

Grotere rol voor arbeidsdeskundigen bij schuldproblemen?

# Eigen schuld?

**Veel mensen hebben de afgelopen jaren hun inkomen zien dalen en zijn daardoor in de schulden beland. Arbeidsdeskundigen vinden het vaak moeilijk om dit onderwerp in gesprekken aan te kaarten. Een gemiste kans. Klanten stellen een actieve opstelling juist op prijs.**

TEKST | Hans Klip

Een op de zes Nederlandse huishoudens kampt met financiële problemen. Een deel daarvan zit zo diep in de nesten dat mensen er op een normale wijze niet meer uitkomen. Het zijn trieste feiten in een welvaartsland. De economische crisis heeft de situatie er de laatste jaren bepaald niet beter op gemaakt.

Eigenlijk kan iedereen schulden krijgen, stelt Roeland van Geuns, lector Armoede en Participatie aan de Hogeschool van Amsterdam. "Belangrijke oorzaken zijn werkloosheid, een te lage omzet bij zzp'ers en een te hoog uitgavenpatroon. Ook gedragen nogal wat mensen zich onverstandig. Zij hebben er geen oog voor dat ze in de problemen dreigen te raken." Van Geuns waarschuwt er wel voor om niet iedereen over één kam te scheren. "Er zijn veel arme huishoudens die rond kunnen komen zonder schulden."

## **Hoog risico op schulden**

Volgens Van Geuns is het cijfermatige inzicht in de schuldenpositie van de Nederlandse bevolking matig. "Zo'n 2,7 tot 4,8 procent van de Nederlanders heeft

problematische schulden, blijkt uit verschillende onderzoeken. Dat betekent dat 200.000 tot 360.000 huishoudens hun schulden niet op een normale manier binnen drie jaar kunnen aflossen. Het percentage huishoudens dat risico loopt op problematische schulden, is nog een stuk hoger: meer dan 10 procent."

Ook de gemiddelde schuld is aanzienlijk en neemt nog altijd toe. In een jaar tijd ging het bedrag omhoog van € 33.500 (2012) naar € 37.700 (2013), zo heeft de NVVK berekend. Bij deze branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren zijn ruim negentig gemeenten, gemeentelijke kredietbanken en private organisaties aangesloten. De NVVK komt binnenkort met

de jaarcijfers over 2014, maar voorzitter Joke de Kock (daarnaast manager Schuldhulpverlening bij de gemeente Tilburg) licht alvast een tipje van de sluier op: "De gemiddelde schuld van mensen die zich bij onze leden melden, is verder gestegen naar meer dan € 38.000." De Kock noemt enkele redenen waarom het aantal huishoudens met ernstige financiële problemen blijft groeien. "De regering heeft diverse inkomensondersteunende maatregelen afgeschaft. Ook zijn de kosten voor huur en zorg de afgelopen jaren sterk gestegen. Het verminderen van die kosten zou al enorm helpen. Zo verlagen sommige woningcorporaties de huur voor mensen met een minimuminkomen. Dat is een mooie tegenbeweging."

"Schulden beginnen vaak klein, bijvoorbeeld met een kapotte wasmachine", zegt Hettie Schuring. Zij is directeur van het bureau De Sociale Raadvrouw dat werknemers met schulden helpt. "Mensen kopen een nieuwe wasmachine op krediet. Die kunnen ze niet meer afbetalen en dan beginnen de schulden op te lopen. Totdat ze het helemaal niet meer zien zitten. Ik heb het meegeemaakt dat iemand 87 schuldeisers had." Wat Schuring overal tegenkomt, is administratieve chaos. "Veel mensen gooien hun post ongeopend in een hoek. Sommigen legen zelfs de brievenbus niet meer."

### Actievere rol van UWV

Wordt een mens al niet vrolijk van het aantal werknemers met financiële problemen, de situatie van uitkeringsgerechtigden is nog zorgwekkender. Volgens het CBS maakt een op de vijf mensen met een WWB-uitkering schulden om rond te komen. Ook de uitkeringsgerechtigden van UWV hebben het moeilijk: tussen de 4 en 15 procent heeft problematische schulden of loopt het risico daarop. Want na arbeidsongeschiktheid of werkloosheid kan de daling van het inkomen niet altijd worden opgevangen. Dat blijkt uit een onderzoek dat UWV heeft laten uitvoeren. Eenoudergezinnen en mensen van allochtone afkomst zijn de grootste probleemgroepen. De uitkeringsgerechtigden van UWV zitten ongeveer drie keer vaker dan gemiddeld in de schuldsanering.

