

Vergaderjaar 2017–2018

**24 515**

## **Preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting**

**Nr. 427**

### **VERSLAG VAN EEN RONDETAfelGESPReK**

Vastgesteld 6 maart 2018

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft op 12 februari 2018 gesprekken gevoerd over **Schulden**.

Van deze gesprekken brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,  
Rog

De griffier van de commissie,  
Esmeijer

**Voorzitter: Rog  
Griffier: Esmeijer**

Aanwezig zijn acht leden der Kamer, te weten: Van Brenk, Gijs van Dijk, Jasper van Dijk, De Lange, Peters, Raemakers, Rog en Voortman.

Aanvang 10.00 uur.

**De voorzitter:**

Goedemorgen allemaal. Goedemorgen aan de collega's, onze gasten, de vele belangstellenden hier in de zaal en de mensen die ongetwijfeld via de verschillende devices deze dag zullen volgen. We hebben een rondetafelgesprek over schulden, een thema waarvan de Tweede Kamer heeft bedacht de kennispositie te willen versterken. In dit bijzondere geval is dat ook gedaan via een internetconsultatie, zodat de Kamer niet alleen de beleidskant maar juist ook de ervaringen van mensen een belangrijke rol heeft kunnen laten spelen. We laten dat vandaag terugkomen in dit rondetafelgesprek.

We hebben vandaag drie blokjes. Het eerste blok doen we met een aantal onderzoekers, die ik zo aan u zal voorstellen. Het tweede blok zijn dan de mensen uit de praktijk en de ervaringsdeskundigen. Het derde blok gaat over de uitvoering van het schuldenbeleid. We willen de genodigden in de gelegenheid stellen een korte inleiding van twee minuten te geven.

Daarna gaan zij in gesprek met de leden.

Aanwezig zijn vandaag mevrouw Voortman van GroenLinks, mevrouw Van Brenk van 50PLUS, meneer De Lange van de VVD, de heer Peters van het CDA, meneer Van Dijk van de SP en de heer Raemakers van D66. De heer De Jong van de PVV heeft zich zojuist moeten afmelden en de heer Van Dijk van de Partij van de Arbeid heeft laten weten dat hij vandaag iets later zal aanschuiven.

### **Blok 1: Onderzoekers**

Gesprek met:

De heer R. van Geuns, Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies

Mevrouw M. van der Werf, Nibud

De heer H. Kruiter, Instituut voor Publieke Waarden

De heer W. van Dijk, Universiteit Leiden

Mevrouw T. Madern, Hogeschool Utrecht

**De voorzitter:**

In ons midden zijn de heer Van Geuns van de Hogeschool van Amsterdam en... Ik zie dat u in een andere volgorde bent gaan zitten, maar ik zie hier staan dat ook meneer Van Dijk van de Universiteit Leiden aanwezig is net als mevrouw Van der Werf van het Nibud, mevrouw Madern van de Hogeschool Utrecht en de heer Kruiter van het Instituut voor Publieke Waarden.

Ik wil meneer Van Geuns als eerste in de gelegenheid stellen een korte inleiding te geven. Ik stel u daar vervolgens allemaal toe in de gelegenheid en daarna gaan we naar de vragen van de leden en met elkaar in gesprek.

Meneer Van Geuns.

**De heer Van Geuns:**

Dank u wel, meneer de voorzitter. Graag begin ik te benadrukken dat tussen de 2,5 en 4 miljoen Nederlanders verminderd in staat zijn tot financiële zelfredzaamheid als gevolg van beperkte beheersing van basisvaardigheden en verstandelijke beperkingen. Dat is een omstandigheid waarmee zowel schuldeisers als hulpverleners op dit moment

volstrekt onvoldoende rekening houden en die helaas op korte termijn niet te veranderen is. Juist daarom zouden publieke en private schuldeisers, incassobureaus, deurwaarders en hulpverleners zich meer bewust moeten zijn van hun verantwoordelijkheid ten opzichte van met name deze kwetsbare Nederlanders. Dat dat kan, laten de private schuldeisers zien die zich verenigd hebben in de zogenoemde schuldeiserscoalitie. Uitgangspunt van alle schuldeisers zou moeten zijn: rekening houden met de kenmerken en beperkingen van de afnemers/schuldenaren, met het feit dat de overgrote meerderheid van de schuldenaren bestaat uit niet-kunners en niet uit niet-willers, en met de gelijkwaardigheid van schuldeisers. Daarbinnen past niet de bevoorrechte positie van overheidscrediteuren, die uiteindelijk ten koste gaat van kwetsbare burgers. Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Van Geuns. Dan geef ik nu het woord aan de heer Van Dijk.

**De heer Van Dijk:**

Ik wil graag iets zeggen vanuit mijn expertise, de psychologie en de gedragswetenschappen, over het effect van het hebben van schulden op het denken en doen van mensen. Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat onze denkprocessen en de daarop volgende beslissingen nogal veranderen in financieel moeilijke tijden.

Recent wetenschappelijk onderzoek heeft heel duidelijk aangetoond dat financiële problemen de werking verminderen van hele basale hersenprocessen, processen die juist essentieel zijn voor het verwerken van belangrijke informatie en het reguleren van gedrag. Zonder in te gaan op alle details van die hersenprocessen wil ik hier benoemen dat wij, als die hersenprocessen waarover ik het heb niet goed werken, dingen gaan vergeten, fouten en vergissingen gaan maken, onze doelen uit het oog verliezen en moeite hebben met het vasthouden van onze aandacht, het begrijpen van complexe, moeilijke of abstracte informatie, het kiezen tussen verschillende opties, het negeren van afleidingen, het onderdrukken van impulsen en het weerstaan van verleidingen. Dat is nogal wat. Dat heeft niet per se te maken met dat we dat niet willen of überhaupt niet zouden kunnen. Maar juist die tijdelijke situatie van financiële problemen en financiële stress zorgt ervoor dat die hogere cognitieve controlefuncties niet goed bij ons werken. Ik denk dat het heel belangrijk is dat, als we gaan nadenken over schulden en wat we daaraan moeten doen, we in het achterhoofd houden dat mensen met die moeilijke financiële problemen moeite hebben met een aantal basale denkprocessen waar wij in normale omstandigheden geen last van hebben. Daarom is het heel belangrijk om dat in het achterhoofd te houden bij alle maatregelen en instructies en te proberen alles makkelijk, inzichtelijk en straight forward te houden voor mensen.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Van Dijk. Dan geef ik het woord aan mevrouw Van der Werf van het Nibud.

**Mevrouw Van der Werf:**

Dank u wel, meneer de voorzitter. Ik ga in mijn twee minuten als het goed is niks nieuws vertellen. Er is namelijk al best veel aandacht voor het feit dat mensen niet volledig rationeel kunnen handelen. Een paar maanden geleden heeft de schrijver van het boek Nudge een Nobelprijs gewonnen. Een paar jaar geleden is het Behavioural Insights Network vanuit de overheid opgericht, dat hele mooie dingen doet. En waarschijnlijk is het rapport Weten is nog geen doen van de WRR jullie ook niet vreemd. Dus

ik gooi het op de kracht van herhaling, want ik denk dat hier nog steeds veel te winnen is.

Weten dat iets belangrijk voor je is en het feit dat je het gedrag kunt uitvoeren, staat namelijk nog helemaal niet gelijk aan dat iemand het gedrag ook daadwerkelijk uitvoert. Denk bijvoorbeeld aan de goede voornemens die iedereen ieder jaar weer maakt op 1 januari. We zitten inmiddels midden februari, maar ik denk dat er een heleboel al overboord zijn gegooid. Mensen denken van tevoren dat ze het kunnen uitvoeren, anders ga je het sowieso niet doen. Ze willen veranderen, ze weten dat het belangrijk is om bijvoorbeeld gezonder te leven. Maar toch gaat er iets fout. Ik spreek nu niet alleen over schuldenaren, waarbij het zoals de heer Van Dijk net ook al zei misschien nog iets erger en belangrijker is om goed na te denken over hoe mensen zich gedragen, maar over ons allemaal. Vanuit de gedragswetenschappen zijn er veel aanknopingspunten hoe we hiermee om kunnen gaan en hoe we dit gat tussen weten, kunnen, willen en doen kunnen verkleinen. We weten dan ook dat de feitelijke inhoud van bijvoorbeeld financiële producten of systemen niet alleen het gedrag bepaalt. Ook de communicatie die we gebruiken over hoe het systeem is ingericht, is heel erg belangrijk voor hoe wij ons gedragen. Een voorbeeld. Bij de gemeente Enschede hebben ze gekeken naar de brieven die ze sturen bij aanmaningen. Ze hebben die in tekst en in vormgeving veranderd om duidelijker te maken voor mensen wat ze eigenlijk moeten doen, hoe ze actie kunnen ondernemen. Dat heeft ervoor gezorgd dat 30% meer mensen actie heeft ondernomen. De inhoud van de brief is hetzelfde gebleven, maar de vorm is anders. Het voorbeeld van DUO, waar het vinkje voor maximaal lenen is weggehaald, werd al genoemd in een paar position papers. Ook dat is een voorbeeld dat de keuze niet anders is geworden, maar dat de omgeving is veranderd en dat er toch iets anders gaat gebeuren met het gedrag.

Daarom denk ik dat het echt essentieel is om te kijken naar de keuzeomgeving van onze maatschappij. Niet alleen bij de schuldhulpverlening kan hier beter naar gekeken worden, maar eigenlijk bij al onze producten en ook bij het beleid, bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen en bij hoe het pensioen is ingericht. Als daar al wordt gekeken naar wat een optimale keuzeomgeving is, wat het beste aansluit bij het gedrag van mensen, dan kunnen we daar al veel winst behalen. Dat betekent dat mensen al worden geholpen bij de initiële keuze, waardoor ze later misschien niet in de problemen komen.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel voor uw bijdrage. Dan geef ik het woord aan mevrouw Madern van de Hogeschool Utrecht.

**Mevrouw Madern:**

Dank u wel, meneer de voorzitter. Ik wil graag drie korte punten maken. Het eerste punt is dat we niet te veel moeten gaan denken vanuit een rationele persoon. Dit punt is al door mijn voorgangers aangedragen. Zoals de heer Van Geuns al benadrukte, zijn er heel veel bijzondere en kwetsbare groepen in deze samenleving. Maar ook niet-kwetsbare groepen hebben het lastig binnen deze samenleving. Er wordt te veel gevraagd van mensen; er wordt te veel nadruk gelegd op financiële zelfredzaamheid. Zoals mevrouw Van der Werf al zei, moeten we kijken naar de keuzearchitectuur, naar de inrichting van de systeemwereld zoals we die hebben gebouwd. Die sluit vaak niet aan bij de leefwereld van mensen.

Een ander punt dat ik graag naar voren wil brengen, is dat er te weinig samenhang is in de huidige aanpakken. Als we kijken naar schuldpreventie, dan zien we dat er eigenlijk wel veel wordt geprobeerd maar dat er weinig samenhang tussen de aanpakken is en dat er heel weinig wordt

geëvalueerd. Er wordt weinig gekeken wat er wel of niet werkt. Eerder heb ik samen met mijn collega Nadja Jungmann daar een rapport over geschreven. We zien dat financiële educatie te weinig impact heeft, te weinig daadwerkelijk bijdraagt aan verbetering. Er zijn wel mogelijkheden, maar daarvoor moeten we echt gaan kijken: waar liggen de kansen en hoe kunnen we beter evalueren en de aanpakken steeds verder verbeteren? Dat is ook terug te zien in regelgeving. Er is weinig samenhang. Wat je vooral ziet, is dat mensen in financiële problemen last hebben van regelgeving die niet direct op het terrein van schuldpreventie ligt maar veel eerder in de toeslagenkant of de manier waarop de overheid haar schulden int. Er is in zijn algeheelheid te weinig samenhang en daar zou meer oog voor moeten zijn.

Tot slot wil ik graag naar voren brengen dat dé oplossing niet bestaat. We zijn te vaak bezig met zoeken in het veld naar dé oplossing. Die is er mijns inziens niet. Het gaat om kleine oplossingen, om stappen dichterbij en we moeten bereid zijn om die stapjes te nemen en niet denken dat we met één grote knal in één keer thuis kunnen zijn. Het is belangrijk dat er wordt samengewerkt vanuit de rijksoverheid, de gemeenten, de crediteuren, de mensen zelf en de werkgevers. Iedereen heeft een rol in schuldpreventie. Dit kan niet alleen worden aangepakt en de schuld kan ook niet alleen worden gelegd bij de mensen die in de schuld zijn.

Tot slot, als ik dan nog één punt mag maken. De term «schuldenaren» is een term die me nog steeds steekt en waar we eigenlijk wat aan zouden moeten doen.

Dank u.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan ga ik naar de heer Kruijer. Hij is van het Instituut voor Publieke Waarden.

**De heer Kruijer:**

Dank u wel, meneer de voorzitter. In 2016 kwam de Rekenkamer al tot de conclusie dat we eigenlijk werkelijk waar geen idee hebben hoe effectief de schuldhulp in Nederland is. Naar schatting zijn er ongeveer 550.000 mensen met problematische schulden, waarvan er ongeveer 150.000 geholpen worden. Maar zowel de mensen die geholpen worden als de mensen die niet geholpen worden... We weten niet wat werkt, we weten niet hoe het werkt, we weten niet waarom het werkt. Eigenlijk weten we werkelijk waar niets. Dat is een droeve constatering als onderzoekers, maar ook als samenleving en politiek, denk ik. Temeer omdat ik, als ik in het veld rondloop, zie dat de mensen die de wet uitvoeren, de mensen in de sector een buitengewoon krachtig beleidsgeloof hebben en vooral hadden de afgelopen jaren dat wat zij deden goed was, juist was en dat ze het goed deden. Dat bevreedde mij altijd een beetje en gelukkig begint dat beeld langzaam wat af te breken, want we weten gewoon niet hoe het zit. Ondanks dat dat droevig is, stemt dat ook tevreden: omdat we toch niet weten of het nou eigenlijk werkt wat we doen in schuldhulpverlening, kunnen we nieuwe dingen ontwerpen. Dat lijkt me dan ook buitengewoon zinvol om vandaag mee te starten. In onze position paper hebben wij daar wat voorstellen voor gedaan. Ik wil er een paar uitlichten.

In de eerste plaats de termijn van de Wsnp en de minnelijke regeling van drie jaar. Waarom drie jaar? Niemand heeft het me ooit kunnen uitleggen. Nogmaals, we weten niet hoe dat werkt, waarom het werkt. Het is buitengewoon lang. Daar komt bij: de leefgeldnormen, € 40 voor een individu, € 80 voor een gezin. Dat hebben we vastgesteld in dit huis in 2006. Dat zijn nog steeds dezelfde bedragen. We zijn twaalf jaar verder. Het is bijzonder laag. Ik kom heel veel mensen tegen die zo bang daarvoor zijn dat ze zich niet melden. We weten dat mensen zich pas tweeënhalf jaar na hun eerste betalingsachterstand melden met € 40.000 schuld. Laten we alsjeblieft kijken of we eens kunnen experimenteren met een

eenjarige Wsnp en hogere leefgeldnormen. Misschien melden mensen zich sneller.

Een ander ding rond die leefgeldnormen: als we ergens mensen leren om afhankelijk te worden van voorzieningen, is het in die driejarige Wsnp. Mensen moeten leven van € 80, gaan eindeloos sportgeldfondsen aanvragen voor hun kinderen, gaan naar de voedselbank. Alle 21 tot 30 regelingen die gemeentes hebben, moeten ze aan gaan vragen. Stop mensen zo afhankelijk te maken van die overheid. We leren ze niks in die drie jaar.

Een ander ding dat vreemd is en dat ik graag zou willen omdraaien, is dat we nu alle verantwoordelijkheid bij de schuldenaar leggen. Schuldeisers zijn nooit verantwoordelijk. Hoe kan het dat mensen die zich melden met € 40.000 schuld bij de gemeente, vijftien schuldeisers hebben, die al twee jaar lang allemaal proberen hun eigen individuele schuldje te halen? Wij stellen voor dat schuldeisers vanaf de derde schuldeiser gezamenlijk verantwoordelijk zijn om hun schuld terug te krijgen. Laat ze, wat wij noemen, omgekeerd minnelijk gaan regelen. Leg die verantwoordelijkheid niet bij de schuldenaar.

Een ander ding waar ik me buitengewoon aan stoort – maar ik weet niet of we daar in dit huis wat aan kunnen doen – is alle gemeenten die mensen in de bijstand leningen gaan verstrekken vanuit de bijzondere bijstand. Als we ervan af willen dat we mensen met weinig geld leren hoe ze gezond financieel beleid voeren, dan moeten we stoppen om ze leningen te verstrekken. En wat doen we vanuit de overheid? We zeggen massaal vanuit de bijzondere bijstand: kom maar hier, we kunnen je een lening verstrekken. Ik begrijp dat we ze geen geld geven, maar zo leren we ze om geld te lenen. Dat lijkt me buitengewoon onverstandig.

Tot slot wil ik nog één punt maken. Dat heeft te maken met een rare inconsistentie in de Wgs. Aan de ene kant probeert de Wet gemeentelijke schuldhulpsanering te ademen ingericht te zijn om maatwerk te bieden. Aan de andere kant is in die wet buitengewoon krachtig vastgelegd dat gemeenten zelf weigeringsgronden kunnen vaststellen. In de praktijk zien we dat precies die weigeringsgronden voorkomen dat we daadwerkelijk integraal schuldhulp kunnen verlenen, want eerst moet iemand altijd stoppen met zijn verslaving of gemotiveerd zijn. We stellen altijd als voorwaarde dat mensen hun problemen oplossen en gaan ze pas dan helpen, terwijl we eigenlijk het omgekeerde moeten doen. Maak mensen financieel gezond. Pas dan gaan de luikjes open om ze verder te helpen. Daar wilde ik het voor nu even bij laten. Om af te sluiten met de oproep: als wij allerlei nieuwe instrumentjes gaan ontwikkelen vandaag, hoop ik dat we iets meer de pragmatische koopman kunnen zijn en iets minder de dominee die mensen lesjes wil leren, want dat werkt niet.

Dank u wel.

#### **De voorzitter:**

Dank u wel voor uw inleidingen. Overigens zijn er op de website van de Tweede Kamer ook een heel aantal positiepapieren te vinden van deze en andere organisaties die ons hebben begiftigd met hun ideeën en standpunten. Die zijn ook gelezen door de Kamerleden. Ik wil mijn collega's in de gelegenheid stellen om allemaal nu eerst één korte vraag te stellen; inleidingen geven is voorbehouden aan onze gasten. De Kamerleden stellen een korte, puntige vraag. Als we die geïnventariseerd hebben, stellen we u vervolgens in de gelegenheid daarop in te gaan en het gesprek met elkaar verder aan te gaan. Mevrouw Voortman.

#### **Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

Dank u wel, voorzitter. Ik dank de drie sprekers voor hun inbreng en voor hun zeer interessante positiepapieren, hun schriftelijke bijdrages. Wat ik vooral interessant vind, is dat de cognitieve functies minder goed werken wanneer je in de schulden komt. Ik ben vooral geïnteresseerd in manieren

om ervoor te zorgen dat we het systeem zo inrichten dat die cognitieve functies wel goed kunnen werken. Mevrouw Van der Werf had het over de keuzeomgeving. Meneer Kruijer deed ook een aantal suggesties. Hij zei: stop met leningen geven, want dan leer je mensen om geld te lenen. Mevrouw Van der Werf had een aantal voorbeelden van DUO en ik meen ook het Ministerie van OCW. Ik zou graag van haar wat voorbeelden horen van waar gemeentes mee aan de slag kunnen. Ze noemde Enschede. Stop met leningen geven; is dat bijvoorbeeld een goede suggestie of niet?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw Van Brenk.

**Mevrouw Van Brenk (50PLUS):**

Dank, voorzitter. Ik wil iedereen bedanken voor de bijdrage. Heel prettig en heel puntig ook. Ik zou graag iets aan mevrouw Madern van Hogeschool Utrecht willen vragen. U begon over financiële educatie. Het lijkt mij heel belangrijk dat we voor toekomstige generaties proberen dingen te voorkomen. U drukte ons even met de neus op de feiten door te zeggen: dé oplossing is er niet. Wat zouden wij meer moeten doen in die financiële educatie om hierin stappen te kunnen maken?

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer De Lange.

**De heer De Lange (VVD):**

Dank voor uw bijdrages. Daarin gaf u een aantal voorbeelden van het belang van aansluiten bij de belevingswereld van mensen en met name de rol van communicatie daarin. Aan de andere kant zei u ook dat we ontzettend weinig evalueren en niet veel weten. Wat zou een oplossing kunnen zijn om op dit punt meer te evalueren en te ontdekken welke communicatie wel en niet slim is om effectief te kunnen zijn?

**De voorzitter:**

Meneer Peters.

