



EERSTE HULP BIJ SCHULDEN

OVER SCHULDHULPVERLENING EN DE KERKEN

The background features a large, vertical yellow rectangle on the left side. A horizontal blue band crosses the page, with a darker blue segment overlapping the yellow rectangle. In the lower right, there is a tilted yellow rectangle containing the main title, and a blue rectangle below it containing the subtitle.

EERSTE HULP BIJ SCHULDEN

OVER SCHULDHULPVERLENING EN DE KERKEN

Dit is een gezamenlijke uitgave van de Werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA en Kerk in Actie.



Werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA

Luijbenstraat 17
5211 BR 's-Hertogenbosch
tel. (073) 612 19 39
info@armekant-eva.nl
www.armekant-eva.nl

De Arme Kant van Nederland/EVA is een landelijke projectgroep van de Raad van Kerken in Nederland en het arbeidspastoraat DISK



Kerk in Actie

Postbus 456
3500 AL Utrecht
tel. (030) 880 14 56
info@kerkinactie.nl
www.kerkinactie.nl
Bestellingen:
bestellingen@pkn.nl, tel. (030) 880 13 37.

Kerk in Actie is het zendingswerk en het diaconale werk in binnen- en buitenland van de Protestantse Kerk in Nederland. Het werk wordt tevens uitgevoerd namens tien oecumenisch georiënteerde kerkgenootschappen in Nederland.

AUTEURS

Peter Osendarp, Jaap Bos, Hub Crijns

EINDREDACTIE

Ellen van der Kemp

REDACTIE

Peter de Bie, Jaap Bos, Jan Baronner, Hub Crijns, Luuk Lodder,
Peter Osendarp, Carla van der Vlist.

MEELEESGROEP

André van der Linden, Jan Maasen, Hub Vossen, Alexandra de Krijger,
Arja Poot, Ria Windt, Hans Valkenburg, Frans Welten, Jan Grotendorst,
Thea Guijt, Peter Kuijpers, Henny Nagelhout.

FOTO'S

Chris Pennarts, Karien Spronk, Irene Stok, Freek Visser/Kerk in Actie

VORMGEVING

Ontwerpkamer, Utrecht

DRUK

Drukkerij Libertas

Het copyright van deze uitgave berust volledig bij de uitgevers.
Overname van teksten is toegestaan, mits de bron volledig wordt genoemd.

April 2009

PRIJS

€ 6,50

ISBN/EAN

978-90-75684-17-9

WOORD VOORAF	9
INLEIDING	13
1. MENSEN MET PROBLEMATISCHE SCHULDEN	21
A. Ervaringsverhalen	21
Verhaal van een moeder in de bijstand	22
Verhaal van een moedige Turkse vrouw in Rotterdam	24
Verhaal van een thuiswonende man aan de drank	26
Verhaal van een werkende arme in de schulden	27
Verhaal van een agrarisch gezinsbedrijf dat in nood komt	28
B. Profielen van problematische schulden	32
Onderverdeling van problematische schulden	32
C. Hoe overleven mensen met schulden?	35
D. Nadere doordenking I	39
Een onderverdeling van hulpvragers	39
E. Nadere doordenking II	43
Zowel de enkeling als de samenleving heeft problematische schulden	43
2. DE PRAKTIJK VAN DE SCHULDHULPVERLENING	47
A. Ervaringsverhalen van hulpverleners	47
Faillissement en wettelijke schuldsanering	47
Ondernemer botst met bureaucratie	49
Rol woningcorporatie en saneringsbewindvoerder bij schuldsanering	52
Vermalen worden in de bureaucratie	55
Ervaring met bureaucratie van een stadsbank en het UWV	57
Van het kastje naar de muur	59
Begeleid wonen met of zonder diaconale hulp	59
B. Knelpunten in de schuldhulpverlening	61
C. Misstanden gesignaleerd door Sociaal Raadslieden	69
D. Incassokosten: bron van ergernis	70
E. Nadere doordenking	72
Een onderverdeling van hulpverleners	72

3. DE ROL VAN BEDRIJVEN, INSTELLINGEN EN OVERHEID	77
A. Werkwijzen van bedrijven, instellingen en overheid	78
Voorbeelden van postorderbedrijven	78
Crisisinterventie	79
Schulden rond een hypotheek: het hele verhaal	82
Een uitkering en 5.000 euro schuld 'valt best mee'	84
Nieuwe aanpak woningcorporaties in Noord-Brabant	86
B. Welke benaderingen hanteert de overheid?	89
C. Aanpassingen in de wetgeving en overheidsplannen	93
Aanpassingen in de wetgeving in 2008	93
Plannen van de overheid in 2009	94
Introductie Landelijk Informatiesysteem Schulden in 2009	96
D. Nadere doordenking	98
Politiek-ideologische beoordelingen van problematische schulden	98
Welke benaderingswijze gebruikt deze publicatie?	100
Een onderverdeling van institutionele benaderingen van schuldsituaties	102
Mensen met schulden zonder hulp: tussen wal en schip	104
4. DE ROL VAN DE KERKEN	109
A. Kerkelijke betrokkenheid bij de schuldenproblematiek	109
Interkerkelijke schuldhulpverlening Lelystad	109
Maatjesproject van een parochie in Zevenaar	111
Solidariteitsfonds Montferland	113
Evangelische gemeente in Eindhoven: diaconaal crisismanagement	116
Platform Minima, de kerken en de gemeente Etten-Leur	119
B. Diverse rollen van de diaconie in de praktijk	122
C. Nadere doordenking	125
Een algemene omschrijving van diaconie/diaconaat	125
Verschillende gestalten van diaconaal handelen	125
Diaconaal handelen vanuit de presentiebenadering	126
De diaken als gezant en bemiddelaar	126
Toepasselijkheid van diverse benaderingen	127
Samenhang tussen pastoraal en diaconaal handelen	128
Wat is zaak van professionele schuldhulpverleners en wat van de diaconie?	129

5. HELPEN, HULP VERLENEN, EEN HANDREIKING	131
A. Een nadere verkenning van eerste hulp bij schulden	131
Contact tussen hulpgevers en hulpvragers	132
Eerste gesprekken	134
Samenwerking loont	135
Ga een bondgenootschap aan	137
B. Helpen met en zonder geld	138
Helpen met geld	138
Helpen zonder geld	143
C. Bezinning over armoede en schuldhulpverlening	147
Barmhartigheid en gerechtigheid	148
Meditatie over schulden en vergeving	149
Diaconale lezing van de schuldenparabel	150
Meditatie over schulden hebben, maar niet schuldig zijn	152
Bisschop A. van Luyn over schuldhulpverlening en kredietverstrekking	153
Gedicht - Waar heb ik U ontmoet?	156
BIJLAGE 1 - NUTTIGE INFORMATIE EN WEGWIJZER OP HET INTERNET	159
A. Gebruikte literatuur	159
B. Bruikbare schriftelijke informatie	169
C. Overzicht van begrippen en gebruikte afkortingen	170
D. Webadressen in verband met schuldhulpverlening	181
E. Webadressen in verband met caritas en diaconie/diaconaat	184
BIJLAGE 2 - NIEUW MODEL VAN SCHULDHULP	187
BIJLAGE 3 - PROTOCOL VOOR CRITERIA EN PROCEDURE BIJ HULPAANVRAGEN	195

Nederland is nog steeds een uiterst welvarend land. Toch zijn er in ons welvarende land nog 176.000 huishoudens die in schulden zitten. Niet altijd is een onvoorzichtige levensstijl de oorzaak van schulden. Ook komen mensen in problemen door echtscheiding of verlies van betaald werk. Soms moeten zij van zo'n krap budget leven, dat schulden maken bijna niet te voorkomen is. Als er iets onverwachts gebeurt, als er een flinke tegenvaller is, als het niet goed gaat met het werk, als het niet goed gaat met de gezondheid, dan hebben zij geen buffers om uit de schuldenpiraal te blijven.

Onze winkels liggen vol met de meest uiteenlopende goederen. Op allerlei mogelijke manieren proberen handige reclamejongens deze artikelen onder de aandacht te brengen. Niemand kan aan het eindeloze bombardement van reclame ontkomen. Geld en consumptie bepalen in belangrijke mate de huidige maatschappij. Maar nogal wat mensen hebben meer verlangens dan de portemonnee toelaat. Om de verlangens toch te bevredigen moeten zij op de pof gaan leven. Overal vind je reclames van banken die mensen aanmoedigen om geld te lenen. Consumptief krediet heet dat met een mooi woord, maar de consequenties zijn vaak minder mooi. Velen kunnen helaas heel gemakkelijk slachtoffer worden van hun leengedrag en de agressieve en soms misleidende kredietaanbiedingen. Nog niet zolang geleden kwamen de negatieve kanten van de creditcard in beeld. Voor menig gebruiker is de creditcard een molensteen om de hals geworden. Heel gemakkelijk raken mensen met verschillende creditcards het overzicht kwijt en komen zij in een spiraal naar beneden terecht. Vaak gaat het dan van kwaad tot erger en wordt het ene gat met het andere gevuld.

In 2008 publiceerden de Protestantse Kerk in Nederland, de Rooms-Katholieke Kerk en een aantal kleinere kerkgenootschappen het onderzoek *Armoede in Nederland 2008* dat inzicht geeft in de materiële hulp-

verlening die kerken plaatselijk geven aan mensen in de knel. Daarin worden schulden benoemd als één van de belangrijkste en sterkst toenemende problemen die kerkelijke vrijwilligers tegenkomen.

De schuldhulpverlening is in ons land dan ook steeds belangrijker geworden. De inrichting van de samenleving moet beter afgestemd worden op het voorkomen van armoede en schulden bij mensen die buiten hun schuld in financiële problemen komen. Tegelijkertijd moeten mensen leren om bij hun aankoopgedrag prioriteiten te stellen. Zij moeten worden geholpen om hun bestaande schuld op een verstandige wijze af te lossen maar ook om een herhaling van de problemen te voorkomen. Een en ander vraagt om efficiënt budgetbeheer en een herwaardering van sparen.

Bij schuldenproblematiek en schuldhulpverlening kunnen kerk en kerkelijke instellingen een positieve rol spelen. Naast de hulp van professionele instanties kunnen ook parochies, kerkelijke gemeenten, de diaconie en de caritas menskracht - en waar nodig tijdelijk geld - beschikbaar stellen om de meest schrijnende nood te lenigen.

Christenen hebben een eigen motivatie om in actie te komen. Wij hebben de God van Israël leren kennen als een God die onze schulden niet achterna draagt maar wil vergeven. Wij mogen leven vanuit Gods vergevende liefde in Jezus Christus. Als wij het Onze Vader bidden heeft de bede 'Vergeef ook onze schuld' te maken met onze zondige relatie met God, de schuld die wij naar God toe hebben en die Christus verzoend heeft. Maar je kunt ook navragen wat dit betekent voor de schulden die we in de economie gemaakt hebben. Wat betekent dat nu voor onze economische verhoudingen en de schulden die mensen individueel opbouwen, en ook collectiviteiten, als naties ten opzichte van elkaar? Als God zo met onze morele schuld omgaat, kan dat ook een vingerwijzing

zijn voor onze omgang met mensen met financiële schuld. Je laat een naaste in geldelijke nood niet in de kou staan. Kerkelijke instanties moeten overigens niet overdoen wat de overheid en professionals al aanbieden.

De kerkelijke inbreng zie ik op de terreinen van preventie, sanering, diaconale en pastorale zorg en signalering van knelpunten naar overheid en samenleving. Bij preventie kunnen wij denken aan een voortdurend profetisch protest tegen het primaat van geld en consumptie in onze moderne westerse cultuur. Het kerkelijk spreken over consuminderen in plaats van consumeren kan ons helpen andere prioriteiten te stellen. Zo kunnen wij ons beter wapenen tegen de verlokkingen van de moderne overvoedsamenleving. Het evangelie als moreel kompas kan ons helpen in de omgang met geld en goed. Vanuit de parochies en kerkelijke gemeenten kunnen we mensen trouw terzijde staan in de moeilijke situatie van het leven met schulden en de weg om uit die situatie te komen en te blijven. Hoe bevrijdend is het als mensen na een moeilijke periode van sanering uiteindelijk weer schuldenvrij zijn. Een loden last valt van hen af en zij kunnen letterlijk en figuurlijk weer vrij ademen. Het is de roeping van leerlingen van Christus om aan deze bevrijding van mensen een bijdrage te leveren.

Ik hoop dat velen binnen de christelijke gemeenschap van Nederland, maar ook andere mensen van goede wil, hun mogelijkheden tot schuldhulpverlening niet ongebruikt laten. Preventie, sanering; zorg en signalering - woord en daad - moeten daarbij hand in hand gaan.

Mgr. dr. G.J.N. de Korte, bisschop van Groningen-Leeuwarden en bisschopreferent voor Kerk en Samenleving met aandachtsveld diaconie



De publicatie *Eerste hulp bij schulden* is bedoeld als handreiking voor degenen die vanuit de kerken actief zijn in de bestrijding van armoede in Nederland. Het thema is de situatie van mensen met problematische schulden en de rol van kerken bij het proces van schuldhulpverlening en het voorkomen van nieuwe problematische schulden. De doelstellingen van deze publicatie zijn als volgt te omschrijven: Het bevorderen van bewustwording in de kerken over de schuldenproblematiek, met nadruk op het ervaringsperspectief van mensen die problematische schulden hebben aan de arme kant van de samenleving. En het bieden van handreikingen voor het kerkelijke kader wat betreft hun mogelijkheden en beperkingen in de ondersteuning van mensen met problematische schulden. In het boekje staan ook elementen die gebruikt kunnen worden bij de kerkelijke deelname aan publiek debat en bij het aangaan van een kritisch bondgenootschap met de lokale overheid bij de bestrijding van armoede en problematische schulden.

Deze publicatie is in eerste instantie bedoeld voor het kerkelijk diaconaal kader, vrijwillig en betaald. Daarnaast biedt het belangenorganisaties en maatschappelijke organisaties belangrijke informatie. Ook voor mensen met schulden kan het boekje een wegwijzer zijn. Vanwege de invalshoek van de concrete ervaringen met schuldensituaties en de inbedding in de kerkelijke diaconale praktijk kan het boek informatief zijn voor politiek en media.

Veel mensen maken schulden

In elke stad en in veel dorpen in Nederland wonen mensen met schulden. Deze mensen hebben verschillende gezichten. Mensen die actief meedoen aan de economie maken schulden. Direct in het oog lopend zijn de mensen met een hypotheek. Ze hebben een woning, boot of wooncaravan in ruil voor een vaak hoge, levenslange schuld. Goede tweede in de lijst zijn mensen met consumptieve kredieten. Je auto, de inventaris

van je woning, een reis, elektronische spullen, een tegenvaller met materiële pech: snel gekocht of opgevangen met geleend geld. Een derde groep wordt gevormd door mensen die geld hebben uitstaan bij familie of vrienden: kinderen bij de ouders, broers bij zusters, neven bij de oom, vrienden bij vriendinnen. Geen papieren, geen contracten, geen rente, maar mondelinge afspraken en vertrouwen. De recente kredietcrisis heeft duidelijk gemaakt dat iedereen eigenlijk grootschalig op de pof leeft: banken, verzekeringen, bedrijven, beurshandelaren, pensioenbedrijven. Het rijkere deel van de wereld blijkt flink schulden te maken. Al die groepen mensen hebben schulden en in hun huishoudens groeien kinderen op. Hun gezichten laten meestal niet de zorgen of het problematische karakter van die schulden zien, omdat die zorgen er niet zijn.

Maar het kan mis gaan. De rente stijgt. Je verliest je baan. Je gaat scheiden en je huishouden moet opsplitsen. De beurs zakt in elkaar. De grote wereld van het geld kan ineens de schulden niet meer aflossen. De banken zetten het geld lenen stop. Je hebt een leuke en dure ontspanning of hobby gevonden en je kunt er niet mee stoppen. Je familie wil het geld terug. Je vriendin is het zat om voor bank te spelen. Dan is er wel een probleem. Je hebt dat geld niet en de vaste uitgaven lopen door. Dan verzeil je al snel in de wereld van problematische schulden. Crediteuren roepen de hulp in van incassobureaus en deurwaarders gebruiken dwangsommen of vragen loonbeslag aan. Voor je het weet is door administratiekosten, incasso en boete je schuld verdubbeld en zijn de problemen nog groter geworden. De schone schijn valt weg en wat overblijft is de harde werkelijkheid van het op te grote voet leven. Problematische schulden zijn niet alleen een groot maatschappelijk probleem, maar met name een groot persoonlijk probleem.¹

Hoe is het om te leven met schulden? Hoe worden schulden problematisch? Welke oplossingen zijn er? Wie kan hulp bieden? Voor mensen

¹ Op 1 november 2008 hebben 176.000 huishoudens problematische schulden. Dat blijkt uit onderzoek van Experian, wereldwijd gespecialiseerd in consumenteninformatie, in opdracht van de Stichting Verantwoord, die particulieren helpt hun financiën te regelen.

met problematische schulden is een groot aantal instanties en organisaties actief, zoals de gemeentelijke kredietbank, de Sociale Dienst, schuldhulpverlening en budgetbeheer door maatschappelijk werk, bewindvoering en tenslotte de rechtbank. Vaak zijn er ook nog andere instanties bij betrokken, zoals de geestelijke gezondheidszorg en GG&GD, een opvoedsteunpunt, verslavingszorg. Hoe overleef je die oplossingsweg en die hulp? Al die vragen komen aan de orde in dit boek, waarin ervaringen naar voren komen over het leven met schulden die problematisch geworden zijn.

Wat is de kerkelijke betrokkenheid bij deze problematiek?

Welke betrokkenheid van kerken is nog nodig bij deze schuldenproblematiek? Waarom zouden kerken zich met schulden en problematische schulden bezig moeten houden? Kunnen mensen in en vanuit de kerken op dit gebied iets betekenen? Vertillen we ons niet wanneer we denken iemand te kunnen helpen die te kwader trouw is? Kan wie te goeder trouw is niet beter terecht bij de hulpverlening die door de overheid is geregeld? Is schuldhulpverlening niet een vak apart, een deskundigheid waar de gemiddelde burger en kerkganger, de gemiddelde diaken of bestuurder van een Parochiële Caritas Instelling geen kaas van gegeten heeft? Deze vragen verdienen een zorgvuldig antwoord. Er zijn helaas voorbeelden bekend van goed bedoelde, maar mislukte kerkelijke initiatieven op dit gebied.

In kerkelijke kring hebben wij er oog voor dat schuldenproblematiek niet op zichzelf staat. Wie schulden heeft, heeft het ook op andere terreinen van het leven moeilijk. Schulden zijn vaak een gevolg van andere problemen en hebben te maken met stapeleffecten. Schulden ontstaan bijvoorbeeld bij een breuk in het leven zoals het verlies van partner, baan of gezondheid. Schulden kunnen ontstaan wanneer het dagelijkse leven ontwricht wordt door een ziekte of een conflict. Soms ontstaan proble-

men als er ineens een groot bedrag (terug)gevorderd wordt door belasting, de Sociale Dienst of een bedrijf en er geen reserves meer zijn. Soms is de fout uit het verleden, die tot de terugvordering leidt, groot geweest; soms is het de schuld van die instantie zelf door bijvoorbeeld administratieve missers. De verschillende profielen van schulden in het vervolg van deze publicatie geven daar inzicht in.

Ook komen kerken in aanraking met mensen die niet voldoende geholpen zijn door de overheid en haar voorzieningen. Een substantiële groep schuldenaren zou wel een traject van schuldhulpverlening willen ingaan, maar komt er niet voor in aanmerking. Een deel van hen kan een beroep doen op diaconale noodfondsen. Soms ontstaan er zelfs problemen door diezelfde overheid, door ondoorzichtige regels, door onheuse bejegening of door administratieve of procedurele fouten. De overdaad aan organisaties en bevoegdheden is voor velen ondoorgroendelijk. De beschreven verhalen in dit boekje illustreren dit. Juist mensen die het minst weerbaar zijn en daarom ook bevattelijk voor schulden en ander onheil hebben in onze samenleving de meeste assertiviteit nodig. Zij moeten opgewassen zijn tegen een grote hoeveelheid instanties die over hun leven (mogen) beslissen. Wie er niet tegen opgewassen is, verdrinkt gemakkelijk in de zee van regelingen. Kerken kunnen in hun pastorale, diaconale activiteitenbegeleiding, present zijn en aandacht geven aan mensen in nood.

Er is sinds 2000 meerdere keren onderzoek gedaan naar de diaconale hulp van kerken aan individuen in armoedesituaties. Het recente onderzoek *Armoede in Nederland 2008*² laat zien dat bij de huidige armoede de hulpverlening door de kerken onverminderd hoog op de agenda blijft staan. Kerken en armen weten elkaar blijkbaar te vinden. Kerken geven ruim 11,5 miljoen aan individuele hulp en driekwart van alle plaatselijke geloofsgemeenschappen komt in aanraking met armoede. Kerkelijke

² Het rapport *Armoede in Nederland 2008; Decumenisch onderzoek naar financiële hulpverlening door diaconieën, parochiële caritas instellingen en andere kerkelijke organisaties in Nederland* is digitaal verkrijgbaar op de site www.kerkinactie.nl (Ga in de bovenste menuregel naar Over ons, dan naar Beleidsbeïnvloeding, vervolgens Armoede in Nederland en tenslotte Onderzoek).

diaconale vrijwilligers komen de schuldenproblematiek rechtstreeks tegen. Kerken horen bij de samenleving en hebben een positie in het netwerk van instanties. Maar het is wel een bijzondere positie doordat ze zelf mogen beslissen in welke vorm zij helpen. De keuze voor de vorm van hulp wordt ingegeven door de gaven en capaciteiten in een plaatselijke kerk, maar bovenal door de boodschap van het evangelie. Volgens het evangelie gaat het vooral om een blijde boodschap voor de armen die bidden om dagelijks brood, om kwijschelding van schulden, om weerstand tegen verleidingen en verzoeken en om bevrijding van het kwaad in de samenleving. Dat behoort tot de kern van het christelijk geloof, zoals dat tot uitdrukking komt in het oergebed van alle christenen: het Onze Vader. Kwijschelding van schulden, zowel materieel als moreel, behoort tot het wezen van ons geloof. De schuldenparabel in Het Evangelie volgens Matteüs (hoofdstuk 18) brengt dit treffend in beeld.³

De voorbeelden van diaconale praktijken zijn geen kerkelijke bijkomstigheid. Vanuit onze geloofstradities schenken wij aandacht aan het mogelijk verband tussen financiële schuld en morele schuld, omdat kwijschelding van schulden en vergeving van zonden vaak in een adem genoemd worden. Niettemin wordt er in onze geloofsbeleving ook nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen schulden hebben en schuldig zijn.⁴ De aanleiding voor problematische schulden kan liggen in het doen en laten van de persoon zelf. Soms gaat het om een bewuste misstap, soms om een onbedoelde tekortkoming. Veel mensen die schulden hebben voelen zich daarom ook schuldig. Dat velen veel te laat aan de bel trekken voor hulp kan gezien worden als één van de gevolgen van dit al dan niet terechte schuldgevoel. Daar komt nog bij dat de eigen verantwoordelijkheid van het individu momenteel door de overheid hoog in het vaandel van onze samenleving geplaatst wordt. Problematische schulden kunnen voortkomen uit het gegeven dat men in de eigen verantwoordelijkheid tekortschiet of tekort geschoten is. Het kan echter ook te maken hebben

³ Lees verder in de diaconale lezing van de schuldenparabel in Matteüs 18 door een Chileense geloofsgemeenschap in Santiago, die is opgenomen bij de bezinningsteksten van hoofdstuk 5.

