

SCHULDEN- PROBLEMATIEK

EEN VRAAGSTUK IN TRANSITIE

/ WOORD VOORAF

In de weken dat ik aan deze publicatie werkte, liep ik enkele dagen mee bij een schuldhulpverlenende organisatie. Op een vrijdagmiddag ontmoette ik daar in de spreekkamer een vrouw van achter in de dertig. Na een verbroken relatie bleef ze achter in een huurhuis met een huur van ruim € 700 per maand. Haar ex-partner was vertrokken en betaalde geen alimentatie. Van haar eigen inkomen kon ze niet eens de vaste lasten betalen. Om de aankomende financiële problemen zoveel mogelijk te beperken, heeft ze direct na zijn definitieve vertrek een woningcorporatie gebeld. Op de vraag of ze bij hen een goedkoper huis kon huren kreeg ze een duidelijke reactie: 'U huurt in de vrije sector en wij hebben een wachtlijst. We kunnen niets voor u doen'. In de maanden die volgden, koos ze er bewust voor de huur te blijven betalen. 'Ik heb een dochtertje van bijna 10. Ik kan niet met haar van adres naar adres zwerven' Het gevolg was dat er andere schulden ontstonden. Door incassokosten liepen deze snel op. Een bedrag van ruim € 600 aan achterstallige premie bij een zorgverzekeraar was in driekwart jaar ruim verdubbeld. Inmiddels werkt ze meer uren dan toen haar partner vertrok en heeft ze een goedkoper huis. De vaste lasten kan ze weer betalen. De organisatie waar ik was, probeert een schuldregeling te treffen. Drie jaar moet ze rondkomen van een bedrag net onder de bijstandsnorm. Daarna is ze schuldenvrij. Trots vertelt ze hoe ze nu al wekenlang rondkomt van € 20,- per week. Ze vertelt over 7 appels voor € 1,39 die ze met suiker bestrooit. En dat het haar lukt om haar dochter om de week een ijsje bij de McDonald's te geven. Ik loop die middag het pand uit met respect voor deze vrouw. Ze maakte bewuste keuzen in een situatie die haar overkwam. Een verhaal zoals ik er in de afgelopen jaren velen van dichtbij mee kreeg, maar die elke keer weer indruk maken.

In 1998 begon ik aan mijn proefschrift over de Wet schuldsanering natuurlijke personen, en de effecten daarvan op de gemeentelijke schuldhulpverlening. In de jaren die volgden bleven schulden me boeien. Ze hebben een juridische component maar nadrukkelijk ook een sociale. Het is nu 2012 en in de bijna vijftien jaar die verstreken, nam de schuldenproblematiek alleen maar toe. Geld maakt niet gelukkig. Maar ontoereikende financiën kunnen verstrekken gevolgen hebben. Criminaliteit, schooluitval, relatieproblemen of een verslaving: het zijn niet de minste problemen waarvan we weten dat schulden een rol kunnen spelen in het ontstaan er van.

Hogeschool Utrecht biedt mij binnen het lectoraat Rechten, de beroepspraktijk de ruimte om een onderzoeksprogramma uit te voeren met als thema 'Schulden en incasso'. De actualiteitswaarde van dit onderwerp is groot. De media besteedt er volop aandacht aan, maar de wetenschappelijke aandacht is in Nederland beperkt. Geen andere hogeschool of universiteit heeft vooralsnog een lector of hoogleraar die zich specifiek bezighoudt met schuldenproblematiek of incasso bij natuurlijke personen. Zowel vanuit het maatschappelijk besef dat schuldenproblematiek een ontregelend effect heeft in onze samenleving als vanuit mijn persoonlijke betrokkenheid ben ik Hogeschool Utrecht dankbaar dat ik deze plek mag vervullen. Samen met docenten uit de verschillende opleidingen zal ik de komende periode met overtuiging en enthousiasme vormgeven aan het onderzoeksprogramma dat ik in deze rede uitwerk. Dit binnen een lectoraat dat ik met evenveel overtuiging en enthousiasme deel met mijn collega-lector Mies Westerveld.

Ik dank Roeland van Geuns, Anneke Menger en Erica Schruer voor hun belangrijke inhoudelijke bijdrage aan de totstandkoming van deze rede.

WOORD VOORAF 02

- 1. SAMENVATTING EN LEESWIJZER** 07
- 2. SCHULDENPROBLEMATIEK:
EEN VERANDEREND
MAATSCHAPPELIJK VRAAGSTUK** 13
- 3. SCHULDEN ZIJN IN BELANGRIJKE
MATE EEN GEDRAGSVRAAGSTUK** 25
- 4. SCHULDHULPVERLENING EN INCASSO
HEBBEN EEN GEDEELDE OPGAVE** 37
- 5. DE VRAAG VOOR DE
HBO-PROFESSIONALS:
WIE EN WAT WERKT?** 55
- 6. ONDERZOEKSPROGRAMMA** 73

LITERATUUR 75

Kenniskring Rechten, de beroepspraktijk 81

Curriculum vitae 87

Colofon 91

"SCHULDEN EN INCASSO ZIJN BIJ UITSTEK HBO- ONDERWERPEN."

1 / SAMENVATTING EN LEESWIJZER

Schulden en incasso zijn bij uitstek hbo-onderwerpen. Aan de Faculteit Maatschappij en Recht leiden we studenten onder meer op tot schuldhulpverlener, deurwaarder, incassomedewerker of sociaal raadslid. Ook bewindvoerders Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen) of beschermingsbewindvoerders hebben vaak een hbo-opleiding gevolgd. Deze professionals komen terecht in een beroepspraktijk die volop in beweging is en die voor een aantal grote uitdagingen staat. In deze context voorziet het lectoraat Rechten, de beroepspraktijk in een onderzoekslijn schulden en incasso.

De onderzoekslijn heeft als doel om bij te dragen aan een effectieve, efficiënte en professionele uitvoeringspraktijk in de velden van de schuldhulpverlening en de incasso. Vanuit het besef dat het lectoraat zijn bestaansrecht in belangrijke mate ontleent aan het onderwijs voeren wij projecten uit die een directe bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het curriculum. De beroepspraktijk vormt de tweede belangrijke verankering van het lectoraat. Door in opdracht van partijen uit de betrokken velden te werken aan de vragen waarmee zij in de dagelijkse praktijk worstelen, brengen we de beroepspraktijk de hogeschool binnen en helpen we de praktijk verder. Waar mogelijk bieden we de beroepspraktijk daarbij ook reflectie op de keuzen die gemaakt worden en/of op belangrijke actuele ontwikkelingen. Het (inhoudelijk) verbinden van de velden van schuldhulpverlening en incasso is daarbij een derde doel dat wij nastreven.

In de voorliggende rede schets ik de achtergronden van de onderzoekslijn, de opgave waar de velden van schuldhulpverlening en incasso voor staan en de wijze waarop we vanuit deze onderzoekslijn invulling willen geven aan het hierboven geformuleerde doel. In dit eerste hoofdstuk vat ik de inhoud van de verschillende hoofdstukken samen en verwijs ik naar de

paragrafen waaraan ik refereer. Op deze manier fungeert deze samenvatting ook als leeswijzer¹.

In het tweede hoofdstuk werk ik uit dat de schuldenproblematiek in de afgelopen jaren flink is toegenomen en zich heeft ontwikkeld tot een maatschappelijk vraagstuk. Bij de beschrijving van de schuldenproblematiek zet ik een aantal feiten op een rij (2.1 en 2.2). Ik beschrijf daar onder meer dat een op de tien huishoudens zich in een problematische schuldsituatie bevindt. Op het moment dat zij om schuldhulpverlening vragen hebben ze gemiddeld al vijf jaar schulden en een totale schuldenlast van ruim € 30.000,-. Daarbij licht ik toe dat we een verschuiving zien in de groepen die om schuldhulpverlening vragen. Nieuwe groepen onder de aanvragers zijn bijvoorbeeld jongeren, ouderen, huizenbezitters en zzp'ers. Ook beschrijf ik in dit hoofdstuk dat het hebben van schulden niet alleen een privaat (2.3) maar eveneens een maatschappelijk vraagstuk is (2.4).

Het derde hoofdstuk bevat een toelichting op de wijze waarop we in het lectoraat naar schuldenproblematiek kijken. Zonder degenen die door pech in het leven in financiële problemen kwamen tekort te willen doen, definiëren we schulden in belangrijke mate als een gedragsvraagstuk. Ik geef een toelichting op de betrokkenheid van crediteuren bij het ontstaan van schulden (3.1) en de bepalende rol van het handelen van schuldenaren (3.2). In de laatstgenoemde paragraaf beschrijf ik dat we ons in onze benadering onder meer baseren op theorieën uit de sociaal-psychologie die verklaren waarom mensen doen wat ze doen. Deze benadering vullen we aan met recentere inzichten over de rol van de context waarin we handelen en de onbewuste processen die ons handelen in hoge mate sturen. Het hoofdstuk sluit ik af met de toelichting dat als we schulden in belangrijke mate beschouwen als een gedragsvraagstuk dat de sleutel voor

¹ Ter wille van de leesbaarheid heb ik in dit stuk geen verwijzingen opgenomen. De tekst is opgebouwd uit stukken die in de volgende hoofdstukken uitgebreider zijn uitgewerkt. Op die plaats zijn ook de relevante verwijzingen te vinden.

de oplossing dan ligt in gedragsbeïnvloeding (3.3).

In het vierde hoofdstuk laat ik zien dat schuldhulpverlening en incasso een gedeelde opgave hebben: bepalen wie niet wil betalen en wie niet kan betalen (en daar al naar gelang de eigen rol op anticiperen). Ik beschrijf in dit hoofdstuk dat er steeds meer samenwerking plaatsvindt tussen schuldhulpverlenende organisaties en partijen die incasseren (4.1). Maar ook dat de transities waarin de velden zich bevinden risico's in zich dragen die verdere samenwerking kunnen blokkeren. De schuldhulpverlening bevindt zich in een ontwikkeling waarin het doel 'iedereen schuldenvrij' is ingeruild voor 'het maximaal haalbare' (4.2). De incasso heeft op zijn beurt te maken met verzakelijking en een toename van verschillen in incassobevoegdheden (4.3). Deze ontwikkelingen dragen bij aan een hoger wordende druk om te incasseren. Een van de gevolgen van de toename in incassobevoegdheden is dat de beslagvrije voet niet zonder meer beschikbaar is (4.4). Het loslaten van de schulden-vrije toekomst leidt ertoe dat er een groep schuldenaren zichtbaar wordt waarvoor geldt dat het hebben van schulden een semipermanente situatie is. In paragraaf 4.5 wijs ik tegen die achtergrond op het risico dat zij door de toegenomen incassodruk klem komen te zitten en dat nieuwe schulden en (maatschappelijke) problemen ontstaan.

Het vijfde hoofdstuk bevat een beschrijving van de opgave waar zowel het veld van de schuldhulpverlening als de incasso voor staat. Namelijk in beeld krijgen welke interventies effectief zijn en wat daarbij de rol van de professional is. Voor beide velden geldt dat winst is te boeken in termen van effectiviteit en efficiency als ze (meer) overgaan op een werkwijze die gekarakteriseerd kan worden als resultaatgericht werken. Kennis over (evidence-based) interventies en effectieve benaderingswijzen van de schuldenaren vormen hiervoor de basis. Voor beide velden vraagt dit een 'dubbele' maar gelijktijdige ontwikkeling. Ze moeten gelijktijdig veranderen van procesgericht naar resultaatgericht werken en van werken op basis van intuïtie naar werken op basis van geobjectiverde kennis (5.1). Deze dubbele en gelijktijdige draai

vraagt aandacht voor de effectiviteit van interventies: *What works?* (5.2) en de effectiviteit van de professional: *Who works?* (5.3). In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk werk ik uit dat voor beide velden onderbouwd handelen de nieuwe norm zou moeten zijn (5.4).

In het laatste hoofdstuk van deze rede werk ik de drie pijlers uit waarop de onderzoekslijn schulden en incasso rust, te weten: professionalisering, rendement en zorgvuldige regelgeving.

"ÉÉN OP DE TIEN HUISHOUDENS BEVINDT ZICH IN EEN PROBLEMATISCHE SCHULDPOSITIE."

2 / SCHULDENPROBLEMATIEK: EEN VERANDEREND MAATSCHAPPELIJK VRAAGSTUK

In de afgelopen jaren is de schuldenproblematiek onder huishoudens fors toegenomen. Wie de berichtgeving over dit onderwerp in de media volgt, realiseert zich hoe veelomvattend het vraagstuk is. Bij het voorbereiden van deze openbare les keek ik onder meer mijn twitterfeed nog eens na. Alleen al in de eerste twee maanden van 2012 kwam ik daarin een verzameling van berichten tegen die de actualiteit van het onderwerp onderstrepen:² forse stijging loonbeslagen, iedereen gaat erop achteruit, toename executieveiling woningen in 2011 met ruim 30 procent, steeds meer ambtenaren vragen een voorschot, topdrukte bij pandhuizen, recordbedrag aan openstaande vorderingen bij incassobureaus, toename beroep op schuldhulpverlening door hogere inkomens, Belastingdienst heeft veel terug te vorderen, toename betalingsachterstanden op kredieten, 15 procent van de huizen 'staat onder water' (is minder waard dan de hypotheek die erop rust).

Voor media geldt doorgaans dat deze bovenmatig geïnteresseerd zijn in slecht nieuws. Het goede nieuws dringt moeilijker door. De vraag is dan ook in hoeverre de bovenstaande opsomming een volledig beeld geeft van de schuldenproblematiek bij huishoudens. Het eerste deel van deze openbare les gebruik ik om op die vraag antwoord te geven. Ik beschrijf de omvang en aard van de schuldenproblematiek en de wijze waarop deze zich in het afgelopen decennium ontwikkelde. Daaropvolgend licht ik toe waarom de schuldenproblematiek naar mijn overtuiging niet alleen een private aangelegenheid is tussen schuldenaar en crediteuren maar zeker ook een maatschappelijk vraagstuk.

² Bronnen van de tien nieuwsberichten waar ik hier aan refereer 1) Financieel dagblad, 24 januari 2012, 2) Nibud, 20 januari 2012, 3) De Telegraaf, 18 januari 2012, 4) Binnenlands Bestuur, 14 februari 2012, 5) RTL nieuws, 6 februari 2012, 6) BNR nieuwsradio, 11 februari 2012, 7) NOS Journaal, 12 februari 2012, 8) De Volkskrant, 10 februari 2012, 9) BKR, 12 januari 2012, 10) Klaas Knot in Nieuwsuur, 5 januari 2012

2.1 / De omvang van de schuldenproblematiek

Om een beeld te hebben van de betalingsproblematiek bij huishoudens voert het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Monitor betalingsachterstanden uit. Uit de meest recente versie blijkt dat ruim een kwart van de Nederlandse huishoudens (27,8 procent) één of meerdere achterstanden heeft (Westhof e.a. 2011). Bij ongeveer één op de tien huishoudens maken de achterstanden deel uit van een onwenselijke situatie: er is sprake van een problematische schuldsituatie (693.000) of er dreigt er een te ontstaan (248.000) (Van Ommeren e.a. 2009).

In beleidstaal is er sprake van een problematische schuldsituatie als de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden hoger is dan de, volgens de Recofa-³ rekenmethode gecalculerde aflossingscapaciteit. In gewone-mensentaal is er sprake van een problematische schuldsituatie als een huishouden al het inkomen boven +/-95 procent van de bijstandsnorm aanwent voor het betalen van de schulden maar daar niet mee uitkomt.

Wanneer de omvang van de huidige schuldenproblematiek wordt vergeleken met cijfers uit 1999 is de toename van de schuldenproblematiek direct zichtbaar. Ruim tien jaar geleden bevonden 230.000 huishoudens zich in een problematische schuldsituatie en was er bij 500.000 huishoudens sprake van een risico (Janssen e.a. 1999). Er zitten enige verschillen in de gebruikte definities maar deze zijn te klein om de verdriedubbeling van de problematische schuldsituaties te verklaren.

De verdriedubbeling is niet alleen zichtbaar als we een decennium terugkijken. Ook ten opzichte van een jaar geleden is er een toename zichtbaar. Niet zozeer in het aantal huishoudens met

³ Recofa is de verzameling van rechter-commissarissen in faillissementen die onder meer verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wet schuldsanering natuurlijke personen.

schulden maar wel in de omvang van de schuldenlast. In de periode 2010-2011 nam het aantal huishoudens met achterstanden toe van 26,7 procent (Bleeker e.a. 2010) naar de net genoemde 27,8 procent. De groep met een achterstand van meer dan € 10.000,- verdrievoudigde bijna van 4 naar 11 procent (Westhof e.a. 2011).

De toename van de problematiek is ook te zien bij schuldhulpverlening en incasso

Schuldenaren die geen idee hebben hoe ze hun schuldsituatie zelfstandig kunnen aanpakken, kunnen een beroep doen op schuldhulpverlening. Gemeenten zijn de belangrijkste verstrekkers van deze voorziening. Zij hebben grote discretionaire ruimte om zelf te bepalen hoe ze schuldhulpverlening organiseren en waarop ze in de uitvoering de nadruk leggen. Deze ruimte draagt eraan bij dat er behoorlijke verschillen zijn in de manier waarop gemeenten schuldhulpverlening organiseren alsmede in de kwaliteit die ze leveren en de resultaten die ze boeken. Een deel van de gemeenten neemt de uitvoering zelf ter hand. Anderen besteden het uit aan een kredietbank, instelling voor maatschappelijk werk of private partij. Een groot deel van de gemeenten en uitvoerende organisaties zijn lid van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. In 2010 deden bijna 80.000 huishoudens een beroep op een NVVK-lid (NVVK, 2011). In 1999 waren dat er ongeveer 35.000 (NVVK, 2000). Ook hier is dus een verdrievoudiging te zien. Aangezien niet alle uitvoerders van schuldhulpverlening lid zijn van de NVVK mag aangenomen worden dat in 2009 of 2010 landelijk de grens van 100.000 aanvragen is gepasseerd. Afgezet tegen de naar schatting bijna 700.000 huishoudens met problematische schulden (Van Ommeren e.a. 2009) betekent dit overigens dat crediteuren en schuldenaren vaker zonder dan met betrokkenheid van een schuldhulpverlenende organisatie zoeken naar een oplossing. Gemiddeld hebben schuldenaren al een jaar of 5 schulden voor ze een beroep doen op schuldhulpverlening (Jungmann e.a. 2011).

