

||||| MANIFEST |||||

# WIE IS SCHULDIG?





# inleiding



**Waar komen we vandaan en wat hebben we gedaan, een mooie geschiedenis. In april 2019 werden wij, de Kredietbank Limburg en Burgerkracht-de Pijler door Valerie Schuit gevraagd of wij wilden meekijken naar een documentaire, de Schuldmachine die zij aan het maken waren en die in de afrondende fase zat. Zij wilde de mening van betrokkenen uit het 'veld' horen over deze documentaire.**

De documentairemakers van Viewpoint productions schrijven: "In Nederland heeft één op de vijf jongeren problematische schulden. De overheid is vaak hun grootste schuldeiser (CAK, CJIB, Belastingdienst). Documentairemaker Camiel Zwart laat in de '3Doc: De Schuldmaschine' zien hoe jongeren gevangengehouden worden door torenhoge schulden, boetes, rentes en rentes op boetes. Dagelijks worstelen zij in een bureaucratische malle-molen die de schuldenindustrie met zich meebrengt. We volgen jongeren uit Amsterdam Zuidoost in soms uitzichtloze financiële situaties....."

De Schuldmaschine laat zien hoe juist de systemen, veelal gericht op die paar procent die echt niet wil betalen, welwillende mensen nog verder in ellende brengen. Het is ontluisterend om te zien hoe schulden inmiddels

'handel' geworden zijn en hoe de schuldenindustrie veel geld verdient aan jonge mensen die wel willen maar niet kunnen betalen."

We waren meteen enthousiast en wilden niet alleen onze mening geven maar er ook 'iets' mee doen. Dit resulteerde in een prachtige dag op 12 september 2019 in een voormalige bioscoop in Sittard waar de documentaire in Limburg in voorpremière ging. We nodigden twee groepen uit, enerzijds de mensen met schulden (schuldenaren en hun omgeving) en anderzijds de schuldhulpverleners, de beleidsmakers en de bestuurders. We creëerden die dag een tweeluik vanuit het perspectief van de schuldenaar en die van de schuldhulpverlener: de leefwereld en de systeemwereld.

180 bezoekers uit heel Limburg kwamen die dag, zij keken naar de documentaire, gingen met

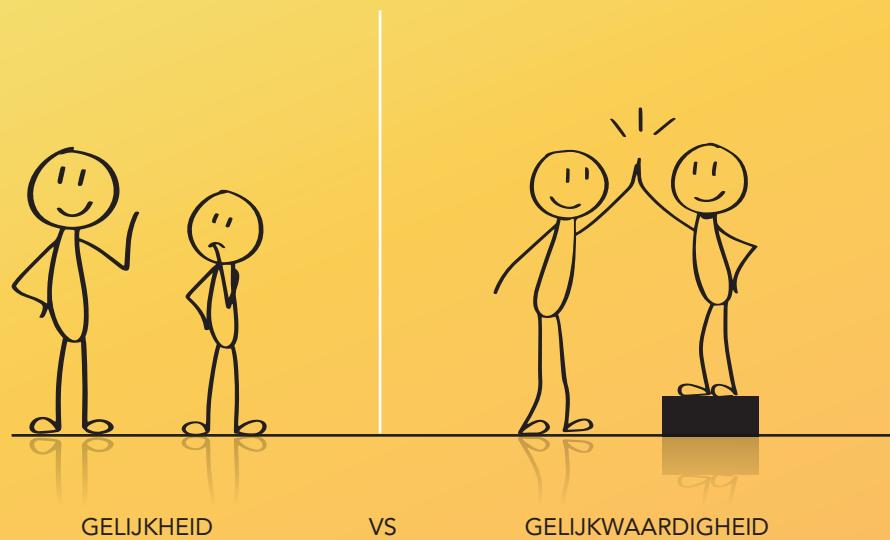
de makers en hoofdrolspelers in gesprek en dachten na over wat er anders zou kunnen. Daarnaast riepen we mensen op om zich aan te melden voor de Gideonsbende die samen een manifest zouden schrijven dat gebruikt zou worden om de systeemwereld te motiveren om te kiezen voor een andere aanpak.

Meer dan 50 mensen meldden zich aan voor deze Gideonsbende en na twee sessies en schrijfwerk leverde dat dit manifest op. 4 werkgroepen, 4 focuspunten:

- **De krachtenbundelaars**
- **De voorlopers**
- **De lefgozer**
- **De systeemkrakers**

Door de Corona-crisis zijn wij in ons tijdspad vertraagd maar zeker niet in onze motivatie om dit manifest onder de aandacht te brengen.