⁴ Voor uitwerking van deze christelijke noties verwijzen we naar de bezinnende teksten van hoofdstuk 5. In alle teksten komt de spanning tussen barmhartigheid en gerechtigheid, tussen schulden hebben en schuldig zijn, tussen zonde en vergeven aan bod.

met het tekortschieten van de samenleving of de maatschappelijke onverantwoordelijkheid van bedrijven of instanties. In de christelijke ethiek wordt niet voor niets gesproken over van 'zondige situaties' of 'structuren van het kwaad'.⁵ Als je in een situatie van problematische schulden terechtkomt, brengt dat nogal eens met zich mee dat je niet meer gelooft in je eigen vermogen tot verantwoordelijkheid. Kerken kunnen van betekenis zijn bij het herstellen van de menselijke eigenwaarde. Daarvan worden in deze publicatie voorbeelden beschreven in hoofdstuk 4. Kerken realiseren zich dat problematische schuld naast materiële en existentiële ook geestelijke nood teweeg brengt. Slechts enkele instanties binnen de officiële schuldhulpverlening zijn met deze dimensie van de problematiek bezig. Kerken kunnen juist hier het evangelie in de praktijk brengen: door mensen te aanvaarden met hun tekortkomingen en beperkingen, met hun schulden, zoals ze zijn. Omwille van hun menswaardigheid, niets meer en niets minder. Dat betekent in de kerkelijke praktijk onder andere: luisteren naar mensen en hun soms tegenstrijdige en ontluisterende verhalen.

De betrokkenheid uit zich ook door solidair, volhardend en geduldig present te zijn in hun problematische en soms uitzichtloze situatie. Die volgehouden solidariteit met mensen die bekneld zitten in hun schulden, is een pastorale en diaconale opgave die uitvoerbaar is, zoals in hoofdstuk 4 wordt beschreven met concrete voorbeelden. In hoofdstuk 5 staat een handreiking hoe met geld hulp geboden kan worden en zonder geld. Er zijn ook mensen en groepen in de kerken die in staat zijn tot strijd bare en volhardende solidariteit met mensen aan 'de onderkant', met name in problematische schuldsituaties. Dat resulteert in publiek verzet van kerkelijke zijde tegen het structurele onrecht dat met deze armoede en schuldenproblematiek samenhangt. Dan wordt het 'helpen onder protest'. Samenvattend kunnen wij zeggen dat de betrokkenheid van de Nederlandse kerken zich vooral uit in concrete hulp aan en directe zorg

⁵ Lees verder in het opgenomen deel van de toespraak *Schuld en vergeving* van Mgr. drs. A.H. van Luyn, bisschop van Rotterdam in hoofdstuk 5.

voor gedupeerde mensen aan de arme kant van de samenleving. Dat gaat ook op voor mensen die problematische schulden hebben. Daarom heet deze publicatie: *Eerste hulp bij schulden*.

Opbouw van het boek

De hoofdstukken 1 tot en met 4 beginnen met praktijkvoorbeelden en ervaringsverhalen. In hoofdstuk 1 gebeurt dat vanuit het perspectief van mensen aan de arme kant van de samenleving in schuldsituaties. In hoofdstuk 2 gaat het om ervaringen en inzichten van hulpverleners. In hoofdstuk 3 komen de benaderingen van bedrijven en instellingen aan bod. In de benadering van de overheid zijn de stappen en termen van het proces van schuldhulpverlening overzichtelijk bij elkaar gezet. Vaak is dit het terrein van de professionele hulpverleners. Kerken kunnen daarnaar verwijzen, bemiddelen en kunnen een grote rol spelen in presentie, begeleiding en diaconale hulp. Hoofdstuk 4 begint met concrete voorbeelden uit de kerkelijke praktijk in verband met schuldsituaties. Na de ervaringsverhalen en praktijkvoorbeelden volgt in ieder hoofdstuk een nadere doordenking. Hoofdstuk 5 biedt een handreiking die gericht is op de diaconale praktijk in de parochies en protestantse gemeenten. Daarop aansluitend biedt dit laatste hoofdstuk een reeks toepasselijke teksten ter bezinning. Die kunnen gebruikt worden voor de versterking van de diaconale spiritualiteit.

Tenslotte vindt u aan het einde van het boek een bijlage met een verklarende woordenlijst met vaktermen en afkortingen, gebruikte en bruikbare literatuur en een nuttige wegwijzer op het internet rond schuldhulpverlening en diaconaal werk. De tweede bijlage beschrijft het nieuwe model van schuldhulp dat de Nederlandse Vereniging Van Kredietbanken (NVVK) sinds 2008 voorstaat. De laatste bijlage bevat een protocol met criteria voor het omgaan met hulpvragen, gericht aan diaconale groepen.

De redactie



1. MENSEN MET PROBLEMATISCHE SCHULDEN

Dit hoofdstuk begint met ervaringsverhalen van mensen met problematische schulden. Achter de rode cijfers gaan mensen schuil die op deze manier uit de anonimiteit komen en een naam en een gezicht krijgen. Hun verhaal is opgetekend door kerkelijk werkers, zoals een wijkpastor of diaken. Deze ervaringsverhalen kunnen werken als 'eye opener'. Ze geven je toegang tot de leefwereld van armoede en schulden. Binnen de schuldenproblematiek zijn verschillende profielen te onderscheiden. Deze profielen helpen om bepaalde grondpatronen en omstandigheden te herkennen die hierbij een rol spelen. Dat geldt ook voor de beschrijving van diverse manieren van overleven die mensen met schulden hanteren. In de nadere doordening wordt een onderverdeling geschetst van hulpvragers, die het ons mogelijk maakt om de ervaringsverhalen van mensen met schulden beter te doorgronden. Vervolgens wordt een bredere achtergrond geschetst van onze samenleving. Daarin zijn problematische schulden kenmerkend voor de manier waarop de economie is geordend, de welvaart wordt verdeeld en de sociale zekerheid in de politiek wordt geregeld. Dat plaatst degene met schulden in een groter geheel. Problematische schulden zijn - zo gezien - dan ook niet alleen een verantwoordelijkheid van individuen die erdoor getroffen worden. Het treft de samenleving als geheel. Het raakt de verantwoordelijkheid van ons allemaal.

A. ERVARINGSVERHALEN

Vijf ervaringsverhalen brengen mensen in beeld die in schulden geraakt zijn: het verhaal van een moeder in de bijstand, het verhaal van een moedige Turkse vrouw in Rotterdam, het verhaal van een thuiswonende man aan de drank, het verhaal van een werkende arme in de schulden en het verhaal van een agrarisch gezinsbedrijf dat in nood komt.

VERHAAL VAN EEN MOEDER IN DE BIJSTAND

Annette (51) groeide, doordat haar moeder aan psychische klachten leed, op in tehuizen. Haar leven met schulden begon ongeveer vijftien jaar geleden. Vóór die tijd bleven er ook altijd wel een paar rekeningen liggen, maar de echte schuldensituatie begon toen. Ze woonde ongeveer een jaar samen met een vriend die een werklozenuitkering ontving van het toenmalige GAK. Annette kreeg ten onrechte een volledige uitkering van de Sociale Dienst, omdat ze samenwoonde zonder dit te melden. Een gelukkige relatie was het niet. Annette werd door haar vriend geslagen en haar zoontje werd vanwege de slechte gezinsomstandigheden in een pleeggezin geplaatst. Annette vluchtte zelf op een nacht nadat ze mishandeld was door haar vriend.

De echte schulden

Om rond te kunnen komen ging Annette naar de Sociale Dienst in haar woonplaats. De vriend werd veroordeeld en kreeg een straatverbod. Maar ook de uitkeringsfraude kwam voor de rechter. Hierdoor

kwam Annette in de financiële problemen terecht. Ze leefde een jaar lang zonder huursubsidie, moest ondertussen de uitkeringsfraude aflossen en ontving geen vakantie-geld. In die tijd ontstonden de echte schulden. Voor schuldhulpverlening kwam ze door de bijstandsfraude niet in aanmerking. De kinderen woonden weer thuis en regelmatig werd er iets aangeschaft via het internet. De financiële situatie van Annette werd steeds slechter. Als gevolg daarvan at ze bijna niets meer en viel ze 27 kilo af. Ze ging nieuwe leningen aan om oude af te lossen; vulde het ene gat met het andere. Sommige deurwaarders betaalde ze contant aan de deur.

Toen Annette via de Sociale Dienst voor een hercontrole moest komen, zei degene die de hercontrole uitvoerde direct dat er iets niet klopte, want er werd geen geld voor eten van de bankrekening gehaald. Op zekere dag stonden twee personen van de Sociale Dienst op de stoep. Alles moest nu op tafel. Ja, bij Neckermann daar was ook nog een

schuld. Hoe groot die was, vroegen de heren. Erg groot, wel 700 euro, was het antwoord van Annette. En hoeveel schulden in totaal? Heel erg groot: 3500 euro. Annette kwam nu wel in aanmerking voor de regeling schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). Daardoor zal ze na drie jaar van haar schulden af zijn. Ze mag in de tussentijd geen nieuwe schulden maken.

Dubbel afgedankt

Door haar geschiedenis heeft Annette voor zichzelf leren vechten. Als ze onenigheid heeft met een ambtenaar van sociale zaken zegt ze: "Wil je zelf proberen een jaar mijn leven te leven? Zullen we eens zien hoe jij dat doet?" "Maar", zegt ze, "het is wel rustig dat er geen deurwaarders meer op de stoep staan." Het ergste vindt ze de postblokkade. Die geeft haar hetzelfde gevoel van afhankelijkheid dat ze vroeger in de tehuizen had. Ze krijgt haar geld eens per week. Iedere week komt er iemand van de schuldhulpverlening met haar praten. De vaste lasten worden direct door de Sociale Dienst betaald. Per maand

houdt ze 379 euro over, waarvan 129 euro aan de zorgverzekeraar moet worden betaald. Na aftrek van alle vaste lasten houdt ze minder dan 100 euro per maand over om van te leven. Daarom krijgt ze eten van de plaatselijke voedselbank. "Maar de voedselbank is hier niet zo goed", zegt Annette. "Veel artikelen zijn over de datum. Of je krijgt bijvoorbeeld wel twintig bolletjes, maar zonder beleg." Laatst sneed ze een broodje open en zat er schimmel binnenin. "Op die momenten voel ik me dubbel afgedankt", zegt Annette. "Kleren kopen kan niet van het geld dat ik overhoud", zegt Annette. "Maar daaraan ben ik gewend." Annette droomt niet van veel geld, maar wel van een leven zonder schulden. "En ik zou graag in een ander huis wonen. Hier heeft te veel ellende plaatsgevonden. Hier heb ik tot zes keer toe de dood in de ogen gekeken door de agressie van mijn vroegere vriend. Ik wil dit boek graag dicht doen."⁶

Reactie van (toenmalig) diaken

"Ik verbaasde me er steeds weer over dat ik altijd werd binnengela-

⁶ Bron: G. Werkman, 'Over drie jaar kan het boek misschien dicht', in *Diakonia*, oktober 2007

ten. Terwijl ik eerlijk zei dat ik was gestuurd door de ouderling en predikant. Misschien kwam het doordat ik alleen maar luisterde. Ik droeg niet direct oplossingen aan en had geen oordeel. In de loop van de jaren heb ik veel geleerd. Als ik in een gezin kwam met een vrouw en twee kindertjes en een verslaafde vriend, dacht ik altijd: geen contant geld hierheen. Maar er moest wel eten komen. Ik ben wel eens naar huis gegaan en heb eten gekookt en ben met de gekookte maaltijd teruggegaan. In een gezin met grote financiële problemen moet je niet met geld aankomen, hoewel dat het meest voor de hand lijkt te liggen. Wel kun je wijzen op instanties en desnoods zelf mee gaan naar die instanties. Je

kunt in je eentje de situatie niet oplossen. Kortom: geen geld of valse hoop geven, niet oordelen, niet direct met advies komen. Wel luisteren en wijzen op mogelijke instanties, aanbieden mee te gaan, soms praktische hulp geven, zoals een maaltijd en een babyuitzet." Gerda wordt nog vaak door Annette gewezen op gezinnen waar het helemaal mis dreigt te gaan. Annette vervult daarmee een belangrijke rol voor mensen aan de 'onderkant van de samenleving'. Zoals in een gezin waarin een baby wordt geboren, terwijl er niets voor de verzorging van het kindje in huis is. Dan zorgt Annette door een telefoontje naar voormalige diaken ervoor dat de diaconie komt helpen.

VERHAAL VAN EEN MOEDIGE TURKSE VROUW IN ROTTERDAM

Een Turkse vrouw komt langs in het oude-wijkenpastoraat. Ze vraagt of de vrouwelijke pastor met haar kan spreken. Ze vertelt dat ze het niet langer kan volhouden. Beetje bij beetje krijgt de pastor een beeld van haar leven en haar familie. Ze is bij haar man weggegaan en woont

tijdelijk bij haar ouders. In de afgelopen twaalf jaar zijn er vaak momenten geweest dat ze wilde scheiden. Maar als je getrouwd bent, hoor je het vol te houden. Dan kwamen de families bij elkaar en ging het huwelijk verder. Haar man is voor haar 'vreemd' geworden. Ze is bang voor

dit vreemde, het onberekenbare. Er is sprake van geweld. De regels voor huisvestingsurgentie zijn zo dat aangifte bij de politie een voorwaarde is. Maar dat is ingewikkeld, want haar man is ziek. Het vreemde waar de vrouw het over heeft, blijken psychoses.

Nu ze geen woonruimte meer heeft, moet het praktische en het verdrietige met elkaar verbonden worden. De wachttijd voor een woning is méér dan vijf jaar. Voor urgentie gelden alleen medische gronden en geweld. De pastor gaat met haar naar de politie. Met het proces-verbaal gaan de vrouw en de pastor naar de woningstichting. De urgentie wordt drie maanden later toegewezen. Ze krijgt een woning toegewezen. Maar de zorgen achtervolgen haar: er zijn schulden, ze blijkt niet goed verzekerd voor ziektekosten, chaos bij de belasting. Het wordt een lange echtscheidingsprocedure. De advocaat spreekt een taal die ze niet verstaat. Wat betekenen woorden als bezoekenregeling, voorlopige voorzieningen en gemeenschap van goederen? En er zijn ook zorgen op een heel andere niveau. Zal vader

de kinderen meenemen naar Turkije? Ze heeft het al aangegeven bij de wijkagent, maar politie kan pas aan het werk als de kinderen verdwenen zijn.

Chaos en wantrouwen

Voor een gezin met kinderen is een uitkering van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ongeveer 1100 euro. Een éénundergezin heeft 100 euro minder. Een eenvoudige reeks volgt. Uitkering, kinderbijslag, huur- en zorgtoeslag, bijzondere bijstand zijn de inkomsten. Gas, water, licht, huur, verzekeringen, ziektekosten zijn de uitgaven. Als er geen betalingsregelingen zijn, blijft er ongeveer 75 euro per week over voor kleding en verzorging, vervoer, eten en drinken, telefoon en de kinderen. Veel wordt hierin niet genoemd en daar is ook geen geld voor. Haar man deed altijd de financiën. De rechter had tijdens de scheiding het huis tijdelijk aan haar toegewezen en een zak met papieren en ongeopende enveloppen was nu haar bezit. Het was een chaos en het wantrouwen was groot. Het ging immers altijd verkeerd met geld, dus waarom zou het dan nu goed gaan?

Wachtkamers

Deze Turkse vrouw heeft de moed gehad om te breken met een leven dat ze niet meer vol kon en wilde houden. Bovenal kiest ze voor haar kinderen en zichzelf. En dan begint een nieuw en moeilijk hoofdstuk van haar levensverhaal. De nieuwe start betekent ook een confrontatie met de ravage van de afgelopen jaren: schulden die haar nog jaren achtervolgen, brieven die ze niet begrijpt, fouten die ze blijft maken. Zij komt in de wachtkamer bij het Zilveren Kruis omdat ze de laatste regels in een brief niet goed gelezen heeft en bij de toekenning van de uitkering de betreffende brief niet heeft ingeleverd. Ze komt weer in de wachtkamer bij de advocaat van de taal die ze niet verstaat omdat de scheidingsprocedure zo langzaam verloopt. Ze komt in de telefonische wacht bij Eneco, omdat er schulden zijn en zonder betaling wordt het

nieuwe huis niet wordt voorzien van gas en licht. Ze komt in de wachtkamer bij de Belastingdienst omdat er nog van vijf jaar terugbetaald moet worden. En ze komt in de wachtkamer van de huursubsidie, omdat ze niet goed ingeschreven staat bij de gemeente. De Turkse vrouw wacht tot het moment dat ze een inkomen heeft en het dagelijks leven met een gerust hart kan betalen. Het wachten is 'topsport'. Een bijdrage in de studiekosten voor de oudste dochter die naar de middelbare school gaat, brengt vooral angst met zich mee. Moet zij dat weer later terugbetalen, zoals met de belasting? Kleine fouten en onwetendheden worden genadeloos afgestraft door de instanties. De wachtkamer betekent ook een confrontatie met call centers, ambtenaren en jonge onervaren medewerkers die je vertellen dat jij het allemaal niet goed geregeld hebt en dat jij daar zelf verantwoordelijk voor bent.⁷

VERHAAL VAN EEN THUISWONENDE MAN AAN DE DRANK

Hij was hoofd van een basisschool en gebruikte jarenlang regelmatig alcohol. Tot tien jaar geleden heeft

het alcoholgebruik niet direct tot problemen geleid, maar dan loopt zijn huwelijk stuk. Hij komt alleen te

⁷ Vrij vertaald naar A. de Krijger, 'God ter Sprake', in *Almachtig Kwetsbaar, reflecties op missionaire presentie*, 2006, p. 57-72.

wonen. Binnen twee jaar volgt ontslag. Hij is vaak ziek en ruikt naar alcohol. Vanaf die tijd gaat hij steeds meer drinken en raakt hij in een sociaal isolement. Zijn kinderen willen hun vader niet meer in hun huis zien. Hij maakt een sombere indruk en zijn toenemende alcoholgebruik versterkt die somberheid. Hij maakt zijn post niet meer open en betaalt zijn rekeningen niet meer. Hij heeft steeds meer onbetaalde rekeningen: voor telefoon, energie, water en huur. Deze bedragen lopen verder op en de nodige aanmaningen volgen. Het lijkt hem niet veel te kunnen schelen. Op verzoek van zijn kinderen volgt opname binnen de verslavingszorg, maar deze opnames zijn van korte duur, omdat hij

binnen een paar dagen, als hij ontgift is van de alcohol, weer tegen advies met ontslag gaat. "Als het goed gaat hoef ik daar toch niet te zijn", zegt hij dan. Het gaat dan weer even goed, omdat familie en vrienden de financiële achterstanden voor dat moment wegwerken. Maar de geschiedenis herhaalt zich keer op keer. Er lijkt geen uitweg. Uiteindelijk volgt huisuitzetting en met een rechterlijke machtiging wordt hij opgenomen in een kliniek waar hij onderzocht wordt op hersenbeschadiging door jarenlang alcoholgebruik. Hij wordt niet meer bekwaam geacht op zichzelf te wonen. Een beschermde woonvorm is het laatste advies wat hem rest en daar wordt nu werk van gemaakt.

VERHAAL VAN EEN WERKENDE ARME IN DE SCHULDEN

Na zijn scheiding was Piet aan lager wal geraakt door opeenvolgende ontslagen met een steeds lager loon en dus een nog lagere WW-uitkering. De kinderalimentatie was gebaseerd op zijn oorspronkelijke modale inkomen. Zijn ex saboteerde de

omgangsregeling. Ze had ook nog eens beslag gelegd op de veilingopbrengst van zijn appartement, toen hij de hypotheek niet meer kon betalen. Hij had alle contact verbroken. Hij weigerde verlaging van de alimentatie aan te vragen. Hij betaal-

de gewoon niet. Hij werd voortdurend achtervolgd door allerlei schuldeisers die op de meest ongelegen momenten loonbeslag legden; en door justitie die hem lastig viel over verkeersboetes, waarvoor ze hem wilden gijzelen. Hij kon zijn huur niet meer betalen en zijn woning dreigde ontruimd te worden. De kantonrechter bood hem nog de gelegenheid om de achterstand te betalen met zijn vakantiegeld, maar een deurwaarder was hem voor geweest met beslag op het totale vakantiegeld. Een diaconale helper heeft een zolderkamertje voor hem geregeld. Wettelijke schuldsanering leek onontkoombaar, maar strandde tenslotte op zijn weigering om in contact te treden met zijn ex. Het

gerechtshof raadde hem aan om eerst psychiatrische hulp te zoeken om zijn scheiding te verwerken. De diaconie heeft een verkeersboete betaald om gijzeling door Justitie te voorkomen. Daarna heeft de diaken een particulier adviesbureau ingeschakeld dat voor hem een regeling heeft getroffen met de actieve schuldeisers. Hij kan nu overleven. Er zal voorlopig geen ruimte zijn voor betaling van alimentatie aan zijn kinderen. Hopelijk heeft Piet over enige tijd zijn scheiding zover verwerkt, dat hij weer een confrontatie met zijn voormalige echtgenote aandurft, om aan de rechter vermindering van de alimentatie te vragen tot een niveau dat past bij zijn huidige omstandigheden.