Ook in de incassocijfers van grote crediteuren zien we de groei van de schuldenproblematiek terug. Zo nam het aantal betalingsherinneringen van de Belastingdienst bijvoorbeeld toe van 1,7 miljoen in 2007 naar bijna 2,2 miljoen in 2010. Dit is een toename met een kwart. Het aantal openbare verkopen nam zelfs toe met bijna 50 procent (van 3.325 in 2007 naar 4.945 in 2010) (Belastingdienst 2011).

2.2 / De aard van de schuldenproblematiek

Naast een toename van het aantal huishoudens met (problematische) schulden is er ook sprake van veranderingen in de aard van de schuldenproblematiek. De omvang van de schuldenpakketten neemt toe, nieuwe groepen komen in problemen en bepaalde crediteuren zijn vaker of juist minder vaak in beeld. Deze paragraaf bevat een beschrijving van de aard van de schuldenproblematiek en de belangrijkste ontwikkelingen hierin.

Zowel de schuldenlast als het aantal crediteuren neemt toe

In de afgelopen tien jaar is zowel het gemiddelde schuldbedrag als het aantal crediteuren per pakket toegenomen. Bij de schuldenaren die om schuldhulpverlening vragen verdubbelde het schuldbedrag van ruim € 15.000 in 2000 naar ruim € 30.000 in 2010 (Jungmann, 2006, NVVK, 2011)⁴. Het aantal crediteuren nam toe van 9 in 2000 naar 16 in 2010 (Jungmann, 2006, NVVK, 2011). Ook de opbouw van de top vijf veranderde. De top twee bleef gelijk maar daarachter deden de zorgverzekeraars en telecomaانبieders hun intrede en schoven de postorder- en energiebedrijven op naar posities net onder deze ranking.

⁴ Dit zijn nominale bedragen. Het reële verschil is dus kleiner.

Tabel 1
Overzicht van de top vijf van meest voorkomende crediteuren bij schuldenaren die een beroep doen op de schuldhulpverlening (Bronnen Jungmann 2006 en Jungmann e.a. 2011)

Top 5	2000	2011
1	Banken en financieringsmaatschappijen	Banken en financieringsmaatschappijen
2	Belastingdienst	Belastingdienst
3	Postorderbedrijven	Zorgverzekeraars
4	Woningcorporaties	Telecomaانبieders
5	Energiebedrijven	Woningcorporaties

Een schuld staat zelden op zichzelf. Een grote bestandsanalyse (Jungmann e.a. 2011) onder ruim 75.000 huishoudens toonde aan dat achterstanden op huur, energie en financiële producten (BKR-geregistreerd) heel vaak samengaan. Door gegevens van woningcorporaties, energiebedrijven en BKR te koppelen, werd duidelijk dat een achterstand bij één van deze partijen voorspellende waarde heeft voor de kans op een achterstand bij een andere partij. Zo bleek bijvoorbeeld dat de helft van de wanbetalers huur ook een achterstandsmelding heeft bij BKR. Ook voor de andere combinaties (energie-huur, energie-BKR et cetera) werden significante relaties gevonden⁵.

Nieuwe groepen komen in financiële problemen

Van oudsher zijn het met name de lagere inkomens die in een problematische schuldsituatie terechtkomen. Vaak was er sprake van een lager opleidingsniveau en een substantieel deel van de groep was afhankelijk van een uitkering (Jungmann, 2006). Wie vandaag de dag de spreekkamer van de schuldhulpverlening binnenloopt ziet een heel ander beeld. Schuldenproblematiek vergroent, vergrijs, versteent, onderneemt en verdient. Of, anders gezegd, de volgende ontwikkelingen zijn zichtbaar:

⁵ Het gegeven dat er samenhang is tussen de verschillende achterstanden wil nog niet zeggen dat er van de beschikbare data ook een voorspellende waarde uitgaat. Om na te gaan of die er is, zijn er drie modellen gebouwd. Een om huurschulden te voorspellen, een om energieschulden te voorspellen en een om CKI-schulden te voorspellen. De gezochte samenhang (voorspellende waarde) is gevonden. CKI is de naam van de BKR-database waarin de achterstanden worden geregistreerd.

- **Vergroent.** De schuldenproblematiek onder jongeren is stevig. De gemiddelde schuld waarvoor jongeren op een roc om hulp vragen bedraagt inmiddels al ruim € 9.000. Eén op de zes mbo-studenten leent op dit moment geld. Gemiddeld hebben zij € 1.265 schuld. (Nibud 2011) In 2010 was 12% van de verzoekers om schuldhulpverlening jonger dan 24 jaar (NVVK 2011). In 2007 was dit nog 7% (NVVK 2008).
- **Vergrijst.** Ook onder ouderen neemt de schuldenproblematiek toe. Langer zelfstandig blijven wonen, minder persoonlijke ondersteuning op basis van de AWBZ en toenemende individualisering leiden ertoe dat meer ouderen in financiële problemen komen. Een grote terugval in inkomsten bij de groep met 'gebroken' huwelijken speelt hier ook een rol. In 2010 was 5% van de verzoekers om schuldhulpverlening ouder dan 65 (NVVK 2011).
- **Versteent.** Tot een jaar of drie geleden was er zelden sprake van een koophuis bij de verzoekers om schuldhulpverlening. Schuldenproblematiek werd juist vaak 'opgelost' door de verkoop van een huis en daarmee het vrijmaken van de overwaarde. Tegenwoordig vragen schuldenaren om hulp omdat ze na aankoop van een nieuw woonhuis het voormalige woonhuis niet verkocht krijgen en onvoldoende inkomen hebben voor de dubbele lasten. Of ze hebben te maken met een terugval in inkomsten. Of zij blijven na verkoop van een huis met een restschuld zitten ten opzichte van de hypotheek (NOS Journaal 12 februari 2012).
- **Onderneemt.** Steeds meer Nederlanders werken als zelfstandige. De inkomsten zijn niet gegarandeerd. Dit is zichtbaar in het percentage zzp'ers dat om hulp vraagt. Dit neemt al jaren toe (NOS Journaal 12 februari 2012).
- **Verdiert.** Voor verzoekers om schuldhulpverlening gold tot een jaar of drie geleden dat zij nagenoeg allemaal een inkomen onder modaal hadden. Sterker nog, het merendeel had een inkomen rond bijstandsniveau. Met name door de problemen rondom koophuizen en restschulden op hypotheek doen nu ook de hogere inkomens steeds vaker een beroep op de schuldhulpverlening. Tot enkele jaren geleden had een paar procent van de verzoekers een inkomen boven modaal (+/- € 30.000 bruto). Inmiddels is dat zeker een kwart van hen (NVVK 2011).

2.3 / Schuldenproblematiek is in de eerste plaats een **privaat vraagstuk**

Een schuldsituatie is in de eerste plaats een **privaat vraagstuk**. Voor crediteuren vormt wanbetaling een probleem omdat zij inkomsten mislopen waar zij wel op rekenden. Voor veel crediteuren geldt dat zij wanbetaling versleutelen in hun kosten-calcuatie. Op de kosten die zij voor producten of diensten in rekening brengen zit een opslag vanwege het risico op wanbetaling. Voor huishoudens met problematische schulden ligt dit anders. Het hebben van problematische schulden grijpt doorgaans diep in op iemands persoonlijk leven en dat van diens huisgenoten. Deurwaarders en incassobureaus die elkaar afwisselen. Beslagen op inkomen, toeslagen of inboedel, afsluiting van energie of in uiterste consequentie een uithuiszetting of openbare verkoop. Als je niet betaalt, hebben crediteuren allerlei bevoegdheden om betaling af te dwingen.

Veel schuldenaren ervaren (grote) stress door de nabijheid, dwang en bevoegdheden van crediteuren. Een kleine groep mensen is zo wanhopig dat zij heel extreme oplossingen zoekt. Zo pleegde in februari 2012 in Leiden een man zelfmoord voor een bankfiliaal op de dag dat zijn huis bij openbare verkoop verkocht zou worden (Omroep West, 2012). In dezelfde maand probeerde een ander zijn huis op te blazen door een gasexplosie te veroorzaken vanwege een aangekondigde ontruiming (Spitsnieuws, 2012). Van diverse gezinsdrama's waarbij ouders hun kinderen en zichzelf van het leven beroofden, is bekend dat schulden (een van) de directe aanleiding(en) waren (Algemeen Dagblad 2007, Juridisch Dagblad 2008). Uit het buitenland kennen we andere extreme voorbeelden. In India kunnen mensen een vergoeding krijgen voor orgaantransplantaties. Het hebben van (problematische) schulden is een van de redenen voor mensen om daartoe over te gaan (Goyal M, 2002).

Voor de meeste schuldenaren geldt gelukkig dat zij niet zulke extreme uitwegen zoeken voor hun wanhoop. Wel weten we dat er ook op grotere schaal allerlei relaties zijn tussen schulden en andere problemen. Daarbij geldt dat in het ene geval de schulden

bijdragen aan het ontstaan van de andere problemen terwijl het in andere gevallen juist andersom is. Als we kijken naar schulden als vertrekpunt, dan zijn er in ieder geval aanwijzingen dat schulden een rol spelen bij of kunnen bijdragen aan langdurige uitkeringsafhankelijkheid (Jungmann e.a., 2011), gezondheidsproblemen (Next big thing, 2008) en criminaliteit (Hoeve e.a., 2011). Dat schulden en andere soorten problematiek vaak samengaan kan ook worden afgeleid uit de mate waarin huishoudens die om schuldhulpverlening vragen al gebruikmaken van andere hulpverlening. Op basis van een dossieranalyse bij schuldhulpverlenende organisaties (Jungmann e.a., 2011) blijkt dat op het moment van aanmelding ongeveer de helft van de schuldenaren al gebruikmaakt van andere hulpverlening (zoals maatschappelijk werk, verslavingszorg, GGZ of maatschappelijke opvang).

Ergo, het hebben van schulden heeft diepe impact op het leven van een schuldenaar. Voor veel schuldenaren geldt dat zij niet alleen te maken hebben met financiële problemen maar ook met allerhande immateriële problematiek.

2.4 / Schuldenproblematiek is ook een maatschappelijk vraagstuk

In zowel moreel, sociaal als juridisch opzicht kent het denken over schulden een lange traditie. De morele norm luidt dat je je verplichtingen moet nakomen (een man een man, een woord een woord). 'Schulden hebben' betekende lange tijd ook 'schuldig zijn' (Geld muss man haben' Medicus 1988). Totdat de Wet schuldsanering natuurlijke personen in werking trad, was betalingsonmacht voor risico van de schuldenaar en juridisch gezien geen overmacht (Asser-Hartkamp I 1984: 233). Anders verwoord hadden crediteuren tot het moment van inwerkingtreding van de Wsnp in 1998 het morele, sociale en juridische gelijk aan hun zijde (Jungmann, 2006). In de afgelopen decennia is de verantwoordelijkheidsverdeling van de schuldenproblematiek geherdefinieerd. Het absolute beeld 'Geld muss man haben' hebben we achter ons gelaten. We beschouwen schuldenaren nog altijd als de eerstverantwoordelijken, maar kijken ook steeds meer naar de rol van de crediteuren

bij het ontstaan en oplossen van schuldsituaties. Met de inwerkingtreding van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) in 2008 werd het mogelijk om crediteuren te dwingen om mee te werken aan een (gedeeltelijke) kwijtschelding. De inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) per 1 juli 2012 bevestigt de reeds ingezette lijn.

Naast deze wettelijke herdefinitie zien we de veranderende wijze van denken ook terug in de aanscherping van de zorgplicht van banken en financieringsmaatschappijen door de overheid en in de toename van convenanten tussen crediteuren met schuldhulpverlenende organisaties. In dergelijke convenanten wordt afgesproken onder welke voorwaarden crediteuren meewerken aan een schuldregeling die leidt tot een (gedeeltelijke) kwijtschelding van de schulden. Zowel de aanscherping van de zorgplicht als de instemming met convenanten door crediteuren laat zien dat er bij de overheid en bij crediteuren sprake is van een verschuivend beeld. Zowel bij het ontstaan als bij de oplossing kijken we meer naar de rol van crediteuren.

Schuldenproblematiek is niet alleen een privaat maar ook een maatschappelijk vraagstuk. Samen met Regioplan hebben we in het lectoraat onderzoek uitgevoerd naar het rendement van schuldhulpverlening. De conclusie van dat onderzoek luidt dat gemeenten met de inzet van €1,- aan schuldhulpverlening gemiddeld € 2,40 aan uitgespaarde kosten realiseren op andere (gemeentelijke) posten (Jungmann e.a. 2011). Ook vanuit financieel oogpunt zijn er dus redenen om schuldenproblematiek als een maatschappelijk vraagstuk te beschouwen.

Schuldhulpverlening loont!

In opdracht van elf schuldhulpverlenende organisaties is vanuit het lectoraat samen met Regioplan onderzoek gedaan naar het rendement van schuldhulpverlening. Wij hebben dit gedaan door zelfstandige kosten-batenanalyses uit te voeren in vijf gemeenten. De onderzochte gemeenten verschillen zowel in de diensten en producten die zij aanbieden alsmede in de wijze waarop zij de uitvoering hebben georganiseerd. In alle vijf de gemeenten wijst de uitkomst dezelfde kant op: de baten zijn hoger dan de kosten. Dankzij een weloverwogen selectie mag worden aangenomen dat dit een landelijk beeld is.

Gemiddeld gaven de onderzochte organisaties aan schuldhulpverlening € 1,4 miljoen uit per 100.000 inwoners. Daarmee voorkwamen zij gemiddeld genomen een bedrag van € 3,3 miljoen aan uitgaven op andere beleidsterreinen. In de vijf afzonderlijke kosten-batenanalyses varieerden de baten van een verhouding van 1:1,7 tot 1:2,6 euro. Hiermee wordt bedoeld dat de gemeente met het laagste rendement voor elke euro die zij besteedde aan schuldhulpverlening op een aanwijsbaar aantal andere plekken c.q. beleidsterreinen € 1,70 aan kosten bespaarde. Het gemiddelde rendement bedroeg € 2,40.

Uit een analyse van de batenplaatsen blijkt dat de voorkomen kosten voor uitkeringen (WW en WWB) en wonen het hoogst zijn. De bespaarde kosten op bijstandsuitkeringen vormen hierbij het grootste bedrag. Deze voorkomen kosten werken direct positief uit op de gemeentelijke begroting. Voor de baten die niet direct op de gemeentelijke begroting betrekking hebben, geldt dat het UWV en de woningcorporaties het meeste profijt hebben van de activiteiten van de gemeentelijke schuldhulpverleningsinstanties. Het onderzoeksrapport heeft er bij een aantal gemeenten direct aan bijgedragen dat voorgenomen bezuinigingen niet zijn geëffectueerd of dat er een akkoord kwam op voorgestelde investeringen.

Om gemeenten in staat te stellen een eigen kosten-batenanalyse uit te voeren hebben Hogeschool Utrecht en Regioplan in navol-

ging van het onderzoek een digitale rekentool ontwikkeld. Gemeenten kunnen daarmee zelfstandig gegevens invoeren en uitrekenen wat het lokale rendement is. De ontwikkeling van deze tool is gefinancierd door de NUVK. De rekentool is beschikbaar voor haar leden en de gemeenten waar zij voor werken.

Jungmann N., Van Geuns, R, Kruis, G., Anderson, M., Calkoen, P. Schuldhulpverlening loont! Hogeschool Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam (2011).

"MOTIVATIE EN VAARDIGHEDEN ZIJN CRUCIAAL VOOR HET SUCCESVOL DOORLOPEN VAN EEN SCHULD-REGELING."

3 / SCHULDEN ZIJN IN BELANGRIJKE MATE EEN GEDRAGSVRAAGSTUK

Tegen de achtergrond van de hierboven aangehaalde morele en juridische discussie hebben we schulden lange tijd als een vrij technisch vraagstuk benaderd. De oplossing die schuldhulpverlenende organisaties boden, was een driejarige schuldregeling met (gedeeltelijke) kwijtschelding of een herfinanciering. Begin jaren negentig vond hierin de eerste verschuiving plaats. De commissie Boorsma (1994) werkte in het rapport 'Schulden naar; nieuwe impulsen in de schuldenproblematiek' uit dat het van belang was om in de aanpak van schulden ook oog te hebben voor eventuele immateriële problematiek. De term integrale schuldhulpverlening werd geboren. De jaren die volgden wezen echter uit dat het een hele opgave is om op een succesvolle wijze te voorzien in een combinatie van technische schuldhulpverlening en immateriële ondersteuning (Jungmann e.a. 2008).

Zonder degenen die echt door pech in het leven in de schulden zijn gekomen tekort te willen doen, gaan we in het lectoraat een stap verder dan de Commissie Boorsma. We wijzen niet alleen op de samenhang tussen materiële en immateriële problematiek, maar definiëren schuldenproblematiek in hoge mate als een gedragsvraagstuk. In de eerste plaats bij het ontstaan ervan, maar nog sterker als het gaat om de oplossing. Een gedragsvraagstuk dat begint bij de crediteuren (als verstrekkers van middelen, diensten en goederen) en dat eindigt bij de schuldenaren (als niet-kunnende of niet-willende betalende).

3.1 / Crediteuren spelen een rol bij het ontstaan van schulden

Een schuld ontstaat als er een verschil is tussen het moment van leveren en het moment van betalen, als iemand een periodieke betaling niet nakomt of als er teveel middelen worden verstrekt die later terugbetaald moeten worden. Een webwinkel die alleen levert na een betaling vooraf heeft geen afdeling debiteurenbeheer nodig. Crediteuren hebben zeer verschillende posities.

Een telecomaانبieder heeft er belang bij dat wij abonnementen afsluiten met mooie toestellen en grote belbundels. Vanuit dit belang is de marketing gericht op het overhalen van klanten om verplichtingen aan te gaan. Dit ligt heel anders bij de Belastingdienst of woningcorporatie. Zij hebben minder of geen prikkels om de randen van goed betaalgedrag op te zoeken. Maar welke positie een crediteur ook heeft, in alle gevallen kunnen ze invloed uitoefenen op het ontstaan van (problematische) schulden.

Acceptatiebeleid, keuzearchitectuur, informatiekoppeling en strak debiteurenbeleid zijn mogelijkheden om wanbetaling zoveel mogelijk tegen te gaan. De inzetbaarheid van deze mogelijkheden verschilt van crediteur tot crediteur. De telecomaانبieders hebben bijvoorbeeld een tijd deel uitgemaakt van BKR. Dit gaf hun de mogelijkheid om in de acceptatiefase een check te doen op het bestaan van achterstanden bij banken en financieringsmaatschappijen. De telecomaانبieders hebben BKR inmiddels weer verlaten. Als reden is opgegeven dat er klanten waren die klaagden dat ze door een beperkte telecomachterstand geen hypotheek konden krijgen. Dit lijkt een gemiste kans. Het – versleuteld – koppelen van informatie lijkt namelijk vooralsnog de meest effectieve weg om schulden te voorkomen of te voorkomen dat schuldsituaties escaleren (Jungmann e.a. 2011). In het geval van de telecomaانبieders blijkt uit onderzoek bijvoorbeeld dat mensen met telecomschulden twaalf keer zoveel kans hebben op nieuwe/andere financiële problemen dan degenen die geen telecombetalingsachterstanden hebben (Sibma e.a. 2010, De Doncker 2011).

