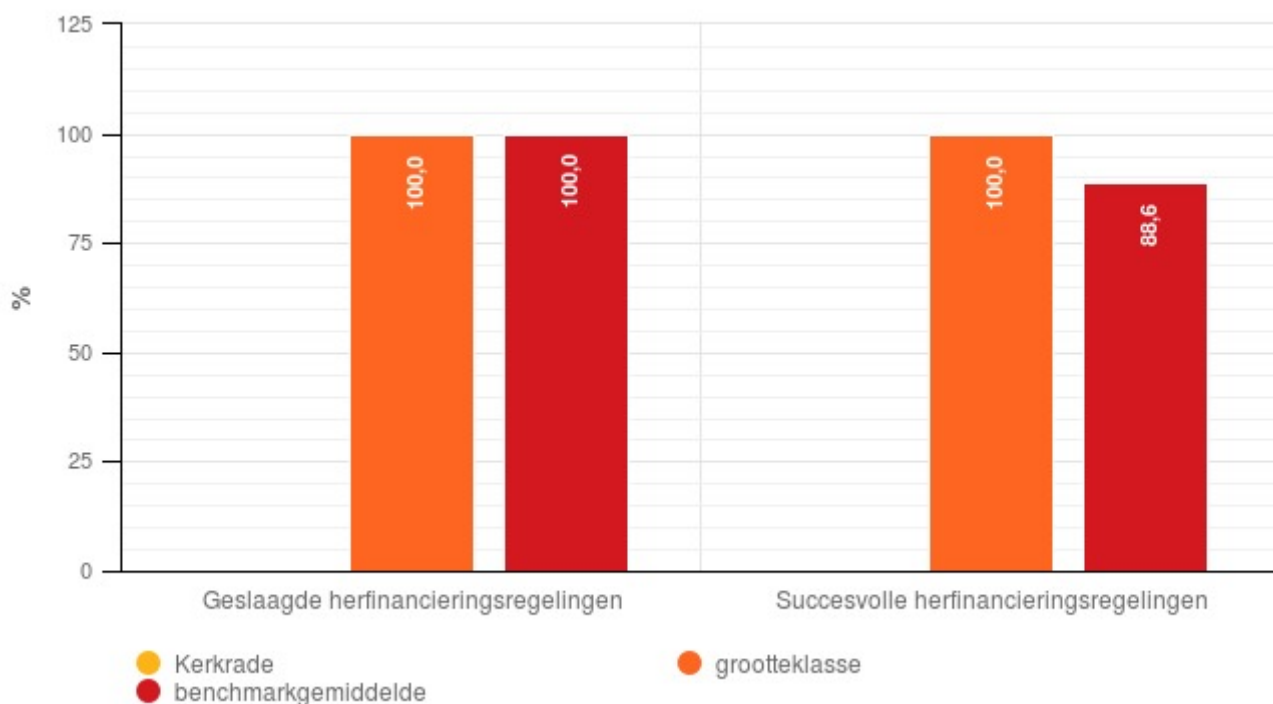
In tabel 2.12 zie je het percentage klanten met een herfinanciering ten opzichte van het totale klantenbestand en hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage van andere deelnemers.

Tabel 2.12. Klanten met een herfinancieringsregeling 2020

	Kerkrade	grootteklasse	benchmarkgemiddelde
Percentage klanten met een herfinancieringsregeling	0,0 %	0,3 %	0,5 %

In grafiek 2.10 zie je het percentage geslaagde en succesvolle herfinancieringen en hoe deze percentages zich verhouden tot de percentages van andere deelnemers.

Grafiek 2.10. Geslaagde en succesvolle herfinancieringsregelingen 2020



2.10. Schuldregelingen

Als een klant problematische schulden heeft die hij of zij niet zelf op kan lossen, kan de schuldhulpverlening ervoor kiezen een schuldregeling op te starten om de schulden duurzaam op te lossen. Om een schuldregeling op te kunnen starten, moet de klant eerst een schuldregelingsovereenkomst afsluiten met de schuldhulpverlening. Als de schuldregelingsovereenkomst is getekend, kan de schuldhulpverlening het traject voortzetten met één van de volgende producten:

- saneringskrediet;
- schuldbemiddeling.

