

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**Zitting van 7 mei 2019
Dienstverlening - Beleid Leefwereld

**12 2019_B&W_00211 Nota van antwoord - Vroegsignalering
schuldenproblematiek.****Samenstelling:**

Aanwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder;
de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl; mevrouw J. Groot de, Secretaris

Nota van antwoord

Vraag en antwoord

De fractie van de D66 heeft op basis van een tweetal artikelen in de Volkskrant van 29 april 2019 die beschrijven hoe belangrijk de rol van de gemeente is bij het vroegtijdig ontdekken en voorkomen van het doen oplopen van de schuldenproblematiek een vijftal vragen gesteld.

*Beantwoording van de vragen van de D66 fractie:***1. Hanteert onze gemeente de aanpak zoals omschreven in het voorpagina artikel?**

De gemeente is op dit moment bezig om een dergelijke aanpak in te voeren. Samen met Sociaal werk De Kop ontwikkelen we een preventieaanpak m.b.t. vroegsignalering van schulden. Dit om te voorkomen dat mensen in de schulden raken en te maken krijgen met hoge incassokosten. Onderdeel daarvan is dat we momenteel bezig zijn om een aanpak huurachterstanden Steenwijkerland te implementeren. De opzet van de aanpak is dat als een burger een betalingsachterstand heeft van één maand huur er dan sociaal werkers worden ingeschakeld. Deze gaan in gesprek met de burger om te kijken of ze iets kunnen doen om die betaling weer op de rit te krijgen. Mocht er sprake zijn van éénvoudige schuldenproblematiek, dan wordt dit opgepakt door Sociaal werk De Kop. Indien er sprake is van een meervoudige schuldenproblematiek, dan wordt dit opgepakt door de schuldhulpverleners van de IGSD. De stand van zaken op dit moment is dat er een concept convenant met de woningbouworganisaties ligt. Deze wordt nu getoetst of deze "AVG proof" is. Zodra dit convenant is ondertekend zullen burgers met een huurachterstand conform de beschreven werkwijze worden benaderd.

Tevens krijgt de IGSD via de zorgverzekeraar Zilveren Kruis een lijst met verzekerden die een betalingsachterstand van twee maanden op de zorgpremie hebben. Indien de aanpak huurachterstanden volledig is geïmplementeerd en naar behoren loopt, is de volgende stap om burgers met een betalingsachterstand van twee maanden op de zorgpremie op een vergelijkbare wijze te benaderen.

2. Zo nee, waarom niet?

Niet van toepassing. Zie antwoord op vraag 1.

3. En zo ja, wat zijn de resultaten? En wat zou nog verbeterd kunnen worden?

Zie het antwoord op vraag 1. De werkwijze is momenteel in de implementatiefase.

4. Is onze gemeente aanwezig bij rechtbankzittingen over zorgverzekeringspremies om vroegtijdig hulp aan te bieden, zoals omschreven in het artikel?

Nee. De werkwijze van de rechtbank Midden Nederland (waar Utrecht onder valt) betreft een proef. De rechtbank experimenteert sinds enkele maanden met speciale zittingen voor mensen die een betalingsachterstand bij hun zorgverzekeraar hebben. Hierbij zijn, naast de schuldenaar, ook de schuldhulpverlening van de gemeente en incassopartijen aanwezig. 's Middags zijn tevens de deurwaarders aanwezig om te kijken of een betalingsregeling mogelijk is.

Hoewel het nog te vroeg is voor een uitgebreide analyse, lijkt de aanpak te werken. Er kan op de zitting direct mondeling vonnis gewezen worden, zodat partijen meteen weten waar ze aan toe zijn. Mensen kunnen direct een betalingsregeling treffen – wat mede voordelig is voor de schuldeiser – en weten de weg naar schuldhulpverlening sneller te vinden. Of de proef navolging krijgt in de rest van het land is nog niet bekend. De rechtbank is de instantie die bepaald of zij de beschreven werkwijze hanteert. De gemeente Steenwijkerland valt onder het werkgebied van de rechtbank Zwolle. Tot op heden werkt de rechtbank Zwolle niet met speciale zittingen voor mensen met een betalingsachterstand.

Indien de vroegsignaleringsaanpak van de woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar en Sociaal werk de Kop is geïmplementeerd dan zal het aantal burgers met een betalingsachterstanden overigens ook drastisch verminderen. De schulden worden immers in een vroeg stadium al gesignaleerd en geregeld.