**De heer Peters (CDA):**

Dank u wel. Ik ben blij dat jullie er zijn. Dat geldt overigens ook voor de mensen hier in de zaal; dat ontroert eigenlijk wel. Wij hebben commissiebreed gezegd dat dit voor ons geen politiek issue is. Het is een speerpunt om op dit punt betekenisvolle stappen te zetten. Voor mij geldt – maar dat geldt voor iedereen – dat als dat ons niet lukt, we gewoon keihard falen. Dus het moet gewoon. Ik ben heel blij dat jullie zijn gekomen. Ik ga het op z'n Duits doen, met komma's.

**De voorzitter:**

Eén vraag.

**De heer Peters (CDA):**

Ja, één vraag met drie komma's. Ik ben het er helemaal mee eens dat we niet meer moeten praten over schuldenaren maar over mensen met betalingsproblemen, want dan gaan we zelf anders denken, namelijk niet in straffen maar in oplossen. Mijn vraag is de volgende: als er een voorbeeld is waarvan we weten dat het werkt, zoals het gebruik van klare taal en het anders vormgeven van een brief zoals in Enschede, waarom hebben we daar dan geen database van en waarom doen alle gemeenten dat dan niet gewoon meteen? Dat kost geen geld en geen moeite. Ik heb nog een vraag aan meneer Kruijer. Ik zou nog iets meer willen weten over de weigeringsgronden. Iemand weigeren omdat hij dingen doet waarvoor hij hulp nodig heeft, kan natuurlijk niet.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer Van Dijk.

**De heer Jasper van Dijk (SP):**

Hartelijk dank voor uw inleiding. Ik wil aan meneer Kruijer vragen wat hij vindt van het regeerakkoord. Hij zegt: we weten eigenlijk heel weinig over de effectiviteit van schuldhulpverlening. Dat zie ik een beetje als een pleidooi voor een reset: laten we nou eens opnieuw beginnen met denken over wat effectief is. Dat spreekt mij zeer aan. Het regeerakkoord biedt desalniettemin een aantal goede aanknopingspunten als het gaat om incassobureaus. Ik hoop dat u die kent. Zegt u: ook daar zou je opnieuw moeten beginnen? Of zegt u: nee, daar staan goede aanknopingspunten in voor het beperken van de schuldenindustrie?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer Raemakers.

**De heer Raemakers (D66):**

Voorzitter, dank u wel. Ik heb een vraag aan de heer Van Geuns. U gaf aan dat we de preferente positie van de overheid zouden moeten wijzigen. Er wordt nu onderzoek gedaan door de Staatssecretaris. Ik noem bijvoorbeeld het stapelen van boetes of de verschillende overheidsorganen, zoals het CJIB, DUO, CAK, de Belastingdienst en het UWV. Het is voor mensen heel moeilijk als ze steeds te maken hebben met verschillende organen van de overheid of de semioverheid. Waarom is het volgens u zo belangrijk om de preferente positie van de overheid aan te passen? Daar zou ik graag iets meer over willen horen.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Volgens mij hebben alle genodigden wel een vraag gekregen. Misschien kunnen we het rijtje gewoon weer even afgaan. Vervolgens stel ik de leden in de gelegenheid om weer een vervolgvraag te stellen. U kunt op elkaar reageren en zo met elkaar het gesprek aangaan. Meneer Van Geuns, volgens mij was de laatste vraag vooral aan u gericht.

**De heer Van Geuns:**

De laatste vraag betekent de minste denktijd, maar dank u wel, meneer de voorzitter. Gelukkig heb ik dat van tevoren al een beetje kunnen doen. Waarom is dat zo belangrijk? De overheid is inmiddels veruit de grootste schuldeiser geworden in Nederland en heeft dus een enorm gewicht in heel veel schuldenportefeuilles van mensen met betalingsproblemen. Als die mensen al in de gelegenheid zijn of over de capaciteit beschikken om contact te leggen, dan stuiten ze op een bureaucratie waar zelden goed en makkelijk doorheen is te breken. Het mechanisme van het ophogen van schulden gaat misschien wel in een versneld tempo door. Typisch is wat dat betreft wellicht dat er bij CJIB-boetes niet eerst een herinnering komt, zoals bij een normale betalingsachterstand, maar meteen een verhoging. Op die manier is het effect op de schuldenaar, de mensen met betalingsachterstanden – ik ben het wel met Tamara eens – dat hij extra in de problemen komt. Daarnaast druk je andere schuldeisers eigenlijk weg, vooral kleine schuldeisers uit het mkb, die op zichzelf een relatief kleine positie innemen in de meeste schuldenportefeuilles, maar die als gevolg van dit soort grootmaakgedrag van de grote schuldeisers, met name de overheid, toch helemaal achteraan in de rij komen te zitten. Als laatste argument of als laatste factor speelt mee dat het vergroten van de schuldenposities als gevolg van het handelen van de overheid uiteindelijk zeer paradoxaal en contraproductief is, want het is dezelfde overheid die uiteindelijk in laatste instantie de partij is die geroepen is om te helpen bij



het oplossen van de problemen. Je veroorzaakt dus een probleem dat je vervolgens zelf in laatste instantie moet gaan oplossen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer Van Dijk.

**De heer Van Dijk:**

Ik wou even ingaan op de cognitieve processen waarover ik het had. Daar zitten twee aspecten aan. Ten eerste moeten we er inderdaad rekening mee houden dat mensen op dat moment geen gebruik kunnen maken van alle cognitieve mogelijkheden die ze hebben. Ze hebben eigenlijk een soort schaarste. Daar moeten we ook rekening mee houden. Alle procedures en regelingen waarmee we hen confronteren moeten dus zo helder en zo makkelijk mogelijk zijn en in zo gemakkelijk mogelijke taal geschreven zijn.

De position paper die wij mochten schrijven, mocht bijvoorbeeld alleen maar over de belangrijke dingen gaan en mocht maximaal twee A4'tjes zijn. Dat is dezelfde manier van denken. U vraagt daarom omdat u het natuurlijk allemaal druk heeft en u geen tijd heeft om alles heel uitvoerig te lezen. Hetzelfde geldt voor mensen die in de schulden zitten. Zij ervaren ook een soort schaarste die heel erg vergelijkbaar is met de situatie dat je het ontzettend druk hebt. Dan ga je ook dingen vergeten. Dan moet je ook goed opletten. Dan slipt er een keer iets doorheen. Daar moet je dus sowieso rekening mee houden.

Het tweede aspect ziet een beetje op het voorkomen van de negatieve gevolgen daarvan. Hoe kun je nou proberen om van tevoren iets tegen te gaan? Ik denk dat het heel belangrijk is om ervoor te zorgen dat de stress van mensen in ieder geval niet verhoogd wordt door procedures en regels. Je moet niet te veel druk op mensen zetten en niet te veel vanuit wantrouwen werken. Het moet niet zo zijn dat als ze één keer iets vergeten, dat allemaal negatieve consequenties heeft. Dat verhoogt alleen maar de stress, waardoor het allemaal cognitief nog moeilijker wordt. We moeten proberen om mensen meer grip op en controle over hun situatie te geven. Om te kunnen handelen is het essentieel dat je het gevoel hebt dat je er iets aan kan doen en dat je controle over en grip hebt op de situatie. Vaak worden mensen door regelingen en procedures alleen maar machteloos gemaakt. Zij krijgen dan een gevoel van «waar moet ik beginnen?» en «wat kan ik eraan doen?» Dat voedt het gevoel van machteloosheid alleen maar nog meer.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan ga ik naar mevrouw Van der Werf.

**Mevrouw Van der Werf:**

Ik ga gewoon aanhaken bij meneer Van Dijk en ik ga dus eerst reageren op de woorden van mevrouw Voortman. Naast de cognitieve functies waarop Wilco net al in is gegaan, vroeg u: hoe kunnen we het systeem zo inrichten dat het wel werkt? U vroeg mij om concrete voorbeelden te geven. De brieven bij aanmaningen vind ik echt al een goed voorbeeld daarvan. Ik denk dat we bij alle communicatie moeten kijken naar de vraag of we het zo helder en zo duidelijk mogelijk kunnen maken. Ze hebben daar niet alleen met tekst gewerkt, maar ze hebben bijvoorbeeld ook geprobeerd om het veel visueler te maken. Iemand die het Nederlands niet goed kan lezen of de brief niet helemaal doorleest, zag meteen een telefoontje staan en wist dan: oké, als ik hulp nodig heb, moet ik hiernaar bellen. Je hoeft niet midden in die tekst te gaan zoeken naar wat je eigenlijk moest gaan doen. Op die manier kun je veel winst behalen.

In de gemeente Groningen hebben we getest of het sturen van een herinnering voor een afspraak helpt. De tandarts, de loodgieter, iedereen

doet dat eigenlijk al, maar bij de schuldhulpverlening wordt het soms niet gedaan, terwijl juist deze mensen het heel goed kunnen gebruiken. Uitgaande van de theorie van schaarste, waar wij nu ook heel veel onderzoek naar doen kijkend naar vragen als «hoe werkt het precies?» en «wat werkt voor deze groep?», kan juist deze groep dat extra steuntje om het te onthouden heel goed gebruiken. Als zij weer thuishouden kunnen zij die afspraak, ondanks dat ze er heel graag naartoe willen, zomaar vergeten omdat ze allemaal andere zorgen in hun hoofd hebben. Dat heeft het aantal no-shows met 50% naar beneden gebracht. Mensen namen óf contact op óf kwamen opdagen. Daardoor werd het negatieve label dat zij normaal zouden krijgen – niet opdagen werd gezien als onwil – weggehaald. Zodra mensen contact opnemen, kunnen ze ook uitleggen waarom zij niet kunnen en kunnen ze die afspraak verzetten en komen ze toch opdagen.

**De voorzitter:**

Op dit punt is er nog een vraag van de heer Peters.

**De heer Peters (CDA):**

Mevrouw Van der Werf, u heeft twee fantastische voorbeelden met effecten. Waarom doet niet iedereen dat? Heel praktisch: als u het mij mailt, hebben alle CDA-afdelingen van Nederland het binnen een dag. Dan moet het toch in te voeren zijn. Ik bedoel: hoe moeilijk kan het wezen?

**Mevrouw Van der Werf:**

U vroeg ook waarom er geen database is met wat werkt. Die is er inderdaad niet, dus een heleboel mensen kennen deze voorbeelden ook gewoon niet. Vanuit de gedragswetenschap is er inderdaad veel bekend. Daarnaast zijn binnen de schuldhulpverlening dit soort dingen niet vaak getest. Omdat die mensen ook nog met financiële schaarste zitten, weten we gewoon niet goed wat daadwerkelijk werkt. Het is dus nog steeds belangrijk om als je dit in een andere situatie toepast, dit daadwerkelijk te gaan testen. Het zou namelijk ook op een andere manier kunnen werken. Zo kunnen zij zich bijvoorbeeld op de vingers getikt voelen en daardoor nog minder zin hebben om op te komen dagen. Het is dus wel belangrijk om nog steeds te testen als je het gaat invoeren op een andere manier. Dat is ook de reden waarom het maken van een database misschien niet zo gemakkelijk is als het klinkt.

Er is een vraag gesteld over het stoppen met leningen geven. Om eerlijk te zijn is mijn ervaring met de bijzondere bijstand of mijn kennis daarover te weinig om daar een goed antwoord op te kunnen geven. Ik zou niet zomaar zeggen dat dit een goede oplossing is. Voor sommige mensen kan het inderdaad zo zijn dat je rust brengt in een situatie als je op dat moment een lening geeft, omdat je daarmee die schaarste even weghaalt. Ik zou daar niet zomaar ja of nee op kunnen zeggen.

Op de vraag over de database heb ik al gereageerd, maar ik wilde ook nog even terugkomen op de vraag van de heer De Lange hoe we meer kunnen evalueren. Vanuit de overheid zijn er op dit moment best wat subsidies die puur gericht zijn op het evalueren van effecten. In het werkveld wordt in plaats van een effectmeting te doen, waarin je met een controlegroep werkt en je dus kunt kijken wat de interventie toevoegt, vaak gewoon gekeken naar het verschil tussen punt a en punt b. Ik denk dat dit beter kan. Een daadwerkelijke effectmeting geeft je echt inzicht in wat werkt. In Groningen hebben we bijvoorbeeld de ene week wel herinneringen gestuurd en de andere week niet. Die twee groepen zijn vergeleken. Je gaat niet kijken naar hoe het een jaar geleden zat, want misschien was de economie toen wel heel anders of speelde er iets anders waardoor mensen toen minder vaak op kwamen dagen. Als je geen controlegroep gebruikt, kun je niet zeggen of een herinnering effect heeft gehad omdat je niet kunt uitsluiten dat er iets anders aan de hand was. Echte effectme-

tingen worden nu niet veel gedaan. Als er geëvalueerd wordt, wordt er sec geëvalueerd wat het verschil is met het beginpunt. Ik denk dat daar nog wel veel winst te behalen valt.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Er is nog een aanvulling van de heer Van Dijk. Dan ga ik daarna naar mevrouw Madern.

**De heer Van Dijk:**

Ik denk dat het ook heel belangrijk is om op te merken over het evalueren van kennis en het toepassen van kennis dat er nu heel veel kennis gebruikt wordt uit bijvoorbeeld de psychologie en de gedragseconomie. Daar worden interventies toegepast die komen vanuit literatuur die niet per se ontwikkeld is voor financiële situaties. Het is ook heel belangrijk om in te zetten op meer onderzoek naar specifieke kennis omtrent financieel gedrag. We gebruiken nu vaak interventies die bijvoorbeeld uit het gezondheidsgedrag komen. Daar kunnen we heel duidelijk inspiratie uit halen, maar dat wil nog niet zeggen dat dit een-op-een te vertalen is naar situaties die betrekking hebben op financiële problemen en schulden. We hebben geen gereedschapskist met allemaal trucjes erin die we te pas en te onpas kunnen gebruiken. Daarin moeten we investeren.

**De voorzitter:**

Mevrouw Madern, u had een vraag van onder anderen mevrouw Van Brenk.

**Mevrouw Madern:**

Ik wil graag in het algemeen reageren op een aantal punten en daarna zal ik op de specifieke vragen ingaan. Als eerste was er de vraag: hoe moeilijk kan het zijn om bijvoorbeeld de mooie voorbeelden die mevrouw Van der Werf aanhaalde over te zetten? Nou, dat is heel moeilijk. Ik doe regelmatig onderzoek in de praktijk. We proberen dan dit soort voorbeelden te verwerken. Daar lopen echter allerlei andere processen doorheen. Denk aan juridische vragen die spelen. Ik denk dat de rijksoverheid soms een rol kan hebben om gemeenten te helpen met nadenken over de vraag hoe dit beter gefaciliteerd kan worden.

Dan kom ik op de vraag waarom er geen database is. De heer Peters vroeg waarom gemeenten geen database hebben. Maar waarom heeft de rijksoverheid geen toegankelijke database voor de rijksoverheid en de gemeenten? Ik zou deze oproep hier graag willen doen.

**De heer Peters (CDA):**

Ik voel al een Kamerbrede motie aangenomen worden op dit punt. Volgens mij komt het wel recht met die database, maar dan zal er wel hulp moeten komen, want u zegt zelf dat het nog niet zo heel eenvoudig is. Maar volgens mij komt dat wel recht.

**Mevrouw Madern:**

Top. Dank u. Stap één is de inspiratiedatabase en stap twee is het vertalen naar de eigen praktijk. Ook daarin zijn nog stappen te zetten. Mevrouw Van der Werf zei al heel terecht dat evaluaties vaak op een vrij simpele manier worden gedaan. Dat is op zich goed, maar ik zie nog te vaak dat er helemaal geen evaluaties worden gedaan. Ik zou dus voor meer evaluaties willen pleiten, met daarbovenop liefst nog wetenschappelijk evaluaties. Dat hangt dan ook meteen samen met de vraag die Mevrouw Van Brenk stelde over financiële educatie. Wat kunnen we daar nog meer aan doen? We weten dat een enkele les of gastles over het algemeen wel wat teweeg kan brengen, maar vaak niet voor langere tijd beklijft. We zouden toe willen naar series van lessen waarin hier aandacht aan wordt besteed. Dat hoeft niet per se alleen over financiële educatie te gaan. Als we namelijk

steeds meer die executieve functies meenemen in de educatie, dan leren ze daar ook van plannen. Een van de executieve functies is leren plannen, een andere is het onder controle houden van je emoties. Natuurlijk zou het mooi zijn als daar een aantal keren ook geldzaken in terechtkomen, maar wellicht moeten we gaan nadenken over programma's waarbij het ingelijfd kan worden, zodat jongeren niet continu worden overladen met allerlei programma's.

Ik spreek over jongeren, maar financiële educatie is ook voor volwassenen heel belangrijk. Dan gaat het niet alleen om kennisoverdracht, maar ook om hoe mensen daarmee in hun eigen situatie aan de slag kunnen. Wij zijn op dit moment een evaluatie aan het doen van een budgetcursus die op een andere manier is ingericht. Daarin vragen we meteen vanaf de eerste les wat mensen willen leren en hoe hun werkelijkheid eruitziet. De docent moet daar dan op inspelen in plaats van dat er van tevoren een programma ligt. Er zijn allerlei aanwijzingen dat dit soort dingen en bepaalde elementen uit de niet zo handige trukendoos binnen de financiële educatie meer teweeg kunnen brengen. Er is echter geen pasklaar antwoord helaas.

Tot slot zou ik nog willen reageren op de heer Van Dijk. Er mag veel veranderen binnen de schuldhulpverlening, maar laten we tegelijkertijd alsjeblieft niet het kind met het badwater weggooien. We weten niet wat wel werkt, dus laten we alsjeblieft niet alles resetten en opnieuw beginnen. Laten we leren van wat we in het verleden hebben gedaan en kijken welke lessen daaruit te trekken zijn. Op die manier kunnen we de schuldhulpverlening en de financiële educatie op een andere manier inrichten en bekijken welke andere mooie mogelijkheden er nog zijn.

**De voorzitter:**

Er is nog een vraag van mevrouw Voortman en van mevrouw Van Brenk.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

Ik hoor zowel mevrouw Van der Werf als mevrouw Madern en de heer Van Dijk zeggen dat we meer moeten onderzoeken en moeten bekijken wat er in de praktijk werkt. Ik zou zeggen: ga dat gewoon doen. Maar zijn daar misschien belemmeringen voor? Natuurlijk kost onderzoek geld, maar zijn er misschien ook juridische belemmeringen of andere zaken die dat tegenhouden?

**Mevrouw Madern:**

Juridisch is het steeds lastiger vanwege privacywetgeving. Het punt is niet zozeer dat er dingen niet mogen vanuit de privacywetgeving, maar meer de vraag wat er wel en niet mag. Het legt ook een belasting op de uitvoering van de schuldhulpverlening, welke organisatie dit ook doet. We hadden het eerder al over schaarste. Er is schaarste bij mensen die in financiële problemen zitten, maar er is vermoedelijk ook veel schaarste onder werknemers. Op dit moment lopen er ontzettend veel pilots op het gebied van schuldhulpverlening die ik aan de ene kant heel erg toejuich, maar aan de andere kant zie je dat werknemers daarmee ontzettend overbelast worden. Dus meer structuur gaat daar ook in helpen, want nu wordt er heel veel ingebracht. Er komen allerlei goede ideeën. Mijn punt zou inderdaad zijn: meer onderzoeken, maar ik zou er nog meer voor zijn dat aan de voorkant de vraag wordt gesteld waarom wij denken dat wat wij gaan doen, gaat werken. Als wij daarover een paar punten opschrijven, kunnen wij het aan het einde ook gemakkelijk evalueren. Als wij er nu naar kijken, weten wij vaak niet waarom wij al dachten dat het zou werken en dan is het heel lastig om het te evalueren. Een goed idee kan heel mooi zijn, maar een goed idee kan ook weer een stapeling van extra werk betekenen. Dus laten wij ook aan de voorkant kijken: waarom denken wij dat het werkt?

Mevrouw **Van Brenk** (50PLUS):

Ik zou heel graag iets willen weten over uw suggestie voor een serie van lessen en een programma, niet alleen financiën, maar ook planning en dergelijke. Is dat er al? Moet dat nog ontwikkeld worden? Weet u of dat al bestaat?

Verder een vraag over de budgetcursus waar u over spreekt. Wordt die zomaar aangeboden? Is die gratis of moeten mensen daarvoor betalen? Kunt u daar iets meer beeld en geluid bij geven?

Mevrouw **Madern**:

Dank u voor uw vraag. Om te beginnen de budgetcursus. Die wordt vaak door de gemeenten gratis aangeboden. Wij merken wel dat het lastig is om mensen naar die budgetcursussen te krijgen, want ze zijn vaak al druk. De cursus wordt niet alleen aangeboden aan mensen met betalingsproblemen, maar vaak breed omdat je juist wilt voorkomen dat mensen in financiële problemen komen. Uiteraard zijn er wel kosten voor de gemeenten, maar voor de persoon is het gratis.

Wij zijn nu met een onderzoek bezig, onder andere samen met het Nibud, om te bekijken hoe wij straks de uitkomsten en andere vormen in heel Nederland kunnen verspreiden. Het idee is dat dit straks beschikbaar komt voor de gemeenten en die kunnen het uiteindelijk doorvertalen.