2.10.1. Saneringskredieten

Bij een saneringskrediet wordt de totale schuldenlast ineens afgekocht tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast. Hiervoor moet de klant tot een overeenkomst komen met de schuldeisers. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen geslaagde en succesvolle saneringskredieten:

- Een saneringskrediet is geslaagd als het is gelukt om tot een overeenkomst te komen met de schuldeisers en de schulden zijn afgekocht.
- Een saneringskrediet is succesvol als de klant gedurende drie jaar heeft voldaan aan de maximale inspanningsverplichting.

2.10.2. Schuldbemiddelingen

Bij een schuldbemiddeling wordt de totale schuldenlast gedeeltelijk terugbetaald tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid. Hiervoor moet de klant tot een betalingsovereenkomst komen met de schuldeisers. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen geslaagde en succesvolle schuldbemiddelingsregelingen:

- Een schuldbemiddelingsregeling is geslaagd als het is gelukt om tot een betalingsovereenkomst te komen met de schuldeisers.
- Een schuldbemiddelingsregeling is succesvol als de klant het krediet volledig heeft afgelost binnen drie jaar. [MB|S1]Ik vind het persoonlijk ook succesvol als er iets langer dan drie jaar over gedaan is. Aflospauzes worden ook steeds meer gepromoot.

In tabel 2.13 zie je het aantal klanten dat een schuldregelingstraject heeft ontvangen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen saneringskredieten en schuldbemiddelingen.

Tabel 2.13. Aantal schuldregelingen Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal saneringskredieten	0	0	14	0
Aantal schuldbemiddelingen	0	0	223	0

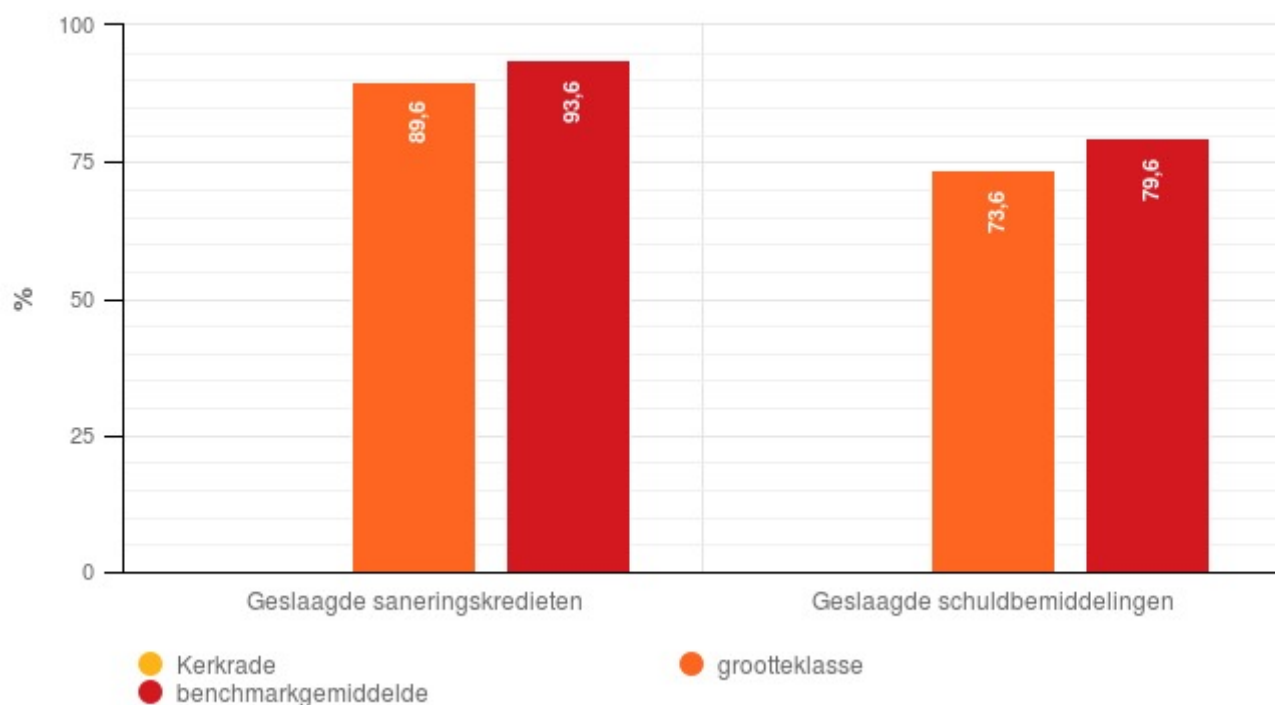
In tabel 2.14 zie je het percentage geslaagde saneringskredieten en schuldbemiddelingen en hoe deze percentages zich verhouden tot het percentage van andere deelnemers.