VERHAAL VAN EEN AGRARISCH GEZINSBEDRIJF DAT IN NOOD KOMT

Vlak na hun trouwen maken Nico en Toos plannen voor de start van een eigen glastuinbouwbedrijf. In Drenthe vinden ze een bestaand bedrijf naar hun zin. Doordat Toos allergisch blijkt voor bollen, kan ze niet meer in het bedrijf meewerken.

Bovendien is de kas in de winter moeilijk te verwarmen en stijgt de energieprijs. Met deskundige voorlichting besluiten ze nieuwe kassen te bouwen en over te stappen op rozenteelt. Vlak voor de oogst van de eerste rozen breken de kettingen af

waaraan de verwarmingsbuizen bevestigd zitten. De rozen worden door het hete water verwoest en de groei van de planten staat stil. Een groot deel van de schade aan de installatie komt op de schouders van Toos en Nico terecht.

Om het risico te spreiden kiezen Nico en Toos ervoor om twee soorten rozen te telen. Maar met het nieuwe plantmateriaal komt onkruid mee. De bestrijding van dit onkruid kost veel geld en arbeid. Opnieuw doen ze investeringen in het bedrijf. Ze stappen over op een andere teelt en brengen lampen aan om in de winter de groei te bevorderen. Met de aanschaf van een sorteermachine kunnen ze ook de rozen van een collega verwerken. Helaas valt deze verdienste na vier jaar weg. Bij alle tegenvallers in het bedrijf pakken Toos en Nico steeds de draad op en voeren ze aanpassingen in het bedrijf door. Hiervoor doen ze een beroep op hun verdiende bedrijfskapitaal, aangevuld met een financiering van de bank.

Ziekte en dalende inkomsten

Als Toos ernstig ziek wordt, staat Nico er alleen voor. Toos zal nooit meer de oude worden en in het bedrijf kunnen werken. Nico wil het bedrijf voortzetten. Met hulp van de tuinbouwvoorlichting wordt alles op een rij gezet. De Nederlandse rozenteelt wordt in die tijd ernstig bedreigd door de invoer van goedkope kleine rozen uit Kenia. Bovendien wordt de teelt steeds duurder vanwege hogere personeelskosten en energiekosten. De prijzen dalen van 31 naar 19 cent per roos. Ze maken plannen om over te stappen op de een rustigere teelt. Het werk zou met minder mensen voortgezet kunnen worden. Het Borgstellingsfonds voor de Landbouw is positief over de plannen. Wel moet er opnieuw geïnvesteerd worden.

Samen met de adviseur van de Land- en Tuinbouw Organisatie gaan Nico en Toos naar de bank. De uitgewerkte plannen worden aan de bankadviseur voorgelegd en tot hun grote verbazing wordt het plan afgewezen voor financiering. Nico en Toos besluiten met het bedrijf te

stoppen. De volgende dag worden alle rekeningen geblokkeerd en kunnen ze geen stuur meer opnemen. Het bedrijf draait nog volop, maar de inkomsten krijgen ze zelf niet meer in handen. De maandelijkse aflossingen bij de bank lopen wel gewoon door. De dag erna staat het energiebedrijf al op de stoep om gas, water en elektriciteit van het bedrijf af te sluiten. Dan staat de productie helemaal stil. De laatste roosjes worden nog gesneden.

Onderdak

Eerst proberen ze het bedrijf zelf te verkopen. Maar al gauw schakelen ze een makelaar in. Dat levert in de eerste drie maanden een aantal belangstellenden op, maar geen kopers. Nico moet het bedrijf afbouwen, personeel ontslaan en met verschillende instanties overleggen. Zo komt hij bij de Gemeentelijke Sociale Dienst terecht om te melden dat ze geen geld meer hebben. Er komt een toezegging van 1.000 euro per maand voor de kosten van levensonderhoud. Nico gaat voor halve dagen werken bij collega-tuinders. Ze moeten hun woning binnen korte tijd

verlaten. In eerste instantie wordt hen gevraagd om bij familie in te trekken of bij het Leger des Heils onderdak te zoeken omdat er geen huis voorradig is, maar uiteindelijk vinden ze toch op tijd een huurwoning.

Een paar maanden later vindt de bank dat het tijd wordt om het bedrijf dringend te verkopen. De bank had een bod van een derde van wat het bedrijf waard was. Nico en Toos hebben één dag bedenktijd. De bank zet hen onder druk door te dreigen hen failliet te verklaren. Ze hebben weinig keus, want bij een faillissement stopt het financiële afwikkelingsproces nooit en kunnen de schuldeisers ook na jaren een beroep blijven doen. Het bedrijf wordt veel te goedkoop en te snel verkocht en veel schulden kunnen niet worden afgelost. Bovendien is het pijnlijk voor Nico en Toos omdat een andere tuinder op deze manier een voordelige start kan maken op hun bedrijf, waar ze zelf dolgraag waren gebleven.

Zodra het bedrijf verkocht is, komen ze in de Wet inkomensvoorziening oude-

re en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ). Bij het stoppen van het bedrijf kwamen ze met hun rekeningen terecht bij een incassobureau en werd hen gevraagd hoe en in welke termijnen ze het denken terug te betalen. Later, na de verkoop van hun bedrijf, komen ze bij de Gemeentelijke Kredietbank. Het duurt 15 maanden voordat er iets geregeld wordt door de Kredietbank. Dan wordt er door de rechtbank een uitspraak gedaan dat ze in aanmerking komen voor de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

Ontslag

Inmiddels is ook de collega-tuinder waar Nico is gaan werken gestopt met zijn rozenbedrijf. Dat betekent voor Nico dat er een eind aan zijn baan komt als medewerker. De rechtbank wijst een bewindvoerder aan. Zij werkt in opdracht van de schuldeisers. Vervolgens is ze bij Nico en Toos thuis komen controleren of ze ook kostbare bezittingen hebben die nog te gelde gemaakt kunnen worden. Ze hebben beiden geen werk. Toos is vanwege ziekte arbeidsongeschikt geworden. Ze

kwam niet in aanmerking voor een uitkering van de Wet Arbeidsongeschiktheid voor Zelfstandigen, vanwege haar positie in het bedrijf (meewerkaftrek). Er is enkel de uitkering van de IOAZ.

Het traject van de WSNP duurt drie jaar. De consequenties zijn zeer ingrijpend. Er wordt vijf procent van de uitkering ingehouden elke maand. En van het vakantiegeld mag je maar een derde deel houden. Van een teruggave van de Belastingdienst gaat alles naar de boedel toe. Wat heel hard aankomt is de 'postblokkade'. De bewindvoerder ontvangt alle post en maakt deze open. Vervolgens stuurt ze deze vaak veel te laat door, zodat privé-post, zoals een overlijdensbericht of een uitnodiging voor een feestje, te laat bij Toos en Nico binnenkomen. Ook de bank wordt opnieuw geblokkeerd. Na drie jaar ontvangen Nico en Toos een schriftelijke bevestiging dat de periode van de WSNP is beëindigd.

Toos: "We zijn blij dat de drie jaar voorbij zijn. Nu wordt er niet meer over je beslist. Je denkt: hoe nu

verder? Maar daarna ga je voor jezelf opkomen en ga je van elke regeling gebruik maken. We hebben ontheffing van de gemeentelijke belastingen, we krijgen huursubsidie en we hebben een toeslag voor deelname aan culturele activiteiten. Je moet overal wel bergen formulie-

ren voor invullen. Na samen zeventig jaar hard werken (Nico 40 en Toos 30 jaar), waarin we hebben deelgenomen aan de arbeidsmarkt en economie, mensen in loondienst hebben gehad op ons bedrijf, voelen wij ons afgescheept. Het is een ervaring van onrecht".⁸

B. PROFIELEN VAN PROBLEMATISCHE SCHULDEN

Er bestaan weliswaar verschillende definities voor een problematische schuld, maar in de regelgeving en de uitvoeringpraktijk geldt de norm van de Nederlandse Vereniging van Kredietbanken (NVVK). Deze instantie hanteert als norm dat van problematische schuld sprake is als de maandelijkse betalingsverplichtingen (rente en aflossingen) voor lopende, niet-hypothecaire leningen hoger zijn dan de maandelijkse aflossingscapaciteit van het huishouden. Volgens de NVVK en de rechtbanken komt iemand pas voor schuldsanering in aanmerking als hij heeft laten zien dat hij de laatste zes maanden verantwoordelijkheid heeft getoond ten aanzien van de kosten van zijn eerste levensbehoeften, zoals huur, energie en zorgpremie.

ONDERVERDELING VAN PROBLEMATISCHE SCHULDEN

De hiernavolgende typologie of onderverdeling kan behulpzaam zijn bij het beantwoorden van de vraag: 'Welke soorten problematische schulden zijn er?' Daarnaast bestaat er een onderscheid tussen formele en informele schulden. Formele schulden zijn schulden bij bedrijven of instanties zoals woningcorporaties, energiebedrijven of de Belasting-

dienst. Hieraan ligt doorgaans een formele overeenkomst ten grondslag. Deze schulden zijn daarom juridisch opeisbaar door bijvoorbeeld het inschakelen van een incassobureau. Bij informele schulden gaat het om schulden bij familieleden, vrienden of kennissen. Deze schulden kennen meestal geen schriftelijke overeenkomst en zijn veel moeilijker opeisbaar. Daarom kunnen ze meestal niet meegenomen worden in een schuldsanering. Dat kan het problematische karakter ervan versterken.

De volgorde van de hieronder opgesomde soorten schulden zegt niets over de vraag of het ene soort schulden 'kwalijker' is dan het andere. Ook zegt de volgorde niets over de mate waarin ze momenteel voorkomen. De WSNP monitor van 2007 geeft aan dat terugval van inkomsten (bijvoorbeeld als gevolg van werkloosheid) de meest voorkomende reden van problematisch schulden is, vervolgens overbestedingsschulden, daarna gedragssschulden (bijvoorbeeld als gevolg van alcoholisme) en echtscheiding.

Overbestedingsschulden ontstaan doordat mensen meer uitgeven dan ze te besteden hebben. Dit zijn de schulden die arme mensen een slechte reputatie bezorgen en sterk worden geassocieerd met onverantwoordelijk gedrag. In een politiek klimaat waarin alle nadruk gelegd wordt op de eigen verantwoordelijkheid van de burger weegt dit eens te meer.

Compensatieschulden zijn schulden die gemaakt worden om negatieve gevoelens te compenseren. Het voortdurend ieder dubbeltje moeten omdraaien gedurende lange tijd betekent voor mensen een enorme psychische druk. Gevoelens van uitsluiting, nervositeit en stress worden tijdelijk gecompenseerd door onbezonnen uitgaven te doen. Postorderbedrijven maken dat gemakkelijk.

⁸ Bron: 'Die voortdurende angst dat er weer iets mis kan gaan!', in *Veertien levensverhalen van boeren en tuinders - De onzekerheid nekt je!*, Hetty Doeze Jager-Heesbeen, uitgave van Werkgroep Landbouw en Inkomen & Stichting Zorg om Boer en Tuinder. November 2007, p. 9-16.

Gedragsschulden lijken op het voorgaande. Ze zijn het gevolg van gedragsstoornissen die verband houden met de gevolgen van bijvoorbeeld alcohol-, drugs-, gok- of koopverslaving. Dergelijke gedragsstoornissen leiden dikwijls tot het uitgeven van teveel geld als compensatie voor het gebrek aan sociaalpsychisch welzijn.

Aanpassingsschulden bezorgen arme mensen vaak een slechte naam. Door scheiding, verweduwing of verlies van werk kan de financiële situatie vrij plotseling drastisch verslechteren. De aanpassing aan de nieuwe levenssituatie is moeilijk. Te hoge woonkosten en een auto zijn typisch voorbeelden die dan voor schulden kunnen zorgen.

Overlevingsschulden zijn schulden die puur worden gemaakt ter bevrediging van de basisbehoeften. Schulden bij de zorgverzekeraar, het woningbedrijf, de energieleveranciers zijn typische overlevingsschulden die samenhangen met het feit dat het minimuminkomen in Nederland in feite te laag is om jaren achtereenvolgend te kunnen rondkomen.

Fraudeschulden zijn schulden die ontstaan doordat mensen sjoemelen met hun uitkering en daardoor te veel uitkering ontvangen. De uitkeringsverlener komt daarachter en eist de te veel ontvangen uitkering terug. Meestal gaat het om het werken naast een uitkering, maar ook samenwonen terwijl dit niet is doorgegeven aan de uitkeringsinstantie komt voor.

Schulden door bureaucratische missers zijn een onderschat verschijnsel in onze samenleving. Ze brengen nuance in de fraudeschulden. Veel mensen hebben schulden 1) doordat ze te veel huursubsidie of uitkering hadden ontvangen die later weer werd teruggevorderd, 2) doordat hun uitkering enige tijd is opgeschort, 3) doordat er - in geval de uitkeringsgerechtigde een tijdje een baan heeft gehad - fouten zijn gemaakt bij het

berekenen van de hoogte van de uitkering, 4) doordat uitvoerende instanties onderlinge onenigheid hebben over wie welk bedrag moet uitkeren en 5) doordat mensen vanwege de lange wachttijden tijdens besluitvorming door uitkerende instanties met incassokosten geconfronteerd worden. Deze schulden hangen in feite samen met het falen van bureaucratische instanties zoals de Sociale Dienst.

Schulden door anderen is een type schuld dat samenhangt met relatieverbreking. Veel mensen in de bijstand, met name vrouwen, hebben een relatie gehad. In een aantal gevallen zijn de partners er verantwoordelijk voor dat hun ex-partner schulden heeft. Deze schulden kunnen ontstaan doordat één van beide juridisch aansprakelijk wordt gesteld, omdat men in gemeenschap van goederen getrouwd was. In andere situaties ontstaan schulden doordat de ander wraak neemt. Een voorbeeld hiervan is een man die uit wraak het huis in brand stak dat nog op de naam van de vrouw stond. De vrouw draaide vervolgens op voor de schade. Ook komt het voor dat ex-partners het bankpasje van de ander stelen en veel geld opnemen.

C. HOE OVERLEVEN MENSEN MET SCHULDEN?

Arme mensen schamen zich vaak voor hun financiële situatie. Dit hangt samen met het feit dat in Nederland armoede nogal eens wordt geassocieerd met asociaal gedrag. Mensen die een inkomen hebben op het minimumniveau, maar die er netjes uitzien, hun huis goed schoonhouden, hun kinderen netjes aankleden en een geregeld leven leiden, worden niet als arm gezien. Zulke mensen zien zichzelf vaak ook niet als arm, want ze hebben hun leven onder controle. Dit beeld blijkt bijvoorbeeld uit de volgende uitspraken: "die mensen hebben een uitkeringen, maar het is bij hun zo netjes!" "Niemand ziet aan die kinderen dat hun moeder van

een uitkering leeft! Ze zien er zo netjes uit.” Armoede wordt geassocieerd met verwaarlozing, vervuiling en een chaotische gezinssituatie. Veel Nederlanders houden daarom de schone schijn op. Zij verbergen hun armoede door het gedrag, door niet over hun financiële situatie te praten en vooral door geen hulp te vragen van hun familie of vrienden. Voor hen zijn schulden met veel schaamte omgeven.

Hulp van vriend en familie

In het licht van deze schaamte rijst de vraag hoe arme mensen met financiële problemen omgaan. Een manier om financiële problemen op te lossen is de hulp in te roepen van vrienden en familie, met andere woorden hulp inroepen via de sociale netwerken. Vooral autochtone Nederlanders hebben hiermee veel moeite. Migranten zijn vaker bereid zijn om hulp te vragen en te accepteren van vrienden en familie. De schaamtegevoelens die veel mensen met schulden ervaren, worden bij autochtone Nederlanders nog versterkt doordat zij zich laten leiden door waarden en normen van de maatschappelijke middenklasse, zoals individualiteit en financiële autonomie. Bij autochtone Nederlanders leeft het idee sterk dat iedereen zichzelf moet redden, dat je niemand (ook je familie niet) moet lastig vallen met je financiële zorgen. Over inkomen wordt niet gesproken en al helemaal niet over schulden. Vragen om hulp of ontvangen van hulp van vrienden en familie wordt vaak als heel moeilijk en pijnlijk ervaren, omdat het wordt geassocieerd met het verlies van zelfstandigheid.

Het komt dan ook niet zoveel voor dat autochtone Nederlanders geld lenen bij familie of hoge informele schulden bij hen hebben. In Surinaamse en Turkse gemeenschappen worden huishoudens veel minder als gesloten, autonome eenheden gezien. Je kunt deze huishoudens voorstellen als een netwerk van huishoudens die tot op zekere hoogte samenwerken en ondersteuning uitwisselen. Dit betekent ook de uitwis-

seling van financiële hulp. De drempel om informele schulden te maken bij familie en vrienden is in deze groepen dan ook wat lager waardoor migranten vaker informele schulden hebben dan autochtone Nederlanders.

Zwartwerken

Informele arbeid is een andere belangrijke manier om met financiële problemen om te gaan. Zwartwerken is een gangbaar middel vooral om rond te kunnen komen, iets extra's voor de kinderen te kunnen doen en om schulden af te lossen.

Hulp van instanties

Hulp in roepen van instanties lijkt een goede manier om met financiële problemen om te gaan. Maar veel mensen aan de arme kant blijken hier veel moeite mee te hebben, ongeacht hun etnische achtergrond. De meesten lossen het liever zelf op. De inkomensondersteunende maatregelen van de overheid (zoals bijzondere bijstand, kwijschelding gemeentebelastingen en schuldhulpverlening) worden als zeer ingewikkeld gezien. De vele formulieren, de vele vragen, steeds maar weer dezelfde vragen voor zorgtoeslag, kindertoeslag of huurtoeslag weerhouden eerder. De contacten met de ambtenaren worden als vernederend ervaren en de schaamtegevoelens die dit alles oproept, weerhouden veel arme mensen ervan om van alle inkomensondersteunde maatregelen gebruik te maken.

Psychische problemen

Mensen met een uitkering voelen zich vaak in de hoek gezet als onverantwoordelijk, profiteurs, fraudeurs en asociaal. Ze worden vaak bejegend vanuit een houding van wantrouwen. Dit komt niet alleen door hun contacten met de instanties, maar ook door de beelden van arme mensen die door het publieke en politieke debat worden opgeroepen. Armoede is iets om je voor te schamen, vooral als deze gepaard gaat met

hoge schulden. Veel mensen ondervinden psychische problemen door hun financiële situatie. Ze lijden bijvoorbeeld aan stress, depressies en slapeloosheid. Dat is soms zo ernstig dat men ervoor onder behandeling is van een huisarts.

Arm zijn is duur

Het omgaan met schulden hangt vooral af van hoe je omgaat met je budget. Dat geldt voor mensen met veel of weinig schulden. Bij budgetteren denken wij doorgaans aan zuinig zijn en sparen. Maar dat zit er voor arme mensen meestal niet in. Dat wordt dan: betalingen uitstellen en schulden maken. Gaten met gaten vullen. De meeste mensen proberen zodra hun uitkering of inkomen is gestort de vaste lasten te betalen (huur, energie, zorgverzekering, enzovoort). Hier hechten ze veel belang aan, omdat betalingsachterstanden voor allerlei problemen kunnen zorgen zoals energieafsluitingen en zelfs uithuiszettingen. Ook lopen de kosten op door verhogingen van de nota's, boetes en toeslagen van incassobureaus en deurwaarders. Het klinkt tegenstrijdig: maar arm zijn is duur.

Van het geld dat de mensen na het betalen van de vaste lasten en afbetaling van schulden nog over hebben, proberen ze de maand door te komen. De dagelijkse boodschappen vormen het sluitstuk van de begroting. In een aantal gezinnen is er in de laatste week van de maand vaak niet meer voldoende geld om volwaardige maaltijden op tafel te zetten. In plaats daarvan worden er regelmatig noodvoorraden aangebroken, pannenkoeken gebakken, blikken opengetrokken en boterhammen met pindakaas geserveerd en er worden zelfs maaltijden overgeslagen.

Het maken van schulden is niet altijd problematisch. Veel mensen aan de arme kant zijn in staat om op een geplande en gecontroleerde wijze schulden te maken. De overheid stimuleert het maken van schulden bij

mensen met een minimum inkomen door hen via de Sociale Dienst en de gemeentelijke kredietbank in staat te stellen leningen aan te gaan. Bovendien wordt het sparen door de overheid gestraft, doordat een vermogen boven een bepaalde norm kan betekenen dat iemand niet voor inkomensondersteunende maatregelen zoals bijzondere bijstand of kwijtschelding van gemeentebelastingen in aanmerking komt.

D. NADERE DOORDENKING I

EEN ONDERVERDELING VAN HULPVRAGERS

In het boek *Bind-Kracht in armoede* wordt een typologie of onderverdeling geschetst van hulpvragers en hulpverleners.⁹ Deze onderverdeling is van toepassing op de problematische schuld. De hulpvragers kunnen we onderscheiden in zes typen. Deze typen worden hieronder genoemd. De onderverdeling van de hulpverleners komt in het volgende hoofdstuk aan bod.