Ook de dienstverlening van UWV is onder de loep genomen. "Formeel is schuldhulpverlening niet onze taak", vertelt Maurice Guiaux, kennisadviseur bij UWV Kenniscentrum. "We informeren en adviseren klanten met schulden en verwijzen hen door naar het schuldhulpverleningsloket van de gemeente. Wij willen onze rol



Roeland van Geuns, lector Armoede en Participatie aan de Hogeschool van Amsterdam



Joke de Cock, voorzitter branchevereniging schuldhulpverlening (NVVK)



'Sociale Raadvrouw' Hettie Schuring

actiever invullen bij het signaleren van schulden. Daarom doen we ook een vervolgonderzoek naar de effecten van het verwijzen naar gemeentelijke schuldhulpverlening."

### Minder effectief zoeken

Nog een constatering uit het UWV-onderzoek: als er een beslag op de uitkering is, neemt de kans om aan het werk te komen af. Die kans is 12 procent lager bij mensen met een WGA-uitkering en 50 procent bij mensen met een Wajong-uitkering. Guiaux licht toe: "Mensen worden door hun financiële problemen zo opgeslokt, dat ze minder effectief zoeken naar werk. We worden hierbij geconfronteerd met lastige dilemma's. Vindt een ex-werknemer die in een schuldsaneringstraject zit weer werk, dan gaat zijn inkomen er amper op vooruit. Een financiële prikkel ontbreekt dus."

Schulden hebben een schrijnende impact op mensen, constateert Fred Scholte, arbeidsdeskundige en beleidsmedewerker bij het Centraal Expertise Centrum van UWV. "Wij zijn daar in het verleden weleens aan voorbijgegaan, omdat schuldhulpverlening niet bij onze taak hoort." Scholte is het aanspreekpunt voor arbeidsdeskundigen bij UWV als het om schulden gaat. Hij merkt dat zij het lastig vinden om het onderwerp in gesprekken aan te snijden. "Ze staan er niet altijd bij stil of iemand schulden heeft en hebben onvoldoende oog voor signalen. Jammer, want klanten vertellen dat meestal niet uit zichzelf. Het is juist interessant voor arbeidsdeskundigen om er wel aandacht aan te besteden. Want hoe kun je anders mensen met schulden motiveren om werk te zoeken? Daarom zijn we binnen UWV actiever geworden op dit terrein. Zo wordt tijdens werkoverleggen het onderwerp regelmatig aangekaart. Ook is er een speciale kennispoort waarop veel informatie over schuldproblemen en regelingen te vinden is." UWV is in 2014 gestart met een pilot bij het Klantcontactcentrum in Goes. Een team van zes arbeidsdeskundigen heeft een speciale training voor schuldhulpverleningsadviseur gevolgd. Merkt een klantadviseur bij het eerste contact dat een uitkeringsgerechtigde mogelijk een schuldprobleem heeft, bijvoorbeeld door een vraag over een beslaglegging of een voorschot op de uitkering, dan wordt de klant doorverbonden met een schuldhulpverleningsadviseur. Scholte: "Die vraagt door over wat er aan de hand is. Hij geeft tips aan de klant om zijn schuldprobleem op te pakken en verwijst wanneer nodig door naar de juiste instantie. Klanten blijken deze actieve





opstelling zeer te waarderen. De pilot in Goes is in 2015 voortgezet. Wij denken er ook over om deze landelijk uit te rollen.”

Krijgen uitkeringsgerechtigden meestal nog wel in een of andere vorm hulp, bij werknemers is dat volgens Schuring niet het geval. “Daarom heb ik in 2007 De Sociale Raadsvrouw opgericht. De meeste werknemers die wij helpen, hebben een tamelijk laag salaris. Maar ook huishoudens met € 2.000 tot € 3.000 netto komen geregeld bij ons terecht. Veel mensen vinden het moeilijk om hun uitgavenpatroon aan te passen, wanneer hun financiële omstandigheden verslechteren. Terwijl daarvoor vaak de nodige mogelijkheden zijn.”