Tabel 2.14. Percentage klanten met een saneringskrediet en schuldbemiddelingsregeling 2020

	Kerkrade	grootteklasse	benchmarkgemiddelde
Percentage klanten met een saneringskrediet	0,0 %	21,0 %	17,8 %
Percentage klanten met een schuldbemiddelingsregeling	0,0 %	47,8 %	44,2 %

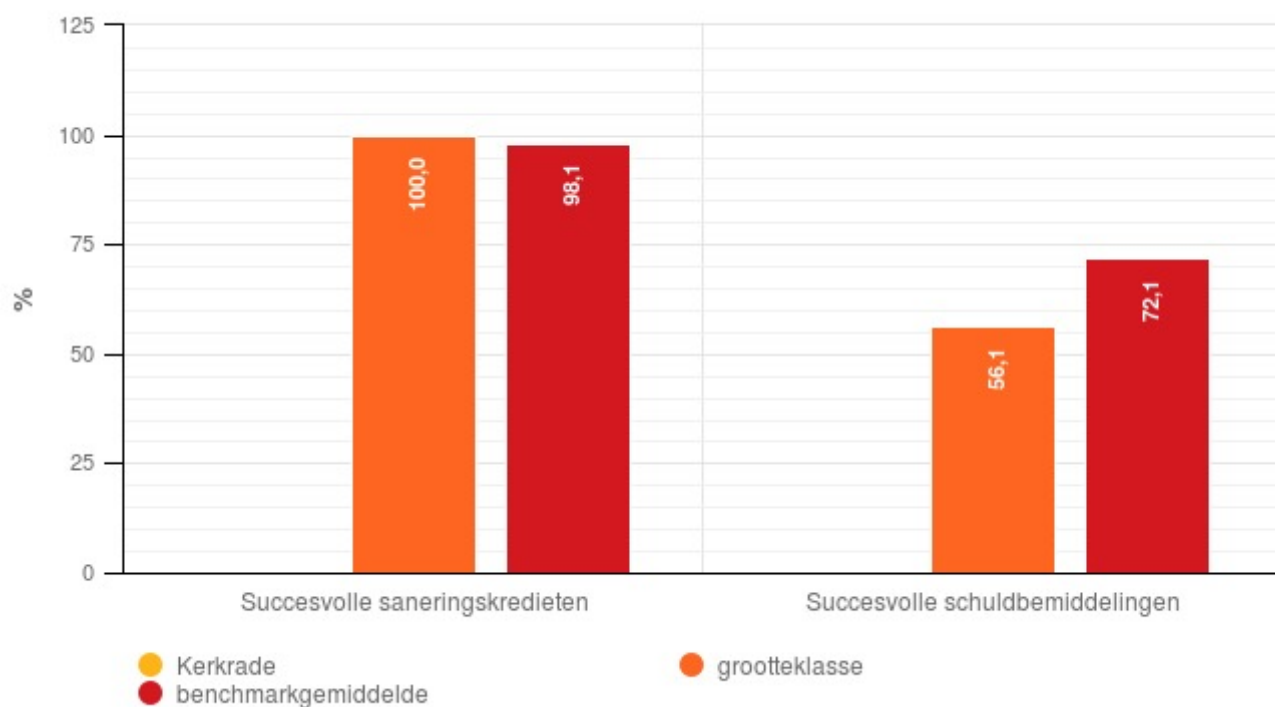
In grafiek 2.11 zie je het percentage geslaagde saneringskredieten en schuldbemiddelingen en hoe deze percentages zich verhouden tot de percentages van andere deelnemers.

Grafiek 2.11. Geslaagde saneringskredieten en schuldbemiddelingen 2020



In grafiek 2.12 zie je het percentage succesvolle saneringskredieten en schuldbemiddelingen en hoe deze percentages zich verhouden tot de percentages van andere deelnemers.

Grafiek 2.12. Succesvolle saneringskredieten en schuldbemiddelingen 2020



2.11. Duurzame Financiële Dienstverlening

De schuldhulpverlening kan Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) inzetten als het door omstandigheden (nog) niet mogelijk is om een adequate en duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek te vinden. Het doel van DFD is het in evenwicht brengen en houden van de inkomsten en uitgaven van de klant. Anders dan het product stabilisatie leidt DFD niet expliciet tot een schuldregeling. Als de schuldenproblematiek na verloop van tijd wel (duurzaam) opgelost kan worden, kan de schuldhulpverlening de klant doorverwijzen naar een andere vorm van hulpverlening.