5. Werkt onze gemeente nauw samen met deurwaarders, zoals omschreven in het artikel?

Op dit moment nog niet maar de gemeente wil wel de samenwerking verbeteren.

In Utrecht zijn tijdens de zittingsdagen van de rechtbank Midden Nederland de deurwaarders alsmede de schuldhulpverleners van de gemeente tegelijkertijd aanwezig om te kijken of een betalingsregeling mogelijk is. Op deze zittingsdagen zijn de gemeente Utrecht en de deurwaarders met elkaar in gesprek geraakt. Ze bespreken binnenkort hoe ze door samenwerking zo veel mogelijk dagvaardingën kunnen voorkomen. Omdat de rechtbank Zwolle geen aparte zittingsdagen heeft waar zowel de schuldhulpverlening van de gemeente als de incassopartijen aanwezig zijn, hebben wij helaas geen dergelijk contactmoment met deurwaarders.

Van een nauwe samenwerking, in die zin dat een deurwaarder melding maakt van problematische schulden bij de schuldhulpverleners van de IGSD, is daarom nog geen sprake. Als er al contact is met een deurwaarder (kan een deurwaarder uit het hele land zijn) vindt dit plaats op initiatief van de schuldhulpverleners van de IGSD nadat een burger zich meldt met een brief van een deurwaarder betreffende de incasso van een schuld.

In maart 2019 is er op het gemeentehuis wel een constructief gesprek geweest met deurwaarder Busscher uit Steenwijkerland. Daar hebben we de eerste stappen gezet om de samenwerking met incassobureau te verbeteren. Een vervolgesprek vindt medio dit jaar plaats. Dit is een goed moment voor de gemeente om hierover nadere afspraken te maken.

Landelijk is recentelijk de Schuldeiserscoalitie opgericht. De Schuldeiserscoalitie bestaat uit een twintigtal bedrijven en instellingen die zich inzetten om klanten die slecht of niet kunnen betalen, proactief te helpen. Het doel van de Schuldeiserscoalitie is om probleemschulden bij klanten helpen te voorkomen en om betalingsachterstanden van klanten te helpen oplossen. Deze coalitie heeft een

'Ethisch manifest' opgesteld, waarin is vastgelegd hoe schuldeisers op een juiste manier met schuldenaren omgaan. Grote organisaties zoals Achmea, Aegon, Bol.com, CZ, Essent, KPN, Menzis, Nationale-Nederlanden, Nuon en Vodafone/Ziggo verplichten hun incassobureau's om conform het 'Ethisch manifest' te werken. In het kader van maatschappelijk verantwoord incasseren onderzoekt de gemeente Steenwijkerland of zij zich, in navolging van andere gemeenten, zal aansluiten bij de Schuldeiserscoalitie.

Vervolg

Vroegsignalering maakt onderdeel uit van schuldpreventie. In de nota Herijking armoede- en minimabeleid gemeente Steenwijkerland 2019 - 2022 is besloten meer aandacht te geven aan het voorkomen van schulden. De VVD heeft in haar motie "Voorkomen is beter dan genezen" van 30 oktober 2018 expliciet het verzoek neergelegd om prioriteit te geven aan de uitvoering van de preventiemaatregelen zoals beschreven in de nota herijking armoede- en minimabeleid. Op dit moment is preventie derhalve een speerpunt in het gemeentelijke armoedebeleid en werkt de gemeente Steenwijkerland samen met haar ketenpartners aan een integrale preventieaanpak. Voor de perspectiefnota 2020 - 2023 zal conform de motie een update volgen over de voortgang van de preventie aanpak. In het najaar van 2019 volgt er een uitgewerkt schuldhulppreventieplan.

Bijlagen

1. Schriftelijke vragen D66 schuldenproblematiek.pdf



Datum: 29 april 2019

Betreft: Schriftelijke vragen over
conform artikel 39 reglement van orde

Geacht college,

Bijgaande artikelen in de Volkskrant van 29 april 2019 beschrijven hoe belangrijk de rol van de gemeente is bij het vroegtijdig ontdekken en voorkomen van het doen oplopen van de schuldenproblematiek **(bijlage 1 + 2)**.

De artikelen roepen bij D66 de volgende vragen op:

1. Hanteert onze gemeente de aanpak zoals omschreven in het voorpagina artikel?
2. Zo nee, waarom niet?
3. En zo ja, wat zijn de resultaten? En wat zou nog verbeterd kunnen worden?
4. Is onze gemeente aanwezig bij rechtbankzittingen over zorgverzekeringspremies om vroegtijdig hulp aan te bieden, zoals omschreven in het artikel?
5. Werkt onze gemeente nauw samen met deurwaarders, zoals omschreven in het artikel?