Bij de Belastingdienst spelen hele andere vragen. De invoering van het toeslagensysteem heeft bijgedragen aan een enorme toename van het aantal vorderingen dat de Belastingdienst heeft op natuurlijke personen. Alleen al bij de zorgtoeslag krijgt drie op de vijf Nederlanders die daarvan gebruikmaakt teveel uitgekeerd (Volkskrant, 2012). Vaak weet men dat niet en als de afrekening komt, moeten er al snel substantiële bedragen worden terugbe-

taald. Deze onverwachte tegenvaller kan niet elk huishouden op het moment van ontdekken opvangen. Dit heeft vaak als gevolg dat incassoprocedures worden opgestart en er bijkomende incassokosten in rekening worden gebracht. Door te zoeken naar aanpassingen in de aanvraagprocedure van toeslagen is een deel van deze vorderingen ongetwijfeld te voorkomen.

Crediteuren hebben dus tot op zekere hoogte mogelijkheden om het ontstaan van schulden te voorkomen. De vraag is of ze het belangrijk genoeg vinden en of ze er voldoende belang bij hebben. Wat doe je als je weet dat je meer winst maakt als je bij een deel van de afnemers het risico neemt dat ze niet betalen? Zo lang dat risico voldoende gecontroleerd is, zijn er bedrijfsmatig allerlei redenen om daarvoor te kiezen in plaats van voor een strategie waarbij je wanbetaling zoveel mogelijk uitsluit, maar daarmee ook de winst vermindert. Deze overweging is economisch helemaal interessant in een context waarin het incassostelsel is ingericht zoals het onze, te weten dat incasso in bepaalde situaties geld opbrengt (zie paragraaf 4.3). Welke prikkel heeft een crediteur in deze situatie om wanbetaling tegen te gaan?

3.2 / De manier van handelen van de schuldenaar is in hoge mate bepalend

Het voeren van een gezonde financiële huishouding vraagt motivatie en vaardigheden. Veel mensen hebben daar moeite mee of zijn er zelfs niet toe in staat. Zo doen 3,5 miljoen Nederlanders wel eens aankopen waar ze geen geld voor hebben (Nibud, 2011), heeft bijna de helft een onvoldoende buffer om een onvoorziene financiële tegenslag op te vangen (CentiQ, 2008) en vindt een derde dat zij onvoldoende weten over financiële producten en diensten (CentiQ, 2010).

Waarom komt de één wel in de schulden en de ander niet?
Life-events zoals een scheiding, ontslag of werkloosheid kunnen bijdragen aan het ontstaan van (problematische) schulden. Op het moment dat het life-event zich voordoet, doen eerdere keuzen, eigen normen, normen van de omgeving en mogelijkheden om

het eigen gedrag te sturen er opeens veel meer toe dan voorheen. Het hebben van een buffer, direct aanvragen van voorzieningen waar je recht op hebt, bezuinigen op de dagelijkse boodschappen of het opzeggen van het lidmaatschap bij de sportclub. Het zijn dit soort zaken die een rol spelen in de verklaring waarom de een na een life-event wel in de schulden komt en de ander niet. Naast de onbewuste processen die ons gedrag sturen en waar we steeds meer over weten (Thaler e.a., 2009, Kahneman, 2011 en Tiemeijer e.a. 2009, 2011)

Vanuit het lectoraat hebben we samen met Regioplan onderzoek gedaan naar de profielen van schuldenaren. In dat onderzoek laten we zien dat motivatie en vaardigheden cruciaal zijn voor het met succes doorlopen van een schuldregeling. Het onderzoek past binnen de wijze waarop we schulden binnen het lectoraat beschouwen: als een gedragsvraagstuk met oog voor de rol van context en onbewuste processen.

Klantprofielen voor schuldhulpverlening

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben Regioplan en het lectoraat onderzoek gedaan naar klantprofielen. Het doel van het onderzoek was om inzicht te verschaffen in de profielen van schuldenaren die een beroep doen op de schuldhulpverlening. In het bijzonder waren we geïnteresseerd in de variabelen die bepalen wat in een individuele situatie het hoogst haalbare resultaat is. Onder hoogst haalbare resultaat verstaan we in dit onderzoek de mate waarin de schuldsituatie door tussenkomst van een schuldhulpverlenende organisatie duurzaam kan worden opgelost. In andere woorden: de mate waarin een schuldenaar weer helemaal schuldenvrij wordt en blijft. Zonder de overgangen tot in detail uit te werken, hebben we de volgende toename in resultaat gehanteerd:

- **Minimaal haalbare:** geen interventie of interventies zoals het voorkomen van een huisuitzetting of afsluiting. De schuldsituatie blijft bestaan en loopt na de interventie weer verder op. Alleen niet in de sfeer van de primaire levensbehoeften.

- **Midden haalbare:** voorkomen van (verder) oplopen van de schuldsituatie en/of het creëren van duurzame stabiliteit terwijl de schulden blijven bestaan.
- **Maximaal haalbare:** de situatie dat de schuldenaar weer schuldenvrij wordt en blijft. Dit is het hoogst haalbare.

Het resultaat van het onderzoek is een beschrijving van het belang van motivatie en vaardigheden als twee afzonderlijke assen. Daarbij levert het onderzoek inzichten en handvatten op die individuele gemeenten kunnen gebruiken om hun bestand door te lichten op de dimensies motivatie en vaardigheden. Door de groep die om schuldhulpverlening verzoekt op deze twee dimensies te 'scoren', kunnen gemeenten op objectieve gronden vaststellen welk dienstverleningsaanbod globaal aanwezig moet zijn om de schuldenaren die in behandeling worden genomen ook daadwerkelijk aan een duurzaam schuldenvrije toekomst te helpen.

Het onderzoek heeft de basis gelegd voor het screeningsinstrument dat momenteel in opdracht van Divosa wordt ontwikkeld. Dit instrument heeft als doel om in de intakefase sneller en meer onderbouwd te bepalen welke aanpak het best aansluit op de situatie en mogelijkheden van een individuele klant.

Van Geuns, R., Jungmann, N., De Weerd, M. (2011) Klantprofielen voor schuldhulpverlening, Regioplan/Hogeschool Utrecht, Amsterdam/Utrecht

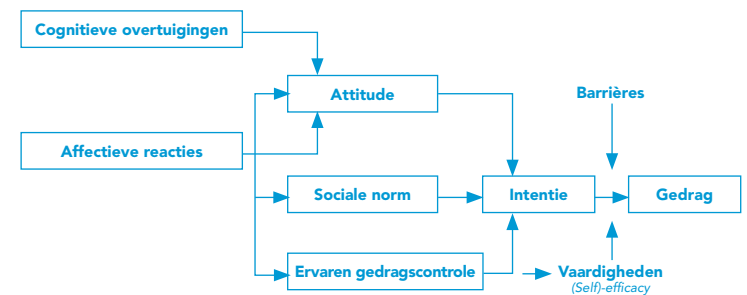
In het lectoraat beschouwen we schulden in belangrijke mate als een gedragsvraagstuk. We baseren ons daarbij onder meer op theorieën uit de sociaal psychologie die verklaren waarom mensen zich gedragen zoals ze doen, aangevuld met inzichten in de rol van de context waarin we handelen en in onbewuste processen die ons handelen in hoge mate sturen. De theorie van gepland gedrag (Ajzen & Madden, 1986, Ajzen 1991) neemt in ons denken een belangrijke maar begrensde plek in. De basis voor deze theorie werd gelegd door Fishbein en Ajzen (1975). De theorie biedt een empirisch getoetst kader, dat laat zien dat

de intentie van mensen van grote invloed is op hun feitelijke gedrag. De kern van de theorie luidt dat intentie (wat ben je van plan te gaan doen) van directe invloed is op feitelijke gedrag en dat intentie direct wordt beïnvloed door:

1. De *attitude* ten aanzien van het gedrag: dit is de individuele beoordeling van gedrag. Hiertoe behoort onder meer de persoonlijke houding van mensen ten opzichte van het hebben van schulden. Iemand die zich niet prettig voelt bij het hebben van schulden, zal minder snel geneigd zijn schulden te maken c.q. meer geld uit te geven dan hij aan inkomsten ontvangt.
2. De *sociale norm* ten aanzien van het gedrag: dit is het oordeel van de sociale omgeving over bepaald gedrag en de waarde die iemand daaraan toekent. Zo zal een persoon die verkeert in een sociaal milieu waar het hebben van schulden als normaal wordt gezien, minder moeite hebben met het aangaan van schulden dan iemand die in een sociaal milieu verkeert waar dat 'not done' is.
3. De *ervaren gedragscontrole*: dit is de mate waarin het individu zichzelf in staat acht om het gedrag te vertonen. Iemand die verwacht zijn uitgaven in overeenstemming te kunnen brengen met zijn inkomsten, zal eerder overgaan tot het reduceren van zijn uitgaven dan iemand die denkt dat 'toch niet te kunnen'.

Naast de bovenstaande drie variabelen die intentie beïnvloeden, spelen twee andere factoren eveneens een belangrijke rol bij het voeren van een gezonde financiële huishouding. Dit omvat het beschikken over de noodzakelijke vaardigheden en het geloof in eigen kunnen, 'self-efficacy' (Hooft e.a. 2008, 2010, Bandura, 1977). Wanneer we naast motivatie in de zin van intentie ook de vaardigheden betrekken, geeft figuur 1 weer hoe we binnen de onderzoekslijn schulden en incasso naar gedrag kijken als belangrijke en vaak verklarende variabele voor het ontstaan van schulden. Met daarbij als tweede aanvulling dat we ons terdege realiseren dat er bij huishoudens met (problematiese) schulden vaak ook sprake is van een barrière om gezond financieel gedrag te vertonen. Denk aan een verslaving of GGZ-problematiek die negatief inwerkt op intentie (motivatie) en vaardigheden.

Figuur 1
Bewerking van het
model van Ajzen en
Madden (1986) door
daar vaardigheden als
bepalende variabele
voor gedrag aan toe
te voegen



Recent onderzoek toont steeds duidelijker aan dat bovenstaande theorie veel te sterk uitgaat van het rationeel handelen door het individu. Ons eerdere handelen en onbewuste keuzes en handelen spelen een veel grotere rol dan lange tijd werd aangenomen (Thaler e.a., 2009, Kahneman, 2011 en Tiemeijer e.a. 2009, 2011). Als je de recente inzichten uit de gedragsleer toepast op het model van Ajzen en Madden moeten invloeden zoals 'gewoonte' of 'standaardgedrag' ook een plek krijgen.⁶ Voor interventies gericht op gedragsverandering betekenen deze inzichten dat er (vooral) ook aandacht moet zijn voor het bewust worden van het onbewuste. Pas wanneer je inziet wat je doet, kun je je afvragen waarom je dat doet en of dat wellicht ook anders zou kunnen. Reflectie en begrip van eigen handelen zijn daarbij de eerste stap.

Dat de ervaren gedragscontrole naast de eigen en sociale normen een belangrijke rol speelt bij financieel gedrag, wijst ook recent Amerikaans onderzoek uit. In navolging van de bekende marshmallowonderzoeken (Mischel, 1972) waarin werd aangetoond dat er verschillen zijn in de mate waarin we ons gedrag kunnen

⁶ Recente inzichten tonen heel sterk aan dat onbewuste processen in hoge mate sturend zijn in ons gedrag. Gewoonte speelt daar ook een rol bij. Overigens is dit niet helemaal nieuw. Ook in eerder onderzoek waarin het model van Fishbein en Ajzen centraal stond, kreeg gewoonte al wel eens een plek. Bijvoorbeeld in onderzoek naar roken.

sturen ('willpower'), blijkt dat mensen die moeite hebben om hun behoeften (c.q. een beloning) uit te stellen gemiddeld lagere creditscores hebben.⁷ Ook dit illustreert het belang van het onbewuste en onstuurbare van delen van ons gedrag (Kahneman, 2011; Tiemeijer, 2009).

3.3 Gedragsbeïnvloeding is een belangrijke sleutel

Wanneer we schuldenproblematiek in hoge mate definiëren als een gedragsvraagstuk dan ligt het voor de hand om bij de aanpak te kijken naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. Met dank aan de sociaal psychologie, gedragseconomie en pedagogiek hebben we belangrijke stappen gezet in het begrijpen van gedrag. Belangrijk aandachtspunt bij gedragsbeïnvloeding is dat we oog moeten hebben voor de invloed van het onbewuste in de keuzen die we maken (zie o.m. Dijksterhuis 2007, Kahneman, 2011 en Thaler e.a. 2009) en voor de mogelijkheden om zelfsturing te bevorderen (Hooft e.a. 2010). De pedagogiek leert ons dat het belangrijk is dat we bij het aanleren van vaardigheden aansluiten op reeds beschikbare kennis en dat we ruimte creëren voor het stellen van eigen doelen (Locke e.a. 2002). Daarbij zijn leerdoelen in alle gevallen effectiever dan prestatiedoelen (Van Hooft e.a. 2009).

Zelfsturing: het heft in eigen hand

In opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) heeft het Gilde re-integratie samen met de Universiteit van Amsterdam een handreiking opgesteld voor re-integratie professionals. De kern van de handreiking is een manier van kijken en werken die de professional ondersteunt om te werken vanuit de kracht van de klant. Gedragsverandering en de rol van de klant staan daarbij centraal. Wie de handreiking leest met in het hoofd de schuldhulpverlening of soms ook de incasso (voor zover er klantcontact mogelijk is)

⁷ In het betreffende onderzoek werd mensen onder meer gevraagd of ze liever \$10 vandaag kregen dan \$11 morgen, liever \$17 vandaag dan \$25 volgende week of liever \$50 vandaag of \$500 over een jaar et cetera. Degenen die liever vandaag geld kregen dan morgen, over een week of over een jaar (en die uitstellen moeilijk vonden) bleken significant lagere creditscores te hebben.

zal tot de conclusie komen dat zelfsturing ook interessant is als centraal concept voor deze velden.

Het oplossen van een schuldsituatie vraagt van een schuldenaar dat hij of zij concessies doet, verleidingen weerstaat, vertrouwen heeft in eigen kunnen, wellicht nieuwe vaardigheden aanleert et cetera. Het is een proces dat gepaard gaat met emotie en dat een groot beroep doet op iemands motivatie. Blijf maar eens gemotiveerd als je al een tijd van € 40,- per week moet rondkomen en je kind vreselijk teleurgesteld is dat je geen geld hebt voor een partijtje. Om allerlei begrijpelijke redenen gaan veel schuldhulpverleners er op dat moment toe over om vrij directief aan te geven wat iemand moet doen of moet vinden. Een directieve houding is echter in veel gevallen juist contraproductief. Motivatie eb't verder weg omdat betrokkenen weerstand gaan vertonen en het risico op uitval uit een schuldhulpverleningstraject neemt dan eerder toe dan af. In deze situaties is het de kunst om de zelfsturing van de schuldenaar zo veel mogelijk aan te spreken.

Zelfsturing centraal stellen betekent onder meer dat het perspectief van de schuldenaar meer centraal komt te staan. Overigens op een heel andere manier dan 'u vraagt, wij draaien'. Zelfsturing centraal stellen betekent vooral dat schuldhulpverlening haar rol zo invult dat ze schuldenaren ondersteunt om hun eigen verantwoordelijkheid (in dit geval onder meer terugbetalen) vorm te geven. De schuldhulpverlening stelt de kaders waarbinnen de klant de ruimte heeft voor zelfsturing.

Kort samengevat is zelfsturing het proces waarbij een schuldenaar (met hulp van een schuldhulpverlener of incasseerder) initiatieven neemt, doelen stelt, acties plant, acties uitvoert, evalueert en reflecteert. Bij zelfsturing past zelfwerkzaamheid voor zover iemands mogelijkheden dat toestaan. Vanuit het perspectief van de schuldhulpverlening past hierbij onder meer dat schuldenaren een rol hebben bij het op orde brengen van hun administratie en benaderen van de crediteuren. De mate waarin iemand zelfsturend kan worden, wordt begrensd door de mate waarin er sprake

is van belemmeringen zoals een verslaving, GGZ-problematiek of verstandelijke beperking.

Voor zowel de schuldhulpverlening als de incasso is het een hele stap om binnen het eigen werkproces ruimte te creëren voor zelfsturing. Het vraagt het lef om tot op zekere hoogte mee te bewegen met een schuldenaar die vanuit het eigen perspectief wellicht andere bewegingen maakt dan schuldhulpverlening en incasso in de eerste plaats voorstaan. Door binnen duidelijke kaders mee te bewegen, kan motivatie behouden of zelfs vergroot worden. Dit is een gedeeld belang van schuldenaar, schuldhulpverlening en crediteuren en derhalve de moeite waard om centraal te stellen.

Zie in dit kader: Wesdorp, P., Van Hooft, E., Duinkerken, G., Van Geuns, R. Het heft in eigen hand, sturen op zelfsturing, RWI, Den Haag (2010).

In hoofdstuk twee heb ik uitgewerkt dat schuldenproblematiek niet alleen een privaat maar ook een maatschappelijk vraagstuk is. Ten aanzien van schuldenproblematiek betekent dit dat er een maatschappelijke opdracht ligt om financieel gedrag te beïnvloeden. In dit hoofdstuk heb ik beschreven dat dit veel meer vraagt dan rationale arrangementen (eventueel ondersteund door financiële prikkels). Ook de overheid realiseert zich dit inmiddels. In diverse rapporten zijn eerste aanzetten uitgewerkt om publieke doelen te bereiken met doordachte gedragsbeïnvloeding (WRR, 2009, 2011, ministeries van AZ, 2011 en I&M, 2011 en het Agentschap NL, 2011).

"SCHULDENVRIJ IS LANG NIET ALTIJD HAALBAAR."