In tabel 2.15 zie je het aantal klanten dat DFD heeft ontvangen.

Tabel 2.15. Aantal klanten DFD Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten DFD	0	0	4	0

In grafiek 2.13 zie je het percentage klanten waarbij DFD is ingezet ten opzichte van het totale klantenbestand en hoe deze percentages zich verhouden tot de percentages klanten van andere deelnemers.

Grafiek 2.13. Percentage klanten DFD



2.12. Wet schuldsanering natuurlijke personen

Als het de klant met behulp van de schuldhulpverlening niet lukt om een adequate en duurzame oplossing te vinden voor zijn of haar schuldenproblematiek, kan de schuldhulpverlening de klant doorverwijzen naar de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). In tabel 2.16 zie je het aantal klanten dat is doorverwezen naar Wsnp.

Tabel 2.16. Aantal klanten Wsnp Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten Wsnp			14	16

In grafiek 2.14 zie je het percentage klanten dat is doorverwezen naar de Wsnp ten opzichte van de niet geslaagde schuldbemiddelingen en saneringskredieten en hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage doorverwijzingen van andere deelnemers.

Grafiek 2.14. Percentage klanten Wsnp



3. Wacht- en doorlooptijden

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de efficiëntie van jouw organisatie aan de hand van de wacht- en doorlooptijden. In dit hoofdstuk worden de volgende drie fases onderscheiden:

Aanmelding voor schuldhulpverlening	Wachttijd (Duur: binnen 4 weken)	Intake voor schuldhulpverlening
Aanmelding voor schuldhulpverlening	Beslistermijn (Duur: binnen 8 weken)	Toelating tot schuldhulpverlening
Start stabilisatie	Stabilisatie (Duur: 4 maanden)	Einde stabilisatie

3.1. Wachttijd en beslistermijn

Als een klant zich bij de schuldhulpverlening aanmeldt, moet binnen vier weken een eerste gesprek plaatsvinden waar de hulpvraag van de klant wordt vastgesteld. Dit is bepaald in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Vgs) en wordt ook wel de wachttijd genoemd. Als een klant een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulpverlening doet, moet binnen acht weken een besluit over toelating genomen worden. Dit is bepaald in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en wordt ook wel de beslistermijn genoemd.

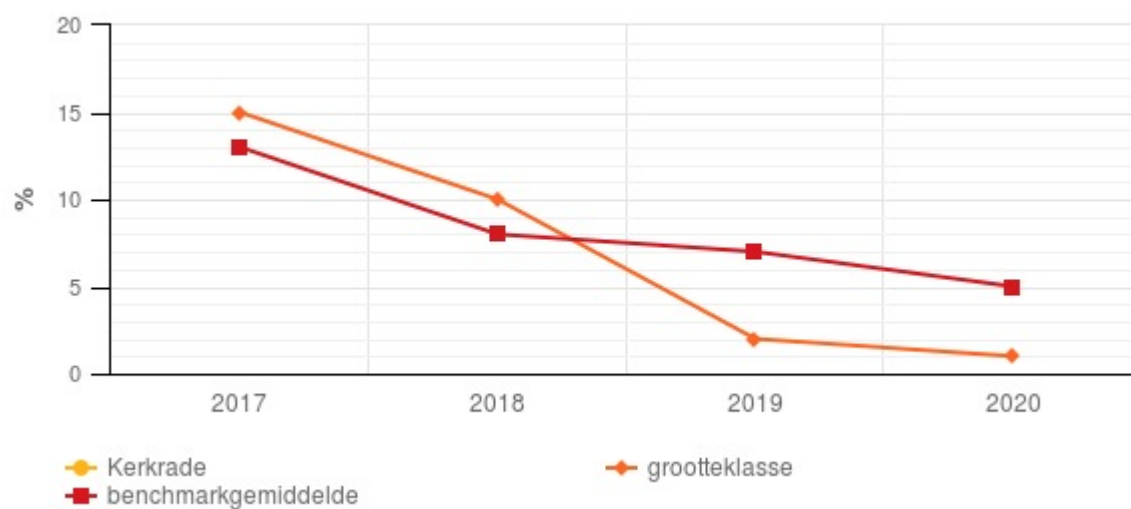
In tabel 3.1 zie je de gemiddelde wachttijd en beslistermijn van jouw organisatie.