Dan de andere vraag?

Mevrouw **Van Brenk** (50PLUS):

Is dat programma voor de jongeren er al?

Mevrouw **Madern**:

Nee, helaas is dat programma er nog niet, voor zover mijn kennis reikt. In Amerika is een aantal programma's dat daarop lijkt en waar dit verder in ontwikkeling is. Wij kijken vanuit de hogescholen ook nadrukkelijk naar dit soort programma's. Tegelijkertijd moet daar wel een vertaling overheen, want de Amerikaanse situatie is heel anders dan hier. Dus, nee op dit moment nog niet. Er is wel van alles in ontwikkeling en ik verwacht wel dat hier steeds meer naar zal worden gekeken.

De **voorzitter**:

Dank u vriendelijk. Ik ga nu naar de heer Kruijer. Aan u is ook een aantal vragen gesteld. Aan u het woord.

De heer **Kruijer**:

Dank daarvoor. Ik wil beginnen met iets zeggen over de vraag van de heer Peters over de weigeringsgronden. Wat wij vaak zien – ik heb daar geen cijfers voor – is dat bijna iedereen met problematische schulden niet alleen schulden heeft; er zijn altijd andere problemen. Wat is nu het moeilijkste van mensen met meer problemen? Zij hebben helaas te maken met wat wij altijd de «entry-/exitparadox» noemen. Mensen hebben een bepaald probleem en precies omdat zij dat probleem hebben, wordt hun de hulp ontzegd die zij eigenlijk nodig hebben. Dus jongeren met gedragsproblemen komen in de kliniek voor jongeren met gedragsproblemen waar zij uitgegooid worden omdat zij zich slecht gedragen. Verslaafden komen in de kliniek voor verslavingszorg waar zij weer opnieuw gaan gebruiken, vervolgens geschorst worden en er weer worden uitgestuurd. Mensen die niet goed met geld kunnen omgaan, komen in de schuldsanering, in de Wsnp, waar zij als zij niet goed met geld omgaan, weer nieuwe schulden maken en eruit worden gegooid. Wat zien wij bij gezinnen met veel problemen? Als je een vader hebt met een verslaving, een moeder met een gat in haar hand en een jongere die vreemd genoeg gedragsproblemen heeft, dan gaat dit cirkeltje jaar in jaar uit door. Mensen komen er niet uit.

Waarom hamerde ik nou net zo op die weigeringsgronden? Juist door dat soort dingen in de wet op te nemen, komen mensen niet eens meer in deze paradox, want wij laten hen niet eens toe tot die voorzieningen. Wij zeggen al op voorhand: jij vertoont zulk raar gedrag, wij gaan je daar waarschijnlijk niet mee kunnen helpen, dus laten wij je niet toe. Nu valt er nog iets voor te zeggen om mensen die verslaafd zijn of mensen die heel onstabiel wonen, niet direct toe te laten tot schuldhulp, maar gemeenten gebruiken het ook om mensen die ongemotiveerd zijn, niet toe te laten tot schuldhulp. Niemand is gemotiveerd om drie jaar lang die schuldsanering in te gaan. Waarom zou je dat als weigeringsgrond opvoeren? Dat baart mij zorgen. Als mensen zich melden, zet ze op een stoel en ga hen helpen. Alsjeblieft, stop met de weigeringsgronden. Daarop een beetje voortbordurend richting het regeerakkoord: ik heb niet meer helemaal scherp wat er allemaal in staat maar ik weet nog wel dat toen ik het las, ik bijzonder verheugd was over de ruime aandacht voor de schuldenproblematiek en over de goede ideeën die losstaan van moraal en die redelijk pragmatisch ingericht zijn. Gelet op de entry-/exitparadox en het feit dat mensen niet maar één probleem hebben, had ik de uitwerking graag wat breder gezien. We willen in dit land heel graag integraal werken maar we gaan nu de schuldhulp, de Wmo en de Jeugdwet in zichzelf innoveren. Dat blijft een beetje innovatie binnen de koker. Wat betreft de schuldhulp en de financiële armoede schatten we in dat de duurste 1% à 2% in dit land 30% van de zorg- en socialezekerheidskosten opsoupeert. Achter de Wmo, de Jeugdwet, de Wet op de schuldhulp en de Participatiewet zitten net allemaal andere paradigma's. Als je met die vier wetten te maken hebt, moet er eigenlijk een andere wet komen die zegt: dit paradigma is nu op jou van toepassing. Anders komen we er namelijk niet uit. We zien hulpverleners daarmee heel erg worstelen in de praktijk. We hebben het heel erg over regeldruk maar die regels zitten eigenlijk nooit in de weg. Het zijn die verschillende paradigma's waar mensen mee te maken krijgen als je met vier wetten te maken hebt. De kosten die dat met zich mee brengt, zijn buitengewoon hoog.

**De voorzitter:**

Eerst een vraag van de heer Raemakers en daarna nog eentje van de heer Peters.

**De heer Raemakers (D66):**

Ik heb nog een vraag aan de heer Kruiter. U begon uw betoog met de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Ook in uw position paper geeft u aan dat er nog te weinig over bekend is. Mijn voorganger, Fatma Koşer Kaya van D66, heeft een motie door de Kamer gekregen op basis waarvan de doorstroming bij schuldhulpverlening is onderzocht. In het rapport van KWIZ BV staat als conclusie: we raden nadere gegevensverzameling over de doorstroming en de resultaten van de schuldhulpverlening af met als reden dat er te weinig overeenstemming is over de definities. Ik ben dan ook heel benieuwd of u de conclusie uit dat rapport deelt, dat je dit eigenlijk niet nader moet onderzoeken maar dat je eerst de exacte definities moet bepalen.

**De heer Kruiter:**

Ik zou sowieso niet per se eerst definities gaan formuleren en dan gaan onderzoeken. Mijn eerste statement eindigde ik met de koopman en de dominee. We komen er niet uit. Je ziet dat ook een beetje in de wet: weigeringsgronden integraal. Voor ons is het niet politiek. Laten we proberen een duidelijk signaal in die wet te krijgen en het liefst waar het gaat om die vier wetten. Dus pak ook de Participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet waar gezinnen mee te maken hebben, erbij. De consensus die in dit huis gesmeed wordt, komt op de werkvloer van de professionals

heel hard binnen. En die komen er niet uit met gezinnen om te zoeken. Dus ik zou vooral willen uitgaan van definities, maar dan niet om te gaan onderzoeken maar om in de wet op te nemen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan is er nog een aanvulling van mevrouw Madern.

**Mevrouw Madern:**

Ik zou ervoor willen pleiten om onderzoek en dit soort dingen niet zo los van elkaar te laten staan. Onderzoek en praktijk moeten meer in elkaar verweven worden. Wat betreft de vraag over definities: blijkbaar zijn er gesprekken nodig die je mee kunt nemen in het onderzoek. Ik wil er in elk geval voor pleiten om het wat dichter tegen elkaar aan te leggen en niet onderzoek als een apart iets te gaan zien, want dan komen we niet veel verder.

**De voorzitter:**

Meneer Peters, u had nog een korte vraag.

**De heer Peters (CDA):**

U kent me, voorzitter, sorry. Meneer Kruiter, ik zit hier inmiddels al een tijdje en ik weet dat als je iets in wetten wilt veranderen, dat kei-ingewikkeld is en lang duurt. De wetten die u beschrijft, zitten gedecentraliseerd bij de gemeenten. Kunt u er een paar woorden aan wijden dat het via gemeenten veel gemakkelijker zou moeten kunnen?

**De voorzitter:**

Ik geef de heer Kruiter de gelegenheid om daarop te antwoorden en daarna krijgt de heer Van Geuns nog de gelegenheid om iets te zeggen.

**De heer Kruiter:**

Dat zou ik heel graag doen. Ik heb daar al veel woorden aan vuilgemaakt, want alles is mogelijk. Er zitten geen regels in de weg. Meer wil ik er niet over zeggen, omdat in de schuldhulpsector iedereen naar elkaar wijst, iedereen vindt dat iemand anders het beter en anders kan doen. Er is heel veel mogelijk, maar ik zou de problemen die we hier kunnen oplossen, toch wel hier willen laten.

**De heer Peters (CDA):**

Dat was ook niet de insteek van mijn vraag. Gelukkig maar.

**De heer Van Geuns:**

Iets was gemeenten in ieder geval vanaf gisteren kunnen doen – en wat overigens ook het Rijk zou kunnen doen – is het taalgebruik dat gebezigd wordt in de communicatie met al hun burgers, maar met name met de burgers die met schulden te maken hebben, drastisch aanpassen en naar beneden brengen. Daar bedoel ik niet mee qua tone of voice, maar qua ingewikkeldheid. Daar zijn in het buitenland hele mooie voorbeelden van. In Duitsland is zelfs in de wet vastgelegd dat dat moet. We zien bij gemeenten maar ook op de website van dit mooie huis nog taalgebruik dat absoluut niet aansluit bij 40% tot 50% van de Nederlandse bevolking. En als ik iets geleerd heb van de Taalambassadeurs van de Stichting Lezen & Schrijven, dan is het dat als je een brief of een website niet kunt begrijpen, je de afzender niet vertrouwt. Dat is iets waar we echt met z'n allen vandaag mee kunnen beginnen. Het is een kwestie van geld uitgeven om dat soort communicatie te hertalen, niet alleen wat betreft de taalinhoud maar ook wat betreft de visualisering. En als we dan toch bezig zijn, neem dan ook meteen de gedragscomponent mee. Zoals een aantal van mijn collega's al heeft gezegd: in iedere boodschap zit ook een gedragsboodschap. Als we dan toch de taal gaan aanpassen – dat kost

iets meer tijd dan het herhalen – neem dan ook mee dat in iedere boodschap een signaal zit voor het gedrag dat je wilt uitlokken. Neem de kennis die we daarover hebben ook mee, want er worden heel veel perverse signalen afgegeven in de taal die we op dit moment bezigen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Wij zijn helaas alweer aan het einde gekomen van het eerste blok van dit rondetafelgesprek. Ik denk dat wij onze genodigden zeer hartelijk mogen bedanken voor hun inleidingen. U heeft ons in duidelijke taal een helder beeld geschetst. Ik hoop van harte dat de commissieleden daar veel goeds mee kunnen doen. Zeer bedankt. Ik schors dit rondetafelgesprek voor tien minuten. We gaan stipt om 11.00 uur verder met de praktijk- en ervaringsdeskundigen.

De vergadering wordt van 10.51 uur tot 11.00 uur geschorst.

**Blok 2: Praktijk- en ervaringsdeskundigen**

Gesprek met:

Mevrouw C. Beeris, ervaringsdeskundige

De heer M. Vetketel, U Centraal (stedelijke welzijnsorganisatie Utrecht)

Mevrouw S. Maduro-Valies, Somega (Life coaching & Counseling)

De heer B. Vorselman, Armoedecoalitie Utrecht

De heer J. Frederik, Manifest Schuldvrij!

Mevrouw S. de Swart, ervaringsdeskundige

**De voorzitter:**

Aan de orde is blok 2 van het rondetafelgesprek over schulden. Wij hebben nu een aantal mensen uit de praktijk en ook ervaringsdeskundigen, die ons zullen bijpraten. Een zeer hartelijk welkom ook aan u. Ook voor u straks twee minuten spreektijd voor een korte inleiding. Daarna gaan we in gesprek met de Kamerleden.

Ik stel aan u voor mevrouw Beeris, ervaringsdeskundige; de heer Vetketel van U Centraal, een welzijnsorganisatie in Utrecht; mevrouw Maduro-Valies van Somega; de heer Vorselman van de Armoedecoalitie Utrecht; de heer Frederik van het Manifest Schuldvrij!, waar we onlangs ook nog over hebben gesproken; mevrouw De Swart, ervaringsdeskundige. U bent naar voren komen uit de internetconsultatie. Een zeer hartelijk welkom ook aan u.

Ik wil u graag in de gelegenheid stellen om uw inleiding te geven. Ik begin met mevrouw Beeris.

**Mevrouw Beeris:**

Dank u wel, meneer de voorzitter. Wie ben ik? Ik ben Caroline Beeris. Ik ben ervaringsdeskundige en ik ben oprichter van Werkplaats Financiën. Dit is een burgerinitiatief dat Eindhovenaren met financiële vraagstukken ondersteunt naar financiële stabiliteit. Dit wordt laagdrempelig gedaan door ervaringsdeskundigen. Het idee om in dezen iets op te zetten is voortgekomen uit mijn eigen situatie.

Wat is er gebeurd? Acht jaar geleden kreeg ik, toen middenin de crisis, ontslag vanwege een chronische ziekte. Hierdoor vielen mijn inkomsten behoorlijk terug. Wat heb ik gedaan? Ik heb bezuinigd, een huurder in mijn eigen huis genomen en gezocht naar oplossingen. Ik heb twee keer de mogelijkheid gehad om een beroepsbegeleidende leerweg te volgen. Alleen beide keren was daar maatwerk voor nodig en dit ging helaas toen niet. De bijstand begon: weer een inkomstenterugval gekregen en daar zijn mijn schulden ontstaan. Ik kreeg toen contact met een zeer kundig generalist en werd in januari 2015 toegelaten in de minnelijke regeling, een schuldregeling. Schuldeisers gingen niet meteen akkoord met het eerste aanbod, maar pas na het tweede aanbod. Dit was op basis van



maatwerk. Dit kwam halverwege 2015 wederom in gevaar door de kostendelersnorm in de Participatiewet. Weer kwam er een maatwerkoplossing. Overigens beide keren ging dit in samenwerking met Pieter Hilhorst van de Goede Gieren. Ik werd via een gesubsidieerde baan bij een welzijnsinstelling Lumens aangenomen als coördinator van de werkplaats, van het burgerinitiatief dat ik toen heb opgericht. De werkplaats was toen in twee stadsdelen in Eindhoven actief. Nu in het laatste jaar van de schuldsanering ben ik helaas mijn baan weer verloren. Er waren maar twintig uur te vergeven en Lumens koos ervoor om deze aan iemand anders te geven. Dat houdt in dat ik binnen twee maanden een nieuwe baan moet vinden. Maar goed, ik heb mijn naam goed neergezet in Eindhoven. Ik heb er dus wel alle vertrouwen in dat dit gaat lukken en ik de schuldsanering op een goede manier kan afronden. Waar liep en waar loop ik tegen aan? Nergens staat echt duidelijk aangegeven waar je hulp kunt krijgen. Je wordt best wel van het kastje naar de muur gestuurd. Dat is best wel frustrerend als je als leek daar binnen bent. Mijn grootste frustratie is eigenlijk de beperking die er vanuit de wet is. 1. Je moet beschikbaar zijn voor werk. Hierdoor kon ik onder andere geen bbl volgen. Een stuk preventie in dezen dan. 2. De richtlijnen van de NVVK worden echt als regels gezien. 3. De kostendelersnorm in relatie met de sanering. Dit waren voor mij de heel grote punten waar ik tegen aanliep en aanloop.

Wat is er wel goed gegaan? Door mijn generalist en Pieter Hilhorst van de Goede Gieren ben ik wel gezien en gehoord als mens. Door hem is op onorthodoxe manier maatwerk geleverd. Ik heb mijn eigen woning kunnen behouden door inzicht te geven in de kosten en baten, en door vrijwillig vier jaar in de schuldsanering te gaan. Hierdoor is het tweede voorstel aan de schuldeisers geaccepteerd.

Daarnaast heeft de gemeente de kostendelersnorm voor de bijstand drie vierde jaar uitgesteld. Ik heb daardoor ook een baan gekregen en een veel grotere afloscapaciteit.

Wat zou er dan moeten veranderen? 1. Sneller passende ondersteuning waarin de bewoner zelf mee mag denken over zijn eigen oplossing, en 2. Maatwerk zou standaard geleverd moeten worden om zo financieel en maatschappelijk te komen tot betere oplossingen. De inwoner voelt zich gehoord en gezien en wordt daardoor ook gestimuleerd om zelf de regie in handen te nemen.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan gaan wij naar de heer Vetketel.

**De heer Vetketel:**

Dank u wel. Ik ben Martijn Vetketel. Ik werk bij U-Centraal, dat het sociaal raadsliedenwerk in Utrecht doet. Wij zien dus heel veel mensen met vooral inkomensproblematiek en armoede.

Ik wil me heel graag aansluiten bij de sprekers hiervoor. De resultaten van het onderzoek zien wij in de praktijk ook echt wel terug.

Volgens mij zijn armoede en schulden ook echt onlosmakelijk verbonden. Ze worden vaak gezien als twee verschillende dingen, maar volgens mij is dat niet zo. Daarbij, ook al handel je zo rationeel mogelijk – dat is heel leuk bedacht – het is ook heel erg ingewikkeld. Het is heel ingewikkeld om überhaupt een inkomen rond bijstandsniveau te handhaven. Ik denk dat de ervaringsdeskundigen aan tafel dit herkennen. Het is niet alleen de bijstandsuitkering die je moet aanvragen, je moet toeslagen aanvragen, als je gaat werken moet je ook weer de toeslagen regelen. Je moet rekening houden met heel veel dingen die mensen met een goed inkomen gewoon niet raken. Dus dat is wat mij betreft echt een heel belangrijk aandachtspunt.

Daarnaast zijn die regelingen ook heel erg aan verandering onderhevig. Als je werkt, dan doe je dat lang en ga je aan het einde van de rit met pensioen. Dat is bij inkomensondersteuningsregelingen vaak niet het geval. Het is niet tien jaar hetzelfde. En de regelingen zijn overal anders. In elke stad heten ze weer anders, zijn ze anders, de toelatingseisen zijn anders. Aan de ene kant is het heel erg mooi aan decentralisatie dat je in kan spelen op de stad waar je vertoeft, dus dat je rekening kan houden met wat er in een stad of in een dorp speelt. Maar als je gaat verhuizen, dacht je iets te weten maar kun je weer opnieuw beginnen.

Het stond in de position paper volgens mij ook redelijk duidelijk: zonder inkomsten op orde, dus zonder dat je al je inkomensvoorzieningen hebt, loop je echt een heel groot risico op schulden. Het is hiervoor al naar voren gekomen dat je door niet op tijd te reageren op veranderingen – dat hoeven niet eens heel rare dingen te zijn – echt een groot risico loopt om in schulden te belanden.

Wat volgens mij een goede oplossingsstrategie is, is beginnen op scholen of in ieder geval vroeg beginnen met financiële educatie. En die ook heel normaal maken, want je kan er volgens mij niet van uitgaan dat iedereen bij zijn ouders thuis leert om met geld om te gaan. Dat is gewoon niet zo. Ik geloof heel erg in de schuldhulp dicht bij de reguliere hulpverlening organiseren.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan mevrouw Maduro-Valies.

**Mevrouw Maduro-Valies:**

Dank u wel. Mijn naam is Sacha. Ik ben ervaringsdeskundige en inmiddels eigenaar van Somega Life coaching & Counseling. Ik ben het bewijs dat schulden iedereen kunnen overkomen. Ik ben een hoogopgeleide vrouw, ik heb een kind met een meervoudige verstandelijke beperking. Ik raakte mijn baan kwijt, kwam in een burn-out terecht, in de schulden en in een depressie. Uiteindelijk ben ik maatschappelijk werker geworden in Amsterdam-Noord en zo heb ik veel mensen kunnen helpen. Ik heb in de outreach in de schuldhulpverlening gezeten. Dat betekent dat ik in het team Eropaf zat en dan ga je letterlijk met lijsten, die je van de gemeente krijgt, de straat op en bel je aan bij mensen om te kijken of je ze kunt helpen met het voorkomen van ontruiming en nog hogere schulden. Door mijn verhaal naar buiten te brengen in de serie Schuldig heb ik de schaamte doorbroken. Ik ben een grote inspiratie geworden voor veel mensen in Nederland. Binnen mijn eigen bedrijf, Somega, train en begeleid ik medewerkers binnen het sociaal domein op het gebied van gespreksvoering. Ook begeleiden wij mensen die te maken hebben met schaarste. Dit doen wij door middel van coachingsgesprekken en beweegprogramma's. Coachingsgesprekken voor reflectie, begrip en het bieden van perspectief combineren we met bewegen, omdat dit de effecten van schaarste herstelt. Het maakt mensen mentaal en fysiek gezonder: ze kunnen beter nadenken en beter slapen.

Ondanks al dat zogenaamde succes zit ik nog zeven maanden in de Wsnp. In mijn weg hierin zijn een aantal dingen gebeurd. Bij de bank ben ik bijvoorbeeld geweigerd voor een zakelijke rekening. Ik heb zes maanden moeten vechten om serieus genomen te worden. Tijdens de Wsnp is de aanvraag voor pgb voor betere begeleiding van mijn dochter geweigerd, omdat ik in de Wsnp zit. Ik kreeg geen extra geld voor nieuwe gezondheidsschoenen, terwijl mijn voorvoeten doorgezakt waren, mijn gewrichten ontstoken waren en ik bijna niet meer kon lopen.