De plantrekkers

Het eerste type wordt plantrekkers genoemd. Zij willen kost wat kost op eigen benen blijven staan. Hun behoefte aan zelfstandigheid is hun sterkte. Zij zijn bang voor stigmatisering als arme of mislukkeling. Er is angst voor te sterke inmengingen van buiten af in het privéleven. Ze weigeren zo lang mogelijk formele hulp. Vooral mannen vinden we in dit type terug. In verhalen over boeren en tuinders in de knel of andere kleine zelfstandigen kun je dit type herkennen. Ze voelen zich als kostwinners persoonlijk verantwoordelijk voor de bestaanszekerheid van hun gezin, een voorbeeld hiervan zijn mensen met een agrarisch gezinsbedrijf, zoals Nico en Toos. Ze willen het liefst de afbetalingsregeling zelf afwickelen. Ze zijn te trots om van een bijstandsuitkering te leven of om naar de

⁹ K. Driessens en T. van Regenmortel, *Bind-Kracht in armoede; Leefwereld en hulpverlening* (boek 1), Lannoo/Campus 2007, D/2006/45/363 - p. 198-206.

voedselbank te gaan. Emotionele zaken houden ze ook liever voor zich. Ze ontwikkelen een gevarieerde strategie om te overleven. Ze willen niet afhankelijk worden van een Sociale Dienst omdat ze hun gevoel van eigenwaarde en trots willen behouden. Ze weigeren het etiket van hulpvrager omdat dit een bedreiging inhoudt voor hun identiteit.

De tijdelijke hulpvragers

De tijdelijke hulpvragers zijn mensen die sterk gesteld zijn op hun zelfstandigheid. Ze houden zelf greep op hun leven en doen enkel een beroep op de Sociale Dienst als zich een probleem voordoet dat voor hen zelf onoplosbaar is. Meestal hebben ze eerst zelf de nodige stappen gezet op zoek naar oplossingen voordat ze een beroep doen op hulpverlening. Als ze dan toch hulp moeten vragen, proberen ze een verdere aanval op hun trots te vermijden. Zij richten zich tot de hulpverlener met een duidelijke en afgebakende hulpvraag, waarvoor ze een snelle oplossing wensen. Ze komen bijvoorbeeld naar de Sociale Dienst om hun recht op te eisen en ze laten zich geen ongewenste oplossingen of begeleidingen opdringen. Hun doel is zo snel mogelijk weer op eigen benen te staan. Ze proberen het leven van een bijstandsuitkering zo kort mogelijk te houden. Ze hebben slechts korte voorschotten nodig van bijvoorbeeld de Stedelijke Krediet Bank. Ze sturen aan op het regelen van een afbetalingsplan als er schulden zijn, wanneer het henzelf niet lukt. Of ze laten hun kinderbijslag snel opnieuw in orde brengen. Dit type tref je nogal eens onder zogeheten 'werkende armen' met een onregelmatig inkomen (tijdelijke banen) rond het minimuminkomen. Piet is een voorbeeld van zo'n werkende arme.

De passieve cliënten

De passieve cliënten zijn mensen die hulp vragen, maar zich zeer afhankelijk opstellen op een bepaald domein. Op andere domeinen laten ze juist geen inmenging toe. Bij dit type vinden we vaak alleenstaande

moeders terug. Als bijstandsmoeder die zich hechten aan hun traditionele rol van huisvrouw en moeder, zoeken ze ondersteuning voor financiële en administratieve zaken, zodra hun mannelijke partner wegvalt. Maar de begeleiding of overname van hun huishoudelijke taken houden ze sterk af. Ze zoeken dus steun in die taken die ze kunnen overlaten aan anderen zonder de rollen te schenden, waarmee ze hun identiteit als vrouw en moeder verwerven. Voor deze vrouwen is een bepaalde vorm van hulp acceptabel. Ze staan niet open voor integrale hulp. Ze houden de hulpverlener liever wat op afstand, maar hebben wel vertrouwen in zijn deskundigheid en vermogen tot het vinden van oplossingen voor bepaalde zaken. Ze vertonen nog wel enig verzet tegen de vervreemding van hun oorspronkelijke rol. Maar ze aanvaarden hun nieuwe rol omdat ze niet zonder hulp verder kunnen. Wanneer de inmenging door anderen te sterk wordt, haken ze af. Je kunt ze soms tegenkomen in EVA (Economie, Vrouwen en Armoede)-groepen. Dat zijn groepen die bestaan uit vrouwen in de bijstand en vrouwen die solidair met hen zijn.

De aanhankelijke blijvers

Aanhankelijke blijvers vormen een bijzonder type. Deze hulpvragers komen voor alle problemen herhaaldelijk bij de hulpverlening. Ze hebben een laag zelfbeeld en geloven eigenlijk niet in hun eigen kunnen. Ze vertonen vaak slachtoffergedrag. Meestal zijn het mensen die in armoede verkeren, die sterk geïsoleerd en fatalistisch zijn. Het verhaal over de Turkse vrouw in Rotterdam schetst een beeld van dit type. Ze hunkeren naar aandacht en vriendschap van hulpverleners en willen graag verzorgd worden. Zij aanvaarden hulp op alle domeinen, omdat ze weten dat ze het niet alleen kunnen redden. Ze zetten soms stappen voorwaarts om de hulpverlener tegemoet te komen en te plezieren. Ze hebben namelijk behoefte aan bevestiging en bemoediging. Ze doen dit ook omdat dit de enige manier is van ruil (voor wat hoort wat) die ze in hun leefpatroon kunnen inbouwen. Ze voeren dan uit wat de hulpverlener hen vraagt

omdat die al zoveel gedaan heeft voor hen en om de goodwill voor hun persoon te behouden. De hulpverlener krijgt dan ook veel dankbaarheid voor wat hij of zij voor hen doet.

De sturende hulpzoekers

Tussen de twee voorgaande typen in kunnen we een ander soort omschrijven als zelfstandige afhankelijke mensen. Sturende hulpzoekers zijn afhankelijk van de hulpverlening, maar behouden wel de greep op hun leven. Ze zien de hulpverlening als een van de hulpmiddelen. Ze kiezen hun hulpverleners en besteden hun taken uit en ze zetten daarbij hun trots of schaamte een beetje opzij. Ze durven hun tekorten uit te spreken. Soms voegen ze daar de volkswijsheid aan toe: vragen staat vrij, maar krijgen is de kunst. Vanuit deze overlevingsstrategie gaan sommigen over tot 'shoppen' of 'frauderen'. Soms houden ze voor hulpverleners bepaalde zaken verborgen, soms gaan ze mee in de begeleiding. Ze maken in zekere zin steeds weer een kosten-batenanalyse. Ze verwachten geen emancipatorische hulpverlening, maar wensen wel inzicht in het hulpverleningsproces.

De bereidwillige medewerkers

De bereidwillige medewerkers zijn voor hulpverleners om zo te zeggen ideale cliënten. Ze komen afspraken na en volgen de adviezen van hulpverleners op. Na het boeken van enkele resultaten ontstaat er een relatie van vertrouwen. Ze spelen niet alleen de rol van de fatsoenlijke en eerlijke cliënt, maar ze zijn het ook. Ze willen echt weg uit hun situatie van armoede en schulden en zij geloven dat de beste strategie daartoe bestaat uit het actief meewerken in het hulpverleningsproces. Ze zijn bereid om te leren, werken aan de verandering van hun gedrag en versterken zo hun zelfstandigheid. Relaties van hulpvragers en hulpverleners van dit type komen vooral voor daar waar de hulpverlening geïmplementeerd wordt met een emancipatorisch karakter. Dat veronder-

stelt een arbeidsintensieve werkwijze, die mikt op een langere termijn en volgehouden solidariteit. Hulpverleners die echt begeleidend willen werken zijn gericht op empowerment, verder op integratie van mensen die onder aan de maatschappelijke ladder zijn beland (zie het 'maatjesproject' in hoofdstuk 4).

E. NADERE DOORDENKING II

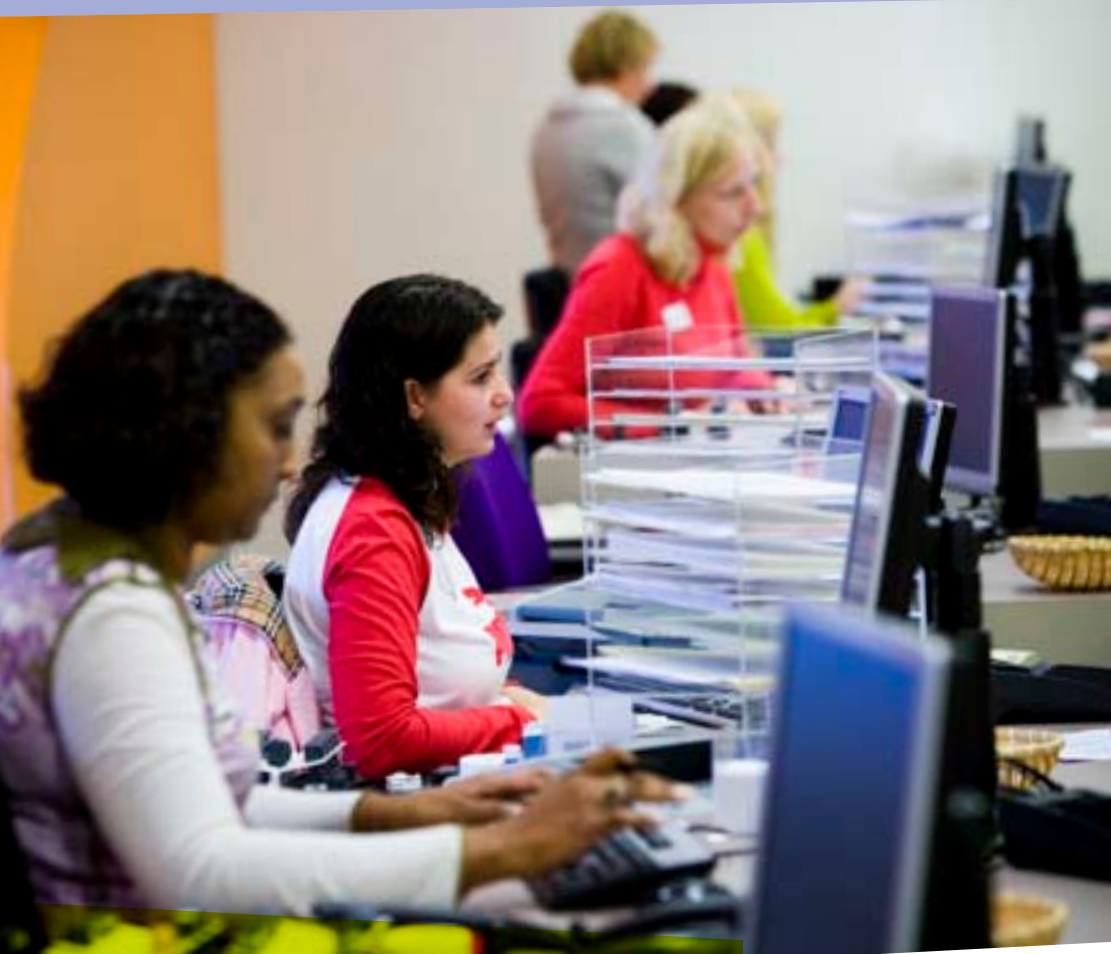
ZOWEL DE ENKELING ALS DE SAMENLEVING HEEFT PROBLEMATISCHE SCHULDEN

Het gaat in deze publicatie vooral over enkelingen met problematische schulden aan de arme kant van de samenleving. Daarvan zijn enkele exemplarische ervaringsverhalen opgenomen. Vervolgens zijn er profielen geschetst van problematische schulden. Daarin zijn grondpatronen te herkennen met name als het gaat over het optreden van overheden, bedrijven of banken. En daarmee komt de maatschappelijke setting van deze ervaringsverhalen naar voren.

Het is in onze samenleving heel normaal om schulden te hebben en niet alleen bij ons. Dit geldt voor de hele westerse samenleving. In de Verenigde Staten hebben mensen nog veel meer schulden dan hier in Nederland. Het leeuwendeel van de huiseigenaren in Nederland heeft een hypotheek. Veel luxe consumptiegoederen worden met kredieten aangeschaft en veel mensen staan regelmatig rood op hun bankrekeningen. Je zou kunnen zeggen dat het maken van schulden door de samenleving wordt bevorderd. Immers, de overheid sponsort het afsluiten van een hypotheek. In het reclameblok op de televisie struikelen de kredietverleners over elkaar, zoals Postkrediet, Frisia Financieringen, DSB Bank en AFAB Geldservice om er maar een paar te noemen.

Banken bieden een keur aan gemakkelijk af te sluiten, doorlopende en flexibele kredieten, waarbij de regel is dat hoe meer de consument leent, des te lager de rente is. Veel winkels en postorderbedrijven leveren op krediet en auto's kunnen worden gekocht met een lening die bij de auto-dealer wordt afgesloten. Een dergelijke inrichting van de economie nodigt uit tot meer en meer consumeren. Consumeren is goed voor de economie, geld moet rollen, zo luidt het motto. Het Bruto Nationaal Product stijgt erdoor, de overheidsinkomsten nemen toe en de werkgelegenheid groeit. Het maken van schulden vormt daarom een belangrijk onderdeel van de economische structuur. Dit geldt uiteraard tot op zekere hoogte, want als de schuldenlast te groot wordt, ontstaan er problemen bij banken. Een voorbeeld hiervan is de problematiek van de risicovolle hypotheek en de financiële crisis in heel de wereld die daarvan het gevolg is.

Schulden maken vormt op zichzelf geen probleem. Ze worden maatschappelijk zelfs gestimuleerd. Schulden worden pas een probleem als de schuldenaar ze niet meer kan aflossen. Hoe armer iemand is, des te sneller schulden een probleem vormen. Vanuit een meer liberale politieke visie wordt de oorzaak van problematische schulden van arme mensen vaak geheel bij die mensen zelf gelegd. "Ze kopen maar raak. Ze lenen maar overal. Ze gedragen zich onverantwoordelijk. Ze kunnen niet met geld omgaan." Vanwege de kerkelijke achtergrond van de auteurs en de doelgroepen van deze publicatie krijgt deze visie een noodzakelijke nuancering. Vanuit een christelijke levensbeschouwing en ethiek wordt immers anders geoordeeld over schulden en kwietschelding van schulden. Dat kwam al tot uitdrukking in de inleiding en wordt nog uitgewerkt in bezinningsteksten van hoofdstuk 5.



2. DE PRAKTIJK VAN DE SCHULDHULPVERLENING

In dit hoofdstuk wordt een reeks praktijkervaringen van (schuld)hulpverleners beschreven om te laten zien welke knelpunten zich daarbij voordoen. Aan de hand van deze ervaringen worden de knelpunten geordend en benoemd. Vervolgens passeren ervaringen van Sociaal Raadslieden met schuldsituaties de revue. Ook daarbij worden misstanden gesignaleerd. Dit wordt aangevuld met hun observaties op het terrein van incassopraktijken. De ervaringen en waarnemingen vanuit de (schuld)hulpverlening worden afgerond met een nadere doordenking ervan door middel van een onderverdeling van hulpverleners.

A. ERVARINGSVERHALEN VAN HULPVERLENERS

Aan de hand van de volgende ervaringsverhalen van hulpverleners is te zien waar de knelpunten in de praktijk van de schuldhulpverlening zitten.

FAILLISSEMENT EN WETTELIJKE SCHULDSANERING

In het onderstaande volgen enkele praktijkverhalen, waarbij tijdens de aanvraag van faillissement en wettelijke schuldsanering (WSNP) de vraag speelt of iemand handelt te goeder of kwader trouw.

Toegelaten en een schone lei gekregen

Huseyin was op jonge leeftijd met zijn ouders uit Turkije naar Nederland gekomen. Niet lang na het behalen van zijn mbo-diploma elektrotechniek

heeft hij een audio- en videowinkel overgenomen. Na een jaar ontstonden problemen. De eigenaar van de gehuurde winkelruimte was laks met reparatie van lekkage en weigerde de ontstane schade te vergoeden. Daarom stopte Huseyin voorlopig met het betalen van de huur. De kantonrechter heeft hem veroordeeld wegens niet nakomen van zijn huurverplichtingen. Kort daarna is Huseyin op verzoek van de huisbaas failliet verklaard. De curator is aan het werk

gegaan om procedures te voeren om uitstaande vorderingen te kunnen innen. Hij trof in het pand geen goederen meer aan. Vermoedelijk waren die weggehaald door een schuldeiser uit de gokwereld, waarin Huseyin verzeild was geraakt. Uit angst was hij intussen ondergedoken bij een weduwe. Haar christelijke levensovertuiging maakte zo'n indruk op hem, dat hij zijn levensstijl radicaal veranderde. Hij kwam van zijn gokverslaving af, vond werk en meldde zich bij zijn curator, waar hij maandelijks een flink bedrag van zijn loon moest inleveren als bijdrage op de boedelrekening. Daaruit werd het salaris van de curator betaald en periodiek uitdeling gedaan aan de schuldeisers. Door het hoge bedrag aan schulden zou dit tot in lengte van jaren doorgaan. Een diaconale helper heeft voor hem een verzoek ingediend bij de rechtbank om het faillissement om te zetten in wettelijke schuldsanering. Deze helper had zijn verhaal aangehoord en had opgeschreven hoe Huseyin in de knel was geraakt door een beginnende gokverslaving en de door zijn huisbaas veroorzaakte schade en hoe zijn

levensstijl sinds anderhalf jaar drastisch was veranderd. Ondanks een negatief advies van de curator, die nog steeds vermoedens van handelen te kwader trouw had, heeft de rechtbank hem vanwege de ommekeer in zijn leven toegelaten tot de WSNP. Drie jaar later heeft hij een schone lei gekregen.

Katvanger

Door een verleden met harddrugs was Klaas in de schulden en tenslotte dakloos geraakt. Hij had meer dan 25 auto's op zijn naam staan, waarvoor hij steeds honderd euro had ontvangen om te kunnen scoren. Als zwerver was hij voor Justitie een onvindbare katvanger geweest. Naderhand was hij succesvol afgekickt en sinds twee jaar clean. Hij was inmiddels getrouwd met een vrouw zonder drugsverleden. Nu konden de schuldeisers hem weer vinden op het adres van zijn vrouw. De Belastingdienst heeft een jaar lang loonbeslag gelegd vanwege achterstallige motorrijtuigenbelasting. Toen had justitie ook nog zijn rijbewijs ingenomen wegens onbetaalde verkeersboetes. Daardoor was hij zijn baan als taxichauffeur

feur kwijtgeraakt. Het Bossche gerechtshof heeft hem toegelaten tot de WSNP omdat het onbetaald laten van deze verkeersboetes hem in deze omstandigheden niet als kwade trouw kon worden aangerekend. Het bijkomend argument was dat er al een fors bedrag aan andere schulden afbetaald was (door het loonbeslag) en hij reeds enkele jaren geen drugs meer gebruikte. Na drie jaar heeft hij een schone lei gekregen.

Creditcard

Rinus had bij het openen van een bankrekening tegen zijn wil een creditcard opgedrongen gekregen, omdat die nu eenmaal bij het pakket

hoorde. Toen hij bij een echtscheiding het dak boven zijn hoofd verloor, heeft hij die creditcard gebruikt om de hotelkosten te betalen. Het Amsterdamse gerechtshof heeft hem dit niet als kwade trouw aangerekend. Hij is toegelaten tot de WSNP.

Hennepkwekerij

Kort na het verkrijgen van de schone lei had de bewindvoerder ontdekt dat Kees bepaalde inkomsten voor hem had verzwegen, namelijk winst uit een inmiddels ontdekte illegale hennepkwekerij. De rechtbank heeft hem alsnog de schone lei ontzegd wegens achteraf gebleken kwade trouw.

ONDERNEMER BOTST MET BUREAUCRATIE

In onderstaand verhaal speelt de zelfredzaamheid van ondernemer Joop een grote rol. Tegelijk benaderen instanties hem met de vraag of hij fraudeert en loopt in de saneringsprocedure van de WSNP de vraag van handelen te goeder of kwader trouw mee.

Ondernemer Joop kwam na vijf jaar berooid terug in Nederland. Hij vond onregelmatig werk via uitzendbureaus. Tussentijds vroeg hij steeds een WW-uitkering. Joop kreeg veel minder dan 70 procent, omdat de hoogte mede werd gebaseerd op wat hij vijf jaar eerder in Nederland had verdiend. Daardoor daalde zijn inko-

men onder bijstandsniveau. Hij vroeg het UWV/GAK om een toeslag. Het UWV verwees hem naar de gemeente. Die verwees Joop weer terug. Als zelfredzame, creatieve ondernemer zat hij niet bij de pakken neer. Hij nam er ook nog een krantenwijk bij om er voor te zorgen dat hij tenminste zijn huur kon blijven betalen, zolang ambtenaren hem bureaucratisch van het kastje naar de muur bleven sturen. Tenslotte vroeg Joop het UWV of hij een eigen bedrijf mocht starten. Hij besefte gekort te zullen worden op zijn uitkering. Maar hij probeerde liever van alles dan achter de geraniums te gaan zitten. Hij startte een klussenbedrijf en moest het aantal gewerkte uren per week melden bij het UWV. Het UWV kortte hem eerst voor vijf, later tien en tenslotte voortdurend voor twintig uur in de week. Joop zou namelijk aangetoond hebben zoveel uur te kunnen werken, dit ongeacht het feit dat hij daarna slechts een klusje van vijf uur te doen kreeg. Zijn tekorten ving hij op met een doorlopend bankkrediet en zodoende raakte hij steeds verder in de schulden.

Na enkele jaren eindigde de WW en kreeg deze ondernemende Joop van de gemeente een IOAW-uitkering. Dat is een soort bijstand voor zelfstandigen. Joop ging erop vooruit, want hij kreeg nu tenminste een uitkering op het niveau van de bijstandsnorm voor een gezin. Anders dan het UWV rekende de gemeente voor de korting op de uitkering wegens winst uit het bedrijf niet met het aantal gewerkte uren, maar met de winst- en verliesrekening. Deze moest Joop overleggen bij zijn jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting. De gemeentelijke casemanager was er niet geheel zeker van hoe dit zat en verwees hem naar iemand van een andere afdeling: juridische zaken. Die bevestigde dat de belastingaangifte maatgevend was voor hoeveel hij gekort zou worden op zijn bijstandsuitkering. Het plaatselijke dagblad (van de krantenwijk) was volgens hem een klant aan wie hij diensten verleende evenals wanneer hij voor iemand anders een kleine verbouwing deed of elektriciteit aanlegde. Zolang Joop maar meerdere klanten had uit zijn klussenbedrijf werd de dienstverlening aan het plaatselijk

dagblad door UWV en Belastingdienst niet beschouwd als een verkapt dienstverband. Voor de Belastingdienst was alleen belangrijk of hij al zijn verdiensten opgaf in de fiscale box 1. Door de hoge betalingen aan het doorlopend krediet resulteerde zijn jaarlijkse winst- en verliesrekening in een negatief bedrijfsresultaat. Dat werd door de Belastingdienst geaccepteerd.