Met vriendelijke groeten,

Emmy Elgersma
Fractie D66

Gemeenten bieden actief hulp bij schuld

Charlotte Huisman
Utrecht

Met behulp van informatie over betalingsachterstanden van onder meer zorgverzekeraars en woningcorporaties zoeken steeds meer gemeenten actief naar inwoners met schulden. De grote steden en een deel van de overige gemeenten bieden bij betalingsachterstanden van nog geen twee maanden al hulp aan.

De gemeenten willen zo voorkomen dat de boetes wegens niet betaalde rekeningen zich opstapelen en mensen niet meer uit de problemen komen. Ruim anderhalf miljoen Nederlandse huishoudens hebben betalingsachterstanden en het overgrote deel zoekt niet zelf hulp.

Deze bemoeienis van de gemeente wordt gewaardeerd, merken ze bijvoorbeeld in Utrecht. 'Het komt voor dat mensen de deur dichtgooien als we aanbellen', zegt schuldenbeleidsadviseur Jan Donker. 'Maar meer dan de helft reageert op het briefje dat we in de bus gooien, waarin staat dat ze ons kunnen bellen voor hulp.'

De gemeenten lopen hiermee vooruit op een wetsvoorstel dat staatssecretaris Tamara van Ark (VVD) van Sociale Zaken voorbereidt. Zij vindt dat gemeenten automatisch op de hoogte gebracht moeten worden van betalingsachterstanden, door bijvoorbeeld zorgverzekeraars en woningcorporaties. Nu brengen gemeenten die schuldenaren vroeg willen opsporen deze informatie zelf in kaart, volgens hen met inachtneming van de privacyregels.

'Die wet is een erkenning van de weg die sommige gemeenten al zijn ingeslagen', zegt de Haagse wethouder Bert van Alphen. Hij waarschuwt dat deze aanpak belangrijk, maar niet zaligmakend is. 'Het krijgen van de signalen is het probleem niet. Maar mensen raken de weg kwijt in het systeem van toeslagen. En de vaste lasten maken een steeds groter deel uit van het budget van mensen met een laag inkomen.'

De rekening van de zorgverzekering blijkt vaak de eerste die mensen in geldnood niet meer betalen. Met een achterstand van zes maanden komen schulde-



De kosten van schulden lopen zo snel op dat mensen in problemen raken waar ze nauwelijks uitkomen

Nadja Jungmann
lector schulden en incasso

naars voor hun zorgverzekering terecht bij het administratiekantoor CAK. Het ministerie van Volksgezondheid heeft dat kantoor in juli 2017 toestemming gegeven de gegevens van deze schuldenaren te delen met de gemeenten, voor vroege schuldhulp. Ruim 60 procent van de gemeenten vraagt deze gegevens op of wendt zich tot de zorgverzekeraars zelf.

Je kunt er niet vroeg genoeg bij zijn, vindt lector schulden en incasso Nadja Jungmann van de Hogeschool Utrecht. 'In het huidige systeem lopen de kosten van schulden zo snel op dat mensen te snel in problemen raken waar ze nauwelijks meer uitkomen.' Jungmann maakt zich wel zorgen over de ongelijkheid die ontstaat onder schuldenaren, tussen de inwoners van gemeenten die veel moeite doen voor deze groep en degenen die in gemeenten wonen met minder gericht beleid.

Amsterdam, een van de voorlopers in het actief zoeken naar schuldenaren, breidt zijn aanpak dit jaar verder uit door meer gegevens te gebruiken van de schuldeisers en nu ook van de deurwaarders. En met specifieke aandacht voor zzp'ers, 'werkende armen', statushouders en 'notoire zorgmijders' die in de schulden raken.

Den Haag werkt sinds vorig jaar samen met huisartsen die bijvoorbeeld patiënten met stressklachten als gevolg van schulden kunnen doorverwijzen naar laagdrempelige schuldhulp in de wijken. Den Haag en Rotterdam benaderen jongeren op het moment dat zij 18 jaar worden actief over hoe zij bijvoorbeeld hun zorgverzekering moeten regelen. Een aantal samenwerkende Twentse gemeenten benadert bewoners vanaf deze maand al na ruim een maand betalingsachterstand bij twee schuldeisers.