# KRACHTENBUNDELAARS



GELIJKHEID

VS

GELIJKWAARDIGHEID

### ! **Laagdrempelige toegang door middel van inlooplocaties**

Schaamte is groot als je in schulden zit<sup>1</sup>. Daardoor vragen veel mensen niet of te laat ondersteuning bij het oplossen van hun schulden. Diverse organisaties bieden inloopmogelijkheid en hulp, soms op wijkniveau. Wij roepen deze organisaties op de krachten te bundelen. Te denken valt aan: welzijnsorganisaties, kredietbanken, geldmaatjesprojecten, gemeenten, bewindvoerders. Door aanwezig te zijn in de buurt en het sneller herkennen van schuldenproblematiek en armoede kan hulp sneller worden geboden. De drempel voor burgers om over hun schuldenproblematiek te praten kan daarmee worden verlaagd.

### ! **Warme overdracht en niet loslaten**

Bij de aanpak van schulden zijn vele organisaties betrokken. Professionele hulpverlening, vrijwillige schuldmaatjes projecten, kredietbanken, gemeenten, bewindvoerders en schuldeisers. In de verwijzing van mensen met schulden gaat het vaak mis. We verwachten vaak zelfredzaamheid en eigen initiatief van mensen. Verschillende publicaties laten echter zien dat net deze vaardigheden van mensen achteruit gaan als gevolg van hun schulden<sup>2</sup>. Als we hier geen rekening mee houden zullen velen in de verwijzing afhaken en zal de problematiek verergeren. Als verantwoordelijke (vrijwilligers) organisatie moeten wij ons hiervan bewust zijn. We pleiten voor warme overdrachten door een overdrachtsgesprek te houden. Daarnaast pleiten we ervoor dat de verwijzer iemand met schulden niet loslaat voordat de overdracht geregeld is. Dat betekent dat er een overlap van begeleiding moet zijn. Soms is het noodzakelijk een vertrouwenspersoon gedurende de hele schuldafhandeling mee te laten lopen.

### ! **Mensen boven procedures en regels**

Veel gehoorde opmerkingen in de schuldhulpverlening zijn: dat kunnen wij niet, dit mogen wij niet, dit is niet onze bevoegdheid, de regelgeving laat dit niet toe. Procedures en regels belemmeren dan een snelle oplossing voor schulden en doen de individuele situaties van mensen te kort. Tijdens een cliëntenervaringsonderzoek was een veel gehoorde opmerking: 'Maatwerk is eerlijker dan iedereen over een kam scheren'<sup>3</sup>. Om het uitgangspunt 'mensen boven procedures en regels' uit te kunnen voeren moet de regel- en wetgeving door organisaties ruimer kunnen worden toegepast. Gezocht kan worden waar ruimte zit en welke uitzonderingen worden toegestaan om maatwerk te kunnen realiseren. In de samenwerking vergt dit de houding: 'wij lossen het onderling op, de klant hoeft hier geen last van te hebben'.

<sup>1</sup> Arnoud Plantinga, Poor Psychology: Poverty, Shame, and Decision Making, 2019

<sup>2</sup> Zie het boek 'Schaarste' en verschillende publicaties van Nadja Jungman.

<sup>3</sup> Benoît Hamelers, 2019

# VOORLOPERS



FLYING SQUAD TEAM

Het streven van de voorlopers is het creëren van een doorlopende leerlijn voor kinderen/jongeren rond het thema geld.

Voor een gezonde financiële toekomst zijn in de driehoek "kind-leerkracht-ouders" het gedrag en de taken van elk van de spelers van belang. Alle Limburgse kinderen en jongeren verdienen het te leren omgaan met geld zowel in preventieve zin als vanuit de vroegtijdige signalering. Ongeacht hun afkomst en/of thuissituatie.

De voorlopers willen de onderwijsinstellingen verleiden tot:



### **Follow your money**

Een inventarisatie bij diverse onderwijsinstellingen in Limburg laat zien dat er onvoldoende en verschillend aandacht wordt geschonken aan het thema geld.

Het lespakket zou daarop moeten worden aangepast en uitgebreid naar een doorlopende leerlijn. Afgestemd op leeftijdscategorie en onderwijsniveau. Een kwaliteitskeurmerk hiervoor (zoals het 'gezonde schoolvignet') zal elke school in Limburg uiteindelijk moeten bemachtigen.



