

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2422

Vragen van de leden **Bruins** (ChristenUnie) en **Raemakers** (D66) aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het bericht «Financiële administratie voor velen een worsteling»* (ingezonden 18 april 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Ark** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 14 juni 2018).

Vraag 1

Kent u het bericht «Financiële administratie voor velen een worsteling»?¹

Antwoord 1

Ja, ik ken dit bericht.

Vraag 2

Wat is uw reactie op de verontrustende cijfers van het Nibud-onderzoek waaruit blijkt dat ruim veertig procent van de Nederlanders moeite heeft met de financiële administratie, met name door de veelheid aan automatische incasso's en de toenemende digitale communicatie vanuit bedrijven en de overheid?

Antwoord 2

De bevindingen uit dit rapport vind ik zorgelijk. Het rapport onderschrijft het belang van het op orde hebben en houden van de financiële administratie. Het is een belangrijke voorwaarde om betalingsachterstanden en rood staan te voorkomen. Opvallend vind ik ook de bevinding dat niet alleen ouderen, maar ook juist de 18–35 jarigen tot de risicogroepen horen. Het feit dat zij opgroeien in een digitale wereld betekent dus niet dat zij daardoor automatisch ook hun digitale post beter op orde hebben. De aanbevelingen van het Nibud vind ik goed en concreet. Mensen, bedrijven en instanties kunnen ze oppakken en ermee aan de slag.

Vraag 3

Zijn er naar uw mening maatregelen nodig en mogelijk om verborgen incasso's beter inzichtelijk te maken voor mensen?

¹ <https://nos.nl/artikel/2227544-financiele-administratie-voor-velen-een-worsteling.html>

Antwoord 3

Bij automatische incasso wordt door een consument toestemming gegeven aan een bedrijf om geld van zijn/haar rekening af te schrijven. Een automatische incasso kan eenmalig zijn, maar ook periodiek, bijvoorbeeld bij abonnementen. Uit het Nibud-rapport blijkt dat soms lopende abonnementen worden vergeten vanwege automatische incasso's en het af en toe voor komt dat bepaalde rekeningen niet kunnen worden betaald door automatische incasso's (28% van de respondenten). Ik ben het eens met het Nibud dat het primair de verantwoordelijkheid is van de consument om zelf na te gaan welke abonnementen er nog lopen en dat het aanbeveling verdient dat consumenten eens per jaar al hun abonnementen langslopen en zich afvragen of zij nog gebruik maken van de dienst of het product die ze afnemen en per automatische incasso betalen. Ook adviseert het Nibud consumenten om bij het afsluiten van het abonnement/contract in de agenda te noteren wanneer de verplichte looptijd of proeftijd afloopt en het abonnement/contract (stilzwijgend) wordt verlengd. Op dat moment kan de consument er bewust voor kiezen om het abonnement/contract al dan niet door te laten lopen. Tot slot kunnen consumenten bij hun bank of in hun internetbankieren-omgeving incasso-overzichten terugvinden of opvragen, zodat in een oogopslag te vinden is welke bedrijven en instellingen periodiek van hun rekening incasseren. Wijzer in geldzaken geeft op haar website tips en een checklist om geldzaken op orde te brengen en overzichtelijk te houden.

Vraag 4

Wat is uw reactie op het oordeel van het Nibud dat juist ook jongeren moeite hebben om hun financiële administratie te organiseren? Welke mogelijkheden ziet u om deze groep te helpen en te voorkomen dat jongeren hierdoor in de schulden belanden?

Antwoord 4

Het hebben van overzicht over je financiële situatie is de basis voor de financiële keuzes die je maakt en kunt maken, zeker als je 18 wordt. Het is van belang dat kinderen op jonge leeftijd financiële vaardigheden aanleren, zowel thuis als op school. Het Nibud adviseert ouders en scholen aandacht te besteden aan financiële opvoeding. Ik wijs in dit verband graag op initiatieven van Wijzer in geldzaken, waarin het Ministerie van Financiën samen met SZW en partners uit de financiële sector, de wetenschap, de overheid, onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties hun krachten bundelen om verantwoord financieel gedrag in Nederland te bevorderen. Zo besteedt Wijzer in geldzaken tijdens de Week van het geld, jaarlijks in maart, aandacht aan financiële vaardigheden van kinderen en jongeren. Ook werkt Wijzer in geldzaken in een consortium samen met Nibud, Diversion en Vecon en levert input aan docententeams in het kader van curriculum.nu om te bezien op welke wijze financiële vaardigheden in het toekomstige onderwijsprogramma voor het basis- en het voortgezet onderwijs zouden kunnen worden opgenomen. Vanuit de subsidieregeling armoede en schulden steun ik projecten die als doel hebben om de financiële vaardigheden van jongeren te versterken zodat ze in hun financiële zelfstandigheid als volwassene sterk staan. Voorbeelden van de projecten zijn: Moneyways van Diversion, maar ook de geldplannen van het Nibud. Scholen kunnen deze programma's betrekken in het onderwijs om zo de jongeren voor te bereiden op hun financiële zelfstandigheid. Het kunnen bijhouden van de eigen financiële administratie is hier een belangrijk onderdeel van. Ook gemeenten pakken, in het kader van preventie van schulden, hun rol op om schulden onder jongeren tegen te gaan. In verschillende gemeenten zijn vrijwilligers actief die mensen en jongeren bijstaan in het op orde brengen van hun financiële administratie. Voorbeelden hierbij zijn de vrijwilligers van SchuldHulpMaatje, Humanitas en talrijke andere vrijwilligers. Ook geven gemeenten of aan de gemeente gelieerde organisaties, zoals kredietbanken, voorlichting aan scholieren over omgaan met geld en het voorkomen van schulden.