Ik heb besloten niet te wachten tot er wat verandert en bedacht dat ik financieel gezond en stabiel wil zijn om het gevoel van kleinering en afwijzing om geld niet meer mee te maken. Ik ben keihard gaan werken aan mijn leven. Tevens is het mijn missie om bij te dragen aan de aanpak

van schulden in Nederland, met name op het gebied van bejegening en attitude. Het tij heeft zich gelukkig voor mij gekeerd. Een van de hoogtepunten is dat een van de grootste deurwaarders en incassobureaus mij heeft ingehuurd om te komen vertellen wat ik met hen heb meegemaakt en hoe het beter kan. Ik had vier dossiers bij hen en inmiddels mag ik ze vertellen dat ik die bijna allemaal betaald heb.

Ik sluit mijn inleiding af door te zeggen dat er altijd hoop is voor kwetsbare en niet-kwetsbare burgers. Ik ben inmiddels gelukkig getrouwd en nog even en ik ben financieel gezond en stabiel. Iedereen kan in zijn kracht komen. Het voorbeeld van mij en mijn verstandelijk beperkte dochter onderschrijft dit. Laat het hebben van schulden geen straf zijn voor mensen, maar zorg dat ze de kans krijgen om opnieuw hun leven in te richten.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan gaan we naar de heer Vorselman.

**De heer Vorselman:**

Ik ben Berg Vorselman. Ik ben 42 jaar oud en opgegroeid in armoede. Ik groeide op in een gezin zonder vader. Mijn moeder zorgde voor vier kinderen en ik heb twee schizofrene zussen en een zus met een geestelijke beperking, waar alle aandacht heen ging. We leefden van 100 gulden in de maand. Door de thuissituatie heb ik PTSS opgelopen. Ik ben op mijn 14de jaar al gaan werken om bij te dragen aan het gezinsinkomen.

Op mijn 29ste ben ik het huis uitgegaan en leefde ik van mijn eigen salaris. Helaas verloor ik door de crisis mijn baan. Ik ben uitzendwerk gaan doen en ging in salaris achteruit van € 2.500 naar € 1.200. Ik kon daardoor mijn hypotheek niet meer betalen en mijn huis werd in 2010 bij executie verkocht. Ik bleef achter met een restschuld van € 60.000. Helaas viel ik uit een raam en kwam ik met een gebroken rug en een verbrijzelde voet in het ziekenhuis terecht. Ik kreeg geen hulp van het maatschappelijk werk in het ziekenhuis. Ik kon geen uitkering aanvragen bij de gemeente, omdat ik een digibeet ben. Dus belandde ik in een rolstoel op straat. Mijn moeder wilde mij niet in huis nemen, omdat ze dan minder inkomen zou hebben door de kostendelersnorm. Ik heb nog steeds veel last van mijn rug. Door de schulden kan ik geen fysiotherapie vergoed krijgen. Ik doe nu een opleiding als ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. 's Avonds zit ik alleen thuis. Alles kost geld. Ik heb weinig sociale contacten en voel me daarom vaak eenzaam. Ik verveel me vaak en heb veel stress, omdat ik van € 50 in de week moet rondkomen. Ik kan geen kleren kopen. Vandaag presenteer ik mij in nette kleren. Deze kleren heb ik gekregen van Dress for Success.

Ik wil graag verandering voor mensen die in de schulden zijn gekomen. Daarom vraag ik nu: schaf de kostendelersnorm af. Hierdoor komen meer mensen op straat. Versoepel de eisen van de Wsnp. Je komt er moeilijk in en er zijn strenge regels. Hierdoor blijf ik in armoede, terwijl ik juist vooruit wil.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan ga ik naar de heer Frederik.

**De heer Frederik:**

Dank voor de uitnodiging. Ik ben geen ervaringsdeskundige. Ik ben gewoon een journalist met een project dat een beetje uit de klauwen is gelopen. Ik heb als journalist over heel veel onderwerpen geschreven, maar er is eigenlijk geen onderwerp geweest waarvan ik zo gefrustreerd ben geraakt en waar ik ook zo veel verdriet van heb als schulden. Ik zie namelijk dat heel erg veel mensen die ik sprak de overheid zijn gaan zien als hun vijand en niet als hun vriend. Ik kan ze moeilijk ongelijk geven, als je sommige van de gevallen ziet die ik heb gezien. Mensen komen

namelijk volledig in de knel door een soort rücksichtslose incassomachine van de overheid. Daar wil ik iets over vertellen. We beboeten gewoon armoede. Ik zal daar een paar voorbeelden van geven.

Verkeersboetes. Als jij een boete krijgt voor een onverzekerd voertuig, dan is dat € 400. Als je die boete niet binnen drie maanden betaalt, dan komt daar € 800 bovenop. Wat zeggen we daar nu eigenlijk mee? Blijkbaar vinden we het erger dat iemand zijn boete al dan niet kan betalen dan dat hij onverzekerd rondrijdt, want de boete op niet betalen is hoger dan de boete voor een onverzekerd voertuig. Een particulier incassobureau mag 15% kosten rekenen. Meer vinden we absurd; dan moeten we incassogisters gaan aanleggen. Het Centraal Justitieel Incassobureau mag 200% rekenen en dat vinden we normaal. Om even een gevoel voor de cijfers te geven aan uw Kamer: ik heb ooit een artikel geschreven over onverzekerde voertuigen. Tussen januari 2011 en april 2017 is er voor 422 miljoen euro aan boetes voor onverzekerde voertuigen opgelegd en is er voor 447 miljoen euro aan boetes op de boetes opgelegd. Er zijn dus meer boetes op boetes opgelegd dan boetes zelf. Volgens mij is dat volkomen mesjogge. Dit weten we al tijden, maar er is nog steeds niks aan gedaan. Laten we doorgaan met het tweede voorbeeld: de wanbetalersregeling bij zorgverzekeringen. Als je zes maanden je zorgverzekering niet betaalt, dan moet je elke maand een kwart extra premie gaan betalen. Nou zijn er door uw Kamer al een hele hoop nieuwe uitstroommogelijkheden, zeg maar een soort ducttapewetgeving, geboden waardoor het aantal mensen dat in de wanbetalersregeling vastzit ietwat is gedaald. Maar je ziet ook in de laatste verzekerdenmonitor dat het aantal mensen dat al meer dan twee jaar vastzit in die regeling nog steeds aan het toenemen is. De teller staat momenteel op 189.000 mensen: 189.000 mensen die dus al twee jaar die boetepremie betalen. Volgens mij ondermijnt dat gelijk de hele beleids-theorie. Als dit een soort van kwaadwillende calculerende burgers zijn, dan schort er iets aan hun rekenmachine, want waarom zou je in godsnaam twee jaar die boetepremie gaan betalen?

Er staan in het regeerakkoord allerlei dingen over dat we dit soort stapelen van boetes willen voorkomen. De vraag is natuurlijk hoe we dat gaan uitwerken. Gaan we die regeling nu nog ingewikkelder maken, met nog meer uitstroommogelijkheden? Misschien moeten we ons afvragen: wat is nu eigenlijk het doel van deze regeling, waarom is die op aarde? Persoonlijk vind ik dat die gewoon weg moet, afgeschaft moet worden. Maar laten we op zijn minst dan die boete gebruiken om de schuld in te lossen in plaats van hem op te hogen. Het lijkt mij een beetje absurd hoe we het nu doen.

Tot slot nog iets over de schuldhulpverlening. Ik denk dat er een paar gewoon heel vanzelfsprekende oplossingen zijn. Wat is nou het doel van schuldhulpverlening? Dat is dat mensen van hun schulden af komen. Daar zie ik momenteel twee heel grote belemmeringen. Dat is ten eerste dat schuldeisers het proces heel lang kunnen rekken, vooral kwaadwillende schuldeisers. Ze hoeven namelijk niet verplicht te reageren. Je moet dus eerst gaan inventariseren wie de schuldeisers zijn. Dat duurt vaak heel erg lang. Leg die schuldeisers een reageertermijn op: je moet binnen twee maanden reageren. Om het even uit te leggen: er zijn heel veel schuldeisers die het momenteel heel erg proberen te rekken. De NVVK heeft allerlei convenanten, bijvoorbeeld met zorgverzekeraars. Zorgverzekeraars leggen hun incasso stil. Die sturen geen deurwaarders meer. Maar daardoor blijft er meer afloscapaciteit over voor kwaadwillende schuldeisers, die gewoon hun deurwaarders blijven sturen. Die proberen dus het hele proces te traineren en te frustreren. Die wijzen dus ook gewoon stelselmatig betalingsregelingen af. Daarvan zou ik zeggen: als een tweederdemeerderheid van de schuldeisers akkoord gaat met een regeling, laat het dan gewoon gelijk dwingend zijn voor alle schuldeisers. Die twee voorbeelden zou ik willen geven. Dank jullie wel.

**De voorzitter:**

Zeer bedankt voor de bijdrage. Ik ga naar mevrouw De Swart.

**Mevrouw De Swart:**

Goedendag, ik ben Stella. Ik zie dat al mijn voorgangers iets opgeschreven hebben. Ik heb eigenlijk helemaal niks opgeschreven. Ik zit hier omdat ik deze hele wereld van in de schuldhulpverlening en de schulden zitten niet kende. Ik heb 27 jaar lang gewerkt in de modebranche. Ik ben gescheiden en na mijn scheiding kwam ik eigenlijk in een neerwaartse spiraal terecht. Ik ben mijn baan kwijtgeraakt. Nadat ik mijn baan kwijt ben geraakt, ben ik met twee kinderen in Amsterdam in een wijk komen te wonen, waardoor ik eerlijk gezegd mijn hoofd boven water moest houden en niet wist hoe ik het moest doen, omdat ik geen baan meer had. Ik kwam in de bijstand terecht. Ik had een huis dat op mijn naam stond. Het huis dat op mijn naam stond kreeg ik er niet makkelijk vanaf, omdat het ook op de naam van mijn ex-partner stond. Dus ik ben op een gegeven moment mijn weg gaan zoeken via social media om mijn verhaal te delen en dat heeft mij op de been gebracht om uiteindelijk ook hier te zitten en mijn verhaal te delen over hoeveel muren er eigenlijk zijn als je in de schuldhulpverlening terecht komt en je niet weet welke deur je open moet doen om geholpen te worden. Ik merk dat er heel veel gepraat wordt, heel veel gezegd wordt maar eigenlijk heel weinig gedaan wordt met de ervaringen van de mensen die hier ook aan tafel zitten. Die ervaringen worden weinig toegepast in de praktijk.

Waarom ik hier zit, is ook om het taboe te doorbreken. Schulden kunnen iedereen overkomen. Nu wordt vaak gedacht dat het domme mensen zijn. Ik zeg weleens: het zijn patatvretende mensen. Zo wordt er vaak naar gekeken, even heel plat gezegd. Maar het kan iedereen overkomen. Ik weet zeker dat, als je hier de zaal in kijkt, iedereen wel een schuld heeft, of het nou een kleine schuld is of een grote schuld. Iedereen heeft een huis gekocht of een auto geleased of gekocht. Iedereen heeft een schuld. De een durft er wel mee naar buiten te komen en de ander niet. Ik ben daar voor mezelf wel mee naar buiten gekomen en ik merk heel sterk dat dat geen honing is maar dat het meer is dat mensen van je wegblijven in plaats van dat ze je gaan helpen. Want als je er goed uitziet – ik wil niet zeggen dat ik er nou goed uitzie – en als je zorgt dat je goed verzorgd bent, dan denken mensen: ach, die redt het wel. Ik heb het niet gered in de tijd dat ik bij de voedselbank stond. Ik stond daar in de rij en dacht: nou, ik doe mijn ringen, mijn horloge en mijn lippenstift maar af, want dan word ik serieus genomen. Maar je wordt bij de voedselbank ook niet serieus genomen als je weer open bent en hulpvaardig wilt zijn. Dus je zit eigenlijk tussen de wal en het schip. Ik denk dat we veel verder zouden komen als beleidsmakers, de gemeente, veel meer zouden luisteren naar wat er echt aan hulp nodig is.

Ik ben open geweest door mijn verhaal te delen op Facebook. Dat heeft me heel veel gebracht. Daardoor ben ik bijvoorbeeld Stadspasambassadeur van de stad Amsterdam. Ik heb mogelijkheden gezocht om mijn leven een goede invulling te geven, maar ik verdien mijn geld nog niet. Ik vind het heel vervelend als je eigenlijk van – het klinkt een beetje raar – hoogstand ineens in de bijstand komt. Als je een goede baan hebt en je per maand zo'n € 3.000 netto overhoudt met een auto, dan ben je best wel goed bemiddeld. Als je dan ineens een bijstandsuitkering hebt van zo'n € 972, dacht ik, met alle toeslagen, die je moet aanvragen, dan ben je best wel arm, want je moet dat geld ook weer uitgeven. Je kunt met niemand meer meedoen, want ik ken geen mensen in mijn eigen omgeving die in de bijstand zitten. Ik ken mensen die werken, maar die hebben geen tijd meer omdat ik ook niet met hen mee kan doen. Dus je blijft in een cirkeltje draaien. Ik wil uit die cirkel maar ik wil zelf ook een voorbeeld zijn dat het echt lukt. Zoals mijn buurvrouw ook al zei: je moet hoop blijven houden. Je moet vooruit blijven kijken en hopen dat je een

reikende hand krijgt aangeboden om vooruit te kunnen gaan. Ik vind het een reikende hand dat ik hier mag zijn en dat ik voor een hele zaal mijn verhaal mag doen. Dat vind ik al fijn. Het is al fijn om alleen maar te vertellen dat ik weer uit de Wsnp ben en noem alles maar op, maar het heeft wel heel veel littekens op mijn fundering achtergelaten.

Ik denk dat mensen er heel bewust van gemaakt moeten worden dat ze goed moeten nadenken als ze gaan samenwonen: wat voor huis ga je kopen en wat voor hypotheek ga je nemen? Als een kind geboren wordt, krijg je een consultatieboekje. In dat consultatieboekje staat precies wanneer je de eerste prik moet gaan halen en wanneer je al die stapjes moet zetten. Dat zou je eigenlijk ook moeten doen als mensen gaan samenwonen. Dan weet je precies: wanneer gaan we een huis kopen? Hoe gaan we een huis kopen? Wat betalen we? Noem alles maar op. Dat is een beetje uit de losse hand wat ik gevoeld en ervaren heb.

**De voorzitter:**

Zeer bedankt aan u allen voor uw openhartige bijdrage. Er zijn zeker een heleboel vragen van de collega's. Ik ga de eerste vier Kamerleden vragen een korte puntige vraag te stellen en het liefst die te adresseren aan een van onze gasten. Daarna gaan we daarover in gesprek. U beantwoordt de vraag en daar kan dan een vervolgvraag op komen. Daarna ga ik naar de tweede groep van drie Kamerleden. Mevrouw Voortman van GroenLinks.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

Dank u wel, voorzitter. Niks ten nadele van de sprekers uit het vorige blok of het volgende blok, maar ik ben extra blij dat we er als commissie voor gekozen hebben om hier ook een stevig blok uit de praktijk neer te zetten. Ik was erg onder de indruk van de krachtige verhalen van velen van jullie. Dat wilde ik eerst even gezegd hebben.

Ik zat wel na te denken over de reden waarom jullie in de schulden zijn gekomen. Er zitten hier ook een aantal mensen die zich in de zaak verdiept hebben als hulpverlener, bijvoorbeeld meneer Vetketel. Is de oorzaak eigenlijk niet vooral dat er misschien wel te veel regelingen zijn? In de position paper van meneer Vetketel stond een voorbeeld van dertien verschillende potjes waar iemand dan inkomen uit verkrijgt. Dan denk ik: dat maskeert eigenlijk dat het inkomen, het sociaal minimum, zelf te laag is, zeker bij de bijstand. Zou het niet beter zijn om die regelingen af te schaffen en het sociaal minimum te verhogen? Dat zou ik graag willen horen. Ik kan dat aan verschillende mensen vragen, maar laat ik het aan mevrouw De Swart vragen. Zij had het over die bijstandsuitkering plus die toeslagen. Ze hoeft niet meteen antwoord te geven, want er komen eerst nog een aantal andere vragen, maar misschien kan zij ook iets vertellen over het bemachtigen van al die verschillende potjes. Hoe weet je of die er zijn? Dat zou ik graag willen vragen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik wil aan onze gasten ook vragen om de microfoon na het spreken uit te zetten, want u spreekt hier niet alleen voor een zaal en voor de Kamerleden; ook thuis volgen mensen dit debat. De camera volgt de microfoon die aanstaat. Vandaar dat het prettig is als u hem daarna uitdoet. Mevrouw Van Brenk van 50PLUS.

**Mevrouw Van Brenk (50PLUS):**

Dank, voorzitter. Dank u wel voor uw verhalen. Ze zijn werkelijk indrukwekkend. Dank dat u hiervoor naar Den Haag hebt willen komen. Ik zou graag aan mevrouw Beeris en aan de heer Vetketel willen vragen hoe de gemeente mensen wat meer kan ontzorgen. Ik was met name benieuwd naar mevrouw Beeris. Zij gaf aan dat zij in haar woonhuis mocht blijven wonen. Ik heb ook heel andere verhalen gehoord en gelezen, waardoor

mensen nog veel meer in de problemen komen. Misschien kunt u even inzoomen op de ruimte die de gemeente bood om met u mee te denken.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer De Lange van de VVD.

**De heer De Lange (VVD):**

Dank u wel voor de persoonlijke verhalen. Mevrouw De Swart, het is mooi dat u uw verhaal gewoon vanuit uw hart vertelt in plaats van vanaf papier, want dan komen uw beleving en de helderheid des te meer binnen. Dat brengt mij tot de volgende vraag. Ik stel die aan u, maar ook anderen zouden die eventueel kunnen beantwoorden. Als u nu terugkijkt, waar was u dan het meest mee geholpen geweest? U zocht naar waar u terecht kon. Waar had u het liefst aangeklopt en op welke manier had u dan het prettigst geholpen willen zijn, als u dat vergelijkt met wat u nu niet heeft gehad? Welke verandering zou doorgevoerd moeten worden, als u kijkt naar alles wat u zelf ervaren hebt?

**De voorzitter:**

Dank u wel. De heer Peters van het CDA.

**De heer Peters (CDA):**

Dank u wel, voorzitter. Net als de rest wil ik jullie enorm bedanken voor jullie verhalen. Ik heb een aantal technische vragen naar aanleiding van jullie verhalen, maar die ga ik hier niet stellen. Daar kom ik naderhand op terug of anders vraag ik het wel aan iemand anders. Er zitten wel heel interessante dingen tussen, maar goed, er is te weinig tijd daarvoor. Ik heb nog een korte vraag, die door meerderen beantwoord kan worden. Ik hoor van jullie dat het af en toe moeilijk is om ergens aan te kloppen, omdat je niet weet waar je terechtkunt. Hoe zouden jullie erover denken als gemeenten zouden afspreken dat ze, bij welk contact met de gemeente dan ook, tussen neus en lippen door ook een handreiking doen richting de onderwerpen schulden, armoede en inkomen? Het is niet zo moeilijk om iemand te vinden als je actief zoekt.

**De voorzitter:**

Kunt u toch een begin maken met het adresseren van deze vraag aan iemand?

**De heer Peters (CDA):**

Nou, laten we eens kijken... Mevrouw Maduro-Valies.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Laten we maar beginnen met de vraag van mevrouw Voortman over de hoeveelheid regelingen, gericht aan onder anderen mevrouw De Swart.

**Mevrouw De Swart:**

Wat betreft de regelingen die er zijn: je ziet door de bomen het bos bijna niet meer. Je kunt niet meer vinden waar je moet zijn. Ik had het liefst gehad dat ik, zodra ik mij aanmeldde bij de gemeente, gelijk aan de hand werd meegenomen en van het ene loket naar het andere loket werd gebracht en dat alles onder één noemer gelijk goed werd ingevuld en aangevraagd, zodat ik niet weer naar huis werd gestuurd, weer een formulier moest invullen en weer terug moest gaan. Het is gewoon een hel. Je voelt je een nummer en je voelt je eigenlijk ook een beetje vernederd. Het heeft ook met je gevoel van eigenwaarde te maken. Toen ik mijn bijstandsuitkering ging aanvragen, had ik het allerliefst gelijk geholpen willen worden, in plaats van dat ik alles uit moest zoeken. Ik heb dagen aan de telefoon gehangen om uitleg te krijgen over hoe ik mijn huis

goed zou moeten verkopen, aangezien het een huis was van viereenhalf ton. Hoe krijg je het verkocht als het ook nog op een andere naam staat? Hoe kom je ervan af? Ik denk dat je daarbij geholpen moet worden. Ik weet niet of ik daarmee een antwoord heb gegeven op uw vraag.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):

Jazeker. Al die verschillende loketten maken het inderdaad heel moeilijk.