Bij het gebruikelijke jaarlijkse onderzoek gaf Joop de gemeente opening van zaken omtrent zijn inkomen op basis van zijn belastingaangifte. Daaruit bleek zijn negatieve bedrijfsresultaat. Korting op zijn bijstandsuitkering was daarom niet aan de orde. Na enkele jaren kreeg hij een andere casemanager. Die ontdekte dat Joop ook inkomsten had uit een krantenwijk. Hem werd het verzwijgen van maandelijkse inkomsten uit de krantenwijk verweten. En passant vermeldde de beschikking dat de inkomsten uit het klussenbedrijf op nihil (= nul) werden gesteld. Zodoende werd het negatieve bedrijfsresultaat genegeerd. De gemeente beschouwde de inkomsten uit kran-

tenwijk als looninkomsten en niet als onderdeel van het bedrijf. Die inkomsten zouden dus geheel in mindering gebracht moeten worden op de uitkering. De gemeente eiste 15.000 euro terug en gaf de zaak in onderzoek aan Justitie wegens verdenking van fraude. De reden die daarvoor werd gegeven was: dat het terug te verdienen bedrag hoger was dan 6.000 euro.

Toen Joop dit vernam kreeg hij psychisch zo'n terugslag dat hij het contract voor de krantenwijk moest beëindigen. Daar kwam nog bij dat zijn vrouw leed aan een ernstige ziekte. Wegens werkweigering legde de gemeente hem een boete op van 266 euro per maand gedurende 26 weken. Deze zelfredzame ondernemer, die al het mogelijke deed om zijn schuldeisers 100 procent te betalen, bleef niets anders over dan wettelijke schuldsanering aan te vragen. Zijn pleidooi bij de civiele rechter hield in dat hij te goeder trouw de opbrengst van zijn krantenwijk tot zijn bedrijf rekende en ook als zodanig jaarlijks belastingaangifte deed. Het bedrag van 15.000 euro kwam hem niet persoonlijk ten goede, want zijn

belasting en bedrijfsschulden werden daarmee betaald. Hij beschikt zelfs over een brief van de Belastingdienst waarin staat dat zijn handelwijze door de Belastingdienst niet als fraude wordt beschouwd. De gemeente

heeft deze zaak gemeld bij het Openbaar Ministerie. Bij de strafrechter zal zijn verdediging erop gericht zijn aan te tonen dat er van frauduleuze opzet geen sprake was. Beide zaken zijn nog niet afgerond.

ROL WONINGCORPORATIE EN SANERINGSBEWINDVOERDER BIJ SCHULDSANERING

Door relatieproblemen met Reinder stond Leontien plotseling alleen voor de zorg van haar vier kinderen. Het duurde bijna twee maanden voordat zij een bijstandsuitkering kreeg. Voor huursubsidie kwam Leontien niet in aanmerking, omdat het gezamenlijk inkomen het jaar tevoren te hoog was geweest. De vervangende vangnetregeling werd haar pas aan het eind van dat kwartaal uitbetaald. Twee maanden later kreeg Leontien een dagvaarding voor de kantonrechter met als eis woningont ruiming wegens drie maanden huurachterstand, want de betreffende deurwaarder had het gedoogbeleid van veertien dagen achterstand als een maand gerekend. Een diaken met ervaring in schuldhelpverlening is in deze situatie tussenbeide gekomen. Hij heeft

bij de kantonrechter twee maanden uitstel gevraagd voor Leontien en dat ook gedaan gekregen. Daarna heeft de diaken voor haar en in haar bewoordingen een brief geschreven aan de kantonrechter dat hier sprake was van een tijdelijk probleem. De vangnetregeling wordt namelijk achteraf betaald en de casemanager van de Sociale Dienst had verzuimd dit 'gat' op te vullen met bijzondere bijstand door middel van een woonkostentoeslag.

Na verloop van tijd ontving Leontien vangnetgeld en kon zij de huurachterstand gaan inlopen. Door ziekte van de kantonrechter heeft deze pas na een jaar vonnis gewezen. Daarbij werd de eis tot woonont ruiming afgewezen, want de huurachterstand was

inmiddels ingelopen. De tegeneis om de woningcorporatie te veroordelen in de proceskosten wees de rechter af ondanks het aangevoerde argument dat de woningcorporatie had kunnen weten dat het slechts om een tijdelijk probleem ging.

In de tussentijd was de relatie van het echtpaar weer hersteld. Reinder had de verantwoordelijkheid voor Leontien en hun kinderen op zich genomen. Dat werd geformaliseerd door middel van een huwelijk met voorafgaande notariële huwelijksvoorwaarden, opdat Leontien niet aansprakelijk gesteld zou kunnen worden voor de forse schulden van Reinder. Zijn schulden waren dusdanig dat een minnelijke schuldregeling met de schuldeisers onmogelijk was gebleken. Daarom ging hij over tot de wettelijke schuldsanering via de WSNP. De rechtbank heeft Reinder toegelaten en een week later ook Leontien. Maar intussen had de kantonrechter haar veroordeeld in de proceskosten, waardoor haar tot dan toe geringe schulden een problematisch karakter kregen. Leontien verwachtte een baby en zij had last

van bekkeninstabiliteit, waardoor ze niet kon werken. Daardoor dacht zij dat het beter was de veilige weg te moeten kiezen van een wettelijke schuldsanering. Achteraf gezien had de diaconie van haar kerkgenootschap beter die proceskosten kunnen betalen. De saneringsbewindvoerder heeft Reinder en Leontien wat betreft hun salarissen aangeslagen als twee afzonderlijke personen omdat ze niet in gemeenschap van goederen waren getrouwd. Maar boekhoudkundig heeft hij hen behandeld als gewoon echtpaar. Reinder verdiende het minimumloon en Leontien kon niet werken wegens ziekte. Boven het vrij te laten bedrag was er voor dit echtpaar zelfs niet genoeg geld voor het dubbele salaris van de bewindvoerder. Toch eiste deze functionaris dat. De rechter-commissaris sanctioneerde deze eis van de bewindvoerder.

Vanwege het WSNP-traject kregen Reinder en Leontien te maken met de postblokkade. Hun post ging eerst naar de bewindvoerder. Na enige tijd was het hun al opgevallen dat hun post doorgestuurd werd naar het

nieuwe adres van de bewindvoerder. Blijkbaar was die verhuisd en werd de post drie maanden naar hem doorgestuurd. Na drie maanden kregen Reinder en Leontien helemaal geen post meer. Via een incassobureau kwamen ze tot de ontdekking dat ook rekeningen onbestelbaar geretourneerd waren en tot extra kosten hadden geleid. Ook bankafschriften waren op die manier verdwenen. Ze hebben een klacht hierover ingediend bij de rechter-commissaris, die toezicht moet houden op de bewindvoerder. Deze bewindvoerder heeft toen als verweer op zijn manier een boekje over het echtpaar open gedaan. Hij wees op de achterstand op de boedelrekening en dat mevrouw geen werk had en onvoldoende solliciteerde.

Een week voor de hoorzitting kreeg Leontien schoonmaakwerk aangeboden voor 16 uur per week. De rechter informeerde naar de leeftijd van haar jongste kind (een peuter) en achtte dat voldoende. De rechter toonde begrip voor de verhuisperikelen van de bewindvoerder en stelde mevrouw in de gelegenheid om haar schade

concreet aan te tonen. Die mocht ten laste van de boedelrekening gebracht worden. Omdat het besteedbaar inkomen van het echtpaar was gezakt onder het vrij te laten bedrag, hadden ze zelfs geen geld om de hoge kosten van verdwenen bankafschriften op te brengen. Ze hebben het erbij laten zitten. Tegen het einde van de drie jaar van het WSNP-traject ging de saneringsbewindvoerder de balans opmaken. Hij rapporteerde aan de rechter-commissaris dat er een achterstand op de boedelrekening zou zijn van tussen de 5.000 en 6.000 euro met een onzekere factor. Hij beschikte namelijk nog niet over de definitieve belastingaanslagen van de inkomstenbelasting. Hij stelde voor om de saneringsregeling van dit echtpaar zonder schone lei te beëindigen. De rechtbank hield een hoorzitting waarin de diaken pleitte om de termijn te verlengen zodat dit echtpaar de gelegenheid zou krijgen in twee jaar die achterstand in te lopen. Uit de voorlopige berekening van een andere (bevriende) bewindvoerder had deze diaken vernomen dat de achterstand hooguit 3.500 euro zou bedragen. Volgens het betoog van de diaken zou dat bedrag in twee jaar

ingelopen kunnen zijn, temeer omdat mevrouw werk voor 25 uur per week had gevonden. De rechtbank heeft zijn argumentatie aanvaard en dienovereenkomstig beslist. Een jaar later is de saneringsbewindvoerder na een nieuwe berekening tot de conclusie gekomen dat er geen achterstand meer was.

Na ruim vier jaar hebben Reinder en Leontien een schone lei gekregen, maar tot een half jaar daarna hebben ze last gehad van de postblokkade, doordat de Belastingdienst nog steeds post naar de saneringsbewindvoerder stuurde.

VERMALEN WORDEN IN DE BUREAUCRATIE

Ria is een bijstandsmoeder. Zij was door de Sociale Dienst voor telkens een jaar vrijgesteld van sollicitatieplicht vanwege psychosociale redenen. Voor de sanering van haar schulden was ze door toedoen van het maatschappelijk werk toegelaten tot de WSNP. De rechter was echter strenger omtrent de arbeidsverplichting dan de Sociale Dienst. Omdat haar inkomsten uit werk sterk wisselend zouden zijn, werd haar huur niet meer rechtstreeks betaald vanuit haar bijstandsuitkering.

Een particuliere hulpverlener vond dat Ria iemand nodig had om dit administratief te regelen. De casemanager van de Sociale Dienst regelde

voor haar een beschermingsbewindvoerder. De saneringsbewindvoerder had namelijk geweigerd om voor haar tegelijkertijd budgetbeheer te doen. Dat zou volgens hem schuldhelpverlening zijn en niet tot zijn taak behoren. Deze denkwijze werd door de Bossche rechtbank gedeeld. Sommige arrondissementen denken daar anders over. Dan wordt aan de te saneren persoon de keuze gelaten of hij tegelijkertijd budgetbeheer wil hebben van de saneringsbewindvoerder. In deze situatie nam een gespecialiseerd bureau op kosten van bijzondere bijstand het beschermingsbewind op zich. Dat betekende een dubbele postblokkade.

Ria vond werk als krantenbezorger. De beschermingsbewindvoerder bleek twee jaar lang periodiek gemeld te hebben aan de Sociale Dienst dat ze geen bijverdiensten had. Door grote achterstand bij de Belastingdienst voor wat betreft de uitbetaling van huur- en zorgtoeslag had hij de huur steeds op tijd kunnen betalen. Daardoor waren de extra inkomsten van de krantenwijk en het postbedrijf niet opgevallen.

Na twee jaar ontdekte de Sociale Dienst de bijverdiensten en stelde Ria persoonlijk aansprakelijk. Zij werd verantwoordelijk gesteld voor de ontoereikende communicatie van een viertal casemanagers, de manager van de unit schulddienstverlening (GKB), die van de unit bijstand, het particuliere bureau voor beschermingsbewind en budgetbeheer en de saneringsbewindvoerder van de WSNP. Daardoor moest zij 4.500 euro terugbetalen. De cruciale fout bleek niet achterhaalbaar. Ria had er zelf

geen financieel voordeel van. Ze liep het risico om uit de WSNP gezet te worden wegens verwijtbare nieuwe schulden. De beschermingsbewindvoerder en saneringsbewindvoerder bemerkten beiden dit risico. Zij maakten een afspraak om het traject van de WSNP correct af te wikkelen. De Sociale Dienst wilde echter dat Ria de beschermingsbewindvoerder civiel aansprakelijk zou stellen.

De particuliere hulpverlener stelde dat de Sociale Dienst ervoor had gezorgd dat er een beschermingsbewindvoerder werd aangesteld en dat daarmee de Sociale Dienst ook verantwoordelijk was voor de geleverde kwaliteit. De beschermingsbewindvoerder verweerde zich door te zeggen dat hij bij aanvang een onoverzichtelijke situatie aantrof waardoor hem niets verweten kon worden. Uiteindelijk heeft de Sociale Dienst deze schuld buiten invordering ingesteld, waarna de rechtbank alsnog de schone lei heeft verleend.

ERVARING MET BUREAUCRATIE VAN EEN STADSBANK EN HET UWV

Paul is 43 jaar en heeft altijd bij zijn ouders gewoond. Sinds zijn 24^e werkte hij in de beveiliging. Na het overlijden van zijn ouders bleef hij in hun huurhuis wonen. Doordat zijn ouders geen uitvaartverzekering hadden, moest Paul de crematies zelf betalen. Kort daarna raakte hij voor een periode werkloos. De inkomsten van het huishouden waren in een paar jaar tijd gedaald van drie inkomens tot 70 procent van één inkomen. Hoewel Paul weer werk vond via een uitzendbureau, was hij inmiddels in de schulden terecht gekomen.

Hij kon bij de stadsbank schuldbemiddeling krijgen, omdat daar zijn inkomsten binnenkwam. Hij kreeg per maand 357 euro voor eten en kleding, telefoon, internet en benzine. Zijn auto hoefde Paul niet te verkopen omdat hij voor zijn werk soms midden in de nacht naar een project op grote afstand moest om een eerdere ploeg af te lossen. Vanwege zijn modale loon kreeg hij geen huurtoeslag en geen zorgtoeslag en ook geen kwijtschelding gemeentebelastingen. Dit

maakte zijn maandelijks budget nog krappere. Hij zou nog twee jaar moeten rondkomen van minder dan 90 procent bijstandsnorm, maar zijn situatie was nog niet zo slecht dat hij in aanmerking zou komen voor een voedselpakket van de voedselbank.

Voor de stadsbank was Paul een gemakkelijke klant, zijn zaak was immers eenvoudig. Maar hij kreeg te maken met bureaucratie. Onverwacht ontving hij een brief van de stadsbank. Hij zou niet aan zijn inlichtingenverplichting hebben voldaan en daarom zou de stadsbank het contract beëindigen. Mocht hij WSNP aanvragen, dan zouden zij een negatief advies geven. Paul begreep er niets van. Hij liet de brief verbijsterd zien aan een hulpverlener van zijn kerkgemeente. Navraag door deze helper leverde op dat een formulier van Paul op een verkeerde afdeling was terecht gekomen. Een excuus vanuit de stadsbank bleef uit. De medewerker van de stadsbank meldde aan de hulpverlener dat de scherpe toon-

zetting van de brief deel uit maakt van de standaardprocedure.

Na een jaar kwam de auto niet meer door de APK zonder grote reparaties, zodat hij hem beter naar de sloop kon brengen. Paul vroeg zijn casemanager om 500 euro voor een andere auto. Dat werd hem toegekend met de mededeling dat daardoor zijn saneringscontract van 36 naar 37 maanden werd verlengd. Hij werd onder grote druk gezet om dit binnen één maand geregeld te hebben, anders zou de hele schuldsanering beëindigd worden. Het lukte Paul steeds meer werkuren te krijgen en in een hogere loonschaal te komen. Hij deed dat omdat, volgens hem, de schuldeisers recht hebben op een zo hoog mogelijk bedrag. Hij was teleurgesteld over de bureaucratische opstelling van de gemeentelijke kredietbank.

Een andere keer moest Paul aan zijn hand geopereerd worden. Daarom zat hij in de ziektewet. Hij stond op de wachtlijst voor de operatie en kreeg een spoedbericht dat hij zich de volgende dag moest melden bij het ziekenhuis voor de ingreep. Het was na vijven en dus te laat om zich tijdig

afwezig te melden bij het UWV. Paul deed dit de volgende dag telefonisch en twee dagen later nog eens schriftelijk met een verklaring van de reden. Toch kreeg hij later een korting op zijn uitkering wegens te laat melden van ziekte. Zijn bezwaarschrift werd gegrond verklaard. Toen hij een jaar later voor een gesprek kwam bij het UWV, was de eerste opmerking: "Ja, u bent wel vaker in gebreke met het niet tijdig verstrekken van gegevens." Het voorval bleek ondanks het gegrond verklaarde bezwaarschrift nog steeds in de computer te staan. Ook hier kon er geen excuus vanaf.

Paul is een man die goed voor zichzelf kan opkomen. Hij is mondig. Zijn administratie is goed op orde. Hij is in staat een bezwaarschrift te schrijven. Hij weet ondersteuning te organiseren en heeft humor en relativeringsvermogen. Niettemin bleek in zijn situatie moeilijk te achterhalen wat er in het verleden allemaal aan administratieve zaken gespeeld heeft. Vermoedelijk zijn er door hem of anderen fouten gemaakt, maar die zijn niet meer te bewijzen. Paul wordt hier moedeloos en agressief van.

VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR

Johan was ontslagen. Het CWI weigerde hem door te sturen naar het UWV, omdat hij geen recht zou hebben op een werkloosheidsuitkering. Hij had namelijk nog recht op drie maanden achterstallig salaris. Maar zijn voormalige werkgever was gaan rentenieren in Spanje. Zijn vakbond startte een civiele procedure die een jaar duurt, omdat een kort geding in zo'n situatie riskant scheen te zijn. Johan kon pas na ruim vier maanden een eerste voorschot vragen op WW-uitkering. Het CWI behoort ook de intake te verzorgen voor een bijstandsuitkering, maar verzuimde dat. Dus kreeg hij zelfs geen leenbijstand met recht van cessie (= overdracht) op de vordering tegen de werkgever ter overbrugging. Want de WW zou een afdoende voorliggende voorziening zijn. Intussen werd een ontruimingsvonnis uitge-

sproken omdat Johan meer dan drie maanden huurachterstand had. Johan is dakloos geworden. Daarna heeft het veel moeite gekost om hem in een schuldregeling te loodsen, omdat hij regelmatig van woonplaats veranderde en die verschillende gemeenten aangesloten waren bij verschillende kredietbanken. Johan is niet verslaafd, noch psychisch gestoord, maar hij werd wel bijna gek van dit hele proces. Hij had echt steun nodig van een buddy. Inmiddels heeft hij goed betaald werk gevonden.

De rol van een diaconie bij situaties van problematische schulden is meestal helpend, verwijzend of overbruggend. De vraag daarbij is altijd onder welke criteria en in welk belang diaconale hulp verleend wordt. Hieronder staan twee verhalen uit de praktijk en de reactie van de diaconie.

BEGELEID WONEN MET OF ZONDER DIACONALE HULP

Diaconie voelt zich overvraagd

Een zwangere tiener heeft haar baby in een opvanghuis ter wereld gebracht. Ze heeft er ook een budget-

teringscursus gevolgd. Daarna kwam ze in een traject van begeleid wonen. De begeleidende stichting had een huurcontract met een woningcorpo-

ratie. Als zij zich goed zou gedragen, zou na een jaar het huurcontract op haar naam komen te staan. Maar na een jaar bleek er een huurachterstand van drie maanden te zijn. De woonbegeleider heeft toen voor een beschermingsbewindvoerder gezorgd. Die kon uit nagekomen huurtoeslag twee achterstanden ineens betalen, maar wilde een afbetalingsregeling voor de derde maand, gespreid over tien maanden. Aanvankelijk leek de woningcorporatie akkoord te gaan, totdat de woonbegeleider na anderhalf jaar aan de corporatie vroeg om het huurcontract over te laten gaan op de tienermoeder; want alles liep nu toch op rollertjes. De klantbeheerder weigerde dit, omdat er nog steeds een maand huurachterstand was, waarvan de inloop tien maanden kon duren. De woonbegeleiding zou door moeten gaan, totdat de laatste cent huurachterstand zou zijn betaald. De woningcorporatie vond dat ze al heel coulant was geweest. Want voor zo'n traject staat normaliter één jaar, waarin iemand moet hebben bewezen een betrouwbaar huurder te kunnen zijn. De bewindvoerder heeft de diaconie

gevraagd die ene maand huurachterstand (350 euro) te betalen. De diaconie heeft dat geweigerd omdat er geen sprake is van dreigende woningonttruiming. Zou dat wel het geval zijn, dan zou de diaconie de voorwaarde stellen dat de woonbegeleiding door zou moeten gaan totdat een jaar lang de huur stipt betaald zou zijn door de tienermoeder.

Diaconie overbrugt bij vragen rond de privacywet

Een bijstandsmoeder met twee tienerkinderen had vijf jaar schuldsanering achter de rug. Ter verdere stabilisatie zat zij in een traject van begeleid wonen. Ze kreeg de gelegenheid een nieuwe start te maken door te verhuizen naar een andere stad. Het Leger des Heils had voor haar een woning weten te huren, waarbij ze nog een jaar onder woonbegeleiding zou staan. Ze vroeg meteen in haar nieuwe woonplaats een bijstandsuitkering aan, maar kreeg die niet zolang de Sociale Dienst van haar oude woonplaats weigerde de gegevens te overleggen, met name waarom zij vrijgesteld zou

zijn van sollicitatieplicht. Na een diaconale verwijzing heeft de voedselbank acute hongersnood voorkomen. De discussie over de privacywetgeving heeft twee maanden

geduurd, voordat de vrouw eindelijk een voorschot heeft gekregen. Haar grootste angst was dat alle ellende van een schuldsanering weer opnieuw zou beginnen.

B. KNELPUNTEN IN DE SCHULDHULPVERLENING

De knelpunten die in de voorbeelden naar voren zijn gekomen, zullen we hieronder verder uitwerken. Hulpverleners merken al snel dat zich problemen voordoen in zowel het voortraject van de WSNP, als tijdens dit traject en erna.