Vraag 5

Deelt u de mening dat er altijd de optie moet zijn om rekeningen kosteloos per post te ontvangen? Welke mogelijkheden heeft u om dit te bevorderen?

Antwoord 5

Het in rekening brengen van papieren post, zoals aanmaningen is iets wat we niet kunnen tegenhouden. Het gaat er om, zo blijkt uit het onderzoek van het Nibud, hoe mensen omgaan met hun post en overzicht hebben over hun inkomsten en uitgaven. Gelukkig geeft het Nibud hier ook handvatten voor. Bedrijven hebben zelf natuurlijk ook belang dat hun post wordt gelezen en rekeningen worden betaald. Hier richten bedrijven en organisaties hun communicatie en dienstverlening aan hun klanten op in. Er zijn bedrijven die bewust bezig zijn hoe ze met hun klanten communiceren en hierbij gedragswetenschappelijke inzichten toepassen, zoals bij de vormgeving van brieven, het sturen van sms'en en default opties. Zo voert nu een aantal zorgverzekeraars een debiteurenbeleid dat rekening houdt met de omstandigheden waarin iemand verkeert. Deze aandacht juich ik toe.

Ik ondersteun de aanbevelingen van het Nibud aan bedrijven om meer rekening te houden met de niet digitaal vaardigen en juich het toe wanneer bedrijven dit oppakken.

Het Nibud roept gemeenten en bibliotheken op cursussen digitale vaardigheden aan te bieden. Deze aanbeveling vind ik ook heel belangrijk en ik zie dat het in de praktijk al gedaan wordt. Gemeenten en bibliotheken zijn actief om mensen die dat willen digitale trainingen te geven. Door heel het land zijn er klik&tik trainingen bij bibliotheken. De Koninklijke Bibliotheek heeft afspraken gemaakt met Digisterker, zodat bibliotheken de cursus «werken met de e-overheid» kunnen aanbieden. Cursisten leren hoe ze zaken met de overheid via internet snel en makkelijk kunnen regelen, zoals het aanvragen van toeslagen en aangifte van de belasting. En ik zie ook dat mensen zelf werken aan het oplossen van hun probleem. Door te leren hoe ze om kunnen gaan met digitalisering, kan het voor hen ook makkelijker worden.

Vraag 6

Kunt u inzichtelijk maken hoe vaak verborgen incasso's leiden tot betalingsproblemen, stapeling van (incasso)kosten en schuldenproblematiek?

Antwoord 6

In het onderzoek van het Nibud wordt aangegeven dat het af en toe voorkomt dat bepaalde rekeningen niet kunnen worden betaald door automatische incasso's (28% van de respondenten). Er zijn mij geen cijfers bekend over hoe vaak deze incasso's leiden tot betalingsproblemen, stapeling van (incasso)kosten en schuldenproblematiek. Schulden ontstaan vaak door een combinatie van verschillende oorzaken. Dat kunnen gebeurtenissen in het leven zijn, maar ook kennis, vaardigheden en het gedrag van de schuldenaar zijn bepalend. Door het Nibud worden verschillende aanbevelingen gedaan ten aanzien van het gewenste gedrag voor het op orde krijgen en houden van een financiële administratie. Het onderzoek laat de relevantie van een geordende administratie zien. Consumenten met een geordende administratie hebben minder vaak betalingsachterstanden en staan minder vaak rood.

Vraag 7

Wat is de stand van zaken van de uitwerking van het regeerakkoord ten aanzien van het incassoregister en de aanpak van misstanden bij incasso?

Antwoord 7

Ik heb u op 22 mei geïnformeerd over de brede schuldenaanpak van het kabinet. In deze brief wordt ook aandacht besteed aan het effectiever bestrijden van misstanden in de incassobranche en de inrichting van een incassoregister. Momenteel wordt geïnventariseerd welke problemen zich voordoen in de private incassobranche en welke oplossingsrichtingen hierbij horen. Om interventies zo effectief mogelijk te laten zijn, is het noodzakelijk dat er onder meer een gedegen probleemanalyse aan ten grondslag ligt. Hierbij wordt bekeken hoe een incassoregister kan bijdragen aan een eerlijke en transparante incassosector en welke randvoorwaarden en keuzes hiermee samenhangen. De bredere verkenning naar problemen in de incassobranche geeft richting aan de vormgeving van een incassoregister. Zodra de verken-

ning is afgerond, wordt u geïnformeerd over de vervolgstappen om de problemen in de incassobranche aan te pakken en hoe een incassoregister daarbinnen vormgegeven kan worden.