### **Get the grip**

Uit onze inventarisatie onder Limburgse gemeenten zien we een versnippering aan gemeentebesluit met betrekking tot het leren omgaan met geld. Vanuit positieve gezondheid willen we de Limburgse kinderen en jongeren goed leren omgaan met geld. En vervolgens dit proberen te prioriteren in de vastgestelde sociale agenda 2025.



### **Flying Squad team**

We willen onderwijsinstellingen ondersteunen om het thema geld in te bedden in hun curriculum. Voor deze provinciale insteek mobiliseren we een team dat wordt samengesteld vanuit de Limburgse partnerorganisaties en verzoeken we de Provincie Limburg dit te ondersteunen. Dit team faciliteert de Limburgse scholen in het versterken van de signalerende rol en het leren omgaan met geld (educatie).



# DE LEFGOZERS

**WAAROM BINNEN  
JE COMFORTZONE  
BLIJVEN  
ALS DAARBUITEN  
VEEL MEER  
TE BELEVEN VALT**

*Loesje*



**Van systeemkennis  
naar menskennis!**

**Steeds vaker signaleren we dat alle goedbedoelde regelgeving en hulpverlening in de praktijk veelal niet het gewenste resultaat brengt. Zowel de ambiance rond de ontmoeting met de klant als de vraag vanuit het systeem sluit niet of onvoldoende aan op de behoefte en mogelijkheden van diezelfde klant.**

Het systeem als zodanig zit vaak voor een groot deel haar bedoelde oplossing in de weg. Door meer te investeren in menskennis moet het mogelijk worden om met gerichte aanpassingen en veel meer toegesneden vervolgvragen echt in contact te komen met de klant.

Vanuit deze stress sensitive dienstverlening ontstaat een gelijkwaardige verbondenheid met de klant, vertrouwen en mensgerichtheid waarmee het hulpverleningstraject veel sneller en vooral succesvoller wordt. Ervaren uitzicht voor problematische schulden werkt als een vliegwiel voor tal van andere leefgebieden en brengt de klant in volle omvang weer terug op een waardige plaats in de samenleving. Laat het systeem niet langer tot last zijn en ga voor hetgeen bereikt moet worden!

**“Foto-momentje”**

Ken je die ogenblikken dat je je op een plek bevindt die zo prachtig mooi is dat je er direct een foto van maakt? En dat je dan later die foto terugkijkt en het niet meer is dan een slap aftreksel van het

“echte” moment? Alles staat op foto maar toch dekt het de lading niet.

Zo is het ook met situaties die je op de televisie ziet. Of het nu om mooie of verdrietige momenten gaat, het is een foto. Maar niet het “foto-momentje”. Mensen die zich niet in de situatie kunnen verplaatsen omdat ze nu eenmaal in een andere bubbel leven. Zij hebben het zelf niet meegemaakt.

Wanneer ambtenaren horen dat gewerkt wordt met jongeren die schulden hebben, wordt vaak gevraagd wat die jongeren dan gedaan hebben. Dat geeft aan dat ambtenaren geïnteresseerd zijn. Heel positief. Maar het geeft ook aan dat deze ambtenaren denken, dat jongeren deze schulden actief zelf hebben veroorzaakt. Het effect van de stress die daarmee wordt veroorzaakt bij de jongeren wordt door de ambtenaren niet goed ingeschat.

Wij pleiten ervoor beleidsmakers en uitvoerende professionals meer te laten ervaren. Dat geldt voor alle beleidsterreinen.

Het gaat hier om mensen die ieder dubbeltje om moeten draaien. Zij moeten keuzes maken tussen twee

kwaden en oplossingen vinden die misschien niet logisch lijken voor een buitenstaander.

Er zijn genoeg vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en sociaal werkers die de mensen kennen waarvoor het beleid is bedoeld.

**!** DUS: WIJ DAGEN JULLIE UIT OM EEN DAG MEE TE LOPEN MET DE MENSEN WAAR HET OM GAAT. OM TE ERVAREN EN DEZE ERVARINGEN TE VERTALEN IN BELEID DAT HOUT SNIJDT!

#### **Have a little faith in me**

Wet- en regelgeving, inrichting van processen, beleidsregels, gaan nu vaak uit van het slechtste in mensen. Op die manier wordt getracht fraude uit te sluiten. Dat maakt vaak dat mensen die een beroep doen op de hulpverlening het gevoel hebben dat ze tegen een muur aanlopen. Je hoort dan ook vaak termen als "bureaucratie" vallen, "arrogantie van de macht", "ik word niet serieus genomen" enzovoort.