4 / SCHULDHELPVERLENING EN INCASSO HEBEN EEN GEDEELDE OPGAVE

Wie zich in een problematische schuldsituatie bevindt, komt verschillende (hbo-)professionals tegen. Ten aanzien van je financiën ontmoet je medewerkers debiteurenbeheer, medewerkers van incassobureaus, deurwaarders en wellicht een schuldhulpverlener, bewindvoerder Wsnp en/of een beschermingsbewindvoerder. Op de laatste twee groepen na delen deze professionals dezelfde opgave: in beeld krijgen wie niet kan en wie niet wil betalen. Voor de groep die niet wil betalen, geldt dat crediteuren vooral alle middelen moeten inzetten die zij tot hun beschikking hebben om betaling af te dwingen. Voor degenen die niet kunnen betalen, geldt dat gezocht moet worden naar het maximaal haalbare. Daarmee doen we recht aan de positie van crediteuren om een maximale betaling te ontvangen maar ook aan de schuldenaar wiens mogelijkheden soms tekort schieten om verplichtingen volledig na te komen. Van het najagen van niet-kunners wordt niemand wijzer. De crediteuren niet omdat het leidt tot oninbare incassokosten. De schuldenaar wordt er ook niet wijzer van omdat die alleen maar verder klem komt te zitten met allerlei nieuwe problemen van dien (zie paragraaf 2.3). Ook de maatschappij wordt er niet wijzer van. Want als er nieuwe, met de schulden samenhangende, problemen ontstaan dan krijgen partijen zoals werkgevers, scholen maar ook gemeenten en justitie op enig moment de rekening gepresenteerd (Jungmann e.a. 2011, Hoeve e.a. 2011).

In de afgelopen jaren zijn de schuldhulpverlening en incasso meer naar elkaar toegegroeid. Er wordt vaker samengewerkt en er is een groter wederzijds begrip (zie paragraaf 4.1). Tegelijkertijd zijn er in beide velden ontwikkelingen die de ontluikende samenwerking onder druk zetten. Ook wordt steeds meer zichtbaar dat er een groep is waarvoor het hebben van schulden min of meer een gegeven is. Schuldhelpverlening zit in een transitie waarin ze 'iedereen schuldenvrij' loslaat als beleidsdoel

(zie paragraaf 4.2). Daarvoor in de plaats zet schuldhulpverlening steeds vaker in op het hoogst haalbare. In sommige gevallen is dat 'slechts' het voorkomen van een huisuitzetting. Ook het incassoveld bevindt zich in transitie (zie paragraaf 4.3). De incassopositie van crediteuren wordt steeds ongelijker. Met name de overheid krijgt steeds meer bevoegdheden en de berekening van de beslagvrije voet wordt steeds ingewikkelder. Samen met andere ontwikkelingen in het veld van de incasso is er sprake van een toenemende incassodruk (Jungmann e.a. 2012).

Van belang is dat de ontluikende samenwerking wordt voortgezet, zodat wordt voorkomen dat schuldsituaties onnodig escaleren. Schuldverlening en incasso kunnen zo een gemeenschappelijk antwoord formuleren op de groep schuldenaren voor wie een schuldregeling vooralsnog te hoog gegrepen is en voor wie het hebben van schulden een (semi-)permanente situatie is (zie ook paragraaf 4.4).

4.1 / Schuldhelpverlening en incasso werken steeds vaker samen

De schuldhulpverlening is een intermediair tussen schuldenaar en crediteuren. Door op een objectieve wijze te beoordelen wat het maximaal haalbare is in een bepaalde situatie gaat zij na of iemand niet wil of niet kan betalen. Crediteuren ontbreekt het vaak aan voldoende informatie om deze beoordeling zelf te kunnen maken (Jungmann e.a. 2012). Vaak gaan zij er dan ook standaard vanuit dat hun wanbetalers wel kunnen maar niet willen betalen.

De opstelling van de schuldhulpverlening is in de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Lange tijd opereerden schuldhulpverleners eerder als vertegenwoordigers van de schuldenaar dan als intermediairs. Deze periode hebben de meeste organisaties achter zich gelaten, waardoor er ruimte kwam voor samenwerking met incasso. We kennen inmiddels allerlei voorbeelden van samenwerking: convenanten over medewerking aan schuldregelingen, gemeenschappelijke participatie in

vroegsignaleringsprojecten of samenwerkingsverbanden waarin deurwaarders in de systemen van kredietbanken kunnen kijken.

In mijn proefschrift over de effecten van de Wet schuldsanering natuurlijke personen op de gemeentelijke schuldhulpverlening heb ik destijds een voorstel uitgewerkt om deurwaarders een centrale rol te geven bij het oplossen van problematische schuldsituaties (Jungmann 2006). Zo ver is het nooit gekomen, maar de toegenomen samenwerking is zeker in het belang van de gemiddelde schuldenaar.

Wanneer je de onderwerpen waarop wordt samengewerkt beschouwt, zijn daar grofweg vier categorieën in te onderscheiden. Deze hebben een volgtijdelijke plek in het verschuldigingsproces van een schuldenaar:

1. **Schuldpreventie:** in de afgelopen jaren zijn steeds meer gemeenten invulling gaan geven aan schuldpreventie. Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt schuldpreventie een verantwoordelijkheid van alle gemeenten. Op landelijk niveau speelt het Nibud een belangrijke rol. Steeds vaker zetten ook crediteuren en werkgevers hierop in. Banken leveren bijvoorbeeld een steeds grotere bijdrage aan budgetlessen op lagere en middelbare scholen.
2. **Vroegsignalering:** door gegevens uit te wisselen, wordt er op verschillende plekken uitvoering gegeven aan vroegsignalering. Met name woningcorporaties en energiebedrijven werken hierin samen met schuldhulpverlenende organisaties. Maar ook zorgverzekeraars en andere partijen zoeken voorzichtig de samenwerking op.
3. **Curatie:** als een schuldsituatie eenmaal problematisch is, dan is een schuldregeling met gedeeltelijke kwijtschelding vaak de enige oplossing. In deze fase hebben alle betrokkenen er belang bij dat een schuldsituatie niet verder oploopt door onnodige incassokosten. Een KBvG-NVVK pilot in Friesland en 'inkijk'-faciliteiten tussen deurwaarders en kredietbanken zijn een mooi voorbeeld van samenwerking bij curatie.

4. **Recidive:** net als schuldpreventie is de inzet ten aanzien van recidive gericht op het voorkomen van schulden en achterstanden. De activiteiten die in het kader van schuldpreventie worden verricht spelen derhalve ook een rol bij het voorkomen van recidive.

Figuur 2
Proces van
verschuldiging



4.2 Schuldhelpverlening laat doel 'iedereen schuldenvrij' los

Zonder de uitzonderingen te kort te willen doen, geldt voor de meeste schuldhelpverlenende organisaties dat zij in de afgelopen jaren probeerden om voor elke schuldenaar een driejarige schuldregeling te treffen. Een schuldenvrije toekomst was het centrale beleidsdoel. In de praktijk is dat echter lang niet altijd te realiseren. Soms omdat niet alle crediteuren willen meewerken aan een schuldregeling. Vaker omdat de schuldenaar niet in staat is om het zware driejarige traject te volbrengen. Langdurig rondkomen van een inkomen net onder de bijstandsnorm en geen nieuwe schulden maken, lukt je alleen als je heel gemotiveerd bent en beschikt over goede budgetvaardigheden (Van Geuns e.a. 2011).

In 2010 leidde de inzet van schuldhelpverlening voor bijna veertig procent van de verzoekers tot een schuldregeling (NVVK 2011). Ruim twee derde van deze groep weet de regeling te volbrengen (NVVK 2011a). Ervan uitgaande dat er bij enkelen sprake zal zijn van terugval is het duurzame resultaat van schuldhelpverlening in termen van een schuldenvrije toekomst dus ongeveer een kwart. Dat de andere driekwart niet schuldenvrij werd ondanks een

minnelijk traject betekent overigens niet dat de inzet van schuldhelpverlening in die gevallen niets opleverde. Bij degenen waar de crediteuren weigerden mee te werken, werd voorzien in een verwijzing naar de Wsnp (ongeveer 10 à 15 procent van alle verzoekers). Zij kunnen alsnog schuldenvrij worden. Bij de anderen blijft de schuldsituatie bestaan, maar wordt er bij een deel wel resultaat geboekt: huisuitzettingen voorkomen, er worden grotere budgetvaardigheden aangeleerd of er wordt bijvoorbeeld beschermingsbewind aangevraagd. Er is ook een groep waarvoor geldt dat (terugkijkend) de schuldhelpverlening geen of nauwelijks verschil heeft gemaakt. Ondanks het contact liep de schuldenlast verder op, werd een geplande afsluiting van energie gerealiseerd et cetera (zie voor een gedeeltelijke verklaring Jungmann 2002).

Dat een schuldregeling met schuldenvrije toekomst voor een substantieel deel van de schuldenaren te hoog gegrepen is, was in de uitvoering al langer duidelijk. De gemeente Tilburg⁸ ontwikkelde tegen deze achtergrond al jaren geleden een kwadrant waarin onderscheid wordt gemaakt tussen regelbaarheid van het gedrag (wel/niet) en de regelbaarheid van het schuldenpakket (wel/niet). Zie Jungmann & Schut 2010 voor een nadere beschrijving. Om de (kwetsbare) groep die niet direct kan doorstromen naar een schuldregeling toch te voorzien van een passend aanbod heeft de NVVK in 2006 de zogenaamde stabilisatiefase ingevoerd en in 2011 het product Duurzaam financiële dienstverlening ontwikkeld. Met de inzet van deze koers nam de schuldhelpverlening in de praktijk afscheid van de ambitie om elke schuldenaar uit de schulden te helpen. Een realitycheck die inmiddels ook is verankerd in tal van gemeentelijke beleidsplannen (zie o.m. Arnhem, 2012, Zaanstad, 2011, Eindhoven, 2011, Emmen, 2011).

⁸ Het werken op basis van dit kwadrant leverde Tilburg onder meer een vermelding als best practice op in het wetsvoorstel dat leidde tot de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening.

Schuldenvrij is lang niet altijd mogelijk

Een schuldregeling is het belangrijkste instrument dat de schuldhulpverlening ter beschikking heeft om een schuldenvrije toekomst te realiseren. De schuldenaar moet (maximaal) 36 maanden rondkomen van een inkomen net onder de bijstandsnorm en het eventueel resterende bedrag wordt door de crediteuren kwijtgescholden. In de praktijk is een schuldregeling lang niet altijd inzetbaar. Zowel de (juridische) aard van het schuldenpakket als het gedrag van de schuldenaar kunnen een belemmering vormen om met succes een schuldregeling toe te passen. Dit kader bevat drie cases om de diversiteit van de belemmeringen in gedrag en schuldenpakket te illustreren. De cases zijn ontleent aan reële dossiers, de namen zijn gefingeerd.

‘Ik wil mijn dochter thuis houden’

Mevrouw De Vries is een alleenstaande moeder en heeft een dochter (Jamie) van 16. Jamie heeft een vriendje dat Wesley heet. Jamie en Wesley zijn bijna alle dagen van de week bij Jamie thuis. Voor het budget van mevrouw De Vries betekent dit dat zij eigenlijk een derde kostganger erbij heeft. Wesley eet zeker vijf avonden per week 's avonds mee, eet en drinkt tussendoor mee en omdat hij vaak blijft slapen verbruikt hij ook energie en water (douchen, toilet etc.). Bij toepassing van een schuldregeling moet mevrouw De Vries rondkomen van een bedrag onder de bijstandsnorm. Van dat bedrag kan ze geen drie monden voeden. Ze heeft al eens voorzichtig geprobeerd dit met haar dochter te bespreken. De reactie was duidelijk: dan gaan we wel meer naar zijn huis toe. Mevrouw De Vries wil dat koste wat het koste voorkomen. Om diverse redenen wil ze Jamie zo min mogelijk bij Wesley thuis hebben. Zo lang er geen oplossing is voor de kosten van de 'derde kostganger' heeft de toepassing van een schuldregeling geen zin. Er zullen nieuwe schulden ontstaan omdat het budget ontoereikend is voor drie.

‘Hij is nergens te vinden’

Willem en Sandy waren vijf jaar getrouwd toen ze uit elkaar gingen. Vanaf de eerste dag van hun huwelijk waren er

strubbelingen. Op enig moment werd de situatie onhoudbaar en is Willem na een knallende ruzie vertrokken. In de eerste maanden was Sandy eigenlijk alleen maar bezig met 'overleven'. Ze sprak Willem af en toe tot het moment dat zijn 06-nummer werd afgesloten. Op het moment dat ze uit elkaar gingen, hadden ze al de nodige schulden bij onder meer een postorderbedrijf, telecomaانبieder en bij het energiebedrijf. In de eerste fase alleen maakte zij nog een aantal nieuwe schulden. Toen Willem ongeveer een jaar weg was, besloot Sandy schoon schip te maken. Ze meldde zich aan bij de schuldhulpverlening. Daar werd haar verteld wat het betekent als je in gemeenschap van goederen bent getrouwd. Namelijk dat je wederzijds aansprakelijk bent voor schulden die door de echtelieden worden gemaakt. Uit een snelle inventarisatie van de schuldenlast bleek dat Willem na zijn vertrek schulden is blijven maken. Voorwaarde voor het doorlopen van een schuldregeling is dat de schuldpositie duidelijk is en er geen nieuwe schulden worden gemaakt. Voor Sandy betekent dit dat ze formeel gescheiden moet zijn. Ze is nu al maanden op zoek naar hem om de scheiding in gang te zetten. Ze kan hem maar niet traceren. Ondertussen blijft hij schulden maken waarvoor zij medeverantwoordelijk is. Vooralsnog komt ze alleen maar dieper in de problemen en is een schuldregeling geen optie.

‘Medicijntrouw blijven is zo moeilijk’

Nathalie is 28 en leidt al sinds haar 16e aan schizofrenie. Ze is daarvoor onder behandeling bij een GGZ-instelling. Ze woont zelfstandig en heeft perioden dat het heel goed gaat. Deze worden afgewisseld door perioden waarin ze allerlei waanbeelden heeft en vaak grote schulden maakt. Ze heeft medicijnen die redelijk goed werken maar flinke bijwerkingen hebben. Als ze haar leven een tijdje op de rails heeft, leeft het verlangen om te minderen met de medicijnen weer op. Zodra ze mindert heeft ze ook minder last van de bijwerkingen. Tot nu toe kon ze de verleiding om – tegen de medische adviezen in – te minderen niet weerstaan. Het is dan ook maar zeer de vraag of ze de huidige goede periode drie jaar kan volhouden. Lukt haar dat niet en

maakt ze tussentijds nieuwe schulden, dan is het maar de vraag of haar crediteuren in een betere periode opnieuw meewerken. Ze wil niet onder beschermingsbewind.

Bij de beschrijving van bovenstaande drie cases is het van belang om op te merken dat het niet tot stand komen van een schuldregeling veel vaker wordt veroorzaakt door gedrag dan door de (juridische) aard van het schuldenpakket (zie o.m. Geuns, R., e.a., 2011). Als er geen schuldregeling tot stand komt omdat een of meer crediteuren weigeren mee te werken, kan de schuldenaar nog wel een beroep doen op de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Voorwaarde voor toelating tot deze regeling is onder meer een stabiele leefsituatie. Een wettelijke schuldsanering duurt doorgaans drie jaar. Na afloop mogen de crediteuren de resterende bedragen niet meer incasseren. (zie Jungmann, 2006).

Het loslaten van de ambitie 'iedereen schuldenvrij' is om meerdere redenen wenselijk. In de eerste plaats leidt het sneller tot duidelijkheid. In de afgelopen jaren werd vaak pas duidelijk dat een schuldenvrije toekomst te hoog gegrepen was als iemand uitviel of zwaar ontevreden werd omdat er maar geen schuldregeling werd opgestart. Door het doel bij te stellen, ontstaat er ruimte om al in de intakefase na te gaan wat het hoogst haalbare is en daar het plan van aanpak op af te stemmen (voorkomen huisuitzetting, voorkomen oplopen schulden, schuldenvrij). Het bijstellen van het doel biedt ruimte voor reëel verwachtingsmanagement en efficiënter werken. Het betekent niet dat we mensen een schuldenvrije toekomst ontzeggen die deze voorheen wel kregen. Het betekent vooral dat schuldhelpverlening geen onterecht hoge verwachtingen meer creëert bij de groep die voorheen dacht dat ze schuldenvrij zou worden en na lang wachten teleurgesteld afhaakte of uitviel.

Het bijstellen van het doel van schuldhelpverlening biedt ook een mogelijkheid om de bezuinigingsopgave (gedeeltelijk) in te vullen. Net als andere velden staat ook de schuldhelp voor een forse bezuiniging.⁹ Door alleen een traject schuldregeling op te starten als er goede gronden zijn om succes te verwachten, wordt verspilling tegengegaan. Hierdoor kan in ieder geval een deel van de bezuinigingsopgave worden ingevuld zonder dat pijnlijke keuzen zoals doelgroepbeperking nodig zijn. Het vraagt echter wel een hele andere inrichting en uitvoering van de intakefase en doet een beroep op het vakmanschap van de schuldhelpverleners (zie hoofdstuk 5).

De koerswijziging van 'iedereen schuldenvrij' naar 'het maximaal haalbare' is een bevestiging van de nieuwe manier waarop we naar schulden kijken, namelijk als een gedragsvraagstuk. Van rokers verwachten we ook niet dat iedereen in staat is om te stoppen. We weten dat het veranderen van gedrag een hele opgave is en dat niet iedereen daarin slaagt. De opgave is om mensen maximaal te motiveren en te ondersteunen om hun doelen te bereiken.

Voor crediteuren heeft de koerswijziging in de schuldhelpverlening een dubbele betekenis. Aan de ene kant is het een teleurstelling omdat een aanmelding niet langer de belofte in zich draagt dat de schuldsituatie wordt opgelost.

⁹ Gemeenten zijn – vooralsnog – de belangrijkste aanbieders van schuldhelpverlening. Zij financieren de uitvoering uit de algemene middelen. In de periode 2009-2011 kregen zij € 130 miljoen extra middelen van het rijk om de toename in verzoeken als gevolg van de crisis op te vangen. Per 1 januari 2012 vallen deze middelen weg en past het rijk een structurele korting van € 20 miljoen toe op het gemeentefonds. Daarbovenop zijn er gemeenten die aanvullende bezuinigingen doorvoeren. Schuldhelpverlening valt onder de discretionaire ruimte van gemeenten. Derhalve staat het hun vrij om te bepalen wat zij eraan uitgeven. Het gevolg is dat er grote verschillen zijn in de mate waarin er lokaal wordt bezuinigd op schuldhelpverlening.

Aan de andere kant scheidt de beleidswijziging ook duidelijkheid. De mogelijkheden van schuldhulpverlening zijn beperkt. Het idee dat iedereen dankzij schuldhulpverlening uit de schulden komt, is een illusie. Door aan de voorkant na te gaan wat het maximaal haalbare is, weten crediteuren ook eerder waar ze aan toe zijn. Zo kunnen ze eventuele andere incasso-activiteiten daarop afstemmen of besluiten de vordering (gedeeltelijk) als oninbaar in te boeken.