Tabel 3.1. Gemiddelde wachttijd en beslistermijn in weken

	2017	2018	2019	2020
Gemiddelde wachttijd			Niet voorhanden	Niet voorhanden
Gemiddelde beslistermijn			Niet voorhanden	Niet voorhanden

In grafiek 3.1 en 3.2 zie je het percentage klanten waarbij de wachttijd en de beslistermijn langer duurde dan wettelijk is bepaald en ziet hoe deze percentages zich verhouden tot de percentages van andere deelnemers.

Grafiek 3.1. Wettelijke overschrijding wachttijd



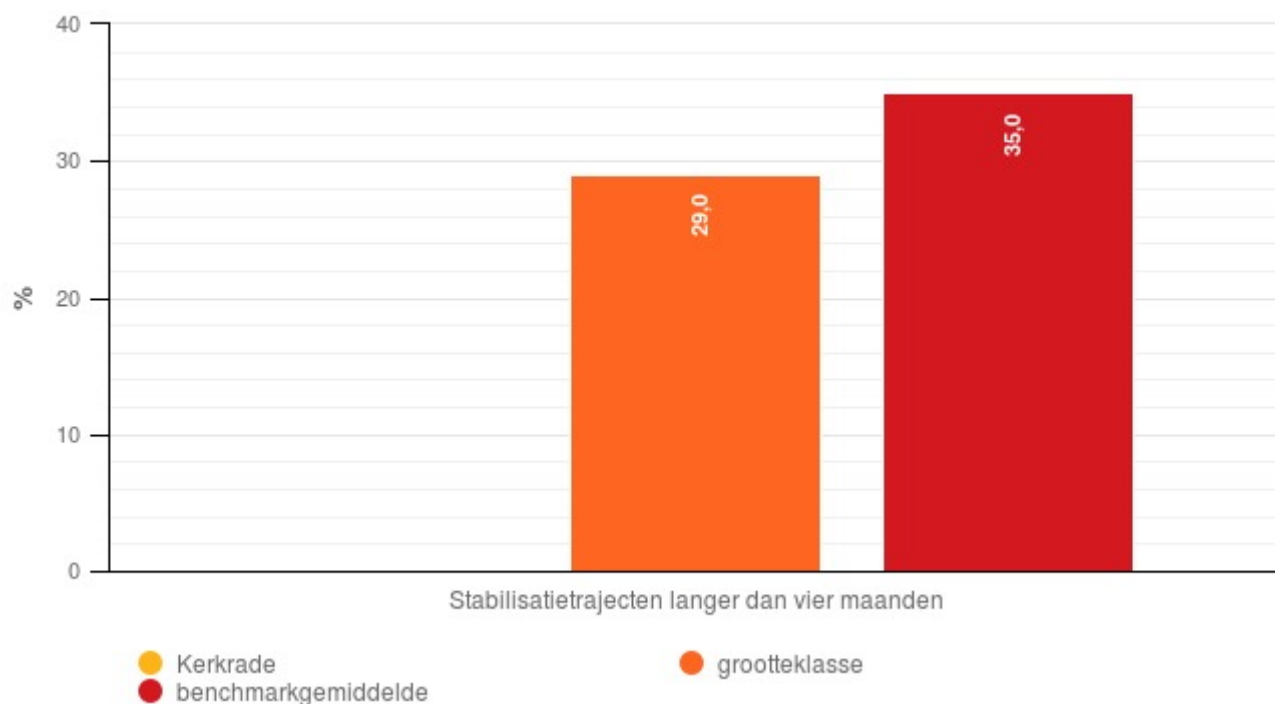
Grafiek 3.2. Wettelijke overschrijding beslistermijn



3.2. Start stabilisatie

De schuldhulpverlening kan stabilisatie inzetten om een fase van rust te creëren, zodat een klant beter in staat is om te werken aan de aspecten die samenhangen met zijn of haar schuldenproblematiek. Stabilisatie duurt in principe vier maanden, maar kan eenmalig verlengd worden met vier maanden. In grafiek 3.3 zie je het percentage klanten waarbij het stabilisatietraject langer duurde dan vier maanden en zie je hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage van andere deelnemers.

Grafiek 3.3. Duur stabilisatie 2020



4. Nazorg

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de nazorg na afloop van de schuldhulpverlening en het aantal terugkerende klanten.