Mevrouw **De Swart**:

Ja, en het belachelijke van het hele verhaal is dat als je een bijstandsuitkering aanvraagt en je alimentatie krijgt – ik heb het geluk dat mijn ex-partner goed geld verdient en voor de kinderen betaalt – die weer wordt afgetrokken van de bijstand. Het wordt aangevuld of afgetrokken; het is maar hoe je het ziet. Het is voor de kinderen, niet voor mij, maar ik moet wel een zorgtoeslag, een kindertoeslag, een kindgebonden budget en noem het allemaal maar op aanvragen. Dat moet je allemaal aanvragen. Dan denk ik: doe de kinderalimentatie in een potje om te sparen of doe het op een andere manier, maar dit klopt niet. Ik denk dat daarin verandering moet komen en dat dit anders mag worden aangevlogen, voor de kinderen, hè, niet voor mij, maar echt puur voor de kinderen.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Mevrouw Van Brenk had een vraag voor mevrouw Beeris en de heer Vetketel, namelijk: hoe kan de gemeente ontzorgen?

Mevrouw **Beeris**:

Hoe verbeter je de inbreng van de gemeente? Dat was uw vraag, hè? Ik denk dat het heel erg belangrijk is dat de gemeente de vrijheid heeft om een stuk maatwerk te leveren. De gemeente moet kunnen kijken naar de persoon zelf, vragen wat zijn of haar situatie is en met die persoon zelf praten. Die persoon zelf weet vaak dat er oplossingen zijn. Dat was in mijn geval ook zo. Vanuit de werkplaats waarin ik ook actief ben geweest, weet ik dat mensen best vaak zelf een oplossing hebben. Zij weten hoe ze beter geholpen kunnen worden. In mijn geval was dat zo bij de bbl-opleiding. Als er toen een stukje maatwerk was geleverd, had ik geen schulden hoeven hebben. Het zou heel erg fijn zijn als er binnen de gemeente een stukje breder zou mogen worden gedacht, denk ik.

De **voorzitter**:

Mevrouw Van Brenk.

Mevrouw **Van Brenk** (50PLUS):

U zei: als ik bij de bbl meer maatwerk had gekregen, dan had ik dat probleem niet gehad. Kunt u dat iets meer specificeren?

Mevrouw **Beeris**:

Ik heb de kans gehad om een opleiding te volgen. Dat was een opleiding tot ervaringsdeskundige bij GGzE. Ik had met de Participatiewet, toen nog de WWB, te maken. Ik zou dan de laatste twee jaar in de bijstand zitten. Vanuit de WWB mocht ik het. Ik heb de inkomensspecialist van de gemeente toen opgebeld en gezegd: ik kan een opleiding volgen, ik zit dan twee jaar in de bijstand, ik heb eigenlijk alleen maar aanvullende bijstand nodig; is daar ruimte voor? Er is overleg geweest tussen de gemeente en het UVW. Daar is uitgekomen: nee, want dan gaan we maatwerk leveren en dat mag niet. Dat was één. De tweede keer – ik heb nog een keer een opleiding aangeboden gekregen – ging het om een opleiding die een jaar zou duren. Dat was een verkorte opleiding. Dat mocht toen wel van de gemeente, maar ik moest dan wel een jaarcontract krijgen. De opleiding werd gegeven door een detacheringsbureau. Dat detacheringsbureau zei



toen: nee, daar gaan we niet aan beginnen, want we weten niet of u hier wel geschikt voor bent; een halfjaarcontract mag, maar een jaarcontract doen we niet. Daar hield het toen dus ook op. Vandaar.

**De voorzitter:**

Meneer Vetketel.

**De heer Vetketel:**

Hoe kan de gemeente ontzorgen? Het is al gezegd: zorg voor één loket waar mensen zich kunnen melden en waar ze gewoon geholpen worden. Laten we daar eens mee beginnen, los van het herzien van alle wet- en regelgeving die veel te ingewikkeld is. Wat ik altijd het risico vind van maatwerk, is dat dan voor Jantje iets kan, maar voor Pietje en Marietje niet. Ik vind dat burgers ook gewoon moeten kunnen terugvallen op wet- en regelgeving die voor iedereen gelijk is. Als maatwerk dan wel kan, zeg ik: heel graag. Ik denk dat het bij iets anders begint en volgens mij wees de woordvoerder van het CDA, o ja, de heer Peters, er ook al op. Het gaat misschien iets te ver om bij elk contact met de gemeente te vragen naar schulden – dan worden ook bij mij als ik mijn rijbewijs op kom halen mijn hele financiën doorgelicht – maar er is eigenlijk geen vindplaats voor deze mensen. Dat is dus heel erg ingewikkeld. Ook al wil je als hulpverlener of als gemeente bij een levensgebeurtenis heel snel bij iemand zijn, er bestaat geen vindplaats voor mensen die het even niet zien. Voor mensen die zich ergens gemeld hebben, is het prima. Vanaf dan kun je die verder helpen. Maar het duurt zo verdomd lang voordat mensen zich gaan melden.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer De Lange had nog een vraag aan mevrouw De Swart over de veranderingen. Ik weet niet of die al beantwoord is.

**Mevrouw De Swart:**

Wat er veranderd moet worden, is dat het taboe doorbroken wordt. Als dat doorbroken wordt, wordt het voor ieder mens makkelijker om erover te praten. Nu wordt er met het vingertje gewezen en gezegd dat het aan jezelf ligt als je schulden hebt. Als je een huis hebt gekocht en je gaat scheiden, ben je niet schuldig aan het scheiden of het aan het kopen van een huis, maar moet je een probleem oplossen. Als dat probleem niet opgelost kan worden bij de bank, sta je met je rug tegen de muur. Wat mijn wens was geweest, is dat als je bijvoorbeeld bij de huisarts komt, je dan al doorverwezen kan worden naar een goede hulpverlener. Maar als je dan bij die hulpverlener komt, moet die ook goed weten hoe het zit met het verkopen van een huis. Het hangt als schakeltjes aan elkaar, maar niemand weet eigenlijk precies hoe het zit. Je kan geen maatwerk leveren, maar je kan wel kijken naar de oplossing voor de desbetreffende persoon. Het is een moeilijk probleem om op te lossen, maar er zijn wel oplossingen voor deze situaties met koophuizen en het kwijtraken van een baan, namelijk doorpakken en aanpakken. Je moet mensen niet te lang vasthouden aan een lijntje als je de Wsnp in wilt gaan, want dan doe je er minstens anderhalf jaar of twee jaar over voordat je toegelaten wordt door die poort. Je zit dan drie jaar lang aan een ketting vast. Zoals de voorgangers in het blok hiervoor ook hebben gezegd, maakt dat dat je afstompt van de grotemensenwereld. Ik heb altijd in de werkweld gezeten, maar ben nu afgestompt om terug te komen in de maatschappij omdat ik niet meer weet welke fundering van mij is. Dat heeft alles te maken met die schulden. Als je in de schulden zit, moet je constant geholpen worden om vooruit te komen om weer terug te komen in de werkmaatschappij. Als je in de werkmaatschappij zit, moet je zorgen dat je nooit meer terugkomt in de schulden. Ik weet niet of ik hiermee een antwoord heb gegeven op de vraag?

De **voorzitter**:

Zeker! Dank u vriendelijk. Als laatste mevrouw Maduro-Valies.

Mevrouw **Maduro-Valies**:

De vraag was of het beter of goed zou zijn als er eerder of makkelijker naar het onderwerp schulden wordt gevraagd in een telefoongesprek of wat dan ook. Ik denk sowieso dat dat goed is. Daarmee wordt de drempel verlaagd en een taboe doorbroken. In veel gevallen wordt er binnen de hulpverlening al best veel gevraagd. Ik kan mij zo voorstellen dat als je bij de huisarts komt voor buikpijn, de huisarts niet vraagt hoe je financiële situatie in elkaar zit, terwijl de buikpijn daar misschien wel van komt of misschien van een onderwerp. Ik denk zeker dat het heel goed zou zijn om dat te doen.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Meneer Frederik heeft op dit punt ook nog een vervolg.

De heer **Frederik**:

Er werd net gezegd dat er geen vindplaats is voor schulden. Het is natuurlijk goed als iemand een vraag stelt aan mensen, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. In principe zijn die vindplaatsen er vaak wel, maar we gebruiken ze niet. Bijvoorbeeld het CJIB weet prima wanneer iemand zes maanden zijn zorgverzekering niet heeft betaald. Al die lijsten zijn er. Als iemand een deurwaarder stuurt, komt dat bij een rechter. Die lijsten zijn er. Dat is allemaal overheid. Die data gebruiken we alleen niet, misschien uit privacyoverwegingen, maar die zijn er wel. We weten dus waar die schulden zitten.

De **voorzitter**:

Dank u wel voor de aanvulling. Ik ga door naar de andere drie Kamerleden, die ongetwijfeld ook nog een belangrijke vervolgvraag hebben. Meneer Van Dijk van de SP.

De heer **Jasper van Dijk** (SP):

Ik zou het graag een klein beetje op scherp willen zetten. Er is heel veel begrip en instemming over de problematiek, en dat is goed, maar we hebben laatst naar aanleiding van het manifest van Jesse Frederik een debat gevoerd over schulden. Daarom heb ik ook een vraag aan hem, want hij heeft het debat gezien. We hadden daarin te maken met Minister van Justitie Dekker, die zei: als mensen zich in de schulden hebben gewerkt, hebben ze zich in de nesten gewerkt; boetes zijn nodig omdat mensen anders niet betalen. Zo'n soort redenering volgde hij, even in mijn woorden. Moties om er iets aan te doen, haalden het niet. Als de heer Jesse Frederik in de Tweede Kamer zou zitten, wat zou hij dan tegen de Minister willen zeggen om hem te overtuigen?

De heer **Raemakers** (D66):

Dit zijn allemaal aangrijpende verhalen. Dank voor die openheid. Ik kan me best voorstellen dat het moeilijk is om zo'n verhaal over je persoonlijke situatie te vertellen. In haar betoog zei mevrouw De Swart: je wilt gelijk geholpen worden. Dat kunnen we koppelen aan een concreet idee. Jesse Frederik heeft gezegd dat je verplicht zou moeten stellen dat schuldeisers bijvoorbeeld binnen acht weken reageren. Ik ben van huis uit jurist. In het Burgerlijk Wetboek gelden meestal verjaringstermijnen van vijf jaar of tien jaar. Acht weken is wel een hele uitdaging. Heeft de heer Frederik erover nagedacht hoe dit binnen het privaatrecht kan worden aangepast en hoe je dat dan rechtsfilosofisch zou kunnen verantwoorden?

(Hilariteit)

**De voorzitter:**

De laatste vraag is van de heer Van Dijk van de Partij van de Arbeid.

**De heer Gijs van Dijk (PvdA):**

Ja, voorzitter, als er dan nog tijd is na de beantwoording van de vraag van de heer Raemakers. Dank voor uw komst. Dank voor uw openhartige verhalen. De heer Jasper van Dijk wees terecht op de reactie van Minister Dekker: als je schuld hebt, is dat je eigen schuld. Mijn vraag is misschien de minst politieke vraag. Het gaat over de wijze waarop je behandeld wordt op het moment dat je de problemen hebt. U hebt er allen in uw eigen verhaal iets over aangegeven. Ik heb een vraag aan de heer Vorselman. Misschien is het wel de moeilijkste vraag, omdat het gaat om dingen in de hele keten die allemaal met elkaar te maken hebben. Hoe moeten we als samenleving maar ook als overheid gaan veranderen? U hebt het zelf ervaren dat werd gezegd: het is uw eigen probleem, dus dan moet u het ook zelf maar uitzoeken. Maar u zou gebaat zijn geweest bij een heel andere houding. Kunt u daar iets meer over zeggen?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik ga als eerste naar de heer Frederik.

**De heer Frederik:**

Laat ik beginnen met de reageertermijn van acht weken. Daar heb ik weinig rechtsfilosofisch over nagedacht. De reageertermijn in het bestuursrecht is zes weken. Ik heb gedacht: laat ik daar twee weken bovenop doen omdat ik zo'n sympathieke jongen ben. Vandaar die acht weken. Maar het mag ook best anders. Ik begrijp niet helemaal wat de verjaringstermijn ermee te maken heeft. Als mensen niet binnen acht weken reageren, dan is het gewoon: wie zwijgt, stemt toe. Dan wordt ervan uitgegaan dat iemand akkoord is met de door de schuldhulpverlening voorgestelde betalingsregeling.

Minister Dekker heeft nog niet helemaal de koopmansgeest die ik van een VVD'er gewend zou zijn. Mensen weten inmiddels dat schulden heel veel maatschappelijke kosten met zich meebrengen. Onopgeloste schuldensituaties zorgen ook voor kosten in de ggz. Ik heb zo veel mensen gezien die wel een behandeling voor een depressie krijgen, maar tegelijkertijd voor € 40.000 aan onoplosbare schulden hebben. Vind je het gek dat je dan een depressie hebt? Maar we zijn dan wel bereid om tienduizenden euro's uit te geven aan die behandeling! En als het dan aankomt op huishuizingen en zo, dan wordt het helemaal absurd. Dan hebben we het over jeugdzorgkosten voor uithuisplaatsing van tienduizenden euro's, terwijl het gaat om een huurschuld die vele malen kleiner is. In het betoog van Minister Dekker proefde ik nog heel erg een soort opgeheven vingertje, een soort moraalachtig denken over schulden. Ik zou hopen dat in ieder geval de Kamer daaroverheen kan stappen en erdoorheen kan zien. Zelfs als je denkt dat het geen zielige mensen zijn, doe het dan in ieder geval voor de euro's.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik ga naar de heer Vorselman. Hoe moet de overheid veranderen?

**De heer Vorselman:**

Minder met het vingertje wijzen naar de schuldenaars. Feit is dat je fouten kan maken. Mensen zijn mensen. We maken fouten. Het boetesysteem moet, zeker weten, veranderen. Maar ook het volgende. Als je in het ziekenhuis ligt, zijn daar maatschappelijk werkers. Wacht niet tot de maatschappelijk werker op de laatste dag in het ziekenhuis naar je toe komt. Dat zou mij het meeste geholpen hebben. Die moeten bereikbaar zijn. Ik als burger weet niet wat er allemaal is. Voor mij is het één grote

warboel. Ik weet niet wat ik moet doen. Dan is voorlichting toch erg belangrijk, net als het op één punt bereikbaar zijn in plaats van op honderd punten. Je moet iemand niet van het kastje naar de muur sturen, want iemand raakt helemaal in de war. Geloof maar dat ik gefrustreerd aan allerlei balies heb gezeten en kwaad ben geweest. Nu zit ik bij een buurtteam en zie ik al die reglementen. Het is zo ingewikkeld. Iemand die er geen ervaring mee heeft, kan de weg echt niet vinden. Het moet gewoon bereikbaar en toegankelijk zijn.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik kijk eventjes of er nog vervolgvragen zijn. Dat is het geval, en wel in deze volgorde: mevrouw Voortman, de heer Peters en de heer Van Dijk van de SP. Eerst mevrouw Voortman.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

We hebben het nu heel erg over wat de overheid kan doen. Dat is belangrijk, want wij zijn degenen die de regels maken. Maar we hebben het nog vrij weinig over de incassopraktijk gehad. Ik vraag mij af of hier ervaringsdeskundigen zitten die iets kunnen vertellen over hoe incassobureaus met hen zijn omgegaan. Misschien de mensen die meerdere schulden hebben gehad? Ik vroeg me af of mevrouw Beeris of meneer Vorselman of iemand anders van de ervaringsdeskundigen daar iets over kan vertellen. Zijn er praktijken waarvan jullie zeggen: die moeten jullie echt aanpakken?

**Mevrouw Beeris:**

In mijn geval heb ik niet te maken gehad met incassobureaus. Ik heb continu zelf contact opgenomen met de schuldeisers, dus zij zijn bij mij weggebleven. Ik zie vanuit de werkplaats wel dat incassobureaus begripvoller reageren als je met het verhaal van een bewoner zelf komt en vertelt wat er allemaal aan de hand is. Hoe meer openheid je geeft naar incassobureaus en deurwaarders, hoe meer begrip er vaak ook is. Communicatie is dus heel erg belangrijk.

**Mevrouw Maduro-Valies:**

Over incassobureaus heb ik twee gedachten. Ten eerste vraag ik me af waarom incassobureaus zo veel geld mogen verdienen aan het feit dat ik en anderen hun rekeningen niet kunnen betalen. Waarom is dat zo in Nederland? Dat is een systeemverhaal. Ten tweede denk ik dat, aangezien ze er toch zijn, de manier waarop je aangesproken en bejegend wordt, kan verbeteren. Ik hoor dat dit inmiddels misschien al een beetje het geval is. Het oordeel waarmee de andere persoon aan de telefoon vaak al zit, is niet motiverend om in oplossingen te denken. Men heeft vaak een houding van: het interesseert me eigenlijk niet wat je probleem is als je maar betaalt. Mensen moeten zich bedenken dat je al drie dagen hebt zitten piekeren en twee nachten niet hebt geslapen voordat je een incassobureau durft te bellen over wat je wél kunt betalen. Je gaat dan in gesprek over het feit dat je € 10 per maand kunt betalen, maar daar willen ze niet mee akkoord gaan, want het moet binnen een bepaalde tijd allemaal betaald zijn. Op een hoger niveau moet het systeem en het verdienmodel dat eraan vastzit dus veranderd worden. Op menselijk niveau kunnen ze op het gebied van attitude en bejegening nog heel veel leren.

**De heer Vorselman:**

Ik heb zelf veel ervaring met incassobureaus. Toen ik dakloos was, werd mijn belastingvrije voet even door hen berekend. Ik moest van € 50 per week rondkomen. Dat klinkt als heel veel, maar je moet ook de nachtopvang betalen. Ik had geen garantstelling voor mijn nachten en dan heb je echt een groot probleem. Ik heb de problemen met incasso's zelf

proberen op te lossen met telefoneren en brieven schrijven. Dat is niet gelukt. En dan belt er een vrouw van de Tussenvoorziening één keer: ze krijgt het met drie woorden voor elkaar en ze zei precies hetzelfde als ik. Dan mis ik dus heel erg de gelijkwaardigheid.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mijnheer Peters, u had nog een korte vraag.

**De heer Peters (CDA):**

Buiten het belang van die gelijkwaardigheid, want dat is natuurlijk echt een grof schandaal. Dat is echt erg. Ik ben blij dat het is opgelost. De vraag gaat eigenlijk over privacy. Wij hebben ooit eens geprobeerd om een vrijstellingsformulier voor gemeentelijke belastingen in te vullen. Dan moet je vragen beantwoorden, mijnheer Frederik, die u privé nog niet kunt beantwoorden maar de gemeente weet alles. Wij hebben dit opgelost door te zeggen: als u het aanvraagt, gaat u ermee akkoord dat de gemeentelijke bestanden worden gekoppeld. Dan hoeft je dat niet meer in te vullen. Dat kan. Heeft u ideeën of voorbeelden hoe je dat ook met al die andere dingen zou kunnen doen? Privacy is voor ons ook een belangrijk ding en voor burgers die niet in die problemen zitten weer een ander ding, terwijl ik hier zie dat het hindert. Het zou meer moeten zijn dan een statement.

**De heer Frederik:**

Ik zal heel eerlijk zijn, ik weet heel weinig over privacywetgeving. Ik hoor heel vaak dat het in de weg zit. U zou dit eigenlijk eens aan iemand anders moeten vragen. Ik werk ook bij een medium waar wij privacy belangrijk vinden. Er wordt veel over geschreven, maar ik vind eigenlijk dat de privacy-eisen wat zwakker mogen zijn als het gaat om het verstrekken van hulp. Ik snap dat het een moeilijk onderscheid zal worden, want die databases kunnen ook worden gebruikt om fraudeurs op te sporen of weet ik het wat. Dus dat is lastig, maar ik vind het eerlijk gezegd absurd dat wij weinig doelgericht op zoek moeten gaan naar mensen met schulden als wij gewoon weten waar zij zitten. Kunnen wij daar alsjeblieft een oplossing voor verzinnen? Misschien moet je dan bij een privacy-jurist zijn en niet bij mij. Voor mij is het een een-en-een-is-twee-achtig ding.

**De heer Jasper van Dijk (SP):**

Ik heb een vraag aan de heer Vetketel. Hij zegt dat maatwerk goed is, maar dat je daarin ook kunt doorslaan. Het wordt een soort geloofsartikel, heb ik wel eens het idee. Het is ook belangrijk dat mensen gelijk worden behandeld. Kan hij nog eens concretiseren waar dit maatwerk en de decentralisering zijn doorgeslagen?

**De heer Vetketel:**

Ik weet niet of die op dit moment al ergens doorgeslagen zijn, maar dit is wel een risico. Om maar een voorbeeld te noemen, mevrouw Beeris mag een bbl-opleiding volgen naast haar bijstandsuitkering en de buurvrouw mag dat niet. In de hulpverlening hebben wij vaak te stellen met: «ja, maar de buurvrouw» of «ja, maar de buurman». Nu kunnen wij het weerleggen: voor de buurman gelden dezelfde regels. Als je voor iedere uitzondering een maatwerkoplossing moet verzinnen zonder de basisregelingen aan te passen, schiet je je doel voorbij. Dat is echt het risico van maatwerkoplossingen, los van het feit dat ik ze heel goed vind want er is nu geen andere mogelijkheid dan een maatwerkoplossing. De basisset van oplossingen is volgens mij niet goed genoeg.