4.3 / De incassopositie van crediteuren wordt ongelijker

Net als het veld van de schuldhulpverlening is ook het veld van de incasso volop in beweging. Zonder een uitputtende opsomming te willen geven neem ik u mee langs een aantal actuele ontwikkelingen: toename van bijzondere incasso-bevoegdheden, verzakelijking incassopraktijk, buiten-gerechtelijke incassokosten als verdienmodel en nieuwe regelgeving voor deurwaarders (zie ook Jungmann e.a. 2012).

Toename van bijzondere incassobevoegdheden

Om te beginnen krijgen steeds meer (overheids)crediteuren bijzondere incassobevoegdheden. De Belastingdienst, gemeenten, provincies en waterschappen mogen in bepaalde situaties tot drie keer per jaar vorderingen van maximaal € 1.000,- direct van iemands bankrekening incasseren (dus zonder toestemming van de debiteur). Zorgverzekeraars kunnen na zes maanden premieachterstand de nieuwe termijnen ziektekostenpremie ook direct van de bankrekening laten innen. Daarbovenop wordt dan ook nog een bestuursrechtelijke premie (een soort boete) geïnd van 30%. Woningcorporaties, instellingen voor kinderopvang en zorgverzekeraars mogen sinds 2006 beslag leggen op de toeslagen. Daar waar iemand middelen genoeg heeft om zijn verplichtingen na te komen zijn dit efficiënte incasso-instrumenten. Bij huishoudens met (problematische)

schulden kunnen deze nieuwe bevoegdheden tot (grote) problemen leiden. In onderzoek dat we vanuit het lectoraat uitvoerden voor de KBVG hebben we laten zien dat de nieuwe bevoegdheden eraan kunnen bijdragen dat huishoudens qua besteedbaar inkomen onder de beslagvrije voet uitkomen (Jungmann e.a. 2012). Nieuwe schulden zijn dan haast onvermijdelijk. Er ontstaan nieuwe incassokosten en de schuldenaar komt terecht in een vicieuze cirkel van verschuldiging.

Verzakelijking incassopraktijk

In de afgelopen jaren was er een aantal ontwikkelingen die samengevat kunnen worden onder de noemer 'verzakelijking van incasso'. De belangrijkste voorbeelden hiervan zijn wellicht het verkopen van vorderingen en het aanbesteden van incasso-portefeuilles. Steeds vaker worden vorderingen verkocht (in bulkpakketten). De verkoop wordt beschouwd als een alternatief voor incasso.¹⁰ Is een vordering verkocht dan heeft de nieuwe eigenaar als regel geen belang meer bij de continuering van de relatie tussen de oorspronkelijke crediteur en de schuldenaar. Deze verandering in de onderlinge verhouding draagt eraan bij dat maximalisering van de opbrengst het centrale doel wordt. De belangen van de schuldenaar worden minder meegewogen.

Naast verkoop worden incassoportefeuilles steeds vaker aanbesteed. Incassobureaus en/of deurwaarders kunnen inschrijven op een incassoportefeuille en concurreren hoofdzakelijk op prijs. Net als in andere branches worden binnen de aanbestedingscontracten bonus-malusafspraken opgenomen. Zo kan het voorkomen dat een deurwaarder een boete krijgt als hij niet 80% van de vorderingen incasseert die een crediteur zelf niet geïnd krijgt. Het hoeft geen nadere toelichting dat dergelijke afspraken de druk om te incasseren (en daarmee het oog voor de positie van de debiteur) onder druk zetten.

¹⁰ Vergelijk onderzoek EDR Research

Buitengerechtelijke incassokosten als verdienmodel

Bij buitengerechtelijke incasso staat het crediteuren vrij om incassokosten te rekenen. In 2008 hebben de sociaal raadslieden in een rapport uitgewerkt welke onwenselijke effecten die vrijheid met zich mee kan brengen (Losr 2008). Veel crediteuren brengen hogere kosten in rekening dan (bijvoorbeeld de gerechtsdeurwaarder) in de wettelijk genormeerde procedures bij de rechter mag. Door hogere kosten in rekening te brengen dan een crediteur feitelijk kwijt is aan de incasso, zijn vorderingen een verdienmogelijkheid geworden. Er ligt momenteel een wetsontwerp bij de Eerste Kamer (32 418 Wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) om via een AMVB de buitengerechtelijke kosten te normeren bij vorderingen tot 25.000. In het wetsvoorstel staat dat degene die buitengerechtelijk incasseert (crediteur zelf of incassobureau) maximaal € 40,- aan incassokosten in rekening mag brengen. Voor crediteuren die periodieke rekeningen uitsturen zoals telecomaانبieders en energiebedrijven lijkt de nieuwe wetgeving nog meer ruimte te bieden om te verdienen aan incasso.

Nieuwe regelgeving voor deurwaarders

In 2001 is de gerechtsdeurwaarderswet in werking getreden. Voor deurwaarders had deze wet twee belangrijke consequenties: ze kregen een landelijke bevoegdheid en er werd marktwerking geïntroduceerd. Tot 2001 werkten deurwaarders in arrondissementen. Vaak hadden ze meerdere vorderingen die ze op een enkele schuldenaar moesten verhalen. Deze positie stelde ze in staat om een redelijk afgewogen oordeel te vellen over de vraag of nadere incassoacties, zoals beslag, zinvol waren. Het loslaten van de landelijke bevoegdheid heeft ertoe geleid dat deurwaarders veel minder of zelfs geen zicht hebben op de schuldpositie van een schuldenaar. De commissie Evaluatie KBVG merkte daarover in 2009 al op dat het risico bestaat dat het overzicht zoek is (ministerie Justitie 2009). Het gevolg is dat deurwaarders als het ware geen andere keuze hebben dan de schuldenaar 'af te grazen' op zoek naar middelen. Als beslag op het inkomen niet genoeg oplevert, wordt er nagegaan welke

andere opties er zijn: de toeslagen, de inboedel, de auto et cetera. En elke keer dat er beslag wordt gelegd worden er kosten gemaakt die uiteindelijk bij de schuldenaar terecht komen.

Ook werd er marktwerking geïntroduceerd. In het midden van de jaren negentig is op de ministeries in Den Haag de operatie Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit (MDW)¹¹ uitgevoerd. Deze operatie had onder meer als doel om door middel van marktwerking efficiencyvoordelen te boeken. Het veld van de gerechtsdeurwaarder was, in navolging van dat van de notaris, een van de velden waar marktwerking werd geïntroduceerd. Door de tarieven die gerechtsdeurwaarders bij hun opdrachtgevers in rekening brengen vrij te laten, is er onderhandelingsruimte gecreëerd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De optelsom van deze en andere ontwikkelingen heeft ertoe geleid dat de druk van crediteuren op incassobureaus en deurwaarders om tot het uiterste te gaan in de incasso is toegenomen. De toename van de bijzondere bevoegdheden van (met name publieke of semipublieke) crediteuren heeft hieraan bijgedragen. Als gevolg van de bijzondere bevoegdheden worden andere crediteuren (met name het midden- en kleinbedrijf) opzij geduwd. In reactie daarop zoeken deze nieuwe wegen om te incasseren met als gevolg dat de schuldenaar steeds vaker klem komt te zitten.

4.4 De beslagvrije voet is niet zonder meer beschikbaar

De algemene hoofdregel luidt dat elke debiteur met zijn gehele vermogen instaat voor de betaling van al zijn schulden.¹² Dat betekent dat in beginsel voor alle vorderingen op alle goederen tegelijk beslag kan worden gelegd.¹³ Ook op toekomstige goederen zoals loon dat wordt uitgekeerd uit hoofde van een arbeidsovereenkomst die reeds bestaat ten tijde van het beslag.¹⁴

¹¹ Kamerstukken II 1994-95, 24036, nr. 1 p. 1 en 2.

¹² Art. 3:276 BW.

¹³ Art. 435 lid 1 Rv.

¹⁴ Art. 475 lid 1 Rv.

Op de algemene hoofdregel bestaan veel uitzonderingen: op sommige goederen mag geen beslag worden gelegd. Er geldt o.a. een beslagverbod voor:¹⁵

- bed en beddengoed van het gezin en de kleding die ze aan hebben;
- eten en drinken voor het gezin (behoefte voor een maand);
- gereedschappen van ambachtslieden en werklieden, voor hun eigen bedrijf.

Bij beslag op het inkomen moet rekening worden gehouden met de zogenaamde beslagvrije voet.¹⁶ Door schuldenaren een percentage van in principe 90% van de voor het betreffende huishouden geldende bijstandsnorm te laten houden, wordt de schuldenaar geacht in de gelegenheid te zijn om te voorzien in de meest basale dagelijkse behoeften (in de zin van huis, haard, brood en zorg).

De praktijk wijst echter uit dat de voor schuldenaren zo belangrijke grens van 90% beslagvrije voet in de praktijk lang niet altijd wordt toegepast. Er is een substantiële groep schuldenaren die – langdurig – moet rondkomen van een inkomen onder de beslagvrije voet. Het ontstaan van nieuwe schulden is dan haast onvermijdelijk.

¹⁵ Art. 447 en 448 Rv.

¹⁶ Art. 475c en art. 475d Rv.

Paritas passé?

In opdracht van de beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders KBvG heeft het lectoraat in samenwerking met de sociaal raadslieden (Losr/MOgroep) onderzoek verricht naar de wijze waarop algemene en bijzondere incassobevoegdheden samen gaan. De conclusie luidt dat de bijzondere incassobevoegdheden er bij problematische schuldsituaties aan (kunnen) bijdragen dat crediteuren elkaar verdringen. In combinatie met de ingewikkelde beslagwetgeving werkt dit in de hand dat een groeiende groep schuldenaren onder de beslagvrije voet uitkomt. Zij houden dan te weinig geld over om van rond te komen waardoor nieuwe schulden (haast) onvermijdelijk zijn. Om deze conclusie te onderbouwen hebben we in het rapport diverse stukken wetgeving geanalyseerd en in een aantal voorbeelden uitgewerkt hoe het komt dat schuldenaren in de praktijk onder de beslagvrije voet terecht komen. Voorbeelden die we in dit kader uitwerkten zijn:

1. *Meerdere crediteuren met gelijke bevoegdheden leggen beslag op verschillende inkomstenbronnen.* Als er al beslag ligt op inkomensbestandsdeel A en er volgt een beslag op inkomensbestandsdeel B, dan moet het bedrag dat ten gunste van A wordt ingehouden worden bijgesteld. Dat gebeurt lang niet altijd. De schuldenaar komt dan onder de beslagvrije voet.
2. *Meerdere crediteuren met verschillende bevoegdheden leggen beslag op deels dezelfde en deels verschillende inkomstenbronnen.* De crediteur die op meerdere bronnen naast elkaar beslag kan leggen, duwt de andere opzij. Voor bijvoorbeeld beslag op de zorgtoeslag geldt de beslagvrije voet niet. Als een zorgverzekeraar daar beslag op legt en ook op het inkomen, blijft er voor een andere crediteur vaak nauwelijks nog iets over.
3. *Bij een huishouden waar al beslag ligt en dat derhalve moet rondkomen van de beslagvrije voet laat een daartoe bevoegde crediteur een vordering direct van de bankrekening afschrijven (Belastingdienst, waterschap et cetera).* Het gevolg is dat het huishouden in ieder geval die maand niet een inkomen tot zijn beschikking heeft van minimaal de beslagvrije voet.

4. *Het leggen van beslag op het inkomen met een aanvullende betalingsregeling.* Het komt voor dat er een executoriale verkoop van de inboedel dreigt. In die gevallen zijn huishoudens snel geneigd in te stemmen met een extra aanvullende betalingsregeling ter voorkoming van de verkoop. Het gevolg is wel dat men onder de beslagvrije voet zakt.

In het rapport *Paritas passé?* is uitgewerkt waarom het van belang is dat er een duidelijke uitspraak komt over de noodzakelijke beschikbaarheid van de beslagvrije voet. Als de (politieke) conclusie luidt dat dit van belang is, dan zijn ingrepen op de beslagwetgeving (versimpelen) nodig. Daarbij is het noodzakelijk om een uitspraak te doen over de positie van de overheid in relatie tot andere crediteuren. Door aanpassingen door te voeren in afzonderlijke, bijzondere wetgeving heeft de overheid een steeds sterkere (meer preferente) positie gekregen. Deze opwaardering speelt in een deel van de situaties waarin de beslagvrije voet niet ter beschikking staat ook een rol.

Jungmann, N., Moerman, A., Schruer, H.D.L.M., Van den Berg, I. (2012) *Paritas passé? Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden.* Hogeschool Utrecht, Losr/MOgroep, Sdu, Den Haag

4.5 / Een (semi-)permanente schuldsituatie is voor bepaalde groep onvermijdelijk

De ontwikkelingen bij de schuldhulpverlening en incasso werken op elkaar in. De erkenning dat schulden in hoge mate een gedragsprobleem zijn, vormt een belangrijke aanleiding om het doel 'iedereen schuldenvrij' bij te stellen naar 'het maximaal haalbare'. De bijstelling van het doel betekent de erkenning dat schulden voor een (substantiële) groep een gegeven zijn. Juist als een schuldenvrije toekomst voorlopig niet in het verschiet ligt, is het van groot belang dat huishoudens een minimaal bedrag hebben om van te leven. Als tegelijkertijd de incassodruk toeneemt, dan ontstaat het risico dat een kwetsbare groep huishoudens klem komt te zitten en dat nieuwe schulden en (maatschappelijke) problemen ontstaan.

"DE CENTRALE VRAAG LUIDT: WIE EN WAT WERKT?"

5 / DE VRAAG VOOR DE HBO-PROFESSIONALS: WIE EN WAT WERKT?

Schulden en incasso zijn bij uitstek hbo-onderwerpen. Aan de Faculteit Maatschappij en Recht leiden we studenten onder meer op tot schuldhulpverlener, deurwaarder, incassomedewerker of sociaal raadslid.¹⁷ Ook bewindvoerders Wsnp of beschermingsbewindvoerders hebben vaak een hogere beroepsopleiding gevolgd. Zij komen terecht in een beroepspraktijk die volop in beweging is. Ze hebben te maken een groeiende groep huishoudens met steeds grotere schulden. Daarnaast zijn de financiën bij een aantal van deze beroepsgroepen onderwerp van aandacht. De schuldhulpverlening heeft te maken met bezuinigingen, beschermingsbewindvoerders zoeken naar manieren om uit te komen met het uurtarief en incassobureaus en deurwaarders hebben te maken met opdrachtgevers die de ondergrens opzoeken van het bedrag waarvoor hun vordering geïncasseerd kan worden.

Bovenstaande ontwikkelingen dragen eraan bij dat er in de verschillende beroepsgroepen wordt gezocht naar mogelijkheden om sneller onderscheid te maken tussen de niet-willers en de niet-kunners onder de schuldenaren en daarvan afgeleid naar effectiviteit en efficiency in handelen. Deze zoektocht vindt plaats in een context waarin we betrekkelijk weinig weten over de effectiviteit van de beschikbare interventies en de ideale opstelling c.q. benaderingswijze door de betrokken professionals. Als onderdeel van de zoektocht naar effectiviteit en efficiency is er steeds meer aandacht voor resultaatgericht werken (als alternatief voor procesgericht werken). Schuldhulpverleners proberen niet meer voor iedereen een schuldenvrije toekomst te realiseren (procesgericht werken) maar gaan na wat het hoogst haalbare is en baseren daar het plan van aanpak op (resultaatgericht werken). Aan de incassokant zien we bij een deel van de

¹⁷ Kamerstukken II 1994-95, 24036, nr. 1 p. 1 en 2.

crediteuren een vergelijkbare ontwikkeling. Vooral daar waar de achterstanden betrekking hebben op grotere bedragen. Crediteuren zoals de banken (en dan specifiek bijzonder beheer), het Cjib in haar rol als ontwikkelaar van het Rijksincassobureau maar ook grote partijen zoals zorgverzekeraars zoeken naar mogelijkheden om sneller in te schatten wat de incasso-mogelijkheden zijn en op basis daarvan het incassoproces in te richten. Ook zij maken hierbij een (eigen) ontwikkeling door van procesgericht werken (bij elke debiteur dezelfde stappen in dezelfde volgorde) naar resultaatgericht werken (op basis van de bepaling van het hoogst haalbare incassodoelen stellen). Bij dit laatste gaat het er vooral om dat het werken wordt bepaald door het verantwoorden van bepaalde processtappen en niet door het verantwoorden van het resultaat in termen van outcome of output.

De overgang van procesgericht werken naar resultaatgericht en tegelijkertijd van intuïtie naar kennisgestuurd doet een groot beroep op de professionaliteit van de uitvoerders en het inzicht dat we hebben in de effectiviteit van de beschikbare interventies. We verwachten van hen dat ze op basis van informatie, zoveel mogelijk evidence-based kennis en professionele kunde in staat zijn om einddoelen te bepalen en deze te realiseren. Dit vraagt inzicht en competenties om de juiste benadering te kiezen alsmede kennis over de mate waarin de beschikbare interventies tot de beoogde resultaten leiden. Er is met andere woorden behoefte aan inzicht in de vraag 'wie en wat werkt?' Het leveren van een bijdrage aan deze vraag is een belangrijke opdracht voor het lectoraat Rechten, de beroepspraktijk. Specifiek voor de onderzoekslijn schulden en incasso.

5.1 Transitie van proces- naar resultaatgericht werken

Zowel de uitvoering van schuldhulpverlening als van incasso heeft de afgelopen jaren steeds meer een procesgestuurd karakter gekregen. Toen de gerechtsdeurwaarder zijn ambtelijke handelingen nog binnen een arrondissement uitvoerde, was hij bij een schuldenaar met problematische schulden vaak via diverse vorderingen betrokken. Een van de gevolgen daarvan was dat hij

redelijk bekend was met een schuldenaar en op basis daarvan aan opdrachtgevers een weloverwogen advies kon geven over het al dan niet inzetten van nadere incassoacties. In de afgelopen jaren hebben steeds meer deurwaarders 'standaard'-incassoprocessen ingericht. Denk daarbij aan stroomschema's waarin is uitgewerkt welke stappen er in welke volgorde gezet worden. Ook schuldhulpverleners zijn steeds meer in stroomschema's gaan werken (intake, stabiliseren, schuldregelen).