Bij het CAK denken ze dat de inspanningen van de gemeenten en zorgverzekeraars hebben bijgedragen aan de daling van het aantal notoire wanbetalers van de zorgverzekeringspremie. Dat zijn er nu 204 duizend. In de piek die in februari 2015 werd bereikt, waren dat er 330 duizend. Maar ook de opleving van de economie en de daling van de werkloosheid kunnen hebben meegespeeld, zegt een woordvoerder.

PAGINA 7

Bij de rechter in Utrecht krijgen schuldenaren direct hulp aangeboden

Vaak is er meer dan die ene schuld

Mensen die in geldnood raken, laten dikwijls als eerste de zorgverzekering onbetaald. De rechtbank in Utrecht trekt elke maand een dag uit voor degenen die daarom zijn gedagvaard. Ze krijgen daar meteen hulp aangeboden.

Charlotte Huisman
Utrecht

Over de roodharige twintiger die deze ochtend voorkomt wegens een betalingsachterstand van 87 euro bij zijn zorgverzekeraar maakt rechter Hans Zuurmond zich weinig zorgen. 'Er is iets misgegaan met overschrijven', mompelt de gedaagde bedremmeld. 'En toen kreeg ik opeens een deurwaarder aan de deur dat ik gedagvaard was.'

Inmiddels heeft hij het bedrag met de verhoging - 278 euro - overgemaakt. 'Een hoop geld', vindt hij. 'Ik zie in dat ik minder slordig moet worden.'

Bij andere gedagvaarde wanbetalers ligt de situatie beduidend complexer. Een veertiger vertelt dat hij bij zijn terugkomst uit Turkije, waar hij zijn vader had begraven, meerdere schuldeisers achter zich aan kreeg. 'Die incassobureaus maken mijn problemen groter met hun verhogingen', zegt hij tegen de rechter. 'Ik wil een incassopartij, en niet van alle kanten aangevallen worden. Ik heb kinderen en mijn inkomen is niet zo hoog.'

'Wilt u misschien hulp van de gemeente bij uw problemen?', vraagt de rechter hem. 'Ze zitten hier voor u klaar.'

Sinds juni vorig jaar is het elke eerste woensdag van de maand vaste prik in de rechtbank van Utrecht: dan worden degenen opgeroepen die zijn gedagvaard voor betalingsachterstanden van hun zorgverzekering. Het zijn er gemiddeld tweehonderd per keer, maar slechts een deel van hen verschijnt. Bij die mensen vraagt de rechter door: of er meer speelt dan die ene schuld. En of ze misschien meteen ter plekke een gesprek willen met de gemeentelijke buurtteamleden. 's Middags zijn ook de deurwaarders aanwezig, om te kijken of een betalingsregeling mogelijk is.

Mensen die in geldnood raken, laten vaak als eerste de zorgverzekering onbetaald. 'Als daar een achterstand ontstaat, is er vaak meer aan de hand', zegt rechter Zuurmond. Hij heeft het initiatief genomen om de zittingen te houden in aanwezigheid van de hulpverlening en de deurwaarders, om zo ook voor de schuldenaar tot de beste oplossing te kunnen komen.

Sociaal raadvrouw Lieke van Routselaar van het buurtteam Leidsche Rijn luistert aandachtig mee en voert tussendoor gesprekken met wie dat wil, in een spreekkamer van de rechtbank. 'Dit werkt super', zegt Van Routselaar. 'Veel van deze mensen waren anders nooit om hulp komen vragen. Omdat ze zich schamen bijvoorbeeld. De meeste mensen blijken nog nooit gehoord te hebben van een buurtteam.'

Dit is wat steeds meer gemeenten doen: niet meer wachten tot de schuldenaar naar de gemeente stapt voor hulp, want dan is het meestal al te laat. Maar er zelf op af, in een zo vroeg mogelijk stadium. Het liefst al na het eerste signaal van een kleine achterstand in betaling van de zorgverzekering of de huur. 'Als de mensen hier op zitting zijn, is het eigenlijk al aan de late kant, omdat we er vóór de deurwaarder bij willen zijn', zegt Van Routselaar. 'Veel mensen zijn dan al het ene gat met het andere aan het dichtten. Maar de behoefte aan hulp is groot. Zo kunnen we erger voorkomen.'

Veel mensen zijn de weg kwijtge-



Sociaal raadvrouw Lieke van Routselaar: 'De behoefte aan hulp is groot. Wij kunnen erger voorkomen.'