**De voorzitter:**

De heer Frederik wil hier iets aan toevoegen.

De heer **Frederik**:

Je ziet in de Wsnp dat het maatwerk een beetje is doorgeschoten. Daar zijn zulke grote praktijkvariaties tussen verschillende rechtbanken. Als je in Den Haag een aanvraag doet voor de Wsnp, is de kans dat je wordt toegelaten ongeveer twee keer kleiner dan wanneer je dat in Amsterdam zou doen. Het was de bedoeling dat bij een rechterlijk oordeel een soort van maatwerk door de rechter zou worden getoetst, maar dat levert zulke rechtsongelijkheid op dat ik me afvraag of daar ook niet eens een keer goed naar moet worden gekeken.

De **voorzitter**:

Mijnheer Raemakers. Dat is al weer de laatste vraag van de kant van de Kamer.

De heer **Raemakers** (D66):

Ik wil inhaken op de discussie over privacy. Wij hebben hier te maken met een aantal mensen die in de schulden hebben gezeten of misschien nog deels zitten. Hoe werkt het nu als je bij een kredietbureau bijvoorbeeld online een lening wilt afsluiten? Toen je zelf in de schulden zat, was het toen mogelijk om zo'n lening af te sluiten of was dat niet meer mogelijk? Misschien kan mevrouw Beeris of mevrouw Maduro daarop antwoorden.

Mevrouw **Maduro-Valies**:

Ik kan me nog heel goed herinneren dat ik een account had bij Wehkamp. Ik liep al wat achter met betalen en toen kreeg ik ineens een envelop binnen met een heel mooi pasje van Wehkamp. In de brief stond: gefeliciteerd mevrouw, u heeft € 5.000 bestedingsruimte. Ik dacht: hè, wat heb ik hiervoor gedaan, ik heb niks gedaan, hoezo krijg ik dat geld zomaar? Maar ik liep ook achter met betalingen voor de huur. Toen dacht ik: wacht even, als ik een deel van die € 5.000 gebruik, dan kan ik mijn achterstanden betalen en dan is het weer rustig in mijn hoofd. Dat heb ik gedaan en binnen een uur stond er € 2.000 op mijn rekening en was het geregeld. Ik weet niet hoe het nu is, want het is inmiddels zes jaar geleden, maar toen was het echt heel makkelijk om geld te lenen of om krediet te krijgen. Maar ja, uiteindelijk is het ten nadele van je situatie.

De **voorzitter**:

Mevrouw Beeris, wilt u ook nog wat toevoegen?

Mevrouw **Beeris**:

Ik heb een keer geprobeerd een lening te krijgen om uit de schulden te kunnen komen en om mijn rekeningen te kunnen blijven betalen. Ik ben gewoon naar de Gemeentelijke Kredietbank gegaan van: alsjeblieft, doe alles in één pot. Maar ja, ik stond BKR-genoteerd, dus dat gebeurde toen niet. Het is overigens wel een goede stap geweest, want ik ben toen wel doorgestuurd naar WIJEindhoven. Dus op zichzelf is dat wel de beste stap geweest die ik heb kunnen zetten.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dit is een heel bijzonder blok geweest van ons rondetafelgesprek. Ik wil alle insprekers heel hartelijk bedanken voor hun openhartige en waardevolle inbreng. We zijn de dag begonnen met een blok vanuit het onderzoek. U bent de ervarings- en praktijkdeskundigen. Straks gaan we naar de uitvoerders. Onder dankzegging schors ik dit rondetafelgesprek tot 12.10 uur.

De vergadering wordt van 11.59 uur tot 12.10 uur geschorst.

### **Blok 3: Uitvoering**

Gesprek met:

De heer A. Vliegthart, VNG

De heer M. Florijn, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK)

Mevrouw C. Maathuis, Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI)

De heer S. Sibma, Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)

De heer D. Klok, incassobureau Lindorff – Amersfoort

**De voorzitter:**

Ik heropen het rondetafelgesprek dat wij vandaag in drie blokken met elkaar voeren. We zijn vanochtend begonnen met de onderzoekers, we hebben zojuist het blok met praktijk- en ervaringsdeskundigen afgerond en we zijn nu aangekomen bij de uitvoering van het schuldenbeleid. Wij hebben daarvoor een aantal gasten uitgenodigd. Zeer hartelijk welkom in ons midden. Ik heet welkom de heer Vliegthart, wethouder in Amsterdam maar hier sprekend namens de VNG, de heer Florijn van de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, mevrouw Maathuis van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen, de heer Sibma van het Centraal Justitieel Incassobureau en de heer Klok van het incassobureau Lindorff. Nogmaals, zeer hartelijk welkom. Het verzoek aan u is om een korte inleiding van een minuut of twee te geven. Daarna gaan wij in gesprek met de Kamerleden. Wij hebben de tijd tot 13.10 uur.

Mijnheer Vliegthart, aan u het woord.

**De heer Vliegthart:**

Voorzitter, dank u wel. Fijn dat ik hier iets mag zeggen. Zoals ik al hoorde langskomen tijdens de vorige sessies, zijn gemeenten voor het grootste deel verantwoordelijk voor de uitvoering van de schuldhulpverlening in dit land. Dat doen wij met veel overgave maar niet zonder problemen. Ik denk dat u dat de afgelopen twee uur al uitgebreid heeft gehoord.

Wij worstelen ook daadwerkelijk met de grote opgave die wij hebben. Als je weet dat een op de vijf huishoudens kans heeft op risicovolle schulden, dan is dat een substantieel aantal. Wij zien ook een verschuiving van mensen die traditioneel gezien in de bijstand zaten naar werkende mensen. Het is helemaal niet zo dat dit te maken heeft met een onevenredig groot uitgavenpatroon – natuurlijk, die zitten er ook bij – maar het zijn ook gewoon mensen met flexbanen, met onzekere contracten, die in toenemende mate hun weg moeten zoeken naar de schuldhulpverlening. Ik denk dat dat een belangrijke constatering is.

De tweede opmerking die ik graag zou willen maken, is dat de samenwerking tussen de gemeenten en de grotere zbo's echt nog aanmerkelijk beter kan. Ik kan ook een paar goede voorbeelden noemen, maar daar kom ik dan misschien straks in het gedeelte van de vragen en de antwoorden op terug. De samenwerking met de Belastingdienst, met het CJIB en met de rijksoverheid kan echt nog op een aantal punten beter. Ik hoorde hier al in de vorige sessie het privacyprobleem voorbijkomen. Volgens mij is het echt mogelijk om op dat gebied een aantal stevige slagen te maken. Ik heb weleens verzucht dat als het gaat om het opsporen van fraude, ongeveer alles geoorloofd is, maar dat als het gaat om het helpen van mensen, er helemaal niks mag. Dat is echt een worsteling waar gemeenten mee zitten.

Het derde punt dat ik graag zou willen maken, is dat je op dit moment een beleidsmatige discussie hebt over de vraag in hoeverre je werken nog meer kunt laten lonen. Ik denk dat er over de opvatting dat werken moet lonen, brede consensus bestaat, en dat dat heel goed gaat. Dat kan op twee manieren. Dat kan door de bijstand naar beneden te brengen en dat

kan door het loon omhoog te brengen. Ik heb vandaag een Nibud-rapport naar de Amsterdamse gemeenteraad gestuurd. We zien in toenemende mate dat de bijstandsnorm onvoldoende soelaas biedt voor vooral gezinnen met kinderen om ook daadwerkelijk alle vaste lasten die er in het uitgavenpatroon zitten, te kunnen betalen. Dat is echt een cri du coeur die breed bij de VNG leeft. Als we gaan kijken naar hoe we werken lonend kunnen maken, moeten we vooral kijken hoe we ook daadwerkelijk bij mensen die gaan werken, meer in de portemonnee kunnen krijgen. Op dit moment is er voor mensen met een bijstandsuitkering echt een serieus probleem om uiteindelijk de eindjes aan elkaar te knopen. Daar is echt al het vet van af. En we zien in toenemende mate gezinnen moeite hebben om daadwerkelijk rond te komen. Ik denk dat dat wel een belangrijk uitgangspunt zou moeten zijn bij de verdere ontwikkeling van beleid.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan de heer Florijn.

**De heer Florijn:**

Hartelijk dank, en ook hartelijk dank voor de uitnodiging en de opzet, vooral voor het feit dat de leefwereld – de ervaringsdeskundigen – letterlijk centraal staat. Ik denk ook dat het ontzettend belangrijk is om continu te redeneren vanuit de mensen om wie het gaat. Alleen zo kunnen we ook de systemen goed aanpakken, want die werken nogal tegen. Vooraf wil ik niet alleen aandacht vragen voor individuen die in de schulden zitten maar ook voor ondernemers, die vaak geen toegang hebben tot de schuldhulpverlening, waarbij door hun problemen ook voor hun medewerkers grote problemen ontstaan. Ik denk dat dat een onderbelicht onderdeel van de hele schuldhulpverlening is.

Het tweede grote probleem is de Wsnp-toegang in Nederland op dit moment. We schrijven daar brieven over naar een andere Kamercommissie maar ook naar de Minister van EZK omdat de toegang op dit moment door rechters letterlijk volgens de wet geïnterpreteerd wordt. Dus in Den Haag is de toegang tot de Wsnp dicht als je bijvoorbeeld een ander arrondissement openstaat. Ik denk dat we daarbij uw hulp in ieder geval keihard nodig hebben om ervoor te zorgen dat die misverstanden, zoals die in de wet geslopen zijn, eruit komen. Na deze hoorzitting zal ik u daar nadere informatie over sturen.

Vooraf tot slot, er is wat ik ook merkte, zelfs bij de wetenschappers, al meer kennis aanwezig op de plank en in databases dan misschien bekend is. Daarin werkt SZW ook regelmatig mee om te zorgen dat daarvoor opzetten komen, en die databases kunnen veel beter. Onder de aandacht wil ik even brengen effectieveschuldhelp.nl. Daarop staan ook heel mooie voorbeelden uit heel Nederland waar geëxperimenteerd wordt met andere wijzen van aanpakken. Ik denk dat dit ook veel inspiratie kan opleveren voor een aantal gemeenten.

Als het gaat om onderzoek doen hebben we schouderonder.nl, ook gefinancierd door SZW. Daarbij zijn we een aantal onderzoeken aan het initiëren en zijn we een soort Blendle aan het opzetten, zodat hulpverleners maar ook mensen die meer informatie willen heel gericht die informatie tot zich kunnen nemen. Dat hoeft niet allemaal hoog wetenschappelijk maar kan ook gewoon op maat voor de personen die dat graag willen. Dat zijn we dus op dit moment aan het ontwikkelen.

Zelfjeschuldenregelen.nl tot slot is iets waar je bijvoorbeeld ook zelf een aflosplan kan maken en waar heel veel informatie op staat over waar je terecht zou kunnen komen.

Wat moeten we doen? Er staat ontzettend veel op de to-do listjes van heel veel mensen. We hebben net in het middenstuk ook gehoord dat er nog veel te doen is. Een van de dingen die hier regelmatig voorkomt is, wat ik maar even de meewerkplicht voor schuldeisers noem. De schuld regelen



gaat zo snel als de traagste schuldeiser meewerkt. Wat wij graag zouden willen is dat als een gekwalificeerde meerderheid van de schuldeisers meewerkt aan een goed opgezette regeling, de minderheid dan automatisch mee moet. Ik zou daar heel stevig voor willen pleiten omdat dat een van de knelpunten is die hulpverleners maar juist ook de mensen die in de schulden zitten toch vaak meemaken.

Wij merken ook dat microfinanciering zoals ik het maar even noem, oftewel het huishoudboekje in ieder geval op scholen veel te weinig gedoceerd wordt. Dan kom je ook meteen bij een van de oorzaken, dat heel veel mensen zich onvoldoende bewust zijn van wat er gebeurt in hun huishoudboekje maar misschien wel weten hoe de wereldeconomie in elkaar steekt. Ik denk dat we wel eens onderschatten hoe weinig aandacht daarvoor is.

Een andere commissie van u gaat zo meteen oordelen over loondispensatie. Is dat deze commissie? Dat hangt dan mooi samen, want als er een van de spannende oorzaken is van schulden is het wel de enorme complexiteit. De kwetsbaarheid van steeds groter wordende groepen in onze samenleving als het gaat om hun inkomsten genereren en juist ook wat er binnen die loondispensatie gebeurt, kan nog wel eens heel erg tegenwerken als het om schulden in Nederland gaat doordat mensen door de bomen het bos niet meer zien.

Privacy is al even genoemd. We hadden destijds een register in opbouw, maar dat is helaas een aantal jaar geleden gesneuveld door de privacy-wetgeving. Ik denk dat de informatievoorziening en de wijze waarop wij met digitalisering om kunnen gaan, inmiddels zo fors verbeterd zijn dat er wat mij betreft een nieuwe poging kan worden gedaan. Ik hoorde net Wehkamp voorbijkomen, een bedrijf dat aan heel specifieke informatie kan komen. Het geldt trouwens voor iedereen hier die weleens internet en cookies accepteert. Als je een lening aangeboden krijgt via je internetpagina's, dan zou er, denk ik, ook wel een pop-upje kunnen verschijnen met wat informatie over waar je misschien wel geholpen kunt worden als je weer een volgende lening aan het afsluiten bent. Wij zijn op dit moment druk bezig om daarnaar te kijken.

Tot slot. We kunnen, denk ik, over acht jaar hier nog steeds zitten. We zullen dan misschien voor een deel dezelfde gesprekken voeren als nu. Ik pleit ervoor om de komende periode er echt wat diepgaander op in te gaan en een echte schuldenagenda op te bouwen die niet alleen deze kabinetsperiode beslaat maar zeker ook de volgende. Die agenda moet dus ook niet alleen deze collegeperiode van de gemeenten beslaan maar juist ook de volgende, zodat we veel dieper in kunnen gaan op wat er gebeurt bij de verschillende toelagen en kwijtscheldingen. Hoe kunnen we nog beter de wetenschap meerjarig inzetten? Waarmee kunnen we mensen nog beter helpen en waar kunnen we schuldeisers op aanspreken? Misschien dat we zo uiteindelijk een problematischschuldenvrije toekomst kunnen bouwen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan geef ik nu het woord aan mevrouw Maathuis.

**Mevrouw Maathuis:**

Dank u wel, voorzitter. Ik wil graag namens de NVI, de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen, duiden dat de schuldenproblematiek in ons land ons grote zorgen baart. Ik duid op het woord «gecertificeerd» en daar is in de media al het nodige over gezegd, want, ja, er is ook een grote groep die niet is gecertificeerd. Daar komen we vast nog over te spreken.

Wij betreuren het ook dat er zo veel mensen gebukt gaan onder een schuldenlast. Wij hebben daar in het vorige blok ook enorme verhalen over gehoord. Zij zijn geselecteerd om hier die aandacht te mogen geven en te krijgen, maar er zijn enorm veel mensen met dit soort problemen.

Laat ik vanuit de incassobranche ook vooral duiden dat dat daadwerkelijk mensen zijn die niet alleen maar in de bijstand zitten, want het gaat ons allen aan. Laat ik dat toch nog eens een keer onderstrepen.

In de afgelopen tijd is er gelukkig toenemende aandacht voor de problemen die hierdoor ontstaan, ook bij de huidige regering. We zijn erg content dat wij een uitnodiging hebben ontvangen om vandaag aanwezig te zijn. De NVI ziet het als haar taak om te helpen om schulden op te lossen tegen zo laag mogelijke kosten en op een eerlijke en zuivere manier. Niet onbesproken mag blijven dat het uitgangspunt daarbij altijd is: wie iets koopt of leent, betaalt dat terug. «Ja, dat is toch heel vanzelfsprekend», hoor ik best wel vaak, maar toch blijft het belangrijk om dat te noemen. Door die problemen krijgt het bedrijfsleven namelijk wel te maken met wanbetaling. Ook zijn er particulieren die geld uitgeleend hebben en dat niet terugkrijgen. De problemen aan die zijde zijn ook groot!

Er was en is geen wettelijke regeling voor incassobureaus en daarom heeft de NVI ruim veertien jaar geleden een keurmerk ontwikkeld. Onze huidige gedragscode en ons keurmerk dateren alweer van 2015 en we leggen momenteel de laatste hand aan nieuwe versies ervan. Het is uiteraard goed om een systeem van zelfregulering goed voort te zetten, maar een wettelijke regeling lijkt ons meer dan ooit nodig.

In de vele papers die we vandaag allemaal langs hebben zien komen en die ik toch ook maar geprobeerd heb tot mij te nemen, keren een aantal onderwerpen steeds terug. Ook de sprekers voor mij hebben daar al aan gerefereerd. Het gaat dan om preferentie, privacy, maatwerk met uiteindelijk ook zijn tekortkomingen en vooral om experimenten. Ook in het regeerakkoord zijn een aantal van deze onderwerpen terug te vinden en daar zijn wij erg verheugd over. Daar willen we als NVI ook heel graag aan bijdragen.

Wij zijn ons ervan bewust dat we meer dan ooit samen met alle ketenpartners nog veel werk moeten verzetten, want wij kunnen dit niet alleen. Niemand kan hier alleen het gewenste effect tot een schuldvrije maatschappij regelen. Vandaag is in ieder geval een goede start op de plek waar het onderwerp schulden thuishoort: in de Tweede Kamer. Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan gaan wij naar de heer Sibma.

**De heer Sibma:**

Dank dat ik hier namens het CJIB iets mag vertellen over de wijze waarop wij geconfronteerd worden met schuldenproblematiek vanuit het perspectief van incasso van overheidsvorderingen. Het CJIB is vooral bekend van het incasseren van de boetes die voor verkeersovertredingen worden opgelegd, maar wij doen ook incassowerk voor andere overheidspartijen en andere opdrachtgevers en hebben daarin dus ook een zware verantwoordelijkheid om dat zo behoorlijk mogelijk te doen. Sinds begin dit jaar vervullen wij ook een regisserende rol in de inzet van gerechtsdeurwaarders. Als er vorderingen zijn van bijvoorbeeld DUO, het CAK, RVO.nl en straks ook het UWV, zal het CJIB de regie voeren over de inzet van de deurwaarders. Dat is bedoeld om ervoor te zorgen dat een deurwaarder niet voor allerlei verschillende overheidspartijen steeds bij diezelfde burger aan de deur klopt. Dat zou er eigenlijk voor moeten zorgen dat het allemaal op een behoorlijke manier plaatsvindt. Schuldenproblematiek is iets wat zich al een aantal jaren in onze uitvoering manifesteert. Wat hebben wij vanuit het CJIB daaraan gedaan? Min of meer bekend is denk ik wel dat je tegenwoordig verkeersboetes in termijnen mag betalen. Dat is inmiddels al een paar jaar het geval. Vorig jaar hebben bijvoorbeeld zo'n 200.000 burgers daar gebruik van gemaakt. Dat geeft wel aan hoeveel behoefte er is om in termijnen aan die

verplichting te kunnen voldoen. Daarmee voorkom je ook veel problemen in het natraject. We hebben geprobeerd de regeling zo eenvoudig mogelijk te maken. De overheid is soms wel erg sterk in het complex maken van regels. De kunst is vooral, vind ik, om zaken eenvoudig te houden. Daar pleit ik dan ook voor.

We hebben ook een team schrijvende gevallen. Je merkt vaak dat burgers niet alleen problemen met het CJIB hebben, maar ook met andere overheidsinstanties. Wij hebben medewerkers in een team die de bevoegdheid en de ruimte hebben om contact op te nemen met schuldhulpverlening, met gemeenten en met andere overheidspartijen, opdat de vaak complexe problematiek verminderd kan worden.

Verder hebben we inmiddels wat instrumentarium aangereikt gekregen, zoals een moratorium en beslagvrije voet, waar we ons aan moeten houden als CJIB. Dat is ook iets waar we fors in investeerden in de afgelopen jaren.

Last but not least: eenvoudige communicatie. Het is volgens mij de afgelopen uren al langsgesproken. We voeren complexe regels uit. Het is de kunst om het op een eenvoudige manier uit te leggen. We proberen onze website en onze brieven zo eenvoudig mogelijk te maken.

Halverwege vorig jaar is de boetebrief sterk vereenvoudigd. Maar dat houdt niet op met papier. We proberen ook de medewerkers die in onze telefooncentrale zitten en in een callcenter werken zo veel mogelijk op te leiden en te helpen om burgers die het gewoon niet snappen te kunnen helpen.