De processen zijn in hoge mate ingericht op rechtmatigheid en standaardisatie. Het idee is dat de doelmatigheid als resultante daarvan bereikt wordt. In de praktijk zijn echter de doelmatigheid alsmede de aandacht daarvoor beperkt. We hebben wel een beeld van de resultaten maar zijn niet in staat deze af te zetten tegen een c.q. de norm van het maximaal haalbare. De geringe aandacht voor doelmatigheid en het maximaal haalbare zien we ook terug op andere terreinen. In zijn proefschrift over het grotestedenbeleid concludeert Jeroen Hoenderkamp bijvoorbeeld dat het effect van dit beleid niet kan worden aangetoond (Hoenderkamp 2008). Probleem is dat tot nu toe in Nederland erg weinig fatsoenlijk netto-effectiviteitsonderzoek is uitgevoerd. We hebben het effect dus nog niet kunnen aantonen c.q. nog niet aangetoond. Enerzijds omdat we niet goed wisten wat we moesten onderzoeken en anderzijds omdat we er ook gewoon onvoldoende serieuze aandacht aan hebben besteed. Als we eerder en meer hadden gekeken naar een veld zoals de reclasering of naar bestaand onderzoek in de VS, dan hadden we waarschijnlijk een stuk verder kunnen zijn.

Vooralsnog kunnen we op terreinen zoals het re-integratiebeleid of schuldhulpverlening op zijn best een beperkte netto-effectiviteit aantonen. Bij incasso is wel duidelijk wat de inzet oplevert maar hebben we een onvoldoende beeld of we al in de buurt zitten van het maximaal haalbare resultaat. Het creditmanagement heeft een enorme professionalisering doorgemaakt, maar vanuit een schuldenbeeld dat in hoge mate uitgaat van niet-willers. Wanneer ook op dit terrein schulden (of in ieder geval de terugbetaling ervan) in

belangrijke mate gezien zouden worden als een gedragsvraagstuk ontstaan nieuwe vragen en ontwikkelroutes.

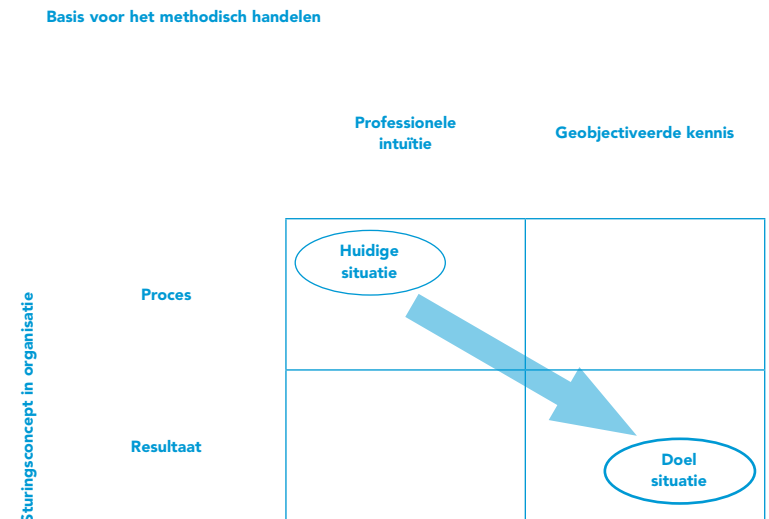
Wanneer we doelmatigheid centraal zetten, ligt het voor de hand dat we aandacht besteden aan resultaatgericht werken. Dit is een heel andere insteek dan procesgericht werken. Daarbij zijn we er in het lectoraat van overtuigd dat het van belang is om tegelijkertijd ook een beweging te maken van intuïtief handelen naar een werkwijze die gebaseerd is op kennis die zoveel mogelijk evidence-based is. Dit maakt de beweging ingewikkeld en tegelijkertijd uitdagend. Anders geformuleerd staan we voor de opgave om twee bewegingen in één te maken. Of anders verwoord, we moeten tegelijkertijd aan twee knoppen draaien (van proces- naar resultaatgericht en van intuïtief naar kennisgestuurd handelen). Wanneer de beweging alleen zou bestaan uit een overgang van procesgericht naar resultaatgericht werken, ontstaat een ongecontroleerde setting die willekeur, ongelijkheid en onduidelijkheid met zich mee brengt. Ik neem aan dat ik hier niet verder hoeft te lichten waarom dat volstrekt onwenselijk is.

De transitie van proces- naar resultaatgericht werken doet een groot beroep op het vakmanschap van onze professionals. Ook draagt de transitie de opdracht in zich om te voorzien in effectieve interventies. In andere woorden omschreven vraagt de transitie een overgang van handelen op intuïtie naar handelen op basis van geobjectiverde kennis. De beweging die hiermee in gang gezet moet worden, is universeel voor een groot aantal velden.¹⁸ Ze geldt in ieder geval voor schuldhulpverlening en incasso daar waar er sprake is van grote vorderingen en/of grote

¹⁸ In 2010 is de documentaire 'Sta me bij' op de IDFA genomineerd als beste Nederlandse documentaire. De makers hebben op treffende wijze laten zien hoe professionals (die in dit geval in de re-integratie werken) op eigen overtuigingen moeten varen bij de uitvoering van een wettelijk kader zoals de WWB. Het ontbreken van een methodisch kader draagt eraan bij dat het er voor een cliënt toe doet bij welke consulent je terecht komt. De documentaire is te zien via <http://www.hollanddoc.nl/kijk-luister/documentaire/h/holland-doc-sta-me-bij.html>

risico's op hoge oninbare maar vermijdbare kosten. De 'dubbele' ontwikkeling is door het Gilde Schuldhulpverlening¹⁹ als volgt gevisualiseerd (Jungmann & Van Geuns, 2012).

Figuur 3
Visualisatie van
de noodzakelijke
'dubbel' ontwikkeling



¹⁹ Het Gilde Schuldhulpverlening maakt deel uit van een bredere Gildebeweging die is ontstaan uit het Gilde Re-integratie. Zowel binnen het Gilde Re-integratie als binnen het Gilde Schuldhulpverlening staat aandacht voor vakmanschap en evidence-based werken centraal. Centraal doel daarbij is het leveren van een bijdrage aan de vergroting van de effectiviteit van de publieke dienstverlening. Het Gilde is een netwerkorganisatie met een publieke Denktank waarin vertegenwoordigers uit verschillende (publieke) organisaties deelnemen en een private uitvoeringsorganisatie die met gemeenten werkt aan het realiseren van de in de tekst toegelichte gecombineerde draai (in een beweging draaien van proces naar resultaatgericht werken en van professionele intuïtie naar geobjectiverde kennis). De belangrijkste trekkers binnen de private uitvoeringsorganisatie van de Gilde zijn Roeland van Geuns, Gejo Duinkerken, Peter Wesdorp en Nadja Jungmann. Klaas Folkerts treedt vanuit het publieke domein op als projectleider van de Denktank, terwijl Ingrid Widdershoven (lid directieraad Eindhoven) voorzitter is van de begeleidingscommissie van het Gilde die tevens de kern van de Denktank vormt.

Wat werkt wanneer voor wie en waarom?

In de velden schuldhulpverlening en incasso²⁰ is de hiervoor genoemde ontwikkeling een hele stap die alleen met succes gezet kan worden als ook wordt voorzien in geobjectieerde kennis over vakmanschap en effectieve instrumenten. In de afgelopen jaren is er nauwelijks onderzoek verricht naar de vraag wat er werkt voor welke schuldenaar. Het beschikbare onderzoek heeft zich in hoge mate gericht op het beschrijven van de doelgroep of de organisatorische processen.²¹ Er is nauwelijks systematisch onderzoek gedaan naar de inhoud en het resultaat van interventies of de effectiviteit van benaderingswijzen door de betrokken professionals.

Schuldhulpverlening en in incasso kunnen in dit kader een voorbeeld nemen aan andere velden die op dit terrein al veel verder zijn. De reclassering is naar mijn idee een veld dat we absoluut als voorbeeld mogen nemen. Door systematisch onderzoek te doen naar de effectiviteit van interventies en de effectiviteit van benaderingswijzen door de professionals is dit veld vele stappen voor op de velden waarover deze openbare les gaat. Daarbij heeft de overheid een belangrijke rol gespeeld omdat zij een groot deel van dit onderzoek financieel mogelijk maakte.

Reclassering: wetenschap en praktijk werken samen om vakmanschap vorm te geven²²

Het belangrijkste doel van de reclassering is om recidive te voorkomen of in ieder geval zoveel mogelijk te beperken. Mede op basis van wetenschappelijke inzichten heerste er lange tijd

²⁰ Met name bij grote vorderingen en/of grote risico's op hoge oninbare maar vermijdbare kosten.

²¹ Zie ook een aantal van mijn eigen onderzoeken zoals het onderzoek dat ik voor het ministerie van SZW uitvoerde en dat leidde tot het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening (Jungmann e.a. 2008) of de dossierstudie die ik uitvoerde ten behoeve van mijn proefschrift (Jungmann, 2006)

²² Deze beschrijving is ontleend aan de openbare rede van mijn collega's Jo Hermanns en Anneke Menger die beide lector zijn in het lectoraat Werken in justitieel kader (Hermanns en Menger 2009).

pessimisme over de mogelijkheden om het centrale reclasseringsdoel te behalen (zie onder meer het onderzoek van Martinson (1974) waarvan de conclusie luidde: 'Nothing works'). Dit pessimisme veranderde toen midden jaren negentig de tegenhangende 'What works-beweging' ontstond. Op basis van een meta-analyse van effectieve interventies trokken de uitvoerende onderzoekers een aantal voorzichtige conclusies over principes die bijdragen aan de effectiviteit van gedragsinterventies (Andrews & Bonta, 1998, Sherman e.a., 1996). Ook in Nederland hebben de 'What works-principes' binnen het veld van de reclassering een vaste plek verworven. De reclasseringsorganisaties hebben hun werkprocessen ingericht volgens deze principes en daarnaast gewerkt aan een vaste relatie tussen wetenschap en beleid/praktijk in een permanente zoektocht naar grotere effectiviteit. Door interventies en methodieken te ontwikkelen is het methodisch handelen van de reclasseringsmedewerkers sterk geprofessionaliseerd. Een screeningsinstrumentarium, handboeken met basismethodieken en specifieke gedragsinterventies voor specifieke groepen zijn voorbeelden die hebben bijgedragen aan de professionaliteit die het veld inmiddels kenmerkt.

De erkenning van het belang van methodisch handelen en de daarvoor noodzakelijke relatie tussen wetenschap en praktijk is in het veld van de reclassering onder meer geïnstitutionaliseerd door instelling van de Erkenningscommissie Gedragsinterventies. Deze commissie is ingesteld door het Ministerie van Justitie. De Erkenningscommissie bestaat uit wetenschappers die ontwikkelde gedragsinterventies toetsen op empirische onderbouwing en theoretische doordenking. Recent is ook de landelijke erkenningscommissie voor Jeugdinterventies ingesteld. Voor de interventies en methodieken geldt dat de 'What works-benadering' de grondslag moet vormen.

De stevige alliantie tussen wetenschap en praktijk heeft de reclassering een set aan interventies en methodieken opgeleverd die evidence-based zijn en een cultuur waarin permanent gezocht

wordt naar groter inzicht in effectiviteit. Daarbij is er ook ruimte voor discussie over de belangrijke fundamentele 'What works' heeft gelegd. Zo wordt er in het lectoraat Werken in justitieel kader van mijn collega lectoren Anneke Menger en Jo Hermanns onder meer gewerkt aan het belang van de uitvoerende reclasseringsmedewerker en diens cruciale competenties. Onder de noemer 'Who works' is er aandacht voor de bewezen invloed van de professional in de uitvoering van evidence-based interventies.

5.2 Wat werkt?

Een van de belangrijke vragen in het lectoraat luidt: welke interventies zijn effectief? Daarbij baseren we ons in hoge mate op de What works-principes. Voor schuldhulpverlening, maar in behoorlijke mate ook voor incasso, geldt dat het ons ontbreekt aan een systematisch ontworpen en onderzocht kader aan effectieve interventies. Binnen de onderzoekslijn Schulden en incasso hebben we onszelf ten doel gesteld hier een eerste bijdrage aan te leveren. Dit zullen we onder meer doen door de bestaande interventies te gaan omschrijven. Waar mogelijk zullen we daarbij gebruik maken van intervention mapping als methodiek. In deze alinea geef ik een toelichting op de toegevoegde waarde van werken volgens What works en intervention mapping.

What works biedt een kader voor veronderstelde effectiviteit. Meta-analyse van effectiviteit leverde zes principes op die als algemeen werkzaam beschouwd kunnen worden bij interventies gericht op het terugdringen van recidive van criminaliteit. Deze principes kunnen vertaald worden naar schulden en incasso. De zes What works-principes zijn (vertaald naar schulden en incasso):

- **Risicoprincipe:** de intensiteit interventie wordt afgestemd op risico (op recidive) ook wel omschreven als 'if it ain't broken, don't fix it'.
- **Behoeftepincipe:** de interventie richt zich op veranderbare kenmerken die relevant zijn voor financieel gezond gedrag.

- **Responsiviteitsprincipe:** de interventie sluit aan op mogelijkheden schuldenaar (leerstijlen, leervermogen, cultuur, motivatie).
- **Interventieprincipe:** de interventie is zoveel mogelijk gebaseerd op methoden die aantoonbaar effectief zijn.
- **Betrouwbaarheidsprincipe:** de interventie wordt uitgevoerd als bedoeld binnen de juiste randvoorwaarden.
- **Professionaliteitsprincipe:** interventie wordt uitgevoerd door medewerkers die beschikken over juiste vaardigheden en houding.

Met name de toepassing van het risico-, behoefte- en responsiviteitsprincipe kan bijdragen aan het ontwerp van effectieve(re) interventies in de schuldhulpverlening en de incasso. Waar mogelijk gebruiken we de What works-principes ook in ons onderzoek. Bijvoorbeeld op het terrein van schuldpreventie.

Wat weten we over de effectiviteit van schuldpreventie?

Voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voeren we in het lectoraat in 2012 een project uit over de effectiviteit van schuldpreventie. Binnen het veld van de schuldhulpverlening is schuldpreventie een onderdeel waar we niet eens een beeld hebben van de netto-effectiviteit, laat staan van het rendement. Ons project heeft als doel om te voorzien in eerste voorzichtige beelden van de effectiviteit van schuldpreventie. Hiertoe voeren we een project uit dat resulteert in een eindrapport dat is opgebouwd uit drie delen. In het eerste deel werken we uit wat disciplines zoals de gezondheidsleer, pedagogiek en gedragswetenschappen zoals de (sociaal-)psychologie ons bieden aan inzicht in de effectiviteit van (schuld)preventie. De resultaten van de analyse die we ten behoeve daarvan uitvoeren, schrijven we op een toegankelijke wijze op.

Het tweede deel bevat een soort catalogus van 8 à 10 interventies. Op basis van de What works-criteria hebben we de interventies die we onderzoeken geselecteerd.²³

Per interventie hebben we een eenvoudig onderzoeksdesign opgesteld om een eerste beeld te krijgen van het effect van de interventie. We voeren bijvoorbeeld interviews uit of nemen enquêtes af met gebruikers en stellen vragen over hun gedrag en overtuigingen. Door dit te doen voor en na de inzet van de interventie proberen we in beeld te brengen of de interventies iets teweeg brengt. Ten behoeve van het project kijken we onder meer naar een budgetcursus, een site om zelf je schulden te regelen, een budgetsprekkuur op een roc en een financiële weerbaarheidstraining aan afnemers van de voedselbank.

Het derde deel van het project bevat een synthese van de eerste twee delen. Door de inzichten uit de eerste twee delen te combineren, bieden we beleidsmedewerkers en uitvoerders belast met de ontwikkeling van schuldpreventie een kader om op een doordachte wijze invulling te geven aan schuldpreventie. Het vraagstuk rondom de effectiviteit van schuldpreventie is veel te groot om de vraag naar de effectiviteit in één project te beantwoorden. Door gebruik te maken van beschikbare wetenschappelijke inzichten en interventies te selecteren aan de hand van de What Works-criteria beogen we een eerste stapje te zetten in het creëren van inzicht en bij te dragen aan een doordachte opzet van schuldpreventie.

Het bovenstaande project voeren we uit in samenwerking met het lectoraat Armoede en participatie van de Hogeschool van Amsterdam. Ten behoeve van de quickscans van de interventies werken we ook samen met het Nibud.

²³ Althans, zo veel mogelijk. Het gegeven dat de schuldpreventie als discipline nog echt in de kinderschoenen staat, leidt ertoe dat het interventie- en betrouwbaarheidsprincipe niet toepasbaar is.

Intervention mapping helpt ons op weg bij het ontwikkelen van interventies

Zeker in de schuldhulpverlening maar ook op het terrein van incasso ontbreekt het ons aan voldoende inzicht in de effectiviteit van onze instrumenten. Met inachtneming van de What works-principes willen we gebruikmaken van intervention mapping om bij te dragen aan nieuwe of effectievere interventies. Intervention mapping is een aan de universiteit van Houston ontwikkeld (en in Maastricht doorontwikkeld) protocol waarin empirische gegevens en theoretische inzichten in samenhang worden gebruikt bij de ontwikkeling van interventies en programma's om gezond gedrag te bevorderen. De zes stappen die binnen het intervention mapping protocol worden onderscheiden, bieden ons een kader in onze ontwikkelambitie.

5.3 Wie werkt?

Naast de vraag 'wat werkt?' is er ook steeds meer aandacht voor de vraag 'wie werkt?'. Deze door mijn collega-lector Anneke Menger uitgewerkte term geeft uiting aan het besef dat het ertoe doet wie een interventie uitvoert. Onderzoek naar de effectiviteit van psychotherapeutische aanpak wees uit dat het niet alleen de aanpak was die het effect bepaalt, maar dat de persoon van de professional (Wampold 1997) ook een belangrijke rol speelt. Professionals die dezelfde evidence-based interventie uitvoeren blijken onderling aanzienlijk te verschillen in effectiviteit. Deze constatering plaatst het belang van een bewezen effectieve interventie binnen kaders. Uit analyses in de (jeugd)reclassering van de competenties c.q. benaderwijzen die effectieve professionals met elkaar gemeen hebben, blijkt onder meer dat een effectieve professional (Menger 2009, 2010, Van Yperen e.a. 2008:

- in staat is om een goede relatie met de cliënt te onderhouden (kwalitatief goede werkalliantie);
- zelf gemotiveerd is voor het werk en achter de eigen werkwijze staat;
- de verwachting heeft dat de eigen werkwijze effect sorteert en deze verwachting weet over te dragen op cliënten;

- goed aansluit bij de motivatie van de cliënt en deze weet te activeren;
- een duidelijke structuur in de interventie aanbrengt (doelen van de hulp helder maken, een planmatige en stapsgewijze aanpak hanteren);
- een goede 'fit' van de aanpak biedt tussen het probleem en de hulpvraag;
- interventies uitvoert zoals deze uitgevoerd moeten worden ('behandelintegriteit');
- zelf feedback opzoekt op het eigen handelen en openstaat voor onder meer super- en intervisie. Hierbij is de kwaliteit van de feedback essentieel; hoe concreter de professional reflecteert en hoe concreter de feedback is (gedragsniveau, tapes bespreken et cetera) des te groter het effect. Bij professionals die globaal reflecteren en die weerstanden eerder bij cliënten leggen dan bij het eigen handelen is het positieve effect van reflectie veel kleiner;
- routinematig meewerkt aan het monitoren van de (eigen) effectiviteit en de reflectie daarop aan de hand van de monitorgegevens.