Het systeem ter voorkoming van fraude is slechts opgericht voor een kleine groep mensen. Als je denkt vanuit het resultaat dat je wilt behalen met je dienstverlening en daarbij acteert vanuit vertrouwen vergroot je de kans om sneller resultaat te behalen. Er ontstaat dienstverlening tussen de burger en de professional die je het beste kan omschrijven als wederzijdse afhankelijkheid in een randvoorwaardelijke omgeving.

**!** DUS: MET EEN POSITIEVE GRONDHOUDING ACTEREN VANUIT VERTROUWEN IN MENSEN TOT HET TEGENDEEL BEWEZEN IS. EN STEL JEZELF DE VRAAG OF JE ZELF OOK ZO GEHOLPEN ZOU WILLEN WORDEN?

# SYSTEEMKRAKERS



### **Schuldhelpverlening en bewindvoering moet uitgevoerd worden door non-profit organisaties**

Bewindvoering en schuldhelpverlening mag niet in commerciële handen liggen. Schuldhelpverlening en bewindvoering is verworpen tot een aantrekkelijke industrie. Commerciële schuldhelpverleningsorganisaties en bewindvoerders gedijen goed in langdurige trajecten en het in stand houden van de afhankelijkheid van hun klant. Het belang van de klant is daarbij discutabel. Immers, wanneer iemand zelfredzaam wordt (gemaakt) is ondersteuning niet langer nodig. Op de commerciële organisaties is onvoldoende toezicht mogelijk en er is geen erkend diploma vereist om burgers bij te mogen staan.

### **Bij de toewijzing door de kantonrechter moet er een degelijk dossier voorliggen**

Toewijzing van bewindvoering is teveel een automatisme. Indien de burger aanvraagt wordt een bewindvoerder standaard toegewezen. Maar een burger in financiële nood verkeert vaak en meestal langdurig in een stresssituatie. Het uit handen geven van de financiële administratie lijkt vaak een verlichting maar is evenzo vaak een ticket naar afhankelijkheid en passiviteit. Dat is niet in het belang van de betreffende burger. Passende ondersteuning waarbij de burgers zelf aan het stuur blijft, maar wel kan rekenen op hulp en begeleiding leidt tot een meer structurele oplossing, zeker voor toekomstige issues. Wanneer geconcludeerd wordt dat bewindvoering voor de betreffende burger de meest passende oplossing is, dan is dat voldoende bewezen.

### **De deurwaarder mag geen bewindvoerder zijn**

In de schuldenindustrie zien we te vaak het 'dubbele petten' verschijnsel. De deurwaarder die komt incasseren en terloops ook zijn diensten als bewindvoerder aanbiedt als oplossing van de malaise. Uiteraard wel via een gelieerde bv, want anders valt het teveel op. Wettelijk moet geregeld worden dat deze twee functies niet verenigbaar zijn in een bedrijf, holding of persoon.

### **Einde aan de voorschotten van de 'TOESLAGEN tijdbom'!**

Hoe lager het inkomen des te hoger de eventuele huur, zorg –en kindertoeslag. De aanspraak op toeslagen compenseert de hoge kosten. Toeslagen worden in de vorm van voorschotten uitgekeerd. Burgers, met lage inkomens, kunnen zodoende geconfronteerd worden met forse terugvorderingen. Een terugvordering kan ontstaan door het niet tijdig doorgeven van een wijziging in bv. inkomen en huishoudsamenstelling. De verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheid op toeslagen ligt bij de burger maar zou bij de overheid moeten liggen.

De meest kwetsbare groep burgers, met de laagste inkomsten, kunnen, door de huidige actuele toeslagen regels, met forse schulden geconfronteerd worden. Toeslagen zouden geen voorschot meer mogen zijn maar een definitieve compensatie op basis van real-time informatie over het actuele inkomen per huishouden. Systemen over inkomsten en huishoudsamenstelling dienen aan elkaar gekoppeld te worden waardoor uitgekeerde toeslagen niet teruggevorderd hoeven te worden. Huur en zorgtoeslag dienen in alle gevallen rechtstreeks aan de verhuurder en zorgverzekeraar uitgekeerd te worden. Het geld komt niet in handen van de rechthebbende en kan zodoende ook niet uitgegeven worden.