Mijn laatste punt. Zoals ik al zei, zitten burgers vaak in een complexe problematiek: niet alleen schulden bij ons, maar ook bij andere organisaties. Wat dan volgens mij heel erg nodig is, is samenwerken: samenwerken tussen rijksuitvoering en gemeenten, samenwerken tussen gemeenten, rijksuitvoering en schuldhulpverlening. Dan valt vaak het woord «privacy». Ik denk dat we daar echt goed naar moeten kijken: wat kan wel en wat kan niet? Er zijn goede voorbeelden van hoe dat soort belemmeringen kunnen worden overwonnen. Een register waarin je beslagleggingen vastlegt, een beslagregister, zou volgens mij ook kunnen helpen, mits we er allemaal goed gebruik van gaan maken en als het goed wordt gevuld. Ik ben voor het gebruik van registers, maar dan moeten we wel goed nadenken over: hoe maak ik het zo eenvoudig mogelijk, kan het gebruikt worden en wat zijn de regels die we daarbij in acht moeten nemen?

Dat is wat mij betreft mijn eerste bijdrage.

**De voorzitter:**

Dank daarvoor. Dan geef ik het woord aan de heer Klok.

**De heer Klok:**

Dank u wel voor deze uitnodiging, voorzitter, en dank aan de leden van uw commissie alsook de geachte aanwezigen dat zij naar mij willen luisteren. Sociaal verantwoord incasseren is de manier waarop Intrum – Intrum staat voor de combinatie van Lindorff en Intrum, onlangs met elkaar gefuseerd – een rol kan spelen in het verbeteren van betaalgedrag en het verminderen van problematische schulden van haar debiteuren. Wij spreken liever over «klanten» in plaats van «debiteuren» of «schuldenaren», zoals eerder ook geduid is. Wij proberen duurzame oplossingen te bieden voor de financiële problemen van onze klanten en werken ook mee aan een schuldenvrije toekomst voor hen. Intrum kiest er duidelijk voor om mensen te informeren, ook op een respectvolle manier. Het gegeven dat mensen zich mens voelen is voor ons heel erg belangrijk. Zoals eerder is gezegd, is de scheidslijn tussen of het je goed, minder goed of slecht gaat, namelijk heel dun in onze maatschappij. Dit wordt door ons ook zeer onderkend.

Het krijgen van contact met de klant is hiervoor een vereiste. De belangrijkste schakel is dus ook onze klant. Met juiste begeleiding en juiste aanpak proberen we ook effectief te zijn. Belangrijke pijlers in het sociaal verantwoord incasseren zijn een vriendelijke en respectvolle klantbenadering, zowel in woord als schrift, maar ook een juiste helperrol, een juiste berekening van rente en kosten, het bieden van duurzame oplossingen zodat passende betalingsregelingen kunnen worden getroffen, een rentestop en eventueel gedeeltelijke kwijtschelding. Intrum neemt graag een voortrekkersrol in het sociaal verantwoord incasseren en heeft zijn incassoprocessen daar ook grotendeel op aangepast. Wij zijn ook een lerende omgeving als Intrum, omdat we graag leren van de maatschappij maar ook in gesprek zijn met onze klanten om op die manier processen en aanpak te kunnen verbeteren, om uiteindelijk ook die schuldenvrije toekomst te kunnen borgen.

Heel belangrijk vinden wij als Intrum ook om in gesprek te zijn met andere organisaties, zoals de NVI, waar we lid van zijn, de NVVK, de KBvG en andere organisaties in de keten. Wij denken namelijk dat het niet individueel als organisatie valt op te lossen, maar gezamenlijk aange trokken moet worden en dat daarin ook de verantwoordelijkheid genomen moet worden, want ik denk dat we in het schuldendomein de dingen alleen gezamenlijk kunnen oplossen. Het gaat ook iets verder dan alleen deze organisaties genoemd te hebben, omdat we zien dat er bij mensen die in problematische schulden verblijven ook andere zaken spelen. Op het moment dat je in een schuld geraakt, in een echtscheiding zit, een chronische ziekte krijgt of gewoon het moment dat je geconfronteerd wordt met een vrij traumatische gebeurtenis, namelijk je bevinden in een schuldproblematiek, is er dus specialistische, adequate hulp geboden. Die moeten we ook zien te vinden in andere organisaties.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. De collega's zijn inmiddels geoefend in het stellen van korte, puntige vragen en dat gaan ze straks weer demonstreren. Ik geef eerst de eerste vier leden de kans om een korte vraag te stellen en te adresseren aan wie die gesteld wordt, en daarna de laatste drie leden. Mevrouw Voortman, GroenLinks.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

Dank u wel, voorzitter. Dank aan de vijf sprekers. Ik deel heel erg de suggestie van meneer Florijn om te komen tot een echte agenda op dit onderwerp. Dat wordt breed gedeeld. Mijn vraag gaat over een aantal suggesties die hij heeft gedaan in zijn position paper, maar ik wil van een van de andere sprekers daar een reactie op hebben; helaas, meneer Florijn! Graag een reactie van mevrouw Maathuis, of eventueel meneer Klok. De NVVK pleit voor een verbod op het doorverkopen van schulden en voor een meewerkplicht als het gaat om schuldeisers. In aansluiting op het kopje «Kunnen we leren van andere landen?» in de position paper van mevrouw Maathuis: daarin staat dat het geen betoog zou behoeven dat het niet zonder redenen is dat schulden doorverkocht worden. Misschien kan mevrouw Maathuis dan ook nog ingaan op het Zweedse model, de koninklijke incasso zoals ze die daar voeren. Zou dat voor Nederland ook een goed idee zijn?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Mevrouw Van Brenk van 50PLUS.

**Mevrouw Van Brenk (50PLUS):**

Ik dank eenieder voor zijn bijdrage, maar ik zou toch gebruik willen maken van de twee petten van meneer Vliegenthart, die ook uit zijn ervaring als wethouder kan putten. Ik wil graag twee punten bij hem neerleggen. Wij

zagen in een position paper dat de Participatiewet de finale kwijting blokkeert. Merkt hij dat inderdaad? Je bent dus verplicht om het totaal te innen. Je kan daar niets van kwijtschelden.

En ik kwam het volgende verhaal uit de praktijk tegen. Iemand verdient heel weinig – € 1.200 – moet een gezin onderhouden, loopt tegen zorgkosten aan en moet iets extra's aanschaffen. Hij klopt bij de gemeente aan, maar die zegt dan: u heeft geen schuld, dus u bent hier verkeerd. Misschien kan meneer Vliegthart reflecteren op wat dan wel zou kunnen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer De Lange, VVD.

**De heer De Lange (VVD):**

Dank u wel voor uw bijdrages. Ik zou mijn vraag specifiek willen richten op het grote belang van vroegsignalering en het naar voren halen van signalen. Ik hoorde de heer Sibma zeggen: wij zijn bezig om te kijken hoe wij de informatie vanuit verschillende organisaties bij elkaar kunnen krijgen; we hebben misschien wat privacyhobbels, maar die moeten we nemen. Meneer Sibma, als u dat nou verder op orde heeft en dat soort signalen heeft, kunt u die dan ook kwijt bij de gemeente? Dan is de vervolgvraag meteen voor de ontvangende partij, de heer Vliegthart namens de gemeenten: zijn de gemeenten er klaar voor om op een goede en adequate manier iets te gaan doen met die signalen?

**De voorzitter:**

Dank u wel. Meneer Peters, CDA.

**De heer Peters (CDA):**

Dank u wel, voorzitter. Ten eerste: dank voor het verhaal van de mensen van de uitvoering. Ik heb een vraag over de Wsnp-toegang aan de heer Florijn. Is het punt nou dat sommige gemeenten het mandaat over het minnelijke traject hebben uitbesteed, terwijl dat juridisch eigenlijk niet mag? Klopt het dat dat eigenlijk geen probleem is, maar dat er wel problemen ontstaan als je niet van de rekkelijken maar van de preciezen bent? Daar heb ik vragen over gesteld, maar volgens mij komt dat wel goed.

Mijn andere vraag voor u, meneer Florijn, gaat over de meewerkplicht voor schuldeisers. Zou u daar nog wat meer woorden aan vuil willen maken? Jesse Frederik gaf het aan en de ervaringsdeskundigen gaven het aan. Meneer Klok, zou u daar ook even op kunnen reflecteren? Is dat nou een probleem? Gebeurt dat nu niet?

**De voorzitter:**

Dank u wel. We gaan eerst eventjes luisteren naar de antwoorden. We beginnen met de reactie van mevrouw Maathuis op de suggesties van de heer Florijn, waar mevrouw Voortman om vroeg.

**Mevrouw Maathuis:**

Voorzitter, dank u wel. Over het verbod van schulden heb ik ook specifiek wat opgenomen in mijn position paper. De afgelopen tijd is daar heel veel over gesproken. Van heel veel kanten komt het voorstel om het doorverkoop van schulden te verbieden, omdat we dan van heel veel gedoe af zouden zijn. Ik heb in de position paper aangereikt dat dat in ieder geval naar de mening van de NVI niet dé oplossing is waarnaar gestreefd wordt. Allereerst lopen we tegen een juridisch probleem aan, omdat we dan een deel van het Burgerlijk Wetboek moeten gaan aanpassen en we weten hoelang dat allemaal duurt. Aan de andere kant ziet het ook niet zozeer toe op het verkopen van iets wat een vorm van bezit is. Laat ik dat

nog eens onderstrepen. Een vordering is immers, net als een tafelpoot of een auto, een vorm van bezit en dat kun je doorverkopen. Waar vaak problemen mee worden gesignaleerd, is de wijze van inning. We maken ons vanuit de NVI vaak druk over wat gevonden wordt van de manier van inning. Zojuist heb ik gezegd dat wij als NVI veertien jaar geleden een keurmerk hebben gemaakt en met een gedragscode aan de slag zijn gegaan, omdat een aantal incasso-organisaties zich heeft verbonden rondom de vraag hoe je incasso op een fatsoenlijke, eerlijke en nette manier uitvoert. Hoe doe je dat? Daar hebben zij samen een keurmerk voor opgesteld en daar zijn regels voor. Laat ik duiden dat er in Nederland meer dan 500 incasso-organisaties zijn. De NVI vertegenwoordigt ruim 30 leden. Daarmee heb je weliswaar 70% van de incassomarkt te pakken, zo schatten we zelf in, maar in the end zijn er nog heel veel organisaties, wel honderden, waar de inning op een of andere vrije manier uitgevoerd kan worden. Ik zeg niet dat bij alle organisaties die niet zijn aangesloten bij de NVI, de werkzaamheden niet goed zouden geschieden, want die zijn er wel degelijk. Maar er zijn er ook heel veel waarbij dat niet het geval is. Daarom hebben we gezegd: zie er niet zozeer op toe dat de vorderingen verkocht gaan worden, maar zie toe op de manier waarop ze geïnd worden. Geef ik daarmee voldoende antwoord op uw vraag?

De heer **Klok**:

Mag ik daar nog iets aan toevoegen, voorzitter?

De **voorzitter**:

Ja, dat mag en daarna mag mevrouw Voortman nog een vervolgvraag stellen.

De heer **Klok**:

Het verkopen of overdragen van vorderingen is een techniek die door het Burgerlijk Wetboek wordt toegestaan. Vooral bij bancaire vorderingen heeft de kopende partij zich wel degelijk te houden aan een zorgplicht en aan het klantbelang. Dat zijn allemaal elementen die door onze toezichthouders in Nederland zeer adequaat worden gevolgd. Er is een juridisch framework en er is toezicht op hoe dat in de praktijk verloopt.

De **voorzitter**:

Mevrouw Voortman.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):

Maar als schulden steeds doorverkocht worden, bijvoorbeeld door jullie aan andere mensen waarop minder zicht is, leidt dat er dan niet toe dat de praktijk van inning juist slechter wordt? Hoe verder je af staat van de persoon met een betalingsachterstand, hoe makkelijker het is om iemand even flink de duimschroeven aan te draaien.

Mevrouw **Maathuis**:

Ik reageer daar graag op met twee punten. Collega Klok sprak net al over het doorverkopen, over de wijze van inning en over de zorgplicht die daarvoor gehanteerd wordt. Juist die zorgplicht is een tijdje geleden in een uitspraak heel nadrukkelijk genoteerd. Ik denk dat dit iets is wat de keten bijeen zal blijven houden. Juist het voorgenomen incassoregister, waarvan de regering in het regeerakkoord heeft gezegd dat zij dat wil maken en dat zal toezien op de wijze van inning bij incasso-organisaties, die zich daadwerkelijk aan de regels moeten houden, zal dat voorkomen. Dus ook al zou er dan twee of drie keer doorverkocht worden, dan zullen we hierin slagen door middel van het incassoregister, waarmee de manier waarop geïnd wordt, in beeld wordt gebracht net als de vraag of bepaalde regelingen op de juiste wijze worden uitgevoerd.

De heer **Klok**:  
Ik zou daar toch een paar woorden aan willen toevoegen.

De **voorzitter**:  
Dat mag.

De heer **Klok**:  
Het feit dat vorderingen worden doorverkocht, ontslaat de verkopende partij niet van haar verantwoordelijkheid; dat is ook zichtbaar in de praktijk. Zij blijft betrokken bij het contract. De kopende en verkopende partij maken met elkaar afspraken over hoe de zorgplicht in het klant-belang wordt vormgegeven. Die wordt ook gemonitord en geëvalueerd. Wellicht bestaat bij u het beeld dat je vorderingen eindeloos kunt doorverkopen, maar dat is niet de realiteit en de praktijk.

De **voorzitter**:  
Meneer Van Dijk van de PvdA.

De heer **Gijs van Dijk** (PvdA):  
Ik spreek misschien voor mijn beurt, maar dit is wel een belangrijk punt. Wordt er door incassobureaus nou wel of niet geld verdiend met het doorverkopen van schulden? Dat is volgens mij de vraag die hier voorligt. Ik begrijp dat er een zorgplicht is, maar zijn er incassobureaus die geld verdienen aan het innen of verkopen van schulden?

De **voorzitter**:  
Meneer Klok.

De heer **Klok**:  
Als wij eenmaal vorderingen kopen van een bank – ik zeg maar even wat – dan komt het bijna niet voor dat we die doorverkopen. Als we die zouden doorverkopen... Kijk, je hebt een bestaand contract. Ik lees natuurlijk ontzettend veel over deze wereld, waarin bijvoorbeeld een renteverhoging et cetera bestaat. Maar dat is de rente op de rente. Daar kunnen we natuurlijk een ander verhaal over houden. Maar het is niet zo dat het intrinsieke contract dat ooit is afgesloten met een consument, in die zin wordt herregeld dat er andere renten, andere variabelen of andere condities worden afgesproken. De richtlijn van de AFM is er ook zeer duidelijk over dat er alleen maar geïncasseerd mag worden op de oorspronkelijk overeengekomen rente.

De **voorzitter**:  
De heer Peters wil ook nog wat verduidelijking, begrijp ik.

De heer **Peters** (CDA):  
Aan de rente mag niks veranderen, dat begrijp ik. Mijn vraag is eigenlijk concreter. Stel dat je een vordering hebt waarvan je denkt dat je die niet helemaal geïnd krijgt. Je besluit om die te verkopen aan partij B voor wat je denkt dat die dan waard is. Partij B denkt: nou, ik pur er nog wel wat meer uit als ik wat meer geweld gebruik. Daar komt het dan op neer. Dat wil ik niet. Dat ziet dan niet zozeer op die rente als wel op dat geweld.

De heer **Klok**:  
Geweld?

De heer **Peters** (CDA):  
Niet fysiek, maar je begrijpt wat ik bedoel.

De heer **Klok**:

Het is natuurlijk volstrekt verwerpelijk – dat vinden wij ook – om op een of andere manier druk uit te oefenen op debiteuren. Daarom begon ik mijn verhaal ook met het sociaal-verantwoord incasseren. Daar leiden we onze mensen ook voor op. We hebben ook een zogenaamde academy. Daar huren we bijvoorbeeld ook mevrouw Jungmann voor in. We doen er in trainingen alles aan om ervoor te zorgen dat onze mensen aan de telefoon, maar ook andere behandelaren, gewoon het contact, de verbinding maken met onze klanten, zodat er van mens tot mens wordt gesproken, want het is al gezegd: iedereen kan in een dergelijke situatie geraken. Los van het feit heb je ook gewoon als mens respect te tonen voor je medemens, maar de bedoeling is wel om tot een oplossing te komen.

De heer **Peters** (CDA):

Sorry, meneer Klok, dat weet ik, want ik ben bij u wezen kijken. Ik heb gezien dat dat ook zo gebeurt, maar mijn vraag gaat over het volgende. Het verkopen van die schulden gebeurt dan ook op een andere manier. Lossen wij dat dan op door te zeggen: we willen ze niet meer verkopen: dat mag niet meer? We kunnen daar misschien hier iets op verzinnen, hoe moeilijk dat ook is, mevrouw Maathuis. Of zegt u: nee, ik wil dat we gaan zitten op de wijze van innen? Zou dat voldoende zijn? Dat is min of meer mijn vraag. Ik weet dat de meeste bureaus normaal innen hoor, maar ik weet ook dat er een aantal zijn die zich er door niks en niemand iets aan gelegen laten.

De heer **Klok**:

Ik keer toch even terug naar de zorgplicht en het klantbelang. Die staan ook in de richtlijn van de AFM. Dat betekent dat het klantbelang en de zorgplicht als het ware als een soort kettingbeding in een contract moeten terugkomen als vorderingen worden doorverkocht. Dat is heel essentieel. Die zaken moeten ook rechtens afdgedwongen kunnen worden, want het klantbelang en de zorgplicht zijn heel belangrijke en essentiële zaken in het incasseren.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Ik ga even naar een aspect van de vraag die mevrouw Voortman nog stelde aan mevrouw Maathuis. Kan zij een reactie geven op het Zweedse model? Zeg ik dat zo goed, mevrouw Voortman?

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):

Ja, en kan zij ook reageren op de meewerkplicht? Dat was een voorstel van de NVVK. Kan zij daar ook op reageren?

Mevrouw **Maathuis**:

Ik ben dat van die meewerkplicht even kwijt. Waar ziet dat precies op toe?

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):

Er was een voorstel van de NVVK om een werkplicht in te voeren voor schuldeisers, zodat ze verplicht zijn om mee te werken. Nu is het vaak zo dat de langzaamste het tempo bepaalt.

Mevrouw **Maathuis**:

Jazeker. Ik zal in tweede instantie op dat punt ingaan. Laat ik beginnen bij het Zweedse model. Daar wordt heel veel over gesproken. Via één register zijn eigenlijk alle invorderingspartijen daarin bijeen. Ik moet u eerlijk zeggen dat ik niet tot op de punten en komma's ingevoerd ben in het Zweedse model, omdat wij ons als NVI de afgelopen tijd heel erg naar het Engelse model hebben vervoegd, om te bekijken wat daar speelt. Wij hebben daar ook wat duiding aan gegeven. Het zal u niet verbazen dat ik ook in mijn position paper heb geduid dat 95% van de vorderingen in



Engeland verkocht wordt. Dan zal u zeggen: ja, daar komt ze weer; nou hebben we het in één keer weer over de verkoop van vorderingen. Wij hebben ons met name daarop gericht omdat we zien dat er een paar neveneffecten zijn, juist rondom de inning, die het beter dan ooit mogelijk maken om de inning zo goed te laten verlopen. In 95% van de gevallen in Engeland waarin de vordering wordt verkocht, vindt men een incasso-organisatie naast zich als het niet goed gaat en er dus niet op tijd betaald wordt. Dat streeft de regering ook na. Dat gebeurt minnelijk, dus zonder te veel kosten. Een van de in mijn beleving baanbrekende issues daar was dat er geen incassokosten in rekening worden gebracht. Ik kan u vertellen dat het een aha-erlebnis was toen we daar met een Engelse collega over spraken.

Het is de moeite waard om dat model heel nadrukkelijk te bekijken. Als je kijkt naar de praktijk van alledag, kunnen we dat hier niet morgen invoeren. Wij zien ook wel dat er een antwoord moet komen op hoe het dan moet met de hele routing zoals die er nu is: incasso, incasso deurwaarderij middels een gerechtelijke procedure met alle oplopende kosten van dien. Ik geef denk ik een doorkijkje dat het de NVI een streven waard is om te zorgen dat we over tien jaar – als het niet al eerder is – zo ongeveer staan waar de UK staat met zijn methodieken en wijze van inning. Ik denk dat daar meer dan ooit een maatschappelijk verantwoorde wijze van inning is getoond. Dat voorbeeld zou ik heel graag mee willen nemen omdat ik tussen de regels door via onder andere deurwaarders die ter plekke zijn geweest in Zweden, ook wel heb vernomen dat het ook niet helemaal een zaligmakend model zou zijn. Maar nogmaals, ik ben te weinig tot op de punt en de komma ingevoerd om het helemaal te kunnen duiden.

**De voorzitter:**

Dan de meewerkplicht. Daarover heeft ook de heer Peters een vraag gesteld. Die nemen we daar meteen in mee.