De leden van de NVVK constateren dat ook, zegt De Kock. “Veel mensen zetten niet de tering naar de nering. Zij zouden zich meer bewust moeten zijn van hun uitgaven. Zo zijn ze vaak oververzekerd. Of zij hebben een auto, terwijl die eigenlijk niet nodig is omdat ze in de stad wonen.”

### **Pakkie-an van werkgever**

Het bureau van Schuring wordt ingeschakeld door werkgevers en arbodiensten. Vaak wordt het contact gelegd door een bedrijfsarts, arbeidsdeskundige of bedrijfsmaatschappelijk werker. Schuring: “De zorgen van een werknemer over zijn financiële situatie houden natuurlijk niet op wanneer hij op zijn werk komt. De medewerker heeft bijvoorbeeld concentratieproblemen of verzuimt regelmatig. Bij een loonbeslag is de situatie helemaal duidelijk. Veel werkgevers vinden schuldproblemen van werknemers hun pakkie-an niet. Maar gelukkig doen steeds meer werkgevers er wel iets mee.”

Roeland van Geuns vindt dat er bij werkgevers nog veel verbetering mogelijk is. “Financiën en HRM zijn vaak gescheiden werelden, waardoor HRM bedrijfsbreed niet op de hoogte is van schuldenproblemen. P&O'ers en arbeidsdeskundigen vinden het ook lastig om het onderwerp in gesprekken met medewerkers aan te snijden. Het is hun specialisme niet en er rust een taboe op armoede in ons land. Het zou in ieder geval goed zijn wanneer de salarisadministratie bij een loonbeslag een signaal aan HRM geeft. Al moet het om een beperkt

**“Er rust een taboe op armoede in ons land”**

signaal gaan in verband met de privacy.”

### **Verkeerde verwachtingen**

Bij relatief beperkte schulden kunnen betalingsregelingen met schuldeisers mogelijk nog soelaas bieden. Bij problematische schulden is dat geen oplossing meer. Iemand is dan aangewezen op gemeentelijke schuldhulp. Eind 2014 zaten in totaal 39.000 mensen in een wettelijk saneringstraject. Volgens Van Geuns hebben veel mensen bij het begin verkeerde verwachtingen. “Zij schrikken van de eisen en denken die niet aan te kunnen. Een fors deel haakt daardoor af. Mensen proberen dan zelf tot een oplossing te komen. De meerderheid blijkt hiertoe niet in staat. Een deel komt met veel zwaardere schulden terug bij de schuldhulpverlening, terwijl de rest voortmoddert.”

Om iemand adequaat te kunnen helpen, is goede informatie over zijn schulden nodig. Van Geuns heeft daarvoor een paar jaar geleden samen met Nadja Jungmann (lector in Utrecht) het screeningsinstrument Mesis ontwikkeld. Met deze wetenschappelijk onderbouwde vragenlijst kan de gemeente bij de aanvraagprocedure vaststellen wat de situatie en mogelijkheden van een schuldenaar zijn en welke ondersteuning bij hem past. “De burger kan hiermee op een veel snellere manier dan vroeger een zelfrapportage maken”, zegt Van Geuns. “Voor de professional is het veel duidelijker hoe belangrijk het financiële gedrag en het gesprek daarover zijn. Pas dan kan een goede vorm van ondersteuning worden bepaald.”

De inzet van schuldhulp kan, afhankelijk van de persoonlijke situatie, ‘schuldenvrij’ of het ‘hoogst haalbare’ zijn. De Kock wijst op het grote belang van het vroegtijdig opsporen van financiële problemen. “Dan hebben wij meer mogelijkheden om iemand te helpen en zijn schulden vaak beter beheersbaar. De NVVK heeft onlangs een leidraad voor vroegsignalering gepubliceerd. Dit is een handzaam stappenplan voor organisaties.”

### **Aangescherpte regels**

Een complicatie bij hulpverlening is dat sommige mensen niet kunnen worden geholpen, zegt Maurice Guiaux.