Door deze 2 maatregelen te nemen neemt de kans op schulden gegarandeerd af.

#### **Voorschot op de Bijstand**

Bij aanvraag van bijstand en na inschatting en globale inzage van de aanwezige papieren de mogelijkheid overwegen om gedurende de aanvraagperiode voorschotten te verlenen. Dit geeft de betrokkene rust en ruimte om de benodigde papieren volledig in orde te maken en de belanghebbende is dan beter in staat de dagelijkse besommingen het hoofd te bieden<sup>1</sup>. Aanvraagformulieren landelijk standaardiseren, vereenvoudigen en in één landelijk systeem onderbrengen.

<sup>1</sup> Nadja Jungmann, Schulden en Incasso. maart 2018 Stress sensitieve dienstverlening laat mensen floreren

# EN TOEN... CORONA

We waren goed op weg met onze Gideonsbende. De documentaire "De Schuldmaschine" heeft heel duidelijk gemaakt wat er nodig is om zand in de raderen van de schuldmachine te strooien. Klaar waren we om vanuit de werkgroepen hier commitment voor te krijgen op Limburgse schaal bij diverse stakeholders.

In een intelligente lock down bleek het moeilijk tot onmogelijk om de juiste stappen te zetten naar commitment en uiteindelijk om te komen tot daadkracht. Maar inmiddels zetten we beetje bij beetje onze deuren op een kier en willen en moeten we door met de uitkomsten van de Gideonsbende. Nu zelfs meer dan ooit te voren.

In het pre-Corona tijdperk was er iets aan de hand in Nederland qua schulden problematiek met 1,5 miljoen huishoudens die hier mee dag in dag uit geconfronteerd worden. We zijn inmiddels zo ver dat we wel weten dat de stress die dat veroorzaakt maakt dat je IQ tijdelijk omlaag gaat en dat je vermogen om actie te ondernemen flink afneemt. De gevolgen voor mensen die het betreft zijn vaak vreselijk. Ze wachten ongeveer 5 jaar voordat ze hulp vragen en hebben dan een gemiddelde schuld van ongeveer € 44.000. Onze doelstelling was dat te voorkomen en het liefst het aantal mensen met problematische schulden naar beneden te brengen.

Er zijn grofweg drie groepen te onderscheiden die het door Corona zwaar voor de kiezen gaan krijgen. Ten eerste eenieder die zijn werk nu verliest en een WW-uitkering danwel bijstand moet aanvragen. Ten tweede de "gedwongen" ZZP'ers die opdrachten verliezen en nergens aanspraak op kunnen maken. De derde groep zijn de studenten die een bijbaan hebben (vaak in horeca) een ook nergens aanspraak op kunnen doen gelden.

De urgentie om met schuldenproblematiek aan te pakken is groter dan ooit te voren. De eerste signalen over het effect van Corona op de economie zijn gitzwart. Niet eerder zag het UWV het aantal werklozen zo snel toenemen sinds zij WW cijfers bijhouden. Het aantal bijstandsaanvragen is in de maand april gestegen met 78%. Woningcorporaties, energieleveranciers, gerechtsdeurwaarders stellen zich momenteel coulant op bij achterstanden en beslagleggingen maar daarmee lossen we niets op maar schuiven we voor ons uit. De noodzaak om door te pakken en zand in het systeem van de schuldmachine te strooien neemt enkel en alleen toe.



# EN NU...

**Nu in actie komen resulteert in een minder grote stijging van de schuldenproblematiek dan wanneer we niets-doen.**

**Laten we samen het verschil maken!**

**REALISEER LAAGDREMPELIGE  
INLOOPLOCATIES ALS  
TOEGANG TOT DE  
SCHULDHULPVERLENING**

En vervolgens dit verankeren in doorontwikkeling van de provinciale sociale agenda 2025.

**WE PLEITEN VOOR WARME  
OVERDRACHTEN DOOR EEN  
OVERDRACHTSGESPREK TE  
HOUDEN.**

Daarnaast pleiten we ervoor dat de verwijzer iemand met schulden niet loslaat voordat de overdracht geregeld is. Dat betekent dat er een overlap van begeleiding moet zijn.

**MENSEN Zouden BOVEN  
PROCEDURES MOETEN GAAN.**

In de samenwerking vergt dit de houding: 'wij lossen het onderling op, de klant hoeft hier geen last van te hebben'.

**FOLLOW YOUR MONEY:**

Onderwijsprogramma's op alle scholen over geld en besteding met een kwaliteitskeurmerk hiervoor (zoals het 'gezonde schoolvignet') dat elke school in Limburg zal moeten bemachtigen.