Wat werkt en wie werkt komen samen in interventies

In de zoektocht naar een effectievere en efficiëntere manier van werken, kiezen steeds meer schuldhulpverlenende organisaties voor groepsgerichte interventies. De eerste stap hierin was het aanbieden van trainingen budgetvaardigheden in een groep. Inmiddels experimenteren diverse organisaties ook met groepsgerichte intakes of bijeenkomsten om allerlei papieren te ordenen. Bij het uitwerken van dergelijke groepsinterventies speelt de volgende vraag vaak een centrale rol: hoe bereiken we zo veel mogelijk schuldenaren met een zo beperkt mogelijk inzet van personeel. Het gebruik van de groepsdynamiek speelt op een aantal plekken ook een rol, maar vaak is deze ondergeschikt aan het efficiëncyvraagstuk.

De groepsinterventies worden vaak gegeven door medewerkers die aangeven dat ze het leuk vinden om voor een groep te staan. Doorgaans omvat de interventie bij elke groep even veel

bijeenkomsten en worden de deelnemers op volgorde van aanmelding ingedeeld (of eventueel op voorkeur voor een dagdeel of een avond).

Wanneer we door de bril van 'wat werkt' en 'wie werkt' kijken, gaan we onszelf nieuwe vragen stellen die we in de huidige situatie vaak achterwege laten. Dat is jammer omdat de wat en wie werkt vragen ons kunnen helpen een maximaal resultaat te boeken. Het opzetten van de 'wat en wie werkt' bril stimuleert ons om onderzoek te gaan gebruiken bij het ontwerpen van interventies.

Onderzoek naar groepsdynamiek in re-integratie wijst bijvoorbeeld uit dat het loont om ten behoeve van een groepsinterventies groepen samen te stellen op basis van motivatieniveau (Proactive, 2010). Grote verschillen in motivatie kunnen verstorend werken op de groepsdynamiek. Ze vragen van een begeleider ook een verschil in benadering (Van Hooft e.a. 2010). Door bij de samenstelling van groepen oog te hebben voor de individuele motivatie, kan uitval worden teruggebracht en kan de snelheid in de groep bevorderd worden. Daarbij zal er bij voldoende aanbod van deelnemers waarschijnlijk ook diversiteit ontstaan in de doorlooptijd van een interventie c.q. het aantal bijeenkomsten. Bij groepsaanpakken in de schuldhulpverlening selecteren we doorgaans niet op motivatie en hanteren we voor elke groep een gelijk aantal bijeenkomsten ongeacht verschillen in vertrekpunt. Vanuit het 'wat en wie werkt' denken, ligt het in de rede dat hier ruimte zit om de effectiviteit en efficiency van groepsgerichte interventies te vergroten. Overigens vereist dit wel de inzet van een instrument of methodiek om de motivatie 'aan de voorkant' in kaart te brengen. Dat kan met het nu in ontwikkeling zijnde screeningsinstrument schuldhulpverlening of in een gesprek aan de hand van een nog te ontwikkelen gespreksprotocol. Het specifiek opzetten van de 'wie werkt'-bril zal eraan bijdragen dat we de begeleiders niet meer primair selecteren op de vraag wie wel zin heeft in een nieuwe uitdaging. Competenties en zaken zoals vertrouwen in de kracht van de deelnemers worden met een 'wie werkt'-bril opeens veel belangrijker.

5.4 Onderbouwd handelen is de norm

De What works-beginselen, inzicht in het belang van wie werkt en intervention mapping als methode kunnen ons op weg helpen bij de professionalisering van de schuldhulpverlening en incasso. Ze kunnen een bijdrage leveren aan de transitie van procesgericht werken naar resultaatgericht werken. Voor de meeste werkvloeren in de schuldhulpverlening geldt dat er sprake is van (een beginnend) besef dat een gedeeld methodisch kader steun en rechtvaardiging biedt aan zowel de schuldenaren, crediteuren als de schuldhulpverleners. Zeker als de uitvoering onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gaat vallen door de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is dat van belang. De uitvoering wordt vanaf dat moment namelijk vatbaar voor beroep en bezwaar. In voorkomende procedures zal de gemeente moeten onderbouwen hoe zij is gekomen tot de gekozen aanpak c.q. waarom zij handelde zoals zij deed. Het verweer dat de gekozen aanpak is gebaseerd op de intuïtie van een ervaren professional is in dat kader volstrekt onvoldoende. De gemeente zal in een eventueel verweer moeten uitleggen op basis van welk (beleidsmatig) kader zij handelde en dat aantonen door een goed gedocumenteerd dossier te overleggen.

Door schuldhulpverleners te voorzien van het screenings-instrument dat momenteel in ontwikkeling is, door eerste beelden van effectieve interventies te verzamelen en door een gedeeld handelingsrepertoire te ontwikkelen, zetten we eerste stappen naar een methodisch kader voor schuldhulpverlening. Dit biedt een eerste basis om op een weloverwogen wijze te komen tot verschillende doelen voor verschillende schuldenaren (op een manier die ook standhoudt bij een eventuele procedure in het kader van beroep en bezwaar).

Voor veel schuldhulpverleners geldt dat ze beschikken over kennis van of een intuïtief gevoel bij (enige) losse onderdelen van het beoogd methodisch kader. Het is van belang deze op de juiste wijze met elkaar te verbinden. Voorbeelden van deze losse onderdelen zijn (beperkte) vaardigheden in motiverende

gespreksvoering, intrinsieke leergierigheid en openheid voor feedback, structurele en kennisgerichte intervisie alsmede intercollegiale toetsing ingebed in de dagelijkse praktijk. Waarbij deze en andere losse onderdelen in wisselende combinaties voorkomen op de verschillende werkvloeren. Het ontbreken van inzicht in de effectiviteit van de beschikbare interventies (schuldbegrenzing, budgetcoaching, budgetbeheer et cetera) alsmede het ontbreken van interventies voor specifieke situaties en groepen (jongeren, dak- en thuislozen, schuldenaren met langdurig niet-regelbaar gedrag die niet onder bewind willen et cetera), maken dat het beschikbare methodisch kader vooralsnog vooral gatenkaas is met erg grote gaten.

De incassopraktijk staat voor een vergelijkbare opgave. Wel heeft de schuldhulpverlening één groot voordeel. Bij schuldhulpverleners heeft het besef dat schuldenproblematiek in belangrijke mate als gedragsproblematiek moet of kan worden beschouwd al meer postgevat dan bij incassomedewerkers. Door de laatste worden schulden –om allerlei begrijpelijke redenen– nog veel meer als een technisch vraagstuk beschouwd en schuldenaren als niet-willers. Maar zeker in de gevallen waarin er vanuit incasso sprake is van direct klantcontact zijn er redenen om te veronderstellen dat het opzetten van de ‘gedragsbril’ loont. Crediteuren zullen zich meer gaan interesseren voor de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar. Alleen door naar deze elementen te kijken, kan invulling worden gegeven aan de zoektocht naar de niet-willers en de niet-kunners. Het lijkt zo ver weg te liggen. Maar als crediteuren in klantcontact aandacht gaan besteden aan de eigen normen van mensen, de sociale normen, ervaren gedragscontrole en self-efficacy krijgen zij een beeld van hun wanbetaler dat breder is dan het beeld waar zij op basis van dataprofilering reeds over beschikken. Inzicht in motivatie en vaardigheden voegen voorspellende waarde toe aan de harde voorspellers waar we in dit veld steeds meer over beschikken.

En ook bij incasso geldt dat de opdracht tweeledig is: effectieve interventies en effectieve professionals. Als je erover nadenkt is het verschil tussen een reclasseringsmedewerker en bijvoorbeeld een gerechtsdeurwaarder of een medewerker bijzonder beheer helemaal niet zo heel groot. Er is een vastgesteld kader. In het ene geval bestaat dit uit een vonnis uit de strafrechtketen dat iemand moet navolgen (door in detentie te zitten) en in het andere uit een na te komen vordering (of bij een gerechtsdeurwaarder zelfs eveneens een vonnis). Door daarbinnen te investeren in de kwaliteit van de werkaliantie, de schuldenaar te motiveren door de juiste gesprekstechnieken in te zetten en intrinsiek feedback te zoeken op het eigen handelen, kunnen ook gerechtsdeurwaarders of medewerkers bijzonder beheer hun eigen performance vergroten.

Kortom, zeker in een periode waarin de schuldenproblematiek vooralsnog alleen maar toeneemt, is het van groot belang om in de velden van de schuldhulpverlening en incasso te investeren in een werkwijze die om te beginnen kan worden gekwalificeerd als 'onderbouwd handelen'. Daarmee bedoel ik dat we kunnen uitleggen waarom we doen wat we doen bij een individuele schuldenaar. Door in beide velden te gaan werken aan het ontwerp van een methodisch kader waarin oog is voor wat werkt en voor wie werkt, zetten we eerste stappen op weg naar een evidence-based praktijk. Als we daarbij in staat zijn om op het onderscheid niet-willers en niet-kunners de verbinding te vinden, dan zijn we wellicht in staat om te voorkomen dat de dreiging van een (grote) groep huishoudens die helemaal klem zit met onoplosbare schulden werkelijkheid wordt. Dit is de ambitie waar wij in het lectoraat aan willen werken.

"ONDERBOUWD HANDELEN IS DE NORM."

6 / ONDERZOEKSPROGRAMMA

De onderzoekslijn heeft als doel om bij te dragen aan een effectieve, efficiënte en professionele uitvoeringspraktijk in de velden van de schuldhulpverlening en de incasso. Vanuit het besef dat het lectoraat zijn bestaansrecht in belangrijke mate ontleent aan het onderwijs voeren wij projecten uit die een directe bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het curriculum. De beroepspraktijk vormt de tweede belangrijke verankering van het lectoraat. Door in opdracht van partijen uit de betrokken velden te werken aan de vragen waar zij in de dagelijkse praktijk mee worstelen, brengen we de beroepspraktijk binnen op de Hogeschool en helpen we de praktijk verder. Waar mogelijk bieden we de beroepspraktijk daarbij ook reflectie op de keuzen die gemaakt worden en/of belangrijke actuele ontwikkelingen. Het (inhoudelijk) verbinden van de velden van schuldhulpverlening en incasso is daarbij een derde doel dat wij nastreven.

De hiervoor beschreven ambities proberen wij te realiseren binnen drie pijlers: professionalisering, rendement en zorgvuldige regelgeving.

6.1 Professionalisering

De pijler professionalisering heeft betrekking op de vraag: wat werkt voor welke klant op welke manier in welke omstandigheden en waarom? Zowel binnen de schuldhulpverlening als binnen de incasso zijn we niet in staat om deze vraag onderbouwd te beantwoorden. Door onderzoek uit te voeren naar effectieve interventies (What works?) en naar de rol van de professional (Who works?) willen we bijdragen aan de in deze rede uitgewerkte norm van onderbouwd handelen.

6.2 Rendement

Effectiviteit is van belang, maar niet altijd voldoende om inzet te rechtvaardigen. Inzicht in het (economische) rendement van

interventies zal de komende periode in belang eerder toe- dan afnemen. In navolging van onderzoeken naar het rendement van vroegsignalering (Jungmann e.a. 2011), schuldhulpverlening (Jungmann e.a. 2011) of het rendement van vrijwilligersinzet bij schuldhulpverlening (Kruis e.a. 2011) zullen we binnen het lectoraat aanvullend onderzoek uitvoeren om het rendement van schuldhulpverlening en incasso inzichtelijk te maken.

6.3 Zorgvuldige regelgeving

Voor zowel de schuldhulpverlening als de incasso geldt dat zij wordt uitgevoerd binnen wettelijke en/of beleidsmatige kaders. Onder de noemer 'zorgvuldige regelgeving' gaan we op verschillende manieren onderzoek uitvoeren naar de vraag binnen welke kaders schuldhulpverlening en incasso wordt uitgevoerd en hoe deze uitwerken in de praktijk. Daarbij hebben we specifieke aandacht voor de rol van de privacywetgeving bij onder meer vroegsignalering, de ontwikkeling van (bijzondere) incasso-bevoegdheden, de (beleids)keuzen van gemeenten en crediteuren alsmede de werking van de verschillende wettelijke kaders die relevant zijn voor de uitvoering van schuldhulpverlening en incasso.²⁴

²⁴ Denk hierbij onder meer aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet schuldsanering natuurlijke personen, de gerechtsdeurwaarderswet, de wetgeving ten aanzien van buitengerechtelijke incassokosten en de Algemene wet bestuursrecht.

/ LITERATUUR

- Algemeen Dagblad** 20-11-2007 Gezinsdrama: schaamte over hoge schulden.
- Andrews, D. & Bonta, J.** (1998) *The psychology of criminal conduct*. Cincinnati: Anderson Publishing Co.
- Ajzen, I & Madden, T.J.** (1986) Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 6, 453 – 474.
- Ajzen, I.** (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational behavior and human decision processes*, 50, 179 – 211.
- Bandura, A.** (1977). *Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological Review*, 84, 191 – 215.
- Belastingdienst** (2011) *Beheerverslag*, Ministerie van Financiën, Den Haag.
- Bleeker e.a.** (2010) *Monitor betalingsachterstanden*, Panteia, Den Haag.
- Boorsma e.a.** (1994) *Schulden naar: Nieuwe impulsen in de schuldenproblematiek*, VUGA, Den Haag.
- Brug, J., Assema van, P., Lechner, L.** (2007) *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering, een planmatige aanpak*, Van Gorcum, Assen.
- CentiQ, Wijzer in geldzaken** (2008) *Resultaten financieel inzicht van Nederlanders*, CentiQ, Den Haag.
- CentiQ, Wijzer in geldzaken** (2010) *Publieksmonitor Wijzer in geldzaken*, CentiQ, Den Haag.
- Dijksterhuis, A.** (2007) *Het slimme onbewuste*, Bert Bakker, Amsterdam.
- Divosa, Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid** (2011) *Programmaplan Impuls vakmanschap, sector participatie, werk en inkomen*.
- Doncker de, H.** (2011) *Het verband tussen betalingsachterstanden voor mobiele telefonie en betalingsachterstanden voor krediet*, Nationale bank van België.
- Eindhoven** (2011) *Naar gekantelde schulddienstverlening. Een aanpak waarin participatie, eigen kracht en financiële stabiliteit centraal staan*.
- Emmen** (2011) *Actualisatie beleidskader schuldhulpverlening, van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening*.
- Fishbein, M. & Ajzen, I.** (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison - Wesley.
- Geuns van, R., De Weerd en Jungmann, N.** (2011) *Klantprofielen in de schuldhulpverlening*, Regioplan/Hogeschool Utrecht, Amsterdam/Utrecht.

- Goyal M. e.a.** Economic and health consequences of selling a kidney in India. *JAMA* 2002; 288: 1589- 1593.
- Hermanns, J. & Menger, A.** (2009) *Walk the line, over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk*, HU, Utrecht.
- Hoenderkamp J.** (2008) *De sociale pijler, ambities en praktijken van het grote stedenbeleid*. SCP, Den Haag (diss.).
- Hoeve, M., Jurrius, K., Zouwen, M. van der, Vergeer, M., Voogt, M., Stams, G.J.** (2011) *In de schuld, in de fout? Schuldenproblematiek en crimineel gedrag bij adolescenten en jongvolwassenen*, Wodc, Den Haag.
- Hoofst van, E.A.J. & Crossley, C.D.** (2008). The joint role of locus of control and perceived financial need in job search. *International Journal of Selection and Assessment*, 16(3), 258-271.
- Van Hoofst, E.A.J. & Noordzij, G.** (2009). The effects of goal orientation on job search and reemployment: A field experiment among unemployed job seekers. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1581-1590.
- Hoofst, van, E., Wesdorp, P. Duinkerken, G., Geuns van, G.** (2010). *Het heft in eigen hand. Achtergrondstudie 'Sturen op zelfsturing'*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.
- Janssen, J., A. Kersten & H.J.J.M. Vermeulen** (1999), *Problematische schulden; zicht op het onzichtbare*, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag.
- Jungmann, N.** (2002) *Niet alle uitvallers zijn afvallers, een onderzoek naar uitval in de integrale schuldhulpverlening*. Project Integrale Schuldhulpverlening, Utrecht.
- Jungmann, N.** (2006) *De Wsnp: bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject* (diss.) Leiden University Press, Leiden.
- Jungmann, N. & Schut, M.** (2010) *Toekomstagenda schuldhulpverlening*, Divosa, Utrecht.
- Jungmann N. & M. Anderson** (2011) *Vroegsignalering moet en kan!* Social Force.
- Jungmann N., Geuns van, R. Kruis, G., Anderson, M., Calkoen, P.**, (2011) *Schuldhulpverlening loont!*, Hogeschool Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam.
- Jungmann, N., Geuns van, R.** (2011) *Klantprofielen in de schuldhulpverlening, belangrijke stap in de professionalisering*. in: Sociaal Bestek, nr. 9, p. 9-12.
- Jungmann, N., Moerman, A., Schruer, H.D.L.M., Van den Berg, I.** (2012) *Paritas passe? Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden*. Hogeschool Utrecht/Losr, Utrecht.
- Jungmann, N., Geuns van, R.** (2012) *Kennis gestuurd methodisch handelen is de sleutel voor effectiviteit en efficiency*. in: Sociaal Bestek, nr 2, p 17-19.