Wachttijden

Een belangrijk probleem vormen de wachttijden. Wachttijsten van drie tot zes maanden komen in veel gemeenten voor. Daarvan worden mensen moedeloos omdat na een eerste en moeilijke stap, vaak via crisisinterventie, niet snel een vervolg komt en hun schulden blijven oplopen. Als dan WSNP onontkoombaar blijkt, krijgen velen opnieuw te maken met een wachtlijst, deze keer bij de rechtbank. Die kan in sommige gevallen oplopen tot zeven maanden. Niet elke rechtbank kent een spoedprocedure voor noodgevallen, waarbij bij dreigende woningonttruiming of energieafsluiting een spoedaanvraag tussendoor behandeld wordt.

Afhankelijkheid van specialisten

Mensen zijn in een WSNP-saneringstraject sterk afhankelijk van specialisten. Het toezicht van de rechters-commissarissen is meestal op afstand en passief. Hun beslissingen zijn vaak niet meer dan een krabbel op een brief

van een bewindvoerder. Sommige bewindvoerders handelen een zaak zo spoedig mogelijk af nadat een schone lei is verkregen. Anderen laten de postblokkade gewoon doorlopen evenals het beslag op heffingskorting. Soms werkt dat gunstig voor de belanghebbenden, indien naderhand een belastingaanslag binnenkomt, die nog met de boedel verrekend kan worden. Er zijn echter ook rechtbanken die zo'n aanslag of terugvordering van huurtoeslag als een nieuwe schuld beschouwen en iemand derhalve alsnog de schone lei ontnemen. Schuldenaars in een WSNP-traject zijn sterk afhankelijk van hun saneringsbewindvoerders. Bij een snelle afwerking van de boedelfinanciën kan het gebeuren dat er na verloop van een jaar een definitieve belasting aanslag komt waarbij de betreffende persoon 2.000 euro terugkrijgt uit de periode van het schuldsaneringstraject. Dat bedrag zou dus eigenlijk in de boedel vallen en levert weer problemen op in de sanering.

Bureaucratie van gemeentelijke kredietbanken

De stadsbank of gemeentelijke kredietbank speelt voor mensen met problematische schulden een cruciale rol. Ambtenaren die zich strak vasthouden aan ambtelijke maatstaven en voorschriften worden bureaucraten genoemd. Er wordt uitsluitend naar de letter, maar niet naar de geest van de voorschriften gehandeld. Deze bureaucratische bejegening heeft een sterke sociaal-psychologische impact op mensen in de knel ten gevolge van hun schuldsituatie. Het is vaak moeilijk om de bejegening van wantrouwen en achterdocht van de stadsbank of gemeentelijke kredietbank te doorbreken, ook als deze zelf veroorzaker is van fouten of missers.

Fricties in het sociale stelsel als veroorzakers van schulden

“Volgens de Wet Werk en Bijstand (art 11 lid 1) heeft iedere Nederlander die hier te lande in zodanige omstandigheden verkeert of dreigt te geraken dat hij niet over de middelen beschikt om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien recht op bijstand van overheidswege. En volgens

deze Wet (art.15, lid 1) bestaat geen recht op bijstand voor zover een beroep kan worden gedaan op een voorliggende voorziening die, gezien haar aard en doel, wordt geacht voor de belanghebbende toereikend en passend te zijn. Het recht op bijstand strekt zich evenmin uit tot kosten die in de voorliggende voorziening als niet noodzakelijk worden aangemerkt.” Zo staat het in de Wet Werk en Bijstand. Niettemin blijkt in de praktijk dat zich fricties voordoen doordat de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de wetten bij verschillende autoriteiten ligt. In de praktijk blijkt dat mensen hun huis kwijtraken als ze geen financiële buffer hebben van drie maandsalarissen.

Fricties met de bijzondere bijstand

Als iemand tijdens de WSNP bijzondere bijstand krijgt, dan wordt dit niet gerekend tot inkomen waarvan alles boven het vrij te laten bedrag moet afgedragen worden aan de boedel. Deze staat dan ter verdeling onder de schuldeisers, na aftrek van het salaris van de saneringsbewindvoerder. De Bossche rechtbank stelt zich op het standpunt dat de te saneren persoon in ieder geval dat salaris moet betalen, ook al is zijn aflossingscapaciteit zo laag geworden en het leefgeld uitkomt onder het vrij te laten bedrag. Er zijn echter ook rechtbanken waar dit probleem ten laste komt van de saneringsbewindvoerder. Er zijn gemeentes die dit inkomensgat opvullen met bijzondere bijstand. Andere gemeenten beschouwen de WSNP als een voorliggende voorziening waarvoor de gemeente geen verantwoordelijkheid heeft als in een concreet geval die voorziening tekortschiet. Nog weer een andere gemeente geeft wel bijzondere bijstand voor het salaris van de beschermingsbewindvoerder als er bijzondere omstandigheden zijn. Met name bijstandsmoeders hebben vaak minder aflossingscapaciteit dan de 55 euro maandelijks voor het salaris van de saneringsbewindvoerder. Soms doet zich de situatie voor dat iemand wel beschikt over voldoende aflossingscapaciteit, maar toch beschermingsbewind nodig heeft tijdens de WSNP. Vaak komt hij dan vanwege een hoger salaris niet in aanmerking

voor bijzondere bijstand, ook al moet hij drie jaar lang leven op het niveau van 90 procent van de bijstandsnorm.

Bureaucratie bij de Gemeentelijke Krediet Bank (GKB)

Gemeenten zouden meer aandacht moeten besteden aan hun wettelijke verplichtingen bij voorbereiding tot de WSNP en de schuldhulpbegeleiding tijdens WSNP. De aanvrager van WSNP krijgt een uitvoerige vragenlijst in te vullen. Hoe nauwkeurig die ook wordt ingevuld, het blijkt dat gemeenten soms ongekwalificeerde krachten inzetten om de gegevens te verwerken in het officiële formulier dat naar de rechtbank gaat. De aanvrager krijgt dat formulier thuis gestuurd ter ondertekening. Ontdekte fouten moet de aanvrager met de hand corrigeren. De GKB werkt niet mee om correcties te verwerken.

Het komt soms voor dat werkelijk overgemaakte alimentatiebedragen als inkomen geregistreerd worden in plaats van verplichting. Bij de opsomming vult de ambtenaar in afwijking van de opgave door de schuldenaar een aantal schulden bijvoorbeeld dubbel in. Dat kan gebeuren als toevallig eenzelfde deurwaarder voor twee verschillende schuldeisers optreedt. De aanvrager moet dit dan tijdens de hoorzitting bij de rechter verantwoorden. Indien de schuldenaar daar niet goed uitkomt, wordt hem toelating tot de WSNP geweigerd.

Bij laaggeletterden en complexe situaties is dit een groot probleem. De aanvrager krijgt geen hulp bij het opstellen van zijn verklaring omtrent het ontstaan van de schulden. De gemeente vult vaak in dat verdere schuldhulpbegeleiding niet nodig wordt geacht. Tijdens de looptijd van de wettelijke schuldsanering krijgt het bureau schuldhulp van maatschappelijk werk geen budget om mensen terzijde te staan bij fricties. De gemeente vindt dat de verantwoordelijkheid nu is overgaan op overheidsinstanties zoals de rechtbank. De rechtbank is van mening dat de saneringsbewind-

voerder geen hulpverlener is. Dat moet gebeuren door de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Aanvullende inkomstenbronnen en bureaucratische gevolgen

Er zijn tal van heffingskortingen, zoals kinderkortingen, en toeslagen, zoals huur-, zorg-, kinderopvangtoeslagen, kinderbijslag, alimentatie. Mensen weten vaak niet welke heffingskortingen en toeslagen ze precies kunnen krijgen. Soms weet men niet dat dit voor elk van beide echtgenoten apart moet worden aangevraagd. Bovendien is de toekenning gebaseerd op een inkomenssituatie van een bepaald moment. Wijzigingen moeten gecorrigeerd worden bij de jaarlijkse aangifte van de inkomstenbelasting. Bij een wisselende inkomenssituatie, bijvoorbeeld vanwege uitzendwerk of een nul-urencontract, moet achteraf van alles worden gecorrigeerd. Dat geldt bijvoorbeeld voor het verplichte spaarbedrag bij een wettelijke schuldsanering, maar ook voor de hoogte van de aanvullende bijstandsuitkering. Als iemand enkele maanden uit de bijstand is, maar daarna zijn inkomen weer ziet zakken, dan moet de hele intakeprocedure opnieuw beginnen, met alle vertraging van dien. In het algemeen komen bij de Belastingdienst veel vertragingen voor. Door vergissingen kan dat leiden tot latere terugvordering van toeslagen. Mensen raken hiervan totaal overstuurd. Als ze geen behoorlijke financiële buffer hebben, komen ze snel in schulden terecht. Die kunnen dan al gauw een problematisch karakter krijgen.

Alimentatie is ook zo'n onzekere factor. Sommige Sociale Diensten korten het recht op alimentatie op de uitkering, ook al wordt de alimentatie niet daadwerkelijk uitbetaald door voormalige echtgenoot of echtgenote. Andere Sociale Diensten geven een volledige uitkering en nemen de vordering op de vroegere levenspartner over van de uitkeringsgerechtigde. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) is een instantie die voor kinderalimentatie de invordering op zich kan nemen, zelfs in het buitenland. Maar het LBIO doet dit niet voor partneralimentatie.

Deze aanvullende inkomstenbronnen zijn bij schuldregelingen vaak maatgevend voor de vraag of er voldoende aflossingscapaciteit is om een WSNP van start te laten gaan.

Fricties tussen meerdere dwangmiddelen

De beslagvrije voet is dat deel van het inkomen waarop de deurwaarder geen beslag mag leggen. Dit middel is ervoor bedoeld om te zorgen dat mensen nooit onder 90 procent van de bijstandsnorm zullen raken. Als er meerdere schuldeisers zijn, behoren deze zich te melden bij de eerste beslaglegger die 'de buit' onderling moet verdelen. Maar er zijn niet-prefeerde schuldeisers of dwangcrediteuren die andere mogelijkheden gebruiken om betaling af te dwingen. Voor verhuurders bijvoorbeeld is woningontruiming een veel effectievere maatregel. Nutsbedrijven kunnen de toevoer van gas of elektriciteit afsluiten om mensen tot betaling te dwingen. Het Ministerie van Justitie kan met het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) gijzeling gebruiken om mensen tot betaling te dwingen van verkeersboetes. Een ander dwangmiddel is inbeslagname van de auto waarin de delinquent achter het stuur wordt aangetroffen, zolang de boetes niet betaald zijn.

Sinds 2007 kan de Belastingdienst zonder gerechtelijk vonnis beslag leggen op iemands bankrekening, zelfs tot de maximale roodstand, en op het vakantiegeld. Daarbij hoeft de Belastingdienst geen rekening te houden met de beslagvrije voet, zoals bij het loonbeslag. Dit beslag kan komen bovenop het loonbeslag van andere schuldeisers. De Belastingdienst heeft beloofd deze drastische maatregel pas te gebruiken na een tweede aanmaning en als de belastingplichtige zich dan nog steeds niet gemeld heeft bij de schuldhulpverlening. De maatregel wordt ook van kracht als deze persoon weigert te voldoen aan de voorwaarden van de GKB, zoals bijvoorbeeld de verkoop van een eigen auto. Andere schuldeisers moeten voor een loonbeslag eerst een gerechtelijk vonnis halen. Als

er meerdere schuldeisers loonbeslag hebben gelegd, dan moeten ze hun 'buit' onderling verdelen, waarbij de Belastingdienst altijd voorrang heeft.

Een aantal institutionele schuldeisers heeft een code afgesproken met de Nederlandse Vereniging van Kredietbanken (NVVK). Dan wordt bijvoorbeeld drie maanden een dossier stil gelegd. Maar lang niet elke schuldeiser houdt zich aan een dergelijke stabilisatie.

Al deze maatregelen zijn op zichzelf niet onredelijk, maar in combinatie met elkaar frustreren ze een schuldregeling in ernstige mate. De WSNP kan aan dergelijke misstanden een eind maken, omdat bij toelating alle beslagen worden opgeheven. Maar in deze chaos eist de rechter in toenemende mate dat de situatie van de aanvrager voldoende is gestabiliseerd, zodat te verwachten is dat een schuldsanering zal slagen. Op zichzelf is dat niet onredelijk. De WSNP blijkt als zodanig onontbeerlijk te zijn om de opeenstapeling van dwangcrediteuren te stoppen.

Al deze obstakels moeten door de schuldenaar zelf overwonnen worden voordat de GKB een aanvraag tot minnelijke regeling in behandeling neemt. De NVVK heeft namelijk een code afgesproken met de meest voorkomende schuldeisers, zoals banken en postorderbedrijven. Volgens deze code worden alle crediteuren op gelijke wijze behandeld, ongeacht of er dwangcrediteuren bij zijn. Dat is de reden waarom veel particuliere adviesbureaus zich niet willen aansluiten bij deze NVVK-code. Want dan moeten ze teveel mensen in de kou laten staan. De NVVK is zelf ook tot de ontdekking gekomen dat ze meer aandacht moeten besteden aan de stabilisatiefase. Zie verder in bijlage 2 onder nieuw model van schuldhulp.



Onduidelijke grensgebieden

Mensen met problematische schulden kunnen de dupe worden van de afbakening van verantwoordelijkheden tussen twee departementen: Sociale Zaken (schuldhulp) en Justitie (schuldsanering). Elk departement heeft zijn eigen insteek, waardoor mensen tussen wal en schip terecht kunnen komen. De gemeente kan daardoor de handen 'in onschuld' wassen. Blijkens armoederapporten van verschillende gemeenten zoals Delft, Tilburg, 's-Hertogenbosch en Eindhoven menen diverse gemeenten dat na toelating tot de WSNP er geen gemeentelijke taak meer zou zijn om mensen budgetbegeleiding te geven door het bureau schuldhulp van het maatschappelijk werk. In deze gevallen geven ze de begeleiding uit handen.

Niet (meer) in aanmerking komen voor WSNP, wat dan?

Als iemand uit het WSNP-traject wordt gezet zonder schone lei, verklaart de rechtbank hem onmiddellijk failliet. Hij krijgt dan een curator toegewezen, die zijn bezittingen verkoopt en hem verplicht om al zijn verdiensten boven de beslagvrije voet maandelijks af te dragen. Dit gebeurt ten behoeve van het salaris van de curator. Wat er overblijft wordt periodiek verdeeld onder de schuldeisers. Dit kan doorgaan tot de dood van de schuldenaar. Als er onvoldoende afloscapaciteit is om het salaris van de curator te betalen wordt het faillissement opgeheven bij gebrek aan baten. De individuele schuldeisers hebben dan weer vrij spel om 'de jacht' op de schuldenaar te openen met allerlei beslagleggingen en andere dwangmaatregelen. Sommige schuldenaars zien dan geen andere keus meer dan onderduiken, ze vervallen tot criminaliteit of vertrekken naar het buitenland. De Gemeentelijke Sociale Diensten hebben de neiging om ook niet meer te helpen vanuit de overweging dat de betreffende persoon waarschijnlijk niet voor niets uit de WSNP gezet zal zijn. Wie helpt er dan, als er geen helper meer is?

C. MISSTANDEN GESIGNALEERD DOOR SOCIAAL RAADSLIEDEN

In 2008 publiceerde de Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden een rapport over misstanden bij invordering van schulden onder de titel: *Mensen met schulden in de knel*.¹⁰ Volgens dit rapport geven zo'n 400 Sociaal Raadslieden jaarlijks aan ongeveer 500.000 burgers advies en ondersteuning. Het overgrote deel daarvan bestaat uit personen met een inkomen op of iets boven het minimum. Daar zitten veel mensen bij met problematische schulden. Het rapport toont aan dat zij vaak hardhandig worden aangepakt door schuldeisers.

Daarom richt dit rapport zich tot de Ministeries van Justitie, Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de dienovereenkomstige parlementaire commissies van de Tweede Kamer om aandacht te vragen voor de gesignaleerde misstanden tussen schuldenaren en schuldeisers. De meeste aandacht gaat uit naar knelpunten die zich voordoen bij invordering door incassobureaus, bij de Belastingdienst en Gemeentelijke Sociale Diensten. Een belangrijk knelpunt heeft te maken met het verkeerd hantieren van de 'beslagvrije voet'.

Verder gaat het rapport over een groot aantal knelpunten die betrekking hebben op de rol van de deurwaarder bij de executie van vonnissen en dwangbevelen. Door maatregelen die te maken hebben met invordering van schulden zoals het beslag leggen op het inkomen en de inboedel, daalt het inkomen van schuldenaren vaak onder het bestaansminimum van de zogeheten 'beslagvrije voet'. Weinig spullen zijn beschermd tegen een beslag op de inboedel. In veel gevallen kan een schuldenaar daar niets tegen doen. De wetgeving staat dit soort beslaglegging toe en de schuldeiser kan in feite zijn gang gaan. De gevolgen voor de schuldenaars kunnen zeer ingrijpend zijn. Door alle kosten die in rekening gebracht worden is er

¹⁰ Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden, rapport over misstanden bij invordering van schulden *Mensen met schulden in de knel*, 2008.

eerder sprake van toename van de schulden dan van afname. Door het te lage besteedbare inkomen kunnen schuldenaars hun lopende financiële verplichtingen niet meer nakomen. Huisuitzetting, afsluiting van water en energie, opschorting van de dekking van de zorgverzekering zijn in een aantal gevallen onvermijdelijk.

Naar het oordeel van de Sociaal Raadslieden gaan schuldeisers vaak in grove mate over de grens van het betamelijke door aantasting van de minimale bestaansvoorwaarden. Maar tegenstrijdig genoeg zijn de vorderingen van die schuldeisers geheel rechtmatig. Het rapport beoogt een verbetering van de rechtsbescherming van mensen met problematische schulden. In het rapport worden daarvoor 34 aanbevelingen gedaan. Van deze betere rechtsbescherming verwachten de Sociaal Raadslieden dat er een zekere stabilisatie van schuldsituaties teweeg wordt gebracht. Bovendien kan daarmee worden bereikt dat de persoonlijke schade bij schuldenaars en de schade aan de maatschappij kan worden voorkomen. De kerken vinden zo in de Sociaal Raadslieden bondgenoten - in het publieke debat - bij het streven naar meer sociale rechtvaardigheid.

D. INCASSOKOSTEN: BRON VAN ERGERNIS

De Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden heeft in 2008 een tweede rapport uitgebracht onder de titel Incassokosten, bron van ergernis. Anders dan het oordeel van de Minister van Justitie na ontvangst van het rapport Mensen met schulden in de knel ("Niets aan de hand met de incassokosten"), toont dit tweede rapport aan dat er juist erg veel mis is. Het ontbreken van wettelijke regels en van toezicht en controle op essentiële punten werkt deze misstanden in de hand. Daarom zijn incassokosten een bron van ergernis voor veel burgers en zeker voor mensen met problematische schulden. Het rapport stelt dat er structureel veel mis is met de

incassomarkt en dat het incassosysteem perverse prikkels bevat. De werking daarvan wordt als volgt beschreven: Incassobureaus brengen doorgaans te hoge kosten in rekening. Dat blijkt uit toetsing door rechters die lagere incassokosten toewijzen op basis van richtlijnen die zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Rechtspraak. De incassokosten worden in dit rapport dan ook zelfs excessief (d. w.z. buitensporig) genoemd. Incassokosten worden dubbel in rekening gebracht. Grote bedrijven zoals energie- en waterleidingsbedrijven berekenen voor hun eigen incassoactiviteiten al hoge kosten, vaak hoger dan de toegestane kosten volgens de eerder genoemde richtlijnen. Als deze bedrijven vervolgens een incassobureau inschakelen leidt dit tot een kostenverdubbeling. Incassobureaus op hun beurt kunnen het doorberekenen van de eigen kosten door opdrachtgevende bedrijven bijna niet weigeren, want dan gaat de opdrachtgever naar een ander incassobureau.

De incassomarkt is - zoals Sociaal Raadslieden dat noemen - geen eerlijk speelveld. Er is sprake van een incassomarkt (speelveld) met zeer ongelijke spelers met ongelijke bevoegdheden. Zo zijn er deurwaarders, gerechtsdeurwaarders, incassobureaus, georganiseerd in de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI) en verder 800 ongebonden kleine incassobureaus naast grote zelfstandig handelende schuldeisers, zoals energiebedrijven. Al deze partijen hebben verschillende belangen en werkwijzen. Incassobureaus ontfangen hun inkomsten vooral aan de incassokosten die ze in rekening brengen. Deurwaarders daarentegen halen hun winst hoofdzakelijk uit dagvaardingen en beslagleggingen.

Dit rapport toont aan dat de rechtsbescherming van schuldenaren ontoereikend is. Voor de opdrachtgevers en opdrachtnemers gelden tot op heden onvoldoende en ongelijke regels onder meer door gebrek aan normering en door gebrek aan transparantie. Om een en ander te verbeteren wordt een reeks aanbevelingen gedaan. Die richten zich op de landelijke overheid en

de ‘spelers in het veld’, zoals deurwaarders, incassobureaus en grote bedrijven die als schuldeisers optreden. Door het publieke debat met deze instanties en bedrijven, maar ook door hun pleidooi bij de landelijke overheid proberen de Sociaal Raadslieden een ‘eerlijker speelveld’ tot ontwikkeling te brengen. Ook bij dit onderwerp treffen de kerken onder deze Sociaal Raadslieden bondgenoten bij hun inzet voor sociale rechtvaardigheid.

E. NADERE DOORDENKING

In hoofdstuk 1 werd bij de *Nadere doordening* een onderverdeling van hulpvragers gepresenteerd dat ontleend is aan het boek *Bind-Kracht in armoede*¹¹. Aan datzelfde boek ontleen wij een onderverdeling van hulpverleners, die ons van pas komt om verschillende soorten hulpverleners te karakteriseren.