Foto Raymond Rutting / de Volkskrant

raakt in het ondoordringelijke woud van financiële regelingen, valt Van Routselaar op. 'Ze weten niet dat ze recht hebben op allerlei toeslagen. Laatst trof ik hier op zitting een man die niet wist dat de deurwaarder niet heel zijn rekening leeg mocht halen. Van de beslagvrije voet had hij nooit gehoord.'

Voor een twintiger die eerder op deze speciale zitting verscheen, leidt de

meente en de deurwaarders met elkaar in gesprek geraakt. Ze bespreken binnenkort hoe ze door samenwerking zo veel mogelijk dagvaardingen kunnen voorkomen.

Want eenmaal op zitting is niet altijd een happy end in zicht, blijkt deze woensdag. Schuldenaren voelen zich gevangen in een situatie met meerdere schuldeisers, snel oplopende incassokosten en juridische kosten. Wie zes maanden zijn zorgverzekering niet betaalt, komt bij het administratiekantoor CAK terecht en moet daar een hogere premie betalen. Sommige zorgverzekeraars schakelen voor één klant meerdere deurwaarders in.

'Ik ben een beetje de grip kwijtgeraakt door al die verschillende eisers met hun eigen kosten', zegt een man met een dofte blik in zijn ogen tegen de rechter. 'De schuld van 1.640 euro kan ik met een regeling nog wel betalen, maar met de kosten is dat nu 2.890 euro - een beetje te veel, vind ik.'

De deurwaarder, die namens de verzekeraar aanwezig is, stelt voor het bedrag te verlagen tot 2.700 euro. De man mag er even over nadenken, maar gaat niet akkoord. Hij wacht liever de uitspraak van de rechter af.

Een jonge vrouw vertelt de rechter dat ze de aanmaningen van de zorgverzekeraar nooit heeft ontvangen, omdat ze in de vrouwenopvang zat. 'Ik snap dat ik moet betalen, maar met die verhogingen van de schuld, waar ik niets aan kon doen, gaat me dat nooit lukken', zegt ze wanhopig.

Ook een kwetsbaar ogende oudere man schrikt als hij hoort hoeveel meer

hij moet betalen dan de 500 euro achterstand die hij dacht te hebben. 'En dat van mijn uitkering?', roept hij uit. 'Ik kan nu al niet rondkomen. Terwijl ik schulden probeer af te betalen, lopen de kosten alleen maar verder op. Haal dan mijn huis maar leeg.'

Voor een bleke 19-jarige jongen, die zijn moeder heeft meegenomen, lukt het met hulp van de rechter wel om

een betalingsafspraken te maken met de deurwaarder voor de openstaande schuld die is opgelopen tot 2.500 euro. De schuldenaar heeft weer inkomsten sinds hij in een magazijn werkt. Twaalf maanden betaalt hij 75 euro, dan zestien maanden 100 euro, wordt de afspraak. 'Pfff. Dan ben ik over ruim twee jaar van mijn schulden af', zegt hij opgelucht.



ZORGTOESLAG DICHT ANDERE GATEN

De zorgverzekering is vaak het eerste dat mensen met geldproblemen niet meer betalen. Dat komt onder meer doordat mensen (met lage inkomens) de zorgtoeslag die ze ontvangen besteden aan bijvoorbeeld de betaling van de huurachterstand. Om die reden willen gemeenten graag dat het Rijk deze zorgtoeslag rechtstreeks naar de verzekeraar overmaakt. Maar minister Bruno Bruins (medische zorg) liet deze maand weten dat dat volgens hem meer administratieve rompslomp oplevert dan voordelen. Met een achterstand van zes maanden premiebetaling komen schuldenaars voor hun zorgverzekering terecht bij het administratiekantoor CAK. Dat houdt de premie rechtstreeks in van de inkomsten. De kosten voor de verzekering zijn dan wel een vijfde

hoger. Dat is volgens het ministerie van Volksgezondheid nodig om de de regeling te dekken. Ook dienen ze tot aansporing voor de wanbetaler om zijn schulden af te betalen en weer terug te gaan naar een reguliere zorgverzekeraar.

Groot knelpunt voor de schuldenaars zijn de snel oplopende incassokosten. Zorgverzekeraars zeggen dat ze hun best doen om te voorkomen dat ze deurwaarders moeten inschakelen door wanbetalers in een zo vroeg mogelijk stadium te benaderen. 'We dragen zo min mogelijk dossiers over aan de gerechtsdeurwaarder, maar uiteindelijk zijn we wel verplicht dat te doen', zegt een woordvoerder van zorgverzekeraar Menzis. 'We beheren collectieve middelen waaruit de gezondheidszorg wordt betaald.'