**VANUIT POSITIEVE  
GEZONDHEID WILLEN WE DE  
KINDEREN PRIORITEREN.**

Limburgse kinderen en jongeren goed leren omgaan met geld.

**FLYING SQUAD TEAM:**

Dit team faciliteert de Limburgse scholen in het versterken van de signalerende rol en het leren omgaan met geld (educatie).

**VAN SYSTEEMKENNIS NAAR  
MENSENKENNIS**

Het systeem als zodanig zit vaak voor een groot deel haar bedoelde oplossing in de weg. Door meer te investeren in menskennis moet het mogelijk worden om met gerichte aanpassingen en veel meer toegesneden vervolgvragen echt in contact te komen met de klant.

**WIJ DAGEN IEDEREEN UIT OM  
EEN DAG MEE TE LOPEN MET  
DE MENSEN WAAR HET OM  
GAAT.**

Om te ervaren en deze ervaringen te vertalen in beleid dat hout snijdt!

**MET EEN POSITIEVE  
GRONDHOUDING WERKEN  
VANUIT VERTROUWEN IN  
MENSEN TOT HET TEGENDEEL  
BEWEZEN IS.**

Stel jezelf de vraag; zou je door jezelf geholpen willen worden?

**BEWINDVOERING EN  
SCHULDHULPVERLENING  
MAG NIET IN COMMERCIËLE  
HANDEN LIGGEN EN DE  
DEURWAARDER MAG GEEN  
BEWINDVOERDER ZIJN.**

deze twee functies niet verenigbaar zijn in een bedrijf, holding of persoon.

**BIJ DE TOEWIJZING DOOR  
DE KANTONRECHTER MOET  
ER EEN DEGELIJK DOSSIER  
VOORLIGGEN.**

Passende ondersteuning waarbij de burgers zelf aan het stuur blijft, maar wel kan rekenen op hulp en begeleiding leidt tot een meer structurele oplossing

**EINDE AAN DE  
VOORSCHOTTEN VAN DE  
'TOESLAGEN TIJDBOM' MAAR  
WEL VOORSCHOTTEN OP DE  
BIJSTAND!**

De verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheid op toeslagen ligt bij de burger maar zou bij de overheid moeten liggen. Gedurende de aanvraagperiode voorschotten te verlenen. Dit geeft de betrokkene rust en ruimte om de benodigde papieren volledig in orde te maken



burgerkracht De Pijler

#### COLOFON

Aan de totstandkoming van dit manifest werkten onder andere mee:

- Mevr. T. Loo MEE ZL Consulent/geregistreerd (Registerplein/SKJ) cliëntondersteuner
- Mevr. Y. van der Velden vrijwilliger
- Mevr. J. Koenen Projectleider Budgetcoaching / SchuldHulpMaatje Parkstad divisie Heerlen
- Dhr. J. Jessen Bestuurslid Humanitas Thuisadministratie Jongeren & Geld
- Dhr. H. Schoenmakers Portefeuillehouder Thuisadministratie/Get a Grip Humanitas Noord-Limburg
- Mevr. M. Braad, contactpersoon ATD Vierde Wereld Zuid Limburg
- Dhr. L. Lemmens, Intermediair PWN, pastoraat voor woonwagenbewoners, Sinti en Roma
- Dhr. H. van Heist, voorzitter Vincentiusvereniging Venlo
- Mevr. I. van Ommen, jongerenwerker/jongeren perspectief coach, Trajekt Maastricht
- Dhr. H. Slijper, betrokken en bezorgde burger
- Mevr. T. Slijper-Meulenberg, betrokken en bezorgde burger
- Mevr. E.M.L Mulleneers-Heuts, Strategisch beleidsmedewerker| Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling, Gemeente Brunssum
- Dhr. P. Smeets, gebiedscoördinator, ZoWonen
- Dhr. H. Aben, werkgroep sociaal beleid, Venray
- Mevr. A. Verblakt, beleidssecretaris, lid directieteam, Kredietbank Limburg
- Dhr. R. van den Tillaar, algemeen directeur, Kredietbank Limburg
- Dhr. H. von den Hoff, directeur bestuurder, Burgerkracht Limburg
- Dhr. R. Suijkerbuijk, adviseur, Burgerkracht de Pijler
- Dhr. B. Hameleers, coördinator, Burgerkracht de Pijler