EEN ONDERVERDELING VAN HULPVERLENERS

Deze onderverdeling brengt bovendien aan het licht dat een bepaald type hulpvragers als het ware past bij een bepaald soort hulpverlener, maar ook andersom: bepaalde hulpverleners hebben een zekere voorkeur voor een bepaald soort hulpvragers. Zo past het type hulpvrager dat omschreven is als de aanhankelijke blijver, bij de hulpverlener die zich gedraagt als redder en probleemoplosser. De eerder omschreven bereidwillige cliënt die goed meewerkt correspondeert met de hulpverlener, die straks wordt aangeduid als de begeleider en bemiddelaar. Iedere hulpvrager en hulpverlener heeft zijn zwakke, maar ook zijn sterke kanten.

De rituele zorgverstrekker en de controleur

Hulpverleners van het type rituele zorgverstrekker en controleur werken aanbodgericht. Ze leggen de nadruk vooral op de doelmatigheid. Het zijn

dienstverleners die hulp geven volgens de regels en voorschriften op een juridisch correcte en vrij bureaucratische manier. Ze werken vooral resultaatgericht met standaardpakketten van zorg en houden zich correct aan methodisch voorgeschreven handelen. De systeemvereisten overheersen hun hulpverlening en ze behouden daarom een duidelijke distantie ten aanzien van de cliënten. In het voorgaande zijn voorbeelden beschreven van deze afstandelijke en bureaucratische bejegening van hulpvragers met problematische schulden. De vertrouwensrelatie met de hulpvrager wordt door hen nauwelijks uitgewerkt. Er is eerder sprake van wantrouwen of argwaan. De meeste contacten vinden plaats op hun werkplek, bijvoorbeeld bij de Sociale Dienst. Deze hulpverleners hebben slechts beperkte tijd beschikbaar per cliënt. Zij hechten vrij veel belang aan hun controlefunctie en stellen voorwaarden aan hun cliënten voor het verkrijgen van hulp. Op geregelde tijden wordt gecontroleerd of men nog steeds recht heeft op hulp. Bij een vermoeden van fraude wordt de meeste energie nog gestoken in de rol van controleur. Dan gaat de rol van rituele zorgverstrekker over in die van controleur-inspecteur.

De redder en de probleemoplosser

In de rollen redder en probleemoplosser werken hulpverleners vooral vraaggericht. Ook zij zijn gericht op het resultaat en de inhoud van hun werk. In de rol van redder treden ze vooral op als er sprake is van crisissituaties (vergelijk de hiervoor beschreven voorbeelden van de gespecialiseerde diaken). Als pleitbezorger van arme mensen kunnen ze in botsing komen met bureaucratische functionarissen. In sommige situaties is een snelle reactie van een hulpverlener noodzakelijk en kan hij niet anders dan tijdelijk de aanpak van zaken overnemen. Dit type hulpverlener onderhoudt vaak informele en nabije relaties met hulpvragers, waardoor ze gemakkelijker van de hulpverlener afhankelijk worden. Zulke redders en probleemoplossers zijn meestal goed in administratieve vaardigheden en ze zijn soms ook juridisch geschoold. Ze gaan actief op zoek naar sociale rechten van

¹¹ Bron: K. Driessens en T. van Regenmortel, *Bind-Kracht in armoede: Leefwereld en hulpverlening*, (boek 1), Lannoo/Campus 2007, D/2006/45/363 - p. 232-229.

hun cliënten, die niet benut zijn. Dat klinkt bijvoorbeeld door in de beschreven rapporten van de Sociaal Raadslieden die pleiten voor betere rechtsbescherming van mensen met problematische schulden. Probleemoplossers regelen bijvoorbeeld afbetalingsplannen, ze onderhandelen met bedrijven of instellingen. Ze nemen een vertegenwoordigende rol op zich naar de buitenwereld (zie het voorbeeld van de deskundige diaken als armoedegezant in hoofdstuk 4). Wij vinden hen vooral terug in vormen van dienstverlening op vrijwillige basis, zoals diaconaal werk. Ze koppelen nauwelijks voorwaarden aan het verkrijgen van hulp. Via deze rolopvatting kunnen ze snel en aantoonbaar resultaat bereiken en ze beantwoorden meestal aan de verwachtingen van hun cliënten. Ze voelen zich mede daardoor ook sociaal nuttig door deze aanpak.

De begeleider en bemiddelaar

Hulpverleners in de rollen van begeleider of bemiddelaar werken vooral persoons- of groepsgericht. Meestal bieden ze integrale hulpverlening, waarbij ze nadrukkelijk aandacht besteden aan verwerving van zelfstandigheid en (re)integratie van hun cliënten. Ze zijn gericht op het bieden van 'zorg op maat' met aandacht voor de verstrengeling van diverse problemen in de concrete leefsituatie van juist deze hulpvrager. Ze vinden het belangrijk om zicht te krijgen op de beleving en kijk van de hulpvrager om zijn of haar eigen hulpbronnen en talenten aan te boren. Deze begeleider werkt daarom bewust aan gedragsverandering bij de hulpvrager. Hij stelt zich op als raadgever en geeft ondersteuning door middel van het verstrekken van informatie en concrete tips. Hij gaat met mensen op weg en helpt nieuwe inzichten en vaardigheden tot ontwikkeling te brengen bij zijn hulpvrager. Deze hulpverlener benadrukt de eigen kracht van cliënten en stimuleert zo tevens een positiever zelfbeeld bij hen. Deze aanpak is te herkennen in het voorbeeld van het zogeheten maatjesproject dat in hoofdstuk 5 van deze publicatie beschreven staat. De aanduiding 'maatje' is veelzeggend. Als bemiddelaar onderhandelt de hulpverlener bijvoorbeeld tussen een

persoon in een situatie van armoede en schulden en de samenleving (overheid, bedrijven en instellingen). Bovendien heeft hij aandacht voor relationele problemen en sociale interactiestoornissen. Hij bemiddelt niet alleen ten aanzien van diverse instanties, maar ook in de familie of het sociale netwerk van zijn cliënt. Dat zijn vaak uiteenlopende leefwerelden. Daardoor beperkt hij zich niet tot symptoombestrijding maar zoekt hij naar structurele oplossingen in de sociale situatie en omstandigheden van zijn cliënt.





3. DE ROL VAN BEDRIJVEN, INSTELLINGEN EN OVERHEID

Net als in de vorige hoofdstukken beginnen we met voorbeelden uit de praktijk. Deze laten zien hoe bepaalde bedrijven omgaan met klanten die in de problemen zijn gekomen. Het gaat hierbij om onder andere postorderbedrijven, woningcorporaties en energiebedrijven. Bij de beschrijving die daarna volgt geven we aan wat er vanaf 2008 is veranderd in de betreffende wetgeving en wat er zal veranderen in 2009 door de plannen van de regering. Zowel de overheidsinstanties als de bedrijven en instellingen zijn in de vorige twee hoofdstukken al in het vizier gekomen, vanuit het perspectief van hulpvragers of hun hulpverleners. Ook kritiek op de instanties, bedrijven en instellingen kwam daar ter sprake.

In dit hoofdstuk gaan wij dieper in op de rol van bedrijven en instellingen en schetsen we hoe zij te werk gaan bij het innen van schulden. Woningcorporaties spelen vaak een sleutelrol bij schuldsituaties. Daarna gaan we uitvoerig in op de werkwijzen van overheidsinstanties, waarbij uitleg gegeven wordt over de verschillende benaderingswijzen: zowel in de regelgeving als in de uitvoeringspraktijk. Daarmee komen overheidsinstanties niet alleen in beeld als regelaars en oplosers van schuldproblemen, maar ook als veroorzakers ervan en als belemmeraars van goede oplossingen.

De nadere doordenking, waarmee wordt afgesloten, gaat in op de politiek-ideologische achtergronden die het overheidsbeleid in deze bepalen. Verder wordt een onderverdeling geboden om de benaderingswijzen van overheden, bedrijven en maatschappelijke instellingen beter te kunnen doorgronden. Tenslotte wordt stilgestaan bij mensen met schulden die - ondanks alles - tussen wal en schip terechtkomen. Dat is de substantiële groep mensen met problematische schulden die niet voor hulp in aanmerking komt. Daarmee dient zich het raakvlak aan met het volgende hoofdstuk: over de rol van de kerken.

A. WERKWIJZEN VAN BEDRIJVEN, INSTELLINGEN EN OVERHEID

We geven hier een aantal voorbeelden van werkwijzen die bedrijven en instellingen volgen bij mensen die schulden hebben.

VOORBEELDEN VAN POSTORDERBEDRIJVEN

Hieronder volgen enkele voorbeelden over postorderbedrijven, waarbij je kunt kopen op afbetaling.

De zonnebank

De reclameleus sprak Frans wel aan: 'Koop vandaag een zonnebank, je hoeft pas volgend jaar te betalen'. Hij had zijn vrouw willen verrassen met net zo'n zonnebank als de buurvrouw. Aan het eind van het jaar dacht hij het wel met zijn dertiende maand te kunnen betalen. Maar dat jaar kwam er geen dertiende maand. Integendeel, Frans kreeg ontslag toen zijn baas ging rentenieren in Spanje. De eerste drie maanden kreeg hij zelfs geen werkloosheidsuitkering, omdat zijn baas hem drie maanden had behoren door te betalen. Hij had geprobeerd die zonnebank terug te brengen, maar de leverancier had geen belangstel-

ling. Die had het risico overgedragen aan Prime Line. Frans bleek vast te zitten aan een leasecontract met Prime Line met een jaarrente van 22 procent. Het Ministerie van Financiën heeft die woekerrentes beperkt tot 18 procent. Het oorspronkelijke maandbedrag was erg laag geweest, maar er was wel een lange looptijd. Toen Frans dat niet meer kon opbrengen werd hij achtervolgd door een incassobureau dat hem een afbetalingsregeling aanbood met een veel hoger maandbedrag over een kortere periode. De woningcorporatie had hij kunnen overtuigen dat het om een tijdelijk probleem ging, maar nu eiste het incassobureau op korte termijn een bedrag, nog veel hoger dan het totale aankoopbedrag van die zonnebank. Frans was ten einde raad en klopte bij de diaconie aan voor hulp.

Autorijles

Sjan was geslaagd voor haar havo-diploma. Ze liet het trots aan haar moeder zien met de mededeling dat haar vriendin ook was geslaagd en daarom autorijles van haar ouders cadeau had gekregen. Als extra argument noemde ze 'ik rook ook niet'. Moeder begreep de hint, maar had het geld niet. Geen nood, want bij die rijkschool kon het ook op afbetaling. Moeder kreeg ter ondertekening een financieringscontract van Prime Line voorgelegd. Het lage maandbedrag vond moeder acceptabel, maar ze had niet in de gaten dat de jaarrente 22 procent bedroeg.

Consolidatiekrediet

Bij Wehkamp kun je niet alleen producten op afbetaling kopen, maar zelfs geld lenen tegen een jaarrente van 20 procent. Soms laten mensen zich daartoe verleiden om er andere schulden mee te kunnen aflossen, zodat ze slechts één enkele schuldeiser overhouden. Dat lijkt gunstig vanwege het lage maandbedrag, maar ze vergeten dat daar een lange looptijd bij hoort en een hoog rentepercentage van 18 procent. Ze fungeren jarenlang als melkkoe en lossen bijna niets af.

CRISISINTERVENTIE

Anna leeft van een bijstandsuitkering. Twee dagen per week doet ze vrijwilligerswerk. Vanwege een lichamelijke en psychische handicap heeft ze geen sollicitatieplicht. De problemen begonnen toen een colporteur haar overhaalde om een goedkopere gasleverancier te nemen. Ze had uitdrukkelijk gezegd dat haar energierekening rechtstreeks

door de Sociale Dienst werd betaald aan het nutsbedrijf. De colporteur beloofde alles te zullen regelen. Na een opname van drie maanden op een psychiatrische afdeling bleek haar gas te zijn afgesloten wegens betalingsachterstand. De Sociale Dienst had aan de oude leverancier betaald en niet aan de nieuwe. Ze had zelf die overgang naar een ander

bedrijf moeten melden aan de Sociale Dienst. Het te veel betaalde heeft de Sociale Dienst teruggevraagd van het energiebedrijf en doorbetaald aan de nieuwe gasleverancier, maar de her aansluitingskosten waren voor haar te hoog, waardoor ze zonder gas kwam te zitten. Ze kookte met de magnetron, waste zich met koud water en trok in de winter een extra trui aan. Op dagen dat ze geen vrijwilligerswerk deed, sliep ze uit of zocht ze haar toevlucht tot vrienden. Haar huur werd door de Sociale Dienst rechtstreeks betaald aan de woningcorporatie.

Ze had bij haar casemanager geklaagd over haar financiële problemen. Hij had haar doorgestuurd naar het open spreekuur van de schulddienstverlening. Daar kreeg ze een stapel formulieren mee om in te vullen. Ze vroeg om hulp bij het openen van de rekeningen en aanmaningen, want zelf durfde ze dat niet meer, maar die hulp kreeg ze niet vanwege een wachtlijst van drie maanden. Anna had haar hoofd in het zand gestoken. Voor de jaarlijkse inkomstencontrole had ze haar gegevens

slechts één dag te laat ingeleverd, maar de computer stopte meteen de uitbetaling van haar bijstandsuitkering. De casemanager werkte in deeltijd en was slecht bereikbaar. De uitbetaling werd pas twee maanden later hersteld door een vervanger, toen de casemanager met vakantie was. Intussen dreigde afsluiting van de elektriciteit en een dagvaarding wegens drie maanden huurachterstand. Anna bleek altijd al een maand huurachterstand te hebben gehad, doordat de Sociale Dienst steeds dertien dagen te laat had betaald. Daardoor was de fatale termijn van drie maanden bereikt. Op dat moment heeft één van haar kennissen diaconale hulp ingeroepen.

Die diaconale helper heeft meteen voedselpakketten geregeld en het gemeentelijk preventieteam gewaarschuwd. Hij is met Anna meegegaan naar een open spreekuur van de schulddienstverlening. De dienstdoende casemanager vond het voorkomen van een dagvaarding voor woningontruiming vergeefse moeite, omdat schuldsanering toch onontkoombaar zou zijn vanwege

de lage afloscapaciteit, zelfs als de hoogte van de schulden zou meevalen. Maar schuldsanering zou pas kunnen beginnen, als er voldoende aflossingscapaciteit zou zijn ontstaan. Alle toeslagen en verdere inkomensondersteunende voorzieningen moesten eerst geregeld zijn. Bovendien zou schuldsanering pas mogelijk zijn, als Anna niet langer zou twisten over een onterechte vordering van kabelmaatschappij UPC over een tv-signaal. Maar Anna had helemaal geen tv. De diaconale helper is haar gaan helpen om die stapel ongeopende brieven door te nemen en een overzicht samen te stellen.

De achterstand op de elektriciteitsrekening kon dankzij het noodfonds binnen twee dagen betaald worden aan de deurwaarder. Vervolgens is het geld twee maanden zoek geweest. Toen de elektriciteitsleverancier navraag deed waar het beloofde geld bleef, kwam het boven water bij de deurwaarder. Ten aanzien van de huurachterstand bleek de deurwaarder onvermurdbaar: binnen één week moest de eerste

betalingstermijn voor de huurachterstand voldaan zijn, anders zou dagvaarding volgen. Het noodfonds meende hierin niet te mogen voorzien, omdat er nog geen ontruimingsvonnis was. Om dagvaarding te voorkomen heeft een diaconale stichting de eerste termijn betaald. Ondertussen had de diaconale helper rechtstreeks contact gezocht met de woningcorporatie. Na enige weken heeft de woningcorporatie excuus aangeboden en de zaak bij de deurwaarder teruggehaald en de kosten daarvan voor eigen rekening genomen. Naderhand bleek dat de overgang van huursubsidie naar huurtoeslag Anna volledig ontgaan was. Daardoor was zij al twee jaar maandelijks 90 euro tekort gekomen. De diaconale helper heeft Anna geholpen met het aanvragen van huurtoeslag. De Belastingdienst heeft over 2007 huurtoeslag van 1.100 euro toegekend en voor 2008 krijgt zij 90 euro huurtoeslag per maand. Het aanvragen van kwijtschelding gemeentebelasting 2008, 2007 en 2005 heeft ook tot positief resultaat geleid.

De her aansluiting van het gas heeft nog de meeste voeten in de aarde gehad, omdat volgens de administratie van de netbeheerder er helemaal geen sprake was van afsluiting. Het bleek een technische fout te zijn die kosteloos is opgelost. Anna kon weer koken en douchen. De hulp van de voedselbank kon worden afgezegd. Twee maanden na de diaconale vraag aan het gemeentelijk preventieteam kreeg Anna een oproep van de Sociale Dienst voor een gesprek over gemeentelijke inkomensondersteunende voorzieningen. Hulp bleek ondertussen niet meer nodig

te zijn. Anna's inkomen was alsnog uitbetaald en ze beschikte zelfs over een kleine buffer. De casemanager vertelde dat sinds begin 2008 het beleid is verruimd, zodat zij haar buffer niet hoeft aan te spreken voor vervanging een kapotte wasmachine, daarvoor mag ze eerst bijzondere bijstand vragen. Anna heeft inmiddels een diaconale budgetteringscursus gevolgd en inzicht gekregen in haar eigen aandeel in de problemen. Zij heeft een begin gemaakt om eigen verantwoordelijkheid te leren dragen en ze is het belang gaan inzien van een financiële buffer.

SCHULDEN ROND EEN HYPOTHEEK: HET HELE VERHAAL

Een echtpaar heeft een huis gekocht en met een lening het huis ingericht. Zij heeft een flexibel contract, hij een WAO-uitkering. Als zij haar baan verliest en hij - na een herkeuring - een lagere uitkering krijgt, ontstaan er problemen. Ze willen hun leefstijl niet opgeven en bouwen schulden op. Zij krijgt werk als uitzendkracht. Er ontstaat een steeds groter gat tussen inkomsten en uitgaven. Ten-

slotte ontstaat er ook schuld in de aflossing van de hypotheek. Dat gaat opvallen bij de bank en ze krijgen een laatste waarschuwing. Dan wordt de bankrekening geblokkeerd. Ze openen een andere rekening, bij een andere bank en laten de uitkering en overige inkomsten daarop storten. Ze denken nog steeds dat het allemaal wel goed komt. Tot er een brief van een incassobureau

op de deurmat ligt en het huis de verkoop in moet.

"Wij gingen op een gegeven moment zover dat we weer ingingen op de reclames van de Postkrediet, Gelink of Frisia Financieringen. Maar je staat met zo veel achterstanden geregistreerd bij BKR in Tiel, dat je geen lening meer kan krijgen. Toen het huis de verkoop inging, konden we niet meer terug. We schreven ons in voor een huurwoning, maar de wachttijd in onze woonplaats is zo'n acht jaar, dus dat was geen optie. In de regio is de wachttijd twee tot vijf jaar, dus dat was een beter idee. We namen opties op verschillende buurten en toen ons huis in augustus 2005 in de verkoop kwam, kregen we onze eerste aanbieding. De eerste paar aanbiedingen wezen we af, omdat ons huis nog niet verkocht was. We hadden natuurlijk geen zin om met dubbele vaste lasten te zitten. Maar in januari 2006 was ons huis nog steeds niet verkocht. Terwijl de andere woningen in onze straat redelijk snel verkocht werden, zat er bij ons geen schot in de zaak. Ook de bank kreeg dit door

en ging een veiling voorbereiden. Er werd een notaris aangewezen en de veiling kwam steeds dichterbij: 7 februari 2006. In de eerste week van januari 2006 viel een brief op de deurmat van een woningbedrijf. We hadden een woning! Op 11 januari 2006 kregen we de sleutel van onze huurwoning. Een nieuw begin, dachten we. Maar de bank gaf ons op dat moment een tweede kans. De veiling ging niet door, de woning kon via 'de normale weg' verkocht worden, omdat dat meer oplevert dan een veiling. De koopwoning ging opnieuw in de verkoop, maar verkopen met winst zat er niet meer in. Vooral wanneer er geen meubels meer in het huis staan."

In 2003 hadden ze 129.000 euro voor de woning betaald. Met de Kosten Koper erbij, kwam de hypotheek op 145.000 euro. Uiteindelijk is het huis verkocht voor 118.000 euro. Hierdoor ontstond een behoorlijk verlies. Met de openstaande hypotheeklasten was alleen de schuld bij de ABN AMRO al bijna 46.000 euro. Daarnaast waren er achterstanden bij de energieleverancier en het zieken-

fonds. Bovendien waren er nog de leningen. De totaalschuld was in juni 2006 opgelopen tot 74.000 euro.

En dan? “Nou, dan weet je het niet meer. Via internet las ik voor het eerst over schuldhulpverlening en schuldsanering. We zijn hierover gaan praten en onze eerste reactie was: ‘Dat nooit!’ Maar naarmate we dieper en dieper zonken met ons schuldenschap en steeds meer informatie vonden over schuldhulpverlening en schuldsanering, hebben we de stap naar de gemeente gemaakt. Deze stap zetten we in februari 2006,

maar omdat we ons huis nog niet verkocht hadden, hadden we geen recht op hulp. Toen ons huis in juni 2006 verkocht werd, ging het treintje rijden. Een afspraak werd gemaakt, stapels papier werden uitgezocht. Na een paar maanden bleken we geen recht te hebben op een minnelijke schuldenregeling bij de GKB. Er was niet voldoende aflossingscapaciteit. Dus gingen we voor de allerlaatste optie: schuldsanering. Hiervoor werd een verklaring opgesteld en in januari 2007 zat ik bij de Rechtbank. Diezelfde maand hebben wij een bewindvoerder gekregen.”¹²

EEN UITKERING EN 5.000 EURO SCHULD ‘VALT BEST MEE’

“Ik kan zo al zien dat u geen draagkracht heeft”, zegt de schuldhulpverlener tegen Evelien. De hulpverlener heeft zojuist het inkomen, de vaste lasten en de schulden van haar nieuwe klant ingevoerd in de computer. De tafel ligt bezaaid met papieren. Het zijn brieven van incassobureaus en openstaande rekeningen van de 29-jarige alleenstaande moeder.” Evelien is één van de ongeveer

tachtigduizend Nederlanders die jaarlijks hulp zoeken omdat ze geen uitweg meer zien in hun financiële misère. De kans dat een zaak met succes kan worden afgesloten, is 31 procent. In 2003 lukte het nog om voor de helft van de schuldenaars een overeenkomst met de schuldeisers te sluiten. Uit het onderzoek dat bureau SGB0 (onderzoeks- en adviesbureau van de Vereniging Ne-

¹² Bron: www.schulden.punt.nl.

derlandse Gemeenten) uitvoerde in 2007 bleek dat de uitstaande schuld de afgelopen vier jaar is gestegen van ruim 16.000 naar bijna 22.000 euro en dat de wachtlijsten niet zijn afgenomen.