- Juridisch Dagblad** 25-4-2008 *Slechte relatie en schuld bij de zorgverzekeraar*.
- Kahneman, D.** (2011) *Ons feilbare denken*, Amsterdam.
- Kruis, G., Jungmann, N., Blommensteijn, M.** (2011) *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening*, Regioplan, Amsterdam.
- Locke, E. A., & Latham, G. P.** (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. *American Psychologist*, 57, 705-717
- Martinson, R.** (1979) *New findings, new views. A note of caution regarding sentencing reform*. *Public Interest*, 35, 22-54.
- Meier, S., Sprenger, C.** (2012) "Time discounting predicts creditworthiness." In: *Psychological Science*.
- Menger, A.** (2009) *Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker*. In: *Proces, tijdschrift voor strafrechtspiegeling*, nr. 2009/3, pp 155-165.
- Ministerie A.Z.** (2011) *Gedragsverandering via campagnes*, Den Haag.
- Ministerie I.&M.** (2011) *Gedrag in beleid, met psychologie en gedragseconomie het mobiliteitsbeleid versterken*.
- Ministerie Justitie** (2009) *Noblesse oblige, evaluatie KBVG*, Den Haag.
- Mischel, W., Ebbsen, E.B., Raskoff Zeiss, A.** (1972) "Cognitive and attentional mechanisms in delay of gratification." In: *Journal of Personality and Social Psychology* 21 (2): 204-218.
- Nibud** (2011) *Bindingstechnieken, een onderzoek naar methoden om verleidingen van geld uitgeven te weerstaan*, Utrecht.
- Nibud** (2011) *Financieel gedrag van mbo-studenten*, Utrecht.
- Next big Thing** (2008) *Brittain under pressure*.
- NVVK** (2000) *Jaarverslag*, NVVK, Almere.
- NVVK** (2011) *Jaarverslag*, NVVK, Den Haag.
- NVVK** (2011a) *Tabellenboek schuldhulpverlening*, NVVK, Den Haag.
- Ommeren van, e.a.** (2009) *Huishoudens in de rode cijfers*, Panteia, Den Haag.
- Proactive** (2010) *Stages of change research project, external review*, Proactive Canada
- RWI** (2012) *Een vak apart! Werkagenda professionalisering van re-integratie*, Den Haag.
- Sibma, B. & Okma, D.** (2010) *Belang telecomachterstanden voor inschatting betalingsrisico's*, BKR, Tiel.
- Sherman, L.W., Gottfredson, D., MacKenzie, D., Eck, J., Reuter, P. & Bushway, S.** (1996) *Preventing crime, what works, what doesn't and what's promising?* Report tot the United States Congress.

- Thaler, R., Sunstein, C.** (2009) *Nudge, naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*, Amsterdam.
- Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A., Prast, H.M.** (2009) *De menselijke beslisser, over de psychologie van keuzen en gedrag*, WRR, Den Haag.
- De Volkskrant**, 10 februari 2012, *Belastingdienst heeft veel terug te vorderen*
- Wampold** (2007) *Psychotherapy, the humanistic (and effective) treatment* American Psychologist
- Westerveld, M.** (2012) *De droom van alle ouders is een intellectueel. Herkomst en toekomst van de opleiding HBO-Rechten*, Hogeschool Utrecht, Utrecht.
- Westhof, F., Tom, M., Vroonhof, P.** (2011) *Monitor betalingsachterstanden, meting 2011*, Panteia, Den Haag.
- WRR** (2009) *De menselijke beslisser, over psychologie van keuze en gedrag*, Den Haag.
- WRR** (2011) *Hoe mensen keuzes maken, de psychologie van beslissen*, Den Haag.
- Yperen, T.A. van & Veerman, J.W.** (2008; Red.). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.
- Zaanstad** (2011) *Beleidsplan schulddienstverlening 2011-2015. Naar selectieve instroom en snelle uitstroom.*

/ KENNIKRING RECHTEN, DE BEROEPSPRAKTIJK

Er zijn inmiddels diverse docenten en externen betrokken bij de projecten en onderzoeken op het terrein van schulden en incasso. Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van hun achtergrond en de projecten waarbij zij betrokken zijn.

Marc Anderson studeerde Sociaal Juridische Dienstverlening te Utrecht. Sinds zijn afstuderen werkt hij als docent/onderzoeker aan Hogeschool Utrecht. Op dit moment gaat zijn belangstelling in het onderwijs en onderzoek voornamelijk uit naar het terrein van schulden en incasso. Binnen het lectoraat werkte hij mee aan onderzoek naar klantprofielen in de schuldhulpverlening en het rendement van deze voorziening. Marc is vanuit het lectoraat van Stijn Verhagen actief betrokken bij de opzet, ontwikkeling en uitvoering van schuldpreventie gericht op studenten van het ROC Midden Nederland. Centraal in zijn werk staat de betrokkenheid van lokale organisaties en professionals.

Ineke van den Berg studeerde Verpleegkunde (HBO-V) en Rechten (privaatrecht) aan de UU. Zij is hoofddocent bij het Instituut voor Recht en is mede vanuit het lectoraat bezig met een promotieonderzoek naar wat een gerechtsdeurwaarder in zijn rol als professional moet kunnen en kennen en wat de gewenste opleiding tot kandidaat-gerechtsdeurwaarder moet zijn. Ineke werkte binnen het lectoraat mee aan het onderzoek Paritas passé? Daarnaast had zij vanuit het lectoraat de supervisie bij het opzetten van een cursus voor gerechtsdeurwaarders door een Rwandese jurist van het ILPD (Institute of Legal Practice and Development in Rwanda): een samenwerking van het Kenniscentrum Sociale Innovatie met de UU. Voorts is zij betrokken bij het maken van een leerboek over schuldhulpverlening en incasso.

Monique van Buren studeerde Rechten in Maastricht, gevolgd door een verdieping in het Europese recht aan het Europa Instituut in Hamburg. Na een aantal jaar werkzaam te zijn geweest als advocaat en ambtenaar in het bestuursrecht, werkt zij thans als docent staats- en bestuursrecht en afstudeercoördinator binnen HBO-Rechten voltijd. Binnen het lectoraat is ze samen met Charlotte van Mourik betrokken bij een project over de relatie tussen de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Charlotte van Mourik studeerde Rechten aan de Universiteit Utrecht. Ze is als docent staats- en bestuursrecht en coördinator van de minor recht en publieke sector verbonden aan de opleiding HBO-Rechten voltijd. De eerste stap in het Awb-project is een verkenning van de consequenties voor gemeenten dat de uitvoering van de WGS onder de Awb gaat vallen. Ten behoeve daarvan begeleiden Charlotte en Monique drie studenten die afstuderen op een onderwerp binnen dit thema. Dat levert een inspirerende samenwerking op waarbinnen de lijnen tussen studenten, docenten en lector kort zijn. Dit wordt door studenten zeer gewaardeerd. Schuldhulpverlening blijkt een heel rijk thema waarbij ook bestuursrechtelijke onderwerpen een rol spelen. De relatie Awb-Wgs werkt ook andersom uit. De in dit project opgedane kennis wordt komend studiejaar ingebracht in een van de cursussen in de minor recht en publieke sector. Het project biedt de mogelijkheid om na te gaan hoe het bestuursrecht zodanig is in te zetten dat het een effectieve bijdrage levert aan het vormen van beleid voor schuldhulpverlening door gemeenten en de uitvoering daarvan.

Corné Biezemans studeerde Nederlands recht aan de Universiteit van Tilburg. Na werkzaam te zijn geweest bij het ministerie van Justitie is hij thans als docent privaatrecht en curriculumcoördinator verbonden aan de opleiding tot kandidaat-gerechtsdeurwaarder van het Instituut voor Recht van Hogeschool Utrecht. Binnen het lectoraat werkt hij mee aan het leerboek over schuldhulpverlening en incasso.

Pauline Calkoen studeerde Arbeids- en organisatiesociologie in Utrecht. Zij heeft aan meerdere onderzoeken meegewerkt bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie. Binnen het lectoraat was zij betrokken bij het onderzoek Schuldhulpverlening loont! Op dit moment werkt zij mee aan onderzoek naar de waarde van schuldpreventie. Naast dit onderzoek verricht Pauline ook ander onderzoek binnen het kenniscentrum. Voorts geeft zij als gastdocent het vak onderzoeksvaardigheden aan toekomstige professionals op het terrein van Social Work.

Hettie Graafland is zelfstandig adviseur en trainer. In opdracht van Hogeschool Utrecht brengt ze in kaart hoe diverse gemeenten vormgeven aan vroegsignalering bij schulden. Voorheen werkte ze mee aan de totstandkoming van de Schuldpreventiewijzer. Aangesloten bij het Gildenetwerk ontwikkelde ze onder meer methodieken voor de inschakeling in werk van mensen met een slechte ervaren gezondheid en mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Hettie was twee jaar werkzaam als projectadviseur van Interventies naar Werk, waar ze vele projecten inventariseerde gericht op arbeidsinschakeling van werkzoekenden. Hettie schreef als freelancejournalist jarenlang onder meer over arbeidsmarkt-vraagstukken, management en gezondheid. Voorheen was zij werkzaam als beleidsmedewerker arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim bij de gemeente Amsterdam.

Julia den Hartogh studeerde o.a. Nederlands Recht in Nijmegen. Julia heeft ruime werkervaring binnen gemeenteland. Zij heeft zeer diverse functies bekleed, van schuldhulpverlener tot manager en van strategisch beleidsmedewerker tot regionaal projectleider. Zij is ook werkzaam geweest als adviseur en heeft in die hoedanigheid innovatieve projecten opgezet en uitgevoerd of onderzoek verricht. Velen gemeenten hebben al van haar diensten gebruikgemaakt. Julia is nu coördinator contractactiviteiten Schulden. In deze functie zet zij in op het realiseren en voeden van lerende organisaties en medewerkers vanuit de verbindingen onderwijs, beroepspraktijk en onderzoek. Binnen het lectoraat is Julia actief als projectleider en onderzoeker.

Pim van Heijst studeerde Sociale geografie van de ontwikkelingsgebieden en Voorlichtingskunde. Na zijn studie werkte hij korte tijd in het hoger onderwijs waarna hij enkele jaren in Zimbabwe en Indonesië werkte op het snijvlak van projecten en onderzoek. Het trainen van lokale medewerkers was hierbij een belangrijk onderdeel van zijn werk. De afgelopen jaren is hij werkzaam als senior onderzoeker aan de HU waar hij zich richt op het voorkomen van uitval van maatschappelijke participatie. Een belangrijk thema hierbinnen is de preventie van financiële problemen bij jongeren. Hiervoor is hij naast de onderzoekslijn Schulden en Incasso van het lectoraat Rechten, de beroepspraktijk ook intensief betrokken bij het lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling. Binnen zijn werk is betrokkenheid van werkveld en studenten belangrijk. Ook voert hij een promotieonderzoek uit naar de betrokkenheid van professionals bij jongeren en hun financiële situatie op roc's. Belangrijke vraag hierbij is hoe de professionals vorm geven aan hun werk en hun onderlinge samenwerking. Binnen het lectoraat is Pim betrokken bij onderzoek naar de effectiviteit van schuldpreventie.

Louis Logister studeerde Filosofie en Culturele antropologie in Nijmegen en Toegepaste ethiek in Leuven. Hij promoveerde aan de Faculteit Rechtsgeleerdheid van de Radboud Universiteit Nijmegen. In zijn proefschrift ontwikkelt hij een pragmatistisch mensbeeld als onderbouwing van een staatsvorm die gebaseerd is op participatieve democratie. Als post-doc deed Louis onderzoek naar de legitimiteit van niet-gouvernementele organisaties. Binnen het lectoraat verricht hij onderzoek naar de mate van inbreuk van de overheid op de privacy van burgers bij het verzamelen van persoonsgegevens. Bij vroegsignalering van schuldenaren bijvoorbeeld, is het van belang dat registratie van gegevens niet in strijd is met nationale en internationale privacynormen.

Tamara Madern studeerde Sociaal Juridische dienstverlening aan de HU en Sociaal-culturele wetenschappen aan de VU. Ze werkt als wetenschappelijk medewerker bij het Nibud. Daarnaast voert zij promotieonderzoek uit naar financieel gezond gedrag. Om financieel gezond te kunnen leven, is het essentieel dat je de juiste financiële vaardigheden hebt en gemotiveerd bent. In het promotieonderzoek wordt onderzocht welke financiële vaardigheden noodzakelijk zijn om financieel gezond te kunnen zijn. Tevens wordt er gekeken welke rol motivatie speelt en hoe de samenhang is tussen deze vaardigheden, motivatie en financiële gezondheid. Tamara is voor haar promotieonderzoek verbonden aan de Universiteit Leiden. Nadja Jungmann is haar copromotor.

Erica Schruer is sinds 1984 advocaat in Rotterdam. Zij houdt zich sindsdien bezig met onderzoek en advisering op het terrein van problematische schulden. Als advocaat behandelt zij naast haar algemene praktijk regelmatig casuïstiek op het terrein van de problematische schulden, vaak met principieel karakter. Zij publiceert sinds 1989 onder meer als redacteur van het toenmalig Handboek Schuldhulpverlening en in juridische en sociaal-wetenschappelijke tijdschriften (Nederlandse Juristenblad, advocatenblad, Tijdschrift voor Schuldsanering en Sociaal Bestek). Ook is zij redacteur en coauteur van het boek Schuld of geen schuld, dat zes herziene drukken beleefde. Zij wordt veelvuldig gevraagd voor cursussen en congressen. In 2011 nam zij op uitnodiging van de Tweede Kamer deel aan een hoorzitting van de Vaste Kamercommissie SZW over de registratie van schulden. Binnen het lectoraat zal zij in ieder geval zich bezighouden met rechtsfilosofisch en rechtssociologisch onderzoek naar het verschijnsel draagkracht als buitengrens van draagplicht en de betekenis van de professionalisering van creditmanagement en wijzigingen in organisatie en regelgeving in en rondom de incassobranche voor de incassopraktijk.

Tialda Sikkema studeerde Nederlands aan de UvA. Zij is docent bij het Instituut voor Recht en zij onderzoekt binnen het lectoraat welke wettelijke normen begrijpelijkheid van teksten voorschrijven. Financiële en medische bijsluiters, contracten van energieleveranciers, maar ook documenten die gerechtsdeurwaarders langsbrengen zijn daar voorbeelden van. Dit vraagstuk vormt ook de kern van het promotieonderzoek naar teksten rond incasso (rekeningen, aanmaningen, gerechtelijke stukken) dat zij in 2012 opstart. Het doel van dat onderzoek is om aanwijzingen te geven hoe teksten begrijpelijker opgesteld kunnen worden zodat lezers adequaat kunnen reageren op de vordering.

Jacomijn Kuiper studeerde Arbeid- en organisatiepsychologie aan de Universiteit van Tilburg. De eerste zes jaar van haar werkleven werkte zij als personeel- en organisatieadviseur bij diverse gemeenten. Daarna maakte ze de overstap naar een leidinggevende functie in de schuldhulpverlening. Door pionierswerk zette zij daar samen met Joke de Kock een goedlopend bureau voor schuldhulpverlening op, dat een voorbeeldfunctie vervult in Nederland. Sinds 2006 werkt zij vanuit haar eigen bedrijf. Ze ontwikkelde samen met Hetty de Laat trainingen motiverende gespreksvoering voor de schuldhulpverlening en publiceerde daarover het boek *Van adviseren naar motiveren*, (Nibud 2010). Sinds begin 2011 woont en werkt zij tijdelijk in de Verenigde Staten. Een uitgelezen kans om te onderzoeken hoe daar omgegaan wordt met schuldenproblematiek, financiële educatie en schuldenpreventie. Met als aandachtsveld financieel educatieve games. Als een liaison tussen de VS en Nederland onderzoekt zij vanuit het lectoraat in hoeverre deze kennis in Nederland gebruikt kan worden.

/ CURRICULUM VITAE



Nadja Jungmann (1974) studeerde Bestuurskunde in Leiden. Gedurende de laatste periode van haar studie werkte ze als fractie-assistent bij de toenmalige D66-fractie op onder meer het dossier armoedebeleid. Na afronding van haar studie werd ze gemeenteraadslid en begon ze aan een proefschrift over de effecten van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) op de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Direct vanaf de start heeft ze haar promotieonderzoek gecombineerd met het uitvoeren van beleids- en opdrachtonderzoek. Voorbeelden van onderzoeken die ze in dit kader verrichtte zijn de wetsevaluatie van de Wsnp bij het Wodc, onderzoek naar uitval in opdracht van het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening en onderzoek naar crediteurenrendrag in opdracht van de NVVK.

In de laatste fase van haar promotieonderzoek werkte ze als senior onderzoeker bij de Raden voor Rechtsbijstand. In die rol heeft ze de Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand ontwikkeld en enkele jaren uitgevoerd. Na afronding van haar promotie is ze als adviseur gaan werken bij het organisatieadviesbureau Hiemstra & De Vries. In die rol hield zij zich naast schuldhulpverlening ook bezig met thema's zoals re-integratie, armoedebeleid en de Wmo. In deze periode voerde zij onder meer het onderzoek 'Schulden? De gemeente helpt!' uit dat leidde tot de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Voor de uitvoering van dat onderzoek won ze in 2009 de ROA-impactprijs.

Jungmann schreef haar proefschrift aan de Universiteit Leiden. Lange tijd was ze verbonden aan de afdeling rechtssociologie van deze universiteit en van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Sinds 2000 is zij actief binnen een internationale onderzoeksgroep rondom schuldenproblematiek die jaarlijks bijeenkomt op het congres van de Law & Society Association. Sinds 2011 is zij een van de coördinatoren van deze groep.

In 2010 heeft Jungmann het organisatieadviesbureau Social Force opgericht en is ze aan Hogeschool Utrecht begonnen als lector Rechten, schulden en incasso. Vanuit deze twee rollen houdt zij zich op heel verschillende manieren bezig met de vraag 'wie wil niet betalen en wie kan niet betalen?' Door als lector onderzoek te verrichten en daarnaast als adviseur bij te dragen aan het beter presteren van onder meer schuldhulpverlenende organisaties en crediteuren probeert ze invulling te geven aan het maatschappelijk belang van het terugdringen van de schuldenproblematiek.

/ COLOFON

Tekst

Dr. Nadja Jungmann

Eindredactie

Lisette Blankestijn Communicatie, Almere

Fotografie

Jan Willem Groen

Vormgeving

Vormers, Utrecht

Drukwerk

Grafisch Bedrijf Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam

Lectoraat

Rechten, de beroepspraktijk
Onderzoekslijn Schulden en incasso
Kenniscentrum Sociale Innovatie
Faculteit Maatschappij en Recht

Openbare les

Schuldenproblematiek: een vraagstuk in transitie

9 mei 2012 Hogeschool Utrecht

Bezoekadres

Heidelberglaan 7
3584 CS Utrecht

Postadres

Postbus 85397
3508 AJ Utrecht

Telefoon

088 481 98 31

E-mail

nadja.jungmann@hu.nl / ksi@hu.nl