4.1. Nazorg bij klanten

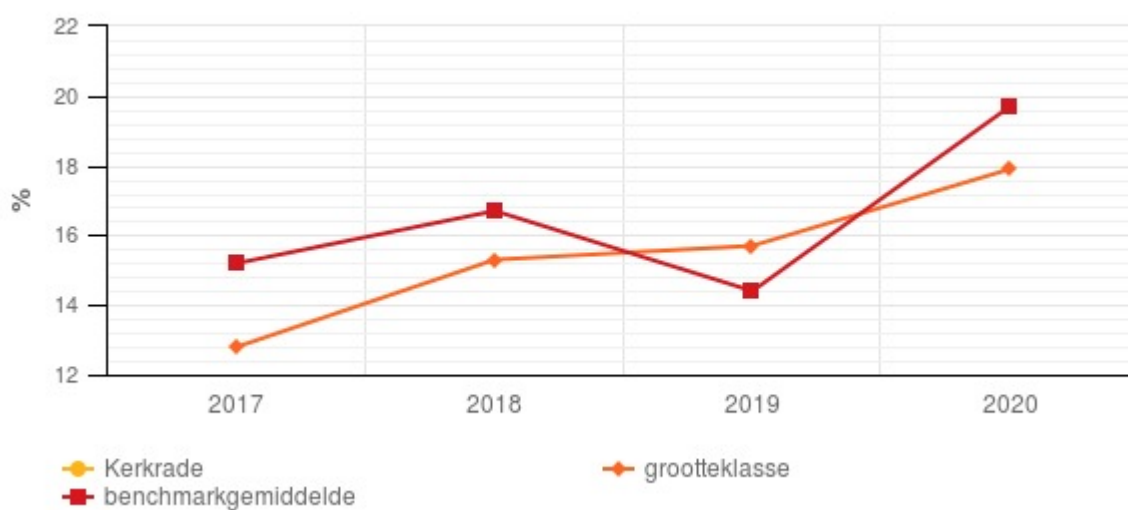
De schuldhulpverlening kan nazorg inzetten om te voorkomen dat klanten na afloop van de schuldhulpverlening opnieuw met (problematische) schulden te maken krijgen. Het doel van nazorg is het voorkomen van recidive. In tabel 4.1 zie je het aantal klanten dat nazorg ontvangen heeft.

Tabel 4.1. Aantal klanten nazorg Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten nazorg			Niet voorhanden	Niet voorhanden

In grafiek 4.1 zie je het percentage klanten waarbij nazorg is ingezet ten opzichte van het totale klantenbestand en hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage klanten van andere deelnemers.

Grafiek 4.1. Percentage klanten met nazorg



4.2. Recidive

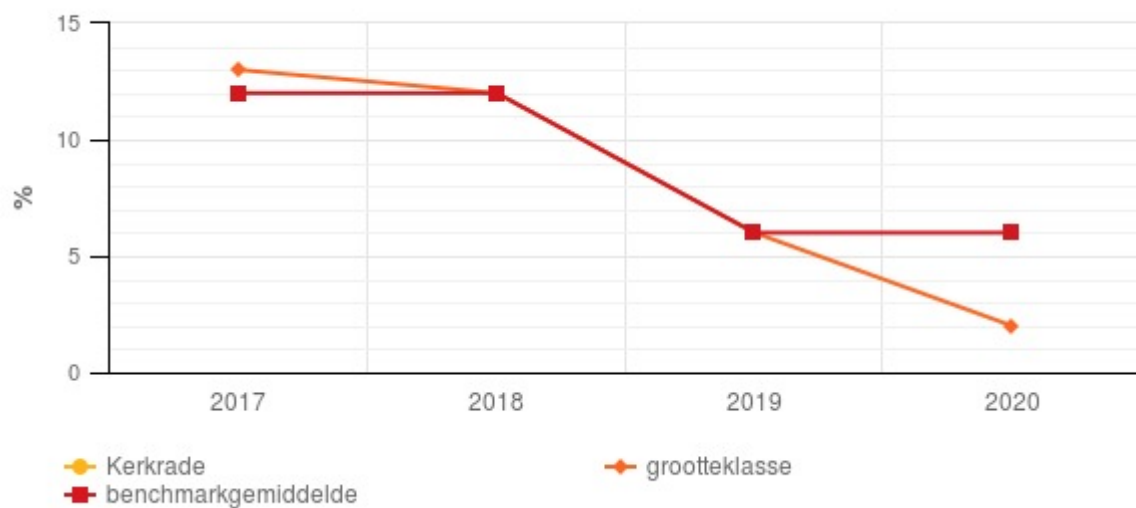
Als een klant een formele aanvraag tot toelating in de schuldhelpverlening doet én in de periode van vijf jaar voorafgaand aan deze aanvraag een schuldhelpverleningstraject heeft doorlopen, is er sprake van recidive. In tabel 4.2 zie je het aantal terugkerende klanten.