# 200.000 tot 360.000 huishoudens hebben PROBLEMATISCHE schulden

“Wanneer mensen een fraude- of belastingsschuld hebben of een boete van een uitkeringsinstantie krijgen, moeten ze die betalen. Dan kunnen we niet meewerken. De regels hiervoor zijn niet zo lang geleden flink aangescherpt.” De Kock vindt de nieuwe regels erg streng. “Ze staan een schuldenvrije toekomst in de weg. Het komt geregeld voor dat iemand zich onbewust niet houdt aan de voorwaarden voor een uitkering. Dan moet hij toch een boete van 100 procent betalen. Gelukkig erkennen steeds meer politici dat de aangescherpte regels ongewenste effecten hebben.”

De NVVK en UWV hebben een convenant afgesloten om de gevolgen iets te verzachten. UWV werkt in principe mee aan een schuldregeling bij een van de leden van de NVVK, vertelt Fred Scholte. “Iemand hoeft dan een boete pas te betalen na het einde van het schuldhulpverleningstraject. Zo wordt het traject niet onnodig belast met nog meer schulden.”

## Uitvoering sterk verschillend

Om de schuldhulp effectiever te maken, is op 1 juli 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. De gemeente heeft expliciet de regierol gekregen bij de uitvoering. Van Geuns vindt dat een goede zaak. Hij wijst er wel op dat het om een kaderwet gaat met zeer beperkte voorschriften over de uitvoering. “Die is dus erg afhankelijk van de gemeente. Een deel van de gemeenten heeft de wet aangegrepen als impuls om de schuldhulpverlening te verbeteren. Ze hebben hun regierol goed opgepakt.”

Schuring vindt dat er grote verschillen zijn tussen gemeenten. “Er zijn erg goede en erg slechte. Heel wat gemeenten willen om financiële redenen de toegang tot schuldhulpverlening beperken en zijn daarin zeer creatief. Het lijkt soms bijna op chantage. Ik heb bijvoorbeeld meegemaakt dat iemand werd verplicht om toch snel informatie aan te leveren, terwijl zijn vrouw net zelfmoord had gepleegd. Zou hij dat niet doen, dan werd hij een jaar uitgesloten van schuldhulp.”

Er zijn gemeenten die op basis van algemene gronden mensen van hulp uitsluiten. Dat is volgens De Kock niet de bedoeling. Zij wijst op een recente brief van staats-



Kennisadviseur Maurice Guiaux (UWV)



Fred Scholte, arbeidsdeskundige en beleidsmedewerker bij Centraal Expertise Centrum UWV

secretaris Jetta Klijsma. “Ze schrijft dat niemand de toegang tot schuldhulpverlening mag worden ontzegd vanwege bijvoorbeeld het bezit van een woonhuis of het niet hebben van een inkomen. Een gemeente moet altijd een afweging maken van de individuele omstandigheden. Dat is een belangrijke oproep.”

## Eerlijk antwoord

Gevraagd naar hun tips voor arbeidsdeskundigen, zijn de geïnterviewden eensluidend in hun antwoord: let op signalen van schuldproblemen en vraag er gericht naar. Joke de Kock formuleert het zo: “Vraag door bij frequent ziekteverzuim en klachten over stress en slecht slapen. Kijk verder dan alleen de medische kant.” Roeland van Geuns voegt eraan toe: “Houd bij mensen met lage inkomens altijd rekening met schuldproblemen. Pak dat op een niet-confronterende manier goed op.” Hettie Schuring zegt tot slot: “Wij hebben elkaar nodig om elkaar te helpen. Wijs mensen op hun rechten en de regelingen die bestaan. Mensen waarderen het als je oprecht naar schulden vraagt. Dan krijg je een eerlijk antwoord.”

## MEER WETEN?

### Bekijk deze publicaties:

- Huishoudens in de rode cijfers 2012 (te vinden via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl); eind 2015 volgt een nieuwe versie).
- Monitor betalingsachterstanden 2014 (eveneens via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)).
- UWV Kennisverslag 2015-1 (staat op de site [www.uwv.nl/overuwv](http://www.uwv.nl/overuwv). Zoek bij de rubriek Kennis, cijfers en onderzoek op het trefwoord 'UKV 2015-1').

### Of bezoek deze sites:

- [www.effectieveschuldhulp.nl](http://www.effectieveschuldhulp.nl)
- [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)
- [www.nvkv.eu](http://www.nvkv.eu)
- [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl)
- [www.socialeraadsvrouw.nl](http://www.socialeraadsvrouw.nl)
- [www.wsnp.nl](http://www.wsnp.nl)