**Mevrouw Maathuis:**

Dat klopt. Er zijn best varianten op de meewerkplicht te verzinnen. Ik heb begrepen en gezien in de overleggen die wij met de NVVK hebben dat er daadwerkelijk naar gestreefd wordt om te zorgen dat een aantal zaken voor elkaar zijn. Ik denk dat wij kunnen constateren dat een meewerkplicht sec door schuldeisers helemaal niet nodig zou zijn als we gaan realiseren waar onder andere de NVVK mee bezig is en waar wij als NVI heel hard aan mee willen helpen. Een van de grote problemen waar we over en weer tegen aanlopen is het volgende. Ik heb eerder vandaag gehoord dat vaak geduid wordt dat schuldeisers allemaal niet meehelpten, maar omgekeerd is ook het geval. Na een lange route komt er uiteindelijk een soort pakketje van «nou is helder wat iemand aan schulden heeft» en volgt er een doorverwijzing naar bijvoorbeeld een GKB. Omdat het zo lang geleden is dat het allemaal geïnventariseerd is, moet het daar allemaal weer opnieuw gedaan worden. Gelukkig is ook de NVVK ervan overtuigd dat we één ding te winnen hebben: zo snel mogelijk inventariseren welke vorderingen er überhaupt zijn. Door onder andere de NVVK wordt daaraan gewerkt door middel van een register. Ook de NVI heeft daar ideeën over. Als wij in staat zijn om binnen een dag of tien – laat ik het een beetje ruim nemen, want ik denk dat het veel eerder kan – middels een register of welk platform te maken ook, helder te hebben wat de financiële positie van een schuldenaar, debiteur of klant is, ongeacht welke term we ervoor gebruiken, dan kunnen we zorgen dat binnen veertien dagen daadwerkelijk adequate schuldhulpverlening tot stand wordt gebracht. Als we dat belang met elkaar onderstrepen, zou ik weg willen blijven van verplichtingen, zoals een meewerkplicht et cetera. Het zou namelijk op een veel eerder moment in de route tot veel betere resultaten kunnen leiden.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik ga naar de vraag van mevrouw Van Brenk over de Participatiewet, die gesteld is aan de heer Vliegthart.

**De heer Vliegthart:**

Voorzitter, allereerst nog de verzuchting uit de Amsterdamse praktijk dat water altijd naar het laagste punt stroomt. Dat geldt ook voor schulden en degenen die de schulden innen. Dat is in ieder geval wat ik in Amsterdam heel regelmatig zie, net als heel veel van mijn collega's in het land. De discussie over hoe je dat moet aanpakken, moet u voeren, maar het is niet zomaar vanzelf opgelost op het moment dat de boel nog doorverkocht wordt. De heer Peters gaf precies de illustratie van wat er in de praktijk daadwerkelijk kan gebeuren. Het gaat niet om het bedrag, maar om de manier waarop dat geïnd wordt. Daarbij zie je nog heel grote verschillen tussen schuldeisers en incassobureaus.

Mevrouw Van Brenk vroeg wat het probleem is met de finale kwijting. Vorig jaar is de belangrijke stap gezet dat de gemeente finale kwijting kan aanvragen, ook voor schulden voor zover het gaat om de overheid. Pardon, de kwijting kan aangevraagd worden, maar de belanghebbende moet die zelf aanvragen. De gemeente mag dat niet namens de belanghebbende doen. Als u in herinnering roept wat in het eerste blok is gezegd over wat schulden met mensen doen, zou het ontzettend helpen als gemeenten dat ook namens de belanghebbende zouden kunnen doen. Dus ik denk dat door het net even anders neerzetten van een hokje het wel degelijk makkelijker wordt om mensen daadwerkelijk dat stapje naar een schuldenvrij bestaan te laten zetten. Als je bedenkt dat schaarste stress oplevert en dat de aanpak van schulden voor een deel ook te maken heeft met hoe je die stress reduceert, dan helpt het niet om te zeggen: u moet het allemaal op eigen kracht kunnen. Nee, dan zeg je: we nemen u bij de hand en we zorgen ervoor dat het wat eenvoudiger gaat. In dat opzicht zouden gemeenten er erg bij gebaat zijn dat instrument tot hun beschikking te hebben.

Gemeenten zijn te laat, hoorde mevrouw Van Brenk. Dat verschilt per gemeente. Ik weet uit de Amsterdamse praktijk dat er wel degelijk «financiële salons» en allerlei vormen van hulp ter voorkoming van schulden zijn. En dan is er preventie, waaraan u terecht veel aandacht besteedt. Juist door preventie kun je heel veel winst boeken, waardoor het later in het proces een heel stuk eenvoudiger moet kunnen. Maar je merkt ook dat gemeenten als een gevolg van de Participatiewet en de financiële kaders daarvoor moeten woekeren met hun geld. Ze moeten dus kiezen waarop ze hun geld inzetten. Sommige gemeenten kiezen ervoor om het wat breder neer te zetten. Denk aan de algemene middelen of middelen voor preventie. Andere gemeenten doen dat niet. Dat is ook een van de gevolgen van de decentralisatie. Het kan dus per gemeente verschillen, maar er zijn wel degelijk heel wat gemeenten in het land die het adequaat aanpakken en die er ook vroeg bij proberen te zijn, juist om te voorkomen dat er aan het eind van het traject veel meer kosten gemaakt worden.

Ten slotte is er de vraag of wij met alle signalen die wij van schuldeisers krijgen, altijd goed uit de voeten kunnen. Dat ligt er maar een beetje aan. Ik wil ervoor waken om te zeggen dat de gemeenten het nieuwe incassobureau moeten worden voor mensen die hun schulden niet op een reguliere manier via particuliere instanties binnen kunnen halen. Heel wat gemeenten experimenteren. Je ziet dat gemeenten best in staat zijn om een aantal dingen goed te regelen. Mevrouw Van Brenk daagde me uit. Ik zal nog één Amsterdams voorbeeld noemen. Voor een heel grote groep Amsterdammers in de bijstand houden we de huur in op de bijstand. Met de woningbouwcorporaties hebben we ook afgesproken dat we daar mensen toelaten die soms een huurschuld hebben. Woningbouwcorporaties zijn dan bereid om een deel van de huurschuld kwijt te schelden. Dat is voor ons als gemeente reden om in te stappen. We kunnen dus wel

wat met signalen, maar het wel vanuit het belang van de schuldenaar geredeneerd wat opleveren voor de gemeente. Dan kunnen we wat met die signalen. Want anders worden we een veredeld incassobureau. Dat lijkt mij niet de taak van de gemeente. En als je schulden in de samenleving wilt verminderen, lijkt het me ook niet de opgave om schuldeisers de mogelijkheid te geven om dan maar via de gemeente het geld te halen als ze dat op een andere manier niet kunnen krijgen.

**De voorzitter:**

Een korte vervolgvraag van mevrouw Van Brenk.

Mevrouw **Van Brenk** (50PLUS):

Als meneer Vliegthart het niet kort kan beantwoorden, dan hoor ik het graag na afloop nog even. Ik ben in gevecht met de Minister, die zegt dat de BUIG-gelden voldoende zijn. Ik ben in de overtuiging dat de BUIG-gelden onvoldoende zijn. Misschien kan meneer Vliegthart daarop reflecteren.

**De heer Vliegthart:**

In één zin: 170 miljoen tekort.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik heb nog één vraag openstaan. Dat is een vraag van de heer De Lange over vroegsignalering, gericht aan de heer Sibma.

**De heer Sibma:**

Die vraag was volgens mij specifiek ook gericht op de data die uitvoeringsorganisaties in huis hebben: zouden ze die kunnen gebruiken voor vroegsignalering of het oplossen van problematische schulden? We hebben veel informatie van burgers in huis. Op grond van de privacyregels worden wij als CJIB geacht om daar goed op te passen. Dit betekent dat we die gegevens niet zomaar mogen uitwisselen, zelfs niet als het gaat om zo'n heel goed doel als het oplossen van problematische schulden. Betekent dit dat we op dit moment dus helemaal niks doen? Nee, integendeel. We experimenteren met een vijf- of zestal gemeentes op het gebied van het oplossen van problematische schulden. Dat soort experimenten helpen ook om scherp te krijgen wat er op het gebied van privacyregelgeving nodig is. Anders blijft dat ook zo'n obligate term, die verhindert om dingen te doen. Ik vind dat je juist op zoek moet gaan naar waar de spanning op zit. Een voorbeeld van een organisatie waar privacyproblematiek is opgelost middels aanpassing van regelgeving, is het CAK. Het CAK doet samen met de gemeente Amsterdam een experiment rond burgers die in de schulden zitten en de zorgpremie. Medio vorig jaar, zeg ik uit mijn hoofd, is een kleine aanpassing in de Zorgverzekeringswet aangebracht, opdat het CAK actief gegevens van burgers aan gemeenten kan aanleveren, zodat deze aan de slag kunnen gaan met de schuldenproblematiek. Dat blijkt heel succesvol te zijn. Ik laat het liever aan collega Vliegthart over om daar iets over te zeggen. Dit is een voorbeeld van hoe je grote stappen kunt zetten op het gebied van schulden door de wet aan te passen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik ga naar de leden die nog geen vraag hebben kunnen stellen. Allereerst de heer Van Dijk van de SP.

**De heer Jasper van Dijk** (SP):

Ik heb een vraag aan de heer Klok. Die heeft het over sociaal verantwoord incasseren. Misschien is het goed om er een voorbeeld bij te pakken om eens te bekijken hoe dat verantwoord wordt. Ik heb hier namelijk een rekening van u aan een klant. Het gaat om een factuur van € 11.000 die

uiteindelijk € 19.000 bedraagt. Er komt namelijk € 2.500 incassokosten, € 25 registratiekosten en ruim € 5.000 rente bovenop. Die incassokosten bedragen dus ongeveer 20% van de factuur. Volgens mij is dat niet toegestaan. Ik heb hier ook een rekening van Vesting Finance, een klant van mevrouw Maathuis. Daar worden ook incassokosten gerekend, terwijl dat helemaal niet mag op leningen. Hoe spreekt mevrouw Maathuis haar klanten en mensen aan als dit soort bedragen worden gerekend? Bij de heer Klok gaat het gewoon om een factuur van zijn eigen bedrijf. Wat is daar sociaal verantwoord aan?

De heer **Raemakers** (D66):

Ik heb een vraag aan de heer Sibma. Hij zegt dat het CJIB niet alleen bezig is met verkeersboetes, toch wil ik daar een vraag over stellen. We hebben van Jesse Frederik in het tweede blok gehoord dat hij heeft uitgezocht dat in een bepaalde periode het bedrag van boetes op boetes eigenlijk hoger is dan de initiële boetes. Daar hebben we laatst ook een Kamerdebat over gehad. Ik ben heel benieuwd naar de effectiviteit van het ophogen van de boetes. Mensen krijgen een verkeersboete, die betalen ze niet en dan krijgen ze te maken met forse ophogingen. Kunt u namens het CJIB aangeven in hoeveel procent van de gevallen wordt betaald? Is dat 50% of 80%? Kortom, is dat beleid effectief?

De heer **Gijs van Dijk** (PvdA):

Dank voor uw komst. Ik heb twee korte vragen. De heer Florijn gaf aan dat ondernemers als een soort vergeten groep geen toegang hebben tot schuldhulpverlening. Kunt u daar iets meer woorden aan geven? Mijn tweede vraag is voor de heer Vliegenthart in zijn rol namens de gemeente en gaat over de gemeentelijke sociale leningen voor mensen met een klein inkomen die het moeilijk hebben. De rentes daarop zijn heel verschillend. Ik zie heel lage rentes, wat op zich logisch is want het zijn mensen die niet veel te besteden hebben, maar ik zie ook gemeenten die 13% of 14% rente vragen op dat soort bedragen. Kunt u daar wat over zeggen?

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan ga ik eerst naar de heer Klok voor de vraag over incassokosten van incassobureaus.

De heer **Klok**:

Mijn antwoord is in dezen dat wij ons natuurlijk aan de wet hebben te houden. Als dat bij deze specifieke factuur niet is gebeurd, zeg ik u hierbij toe om naar dit specifieke geval te kijken, meneer Van Dijk.

De heer **Jasper van Dijk** (SP):

Die staat genoteerd. Ik zal het u zo doen toekomen.

De heer **Klok**:

Ja, graag.

De **voorzitter**:

Mevrouw Maathuis, hebt u nog iets over de incassobureaus? De heer Van Dijk had zijn vraag nogal breed gesteld namelijk.

Mevrouw **Maathuis**:

Gelet op de tijd zal ik het kort houden. De heer Van Dijk is bekend met de regeling van de NVI. Als er dingen gebeuren die tegen de gedragsregels ingaan, doet de raad van toezicht daar uiteraard uitspraken over. Ik hou me aanbevolen voor het voorbeeld om nog eens nader naar de situatie te kijken met elkaar. In principe is het zo dat gedragingen die niet oorbaar zijn, afgestraft worden. Daar wordt indachtig het incassoregister waarnaar

de regering toe wil, ook al op voorgesorteerd. Doe je dingen die niet mogen en doe je dat te vaak, dan moet je uit het vak.

De heer **Jasper van Dijk** (SP):  
Mag ik nog even heel kort?

De **voorzitter**:  
Jazeker, meneer Van Dijk.

De heer **Jasper van Dijk** (SP):  
Hoe worden die bureaus afgestraft?

Mevrouw **Maathuis**:  
De bureaus kunnen op dit moment, in de huidige regeling, alleen bestraft worden binnen de systematiek die kan worden toegepast op onze leden. Dat moet ik wel benadrukken. We kunnen die systematiek niet toepassen op die honderden andere incassobureaus. In de volksmond worden zij ook vaak incassocowboys genoemd. Ik zal die term toch maar laten vallen vandaag, want dat is nog niet gebeurd. Aan onze leden kunnen we boetes uitdelen, een geldsanctie dus. Als men zich blijvend niet zou houden aan de gestelde regels, volgt uiteindelijk verwijdering van het NVI-logo en alles wat daarbij hoort. Dan word je uit het keurmerk gezet.

De heer **Jasper van Dijk** (SP):  
Hoe vaak zijn er boetes uitgedeeld?

Mevrouw **Maathuis**:  
Er zijn regelmatig wat boetes uitgedeeld. Ik heb op dit moment niet de exacte aantallen voorhanden. Als ik u vertel – ik heb dat ook in de paper gezet – dat wij in minder dan 0,01% van de gevallen daadwerkelijk uitspraken zien van een en ander. Wij hebben een paar honderd klachten op jaarbasis en dan praat je over een paar honderd klachten ten opzichte van vier miljoen vorderingen per jaar die door de handen gaan van de NVI-leden. Dan kan ik u niet aan enorme aantallen helpen waarin dat gebeurt, want het afgelopen jaar is, naar ik meen, in zeven gevallen een uitspraak geweest. Dat is dus minimaal.

De **voorzitter**:  
Dank u wel. Dan gaan wij naar de heer Sibma, want de heer Raemakers van D66 wil weten hoe het zit met de verkeersboetes en de boete op boete, waardoor ze hoger waren dan oorspronkelijk.

De heer **Sibma**:  
En de effectiviteit van die verhogingen was volgens mij de onderliggende vraag. Ik heb de exacte cijfers van de effectiviteit van elk dwangmiddel hier natuurlijk niet paraat, maar ik heb wel de wat meer grote getallen. Als je kijkt naar de eerste boete die wordt verstuurd: daar betaalt in Nederland zo'n 91% op. Dan sturen wij een aanmaning met verhoging, een tweede aanmaning met verhoging, een deurwaarder en dan kan eventueel nog de auto in beslag worden genomen of het rijbewijs. Als je kijkt naar de effectiviteit van al die dwangmiddelen: uiteindelijk betaalt 96%. Wat de exacte toegevoegde waarde is van al die dwangmiddelen kan ik hier niet uit mijn hoofd oplepelen, maar ik kan dit wel verstrekken. Dat is geen enkel probleem.

De heer **Raemakers** (D66):  
Wij kunnen dus noteren dat wij die informatie nagezonden krijgen?

De heer **Sibma**:  
Dat vind ik prima.

**De voorzitter:**

Dank u wel voor die toezegging. Dan gaan wij naar de heer Florijn. De ondernemers in de schuldhulpverlening.

**De heer Florijn:**

Het is een groep die vaak niet standaard wordt meegenomen. Je moet er ook aparte toegang voor verlenen. Het heeft ermee te maken dat het nogal een andere expertise is dan wanneer het om een individu gaat die geen bedrijf heeft. Je moet veel weten over btw-constructies. Je moet weten hoe je eventueel begeleidt bij bedrijfsbeëindiging als dat verstandiger zou zijn. Het enorme effect dat het heeft als je het wel aanpakt, wordt vaak onderschat. Het kost vaak niet eens zo veel, maar het heeft een aardig groot werkgelegenheidseffect. Wij zien toch dat veel van deze ondernemers ook werkgevers zijn. Wij merken dat er ook bij de groep ondernemers een enorme schaamtecultuur heerst – dat is vanmorgen ook aan bod geweest voor andere groepen – over het feit dat je de eindjes aan elkaar knoopt, dat je een keer je eigen creditcard aan het leegginnen bent, dat de Belastingdienst inmiddels achter je aan zit en dat je het zo lang voor je uitschuift dat je uiteindelijk je huis kwijt bent. Vervolgens kom je ook nog eens individueel in de schuldhulpverlening terecht en ben je je bedrijf en ook nog eens de werknemers kwijt. Wij hebben even op een rijtje gezet wat daarmee samenhangt. Ik zal u dat zeker doen toekomen. De heer Peters heeft nog gevraagd naar de meewerkplicht. Dat zal ik ook even nazenden.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan ga ik naar de heer Vliegenthart. De gemeentelijke renten en de grote verschillen.

**De heer Vliegenthart:**

Die variëren, dat heeft de heer Van Dijk terecht geconstateerd. Dat heeft te maken met gemeentelijke keuzen. Je ziet dat er een maximum is vastgelegd op – houd u mij ten goede – 14%. Je ziet dat gemeenten daarin kiezen. Zij maken geen winst op sociale leningen. Het is een keuze hoe zij de middelen inzetten. Voor elk procent dat je daaronder gaat zitten, moet er een deel uit de gemeentelijke armoedeportefeuille worden bijgedragen. Je ziet dat daarin in gemeenteland verschillende beleidskeuzen worden gemaakt. Dat verklaart ook de grote variëteit aan rentepercentages.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan kijk ik eventjes of er nog een laatste prangende vraag is van de zijde van de Kamer. Dat is nu nog niet het geval. Behalve bij mevrouw Voortman.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

De heer Peters had de heer Florijn gevraagd om zijn voorstel ten aanzien van de meewerkplicht nog even toe te lichten. O, ik hoor nu dat hij dat ons zal toesturen. Dan wil ik toch nog van de gelegenheid gebruikmaken om een vraag te stellen aan de VNG. In de position paper van de VNG lees ik een pleidooi voor een geleidelijke afbouw van inkomensondersteunende rijksvoorzieningen en een minimabeleid dat werkenden met een laag inkomen langer ondersteunt. Ik vroeg mij af wat daar precies mee bedoeld wordt.

**De heer Vliegenthart:**

Je ziet twee dingen. Het eerste is de discussie omtrent de armoedeval, in de zin dat je relatief abrupte sprongen hebt in de inkomensvoorziening die moeilijk met gemeentelijk beleid te compenseren of te mitigeren zijn. Het tweede is dat er een oerwoud is aan regelingen die je moet aanvragen. Het zou veel eenvoudiger worden als je daarin wat gaat kortwieken. De

discussie over de herziening van het belastingstelsel zal er vast wel komen maar die heeft wel als kenmerk dat die heel erg lang duurt, waarbij er uiteindelijk minder verandert dan men aanvankelijk had gedacht. Vanuit het perspectief om schulden duurzaam te voorkomen, zou het heel goed zijn wanneer het aantal toeslagen die mensen kunnen aanvragen, daadwerkelijk vermindert en mensen op een andere manier gecompenseerd worden voor dat verlies. Het is niet de bedoeling om te zeggen: schaf de hele boel maar af en dan komt het wel goed. Maar maak het nou eens een beetje eenvoudiger waardoor mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt die nu vaak door de bomen het bos niet meer zien, ook daadwerkelijk in staat zijn om met het vermogen dat ze hebben tot een oplossing te komen. Het is een heel rare constatering dat we in deze samenleving voor de mensen die het meest kwetsbaar zijn, het systeem zo complex en gecompliceerd hebben gemaakt. Dus het is een verzuchting vanuit de VNG: probeert u dat nou eens om te draaien.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Hiermee zijn we aan het eind gekomen van deze serie van rondetafelgesprekken over schuldenbeleid. Ik geef nogmaals aan dat op de website van de Tweede Kamer meer informatie te vinden is, ook van de sprekers die hier vandaag in ons midden waren. De vaste Kamercommissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft schuldenbeleid als een van haar speerpunten benoemd voor de komende periode. Wij zullen de kennispositie daarvan verder versterken. Ik dank eenieder zeer hartelijk voor zijn of haar inbreng, waar de Kamerleden ongetwijfeld hun voordeel mee zullen doen in hun beleid.

Ik sluit dit rondetafelgesprek.

Sluiting 13.11 uur.