Tabel 4.2. Aantal recidive Kerkrade

	2017	2018	2019	2020
Aantal klanten recidive			Niet voorhanden	Niet voorhanden

In grafiek 4.2 zie je het percentage terugkerende klanten en hoe dit percentage zich verhoudt tot het percentage terugkerende klanten van andere deelnemers.

Grafiek 4.2. Percentage terugkerende klanten binnen 5 jaar

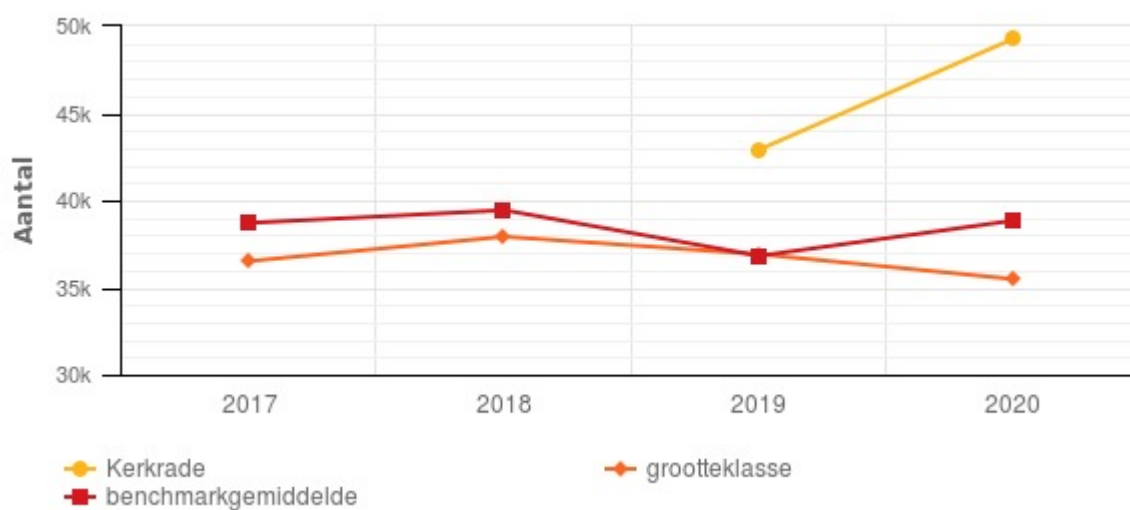


5. Schuld en schuldeisers

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de schuldenproblematiek van klanten aan de hand van de hoogte van de schuld en het aantal schuldeisers. Hoe hoger de schuld en hoe meer schuldeisers er zijn, hoe lastiger het doorgaans is om een adequate en duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek te vinden.

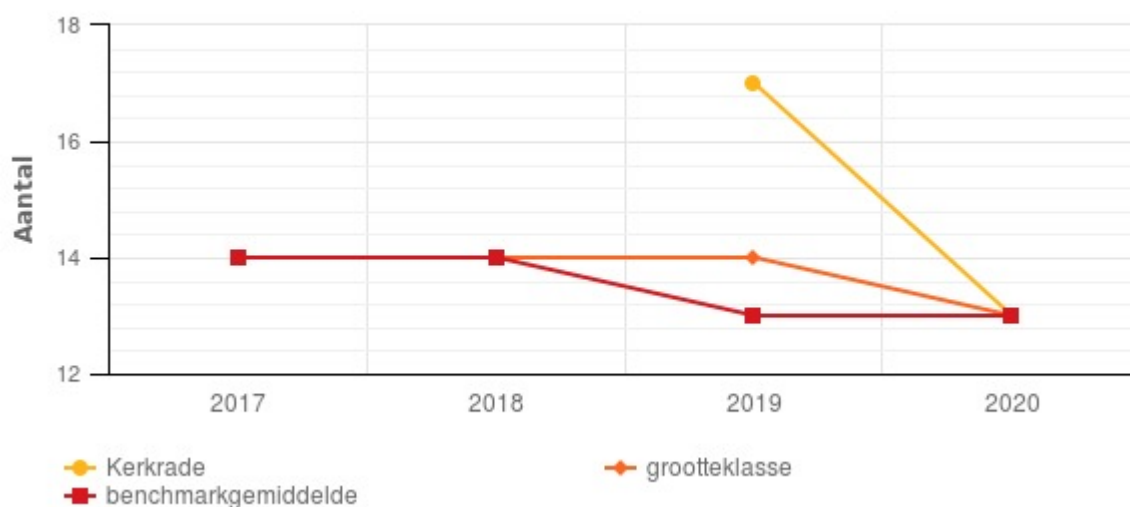
In grafiek 5.1 zie je de gemiddelde schuld van uw klanten en hoe dit bedrag zich verhoudt tot de gemiddelde schuld van de klanten van andere deelnemers.

Grafiek 5.1. Gemiddelde schuld



In grafiek 5.2 zie je het gemiddelde aantal schuldeisers van uw klanten en hoe dit aantal zich verhoudt tot het gemiddelde aantal schuldeisers van de klanten van andere deelnemers.

Grafiek 5.2. Gemiddelde aantal schuldeisers



Bijlage 1. Definities schuldhulpverlening

In deze bijlage worden de definities beschreven zoals deze worden gehanteerd in de Benchmark Armoede & Schulden. Hierbij is zoveel als mogelijk aangesloten bij de definities van de NVVK.

Schuldhulpverlening: het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.

Aanmelding: de registratie van de hulpvraag van de klant. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor de intake/crisisinterventie.

Intake: het toetsen van de zelfredzaamheid van de klant en het vaststellen van het probleem van de klant om een plan van aanpak te ontwikkelen.

Crisisinterventie: het afwenden van een crisis en daarmee de mogelijkheid creëren om de klant te helpen via de reguliere schuldhulpverlening.

Informatie en advies: het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van de producten: Stabilisatie, Betalingsregeling, Herfinanciering, Schuldregeling, Budgetbeheer, Budgetcoaching of Duurzame Financiële Dienstverlening.

Stabilisatie: het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar. Hierbij is het van belang dat inkomsten worden gemaximaliseerd, de uitgaven tot het minimum worden beperkt, er geen crisis is en de beslagvrije voet wordt gegarandeerd. Als dit is bereikt kan een Betalingsregeling, Herfinanciering of een Schuldregeling worden opgezet. Het stabilisatietraject leidt altijd tot één van de vier vormen om de schulden te regelen en kent een maximale tijdsduur van vier maanden.

Budgetbeheer: het garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. Dit heeft minimaal betrekking op huur/hypothek, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen.

Budgetcoaching: een bijdrage leveren zodat de klant zelfstandig in staat is om zijn financiële huishouden te kunnen voeren.

Beschermingsbewind: het behouden van of komen tot een financieel stabiele situatie van een rechthebbende waarbij de goederen onder bewind zijn gesteld. De bewindvoerder beschermt de financiële belangen van de rechthebbende, beheert de goederen en het inkomen en streeft ernaar het ontstaan van (nieuwe) schulden of achterstanden te voorkomen en – waar nodig en mogelijk – een schuld op te lossen.

Flankerende hulp: met de inzet van flankerende hulp wordt de klant zodanig ondersteunt dat het mogelijk is om te komen tot een duurzame oplossing of beheersing van de financiële problemen.

Betalingsregeling: het volledig (100%) betalen van de vordering in een aantal termijnen.

Herfinanciering: een financieringsovereenkomst waarmee de vastgestelde vordering(en) ineens en volledig (100%) wordt(en) voldaan.

Schuldregeling: het bewerkstelligen van een minnelijke regeling van de totale schuldenlast. Een schuldregeling kan een Saneringskrediet of een Schuldbemiddeling zijn.

Saneringskrediet: het ineens afkopen van de totale schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast.

Schuldbemiddeling: een gedeeltelijk terugbetalen van de totale schuldenlast naar draagkracht tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid.

Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD): het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem door in of bij die persoon gelegen omstandigheden nog niet duurzaam opgelost kan worden. DFD is er op gericht om de maatschappelijke positie van de schuldenaar niet te laten verslechteren. De schuldhulpverlener draagt hieraan bij door voor een financiële basis te zorgen. De schuldhulpverlener kan daarbij onderdeel uitmaken van een hulpverleningsketen.

Nazorg: het voorkomen van recidive in de zin van het voorkomen dat personen opnieuw met problematische schulden te maken krijgen.