De situatie van Evelien, die een schuld heeft van bijna 5.000 euro en moet rondkomen van een WW-uitkering, valt mee, vindt de schuldhulpverlener. Dagelijks hoort ze verhalen van klanten over mishandeling, ex-vriendjes die met vervalste handtekening geld lenen en mislukkingen op de arbeidsmarkt. “Zodra er iets ergs gebeurt in iemands leven is de kans groot dat het een chaos wordt. Ze kunnen dan schulden niet meer afbetalen die ze zijn aangegaan in tijden dat het beter ging.” Wat haar betreft is Evelien een modelklant. “Ze is slim en heeft haar uitkering, zorg- en huurtoeslag goed geregeld. Ze heeft ook de folder gelezen voordat ze hier kwam. Dat gebeurt niet altijd.”

Voor de alleenstaande moeder begonnen de problemen acht jaar geleden. “Ik ging met mijn ex-vriend

verhuizen. Omdat hij net een motor had gekocht, leenden we 20.000 gulden bij een kredietbank voor de verhuizing.” Behalve dat ze die lening nog maandelijks afbetaalt, loopt ze achter met het betalen van onder meer haar zorgverzekeraar, de LOI-cursus dierenverzorging die ze ooit bestelde en haar telefoonrekeningen. “Ik heb er drie; ik ben gevallen voor de lokkertjes”, zegt ze wijzend op een herinnering van Orange. “Ik kreeg een pc toen ik dit abonnement afsloot.” Ook heeft ze abonnementen afgesloten voor vrienden die werden geweigerd bij de provider. “De afspraak was dat ze me de abonnementskosten zouden vergoeden, maar zoiets gaat nooit goed.”

Aan het eind van het gesprek krijgt Evelien de belofte dat ze een geschikte kandidaat is voor de wachtlijst. Die is helaas twaalf weken wegens een personeelstekort. Evelien kan zich er niet druk om maken. Ze neemt het stapeltje rekeningen weer mee. “Ik leef van dag tot dag en heb nu nog 20 euro in mijn portemonnee.” Over anderhalve

week wordt haar uitkering weer gestort. "Soms schuift de vader van de kleine me wat toe. En over een

paar dagen wordt de zorgtoeslag weer gestort dus daar kan ik dan weer eten van kopen."¹³

NIEUWE AANPAK VAN WONINGCORPORATIES IN NOORD-BRABANT

Woningcorporaties en energiebedrijven vervullen een sleutelrol in de kritieke situaties van mensen met problematische schulden. Sommige woningcorporaties zijn begonnen met een aanzet tot armoedebeleid en een nieuwe aanpak van schuldsituaties bij huurders. Deze corporaties beschouwen zich steeds meer als een onderneming met een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Een voorbeeld daarvan is FUTURA, een koepel van woningcorporaties in Noord-Brabant. FUTURA heeft in 2008 een rapport uitgebracht van het onderzoek dat gevoerd is binnen de koepel naar het armoedebeleid van de woningcorporaties¹⁴. Dit is slechts één voorbeeld van hoe bepaalde corporaties van plan zijn te werk te gaan. Hoe dit beleid er in de praktijk uit ziet is daarmee nog niet aangetoond. Uit de interne verkenning concludeert FUTURA dat er op dit moment geen

expliciet armoedebeleid is binnen de aangesloten corporaties. Maar gezien de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de corporaties en de omvang van de problematiek vindt men het voeren zo'n beleid wel zeer wenselijk. Er zijn her en der al aanzetten gemaakt. De denkbeelden over het vormgeven van armoedebeleid bij de FUTURA-corporaties zijn nog zeer uiteenlopend. De centrale vraag hierbij is steeds: wat kunnen en moeten de corporaties doen aan het voorkomen en bestrijden van armoede en wat kunnen en moeten zij doen bij problematische schuldsituaties?

Het rapport eindigt met de volgende aanbevelingen:

- Hanteer een duidelijk en strikt incassobeleid. Daarbij is het van belang dat de normen uit het incassobeleid echter niet te star worden gehanteerd. Ontwikkel

een checklist voor het toetsen van maatregelen die door de corporatie worden genomen op de gevolgen voor de inkomenspositie van de huurders. Stem interventies en stijlen van bejegening binnen de verschillende beleidsvelden op elkaar af.

- Verbeter de interne informatievoorziening. Ga daarbij veel verder dan de gegevens over huurincasso. Start met analyseren betalingsgedrag. Fluctuaties in het betalingsgedrag kunnen signalen zijn van armoedeproblemen of problematische schulden.
- Verzamel informatie over de omvang en de 'locatie' van de kwetsbare groepen. Hierbij kan samenwerking met belangenorganisaties van mensen met lage inkomens van belang zijn (bijvoorbeeld voedselbank). Dit maakt gericht beleid voor en communicatie met deze groepen mogelijk.
- Externe informatie-uitwisseling is van belang. Ontwikkel een gemeenschappelijke visie op het gebied van gegevensuitwisseling tussen verschillende partijen in de keten, zoals de Sociale Dienst,

welzijnsorganisaties, schuldhulpverlening, deurwaarders, incassobureaus enzovoort. Stel een overzicht op van wat een corporatie juridisch gezien kan en mag in geval van problematische schulden.

- Geef armoede en schulden een plek binnen de klantencontacten. Dat past in het kader van signalering, maar ook als het gaat om het gesprek met klanten over hun financiële lasten en mogelijkheden. Een respectvolle bejegening moet hierbij het uitgangspunt zijn. Medewerkers kunnen leren om armoede te herkennen.
- Maak een start met de aanpak door het voeren van preventiegesprekken met huurders. Hierbij zijn in de uitvoering verschillende varianten mogelijk, zoals: de inzet van eigen personeel, personeel inhuren of een project opzetten met andere partijen samen.
- Verbeter de voorlichting op verschillende manieren om niet-gebruik van sociale voorzieningen of ondersteuning uit te bannen. Overleg dit met de gemeente. Let op analfabetisme en laaggele-

¹³ Reportage van E. Stoker gepubliceerd in *De Volkskrant*, 12 mei 2007.

¹⁴ Eindrapportage project Inkomenspositie huurders en armoedebeleid van de koepel van woningcorporatie FU-TURA 2008 (opvraagbaar) (27 p.) besproken in artikel 'Stille armoede, wat doe je ermee? Mogelijkheden en dilemma's van armoedebeleid', in *AEDES-Magazine*, 9 oktober 2008, p. 44-49.

terdheid. Onderzoek verschillende mogelijkheden om doelgroepen te bereiken. Betrek medebewoners bij het benaderen van mensen. Schakel een 'ervaringsdeskundige' in, bijvoorbeeld iemand van een organisatie van bijstandsgerechtigden die ervaring heeft met problematische schulden.

- Externe afspraken moeten gekoppeld worden aan interne werkprocessen. Interne werkprocessen dienen goed aan te sluiten bij de samenwerkingsafspraken en het blijkt vaak nodig om na het maken van externe afspraken de interne processen opnieuw onder de loep te nemen. Een aandachtspunt is bijvoorbeeld in hoeverre afdelingen hun doelen en benadering van huurders op elkaar afstemmen en hoe ze met elkaar binnen de corporatie communiceren.
- Binnen een corporatie kan ten aanzien van het omgaan met schulden een andere opstelling bestaan bij de afdeling financiën (als handhaver van regels en afspraken) dan bij de afdeling klanten (als hulpverlener of bemidde-

laar). Dit kan in de hand gewerkt worden door de uiteenlopende aard van de werkdoelstellingen van de afdelingen.

- Meer afstemming met andere partijen is nodig, zoals de gemeente, de Sociale Dienst en welzijnsorganisaties. Stem hierbij ook af wie waar verantwoordelijk voor is. Neem het voorbeeld van een klant die in uitkeringssituatie terecht komt en die twee maanden moet wachten voor hij een uitkering krijgt. Deze situatie kan bij een streng incassobeleid al leiden tot eerste brief van de deurwaarder. Hier ligt een opgave voor de invulling van het maatschappelijk ondernemerschap in het kader van armoedebeleid. Neem actief deel of initieer een ketenaanpak samen met andere partijen.
- Stem hierbij ook af wie waar verantwoordelijk voor is. Stimuleer bewustzijn binnen de corporatie met betrekking tot maatschappelijke kosten van huisuitzetting. Huurschuld staat vaak in geen verhouding tot de kosten van maatschappelijke opvang.

- Neem de aanpak over van bepaalde energiemaatschappijen: geen afsluiting zonder dat een gesprek bij de bewoner thuis heeft plaatsgevonden. Vertaal dat naar de situatie van een corporatie: geen uitzetting zonder een

gesprek van mens tot mens bij de bewoner thuis. Kijk vroeg 'achter de deur', signaleer en grijp in waar dat nodig is. Ontwikkel binnen de corporatie een structuur waarbij signalen leiden tot (gecoördineerde) actie.

B. WELKE BENADERINGEN HANTEERT DE OVERHEID?

De overheid heeft verschillende rollen bij problematische schulden. Aan de ene kant is er een sterke inzet bij probleemanalyse, probleemoplossing, preventie. Die kant komt hier aan de orde. Aan de andere kant is de overheid (in verschillende vormen) ook medeveroorzaker van problematische schulden of van het voortduren van problematische schulden, zoals uit de praktijkverhalen al gebleken is. Een overzicht:

Faillissement

Als je niet meer in staat bent aan je financiële verplichtingen te voldoen kun je failliet gaan. De rechtbank heft alle beslagen op. Een curator verkoopt je bezit en gaat dat verdelen onder de schuldeisers. Voor de restschuld kunnen de schuldeisers je levenslang achtervolgen.

Wettelijke schuldsanering

De WSNP biedt een mogelijkheid om de termijn te beperken tot drie jaar. Maar dan moet de financiële puinhoop niet te wijten zijn aan kwade trouw. Onder toezicht van een bewindvoerder moet je verplicht sparen

op een boedelrekening. Na drie jaar verdeelt de bewindvoerder het spaarbedrag onder de schuldeisers, waarna je een schone lei krijgt. Tijdens die saneringsperiode moet je rondkomen van een minimaal leefgeld. De rechtbank bepaalt dat vrij te laten bedrag meestal op 95 procent van de bijstandsnorm. Alles daarboven heet je aflossingscapaciteit of je draagkracht voor een schuldregeling.

Minnelijk traject

Om de rechtbanken te ontlasten ben je verplicht om eerst te proberen zelf een minnelijke schuldenregeling te treffen. Op basis van je draagkracht kun je schuldeisers vragen om akkoord te gaan met een gespreide betaling. Of je vraagt of ze genoeg willen nemen met betaling ineens van een kleiner bedrag, onder voorwaarde dat ze de rest kwijtschelden. Je zou aan een vriend, familielid of een diaconaal fonds kunnen vragen om dat geld voor te schieten. Een redelijk voorstel kun je berekenen aan de hand van je draagkracht. Je gaat het spaarbedrag van drie jaar verdelen over de schuldeisers in verhouding tot de grootte van hun vordering. De Belastingdienst heeft altijd recht op een dubbel deel.

Verklaring GKB

Het treffen van een minnelijke regeling is meestal te ingewikkeld voor een leek. Je kunt er een gespecialiseerd particulier adviesbureau voor inschakelen. Bij mislukking wil de rechtbank objectieve duidelijkheid hebben over de reden ervan. Daarvoor moet je een gemotiveerde verklaring (art. 285 fw) overleggen van de gemeentelijke kredietbank (GKB, stadsbank).

Verzoek om schuldregeling

Een verzoek om schuldregeling kun je in de regel beginnen bij een gemeentelijke afdeling sociale zaken. Die kan je vertellen of je rechtstreeks naar een bepaalde gemeentelijke kredietbank moet of dat je in hun gemeente moet beginnen bij een gespecialiseerde afdeling van maatschappelijk werk of bij een of ander ingehuurd particulier bureau. In veel gemeenten moet je rekening houden met wachttijden van twee tot zes maanden.

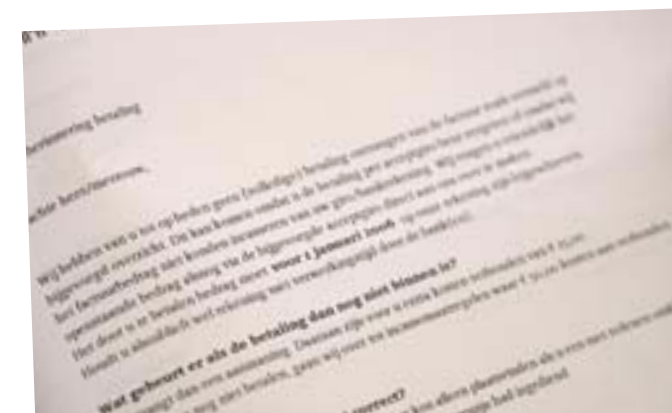
Crisisinterventie

Intussen krijg je te maken met een stapeling van beslagen en andere invorderingsmaatregelen. Slechts weinig gemeenten beschikken over goed crisismanagement. Soms hebben ze dat uitbesteed aan de GKB, maar bij een wachttijd van zes maanden zul je allang dakloos geworden zijn voor je aan de beurt bent. Als schuldenaar moet je het tijdens de wachttijd zelf maar uitzoeken, of je kunt een particulier bureau inschakelen. De GKB probeert die tussenperiode te overbruggen met verwijzing naar hulpverlening zoals verslavingszorg of budgetteringscursussen. Soms zijn er vrijwilligers om je te helpen je administratie op orde te brengen. Vaak is er eerst interventie nodig om de crisis te beheersen.

Stapeling van invorderingsmaatregelen

Invorderingsmaatregelen kunnen ongewild door stapeling tot grote problemen leiden.

- Je dreigt ontruimd te worden wegens drie maanden huurachterstand.
- Of afgesloten van water, gas en licht wegens betalingsachterstand.
- Want de Belastingdienst had bankbeslag gelegd tot de maximale roodstand.
- En andere schuldeisers hadden reeds loonbeslag gelegd (beslagvrije voet 90 procent bijstandsnorm).
- Of Justitie had je gegijzeld wegens een onbetaalde verkeersboete.
- Je schuldregeling was niet op gang gekomen wegens wachtlijsten.
- Want je inkomen ontbrak, omdat je verwijtbaar ontslagen zou zijn, dus zonder WW en met korting op bijstand, of je zou onrechtmatig ontslagen zijn, dus zonder WW en ook geen bijstand.
- Of andere oorzaken deden zich voor, zoals echtscheiding en ziekte, gecombineerd met consumptief krediet.



Spoedbeslissing

Bij dreigende afsluiting van energie of woningontuiming kun je sinds 2008 de rechtbank een spoedbeslissing vragen om dit tijdig te stoppen. Maar dan moet je wel voldoen aan de meeste vereisten voor toelating WSNP.

Voorlopige voorziening

Tijdens het minnelijk traject kan de GKB sinds 2008 bij de rechtbank voorlopige voorziening vragen bij dreigende beslagen.

Particuliere schuldhulpbureaus

Je kunt een gespecialiseerd bureau inschakelen om crisisinterventies te doen en minnelijke regelingen met schuldeisers te treffen die eventueel verder kunnen gaan dan de GKB. Van de schuldenaar mogen ze geen honorarium vragen voor schuldbemiddeling, wel voor budgetbeheer. Ze mogen bemiddelingskosten wel in rekening brengen bij de schuldeisers. Maar bij een mislukking kunnen ze hun kosten nergens declareren. Sponsoring door vrienden of een diaconie is wel toegestaan.

Certificering

Om de kwaliteit van deze bureaus te verbeteren bestaat er sinds 2008 een certificering. Maar daarmee wordt voorbijgegaan aan het echte probleem, namelijk de gemeentelijke wachtlijsten en de stapeling van beslagen en andere invorderingsmaatregelen, waardoor mensen totaal aan de grond kunnen komen te zitten.

Stapeling van beslagen

Het onderzoeksinstituut SGBO van de vereniging van Nederlandse gemeenten is tot de conclusie gekomen dat 70 procent van de doelgroep niet bereikt wordt. Uit het rapport *'Schulden, de gemeente helpt'*¹⁵ blijkt ook dat de gemeentelijke schuldhulpverlening ernstig te kort schiet en dat de stapeling van beslagen een groot probleem is. Het Ministerie van

¹⁵ Rapport *'Schulden, de gemeente helpt'* van onderzoeksbureau Hiemstra & de Vries (2008).

Sociale Zaken is voornemens om de gemeentelijke zorgverplicht omtrent schuldhulpverlening wettelijk vast te leggen, maar het is onduidelijk wat Justitie gaat doen om stapeling van beslagen aan te pakken.

C. AANPASSINGEN IN DE WETGEVING EN OVERHEIDSPANNEN

Ruim negen jaar nadat de WSNP in werking is getreden, zijn ingrijpende wijzigingen aangebracht in de wetstekst en daarmee ook in de werking van de schuldsanering. De aanpassingen zijn sinds januari 2008 van kracht. Een belangrijke verandering is dat onder de nieuwe wet de positie van de schuldenaars wordt versterkt.

AANPASSINGEN IN DE WETGEVING 2008

Het doel van de wetswijzigingen¹⁶ is meervoudig. De Faillissementswet is zo aangepast dat de schuldsaneringsregeling meer perspectief biedt op een duurzame schone lei aan mensen voor wie een minnelijke schikking niet mogelijk was door samenloop van omstandigheden. Een andere aanpassing van die wet beoogt het aantal faillissementen van natuurlijke personen te verminderen. De wetswijziging bevat bovendien instrumenten die ertoe leiden dat alsnog veel meer mensen dan voorheen via een minnelijke schikking geholpen worden. Verder moeten de aanpassingen van de wetgeving de uitvoeringspraktijk vereenvoudigen. Deze wijzigingen formaliseren in feite de praktische invullingen die in de afgelopen tijd al ontstaan waren. Zo wordt er onder meer voor gezorgd dat overbodige procedures verdwijnen. Er worden hier twee van de aanpassingen van de wetgeving beschreven: de toelating tot en de beëindiging van de WSNP.

¹⁶ Bron: *De WSNP per januari 2008. Wat wijzigt er?* Brochure. Uitgave Raad voor Rechtsbijstand, 's Hertogenbosch, 2007.

De toelating tot de WSNP

Waar voorheen iedereen werd toegelaten tot de WSNP tenzij een van de afwijzingsgronden van toepassing was, laat de rechter nu schuldenaren toe van wie het aannemelijk is dat ze voldoen aan de toelatingscriteria. Het is nu zelfs zo dat een schuldenaar die niet aan de toelatingscriteria voldoet toegang kan krijgen tot de wettelijke schuldsanering, als blijkt dat de oorzaken van de problemen onder controle zijn. Dit geldt zelfs als de schulden redelijk kort geleden *niet te goeder trouw* zijn ontstaan. Ook is toelating tot de WSNP mogelijk als de schuldenaar aantoonbaar zijn leven heeft gebeterd. Vanaf januari 2008 is het niet meer in alle gevallen nodig om schuldvernieuwing aan te gaan. Als de rechtbank heeft bepaald dat de hypotheekrente tijdens het traject van de WSNP wel doorbetaald mag worden, valt de hypotheecaire lening niet onder de werking van de schone lei.

De beëindiging van de WSNP

Beëindiging van de WSNP is onder de nieuwe wetgeving om méér redenen dan voorheen mogelijk geworden. Naast het niet nakomen van de al bestaande verplichtingen van de schuldenaar, valt daar nu ook onder: het belemmeren dan wel frustreren van de uitvoering van de WSNP door de schuldenaar.

Nieuw model van schuldhulp

De Nederlandse vereniging van Volkskredietbanken (NVVK) heeft in 2008 een nieuw model voor schuldhulp ontwikkeld.¹⁷ Dit model en de nadere toelichting op de verschillende stappen is in bijlage 2 te vinden.

PLANNEN VAN DE OVERHEID IN 2009

Het belangrijkste voornemen van de landelijke overheid voor 2009 is om een wettelijke regeling te ontwerpen op basis waarvan gemeenten een

¹⁷ Actualiteiten schuldhulpverlening', powerpoint bij inleiding van G. Jaarsma, voorzitter NVVK, gehouden op 6 november 2008 te Utrecht.

zorgplicht schuldhulpverlening krijgen.¹⁸ Buitengerechtelijke schuldhulpverlening wordt volgens dat plan een wettelijke taak met een regierol voor de gemeenten. Het wettelijk inbedden van de schuldhulpverlening biedt volgens de regering voordelen aan de schuldhulpverleners, de schuldenaars en de schuldeisers. De toegankelijkheid tot schuldhulpverlening wil de overheid verbreden en het gebruik van noodzakelijke instrumenten daarbij versterken. Daarbij is de verwachting dat de invoering van de wettelijke zorgplicht door de crediteuren zal worden ervaren als een extra waarborg. Bovendien voorziet men meer (politieke) aandacht voor de schuldhulpverlening in de gemeenten als zo'n wettelijke zorgplicht zal worden ingevoerd.

Bij het zoeken naar oplossingen worden gemeenten vaak gehinderd door crediteuren die - op de valreep - nog zoveel mogelijk proberen te incasseren. Die invorderingsacties en incassopraktijken leiden ertoe dat schuldhulpverleners te vaak hun tijd moeten steken in het oplossen van acute problemen (crisismanagement) in plaats van het treffen van duurzame oplossingen. De regering onderzoekt of er een stabilisatietraject mogelijk gemaakt kan worden door middel van een zogeheten moratorium. Zo'n moratorium (een toegestaan uitstel) als wettelijke verplichting zou crediteuren moeten nopen om hun invorderingsacties tijdelijk te staken, zodra iemand in behandeling is bij de schuldhulpverlening. Daarnaast biedt het schuldhulpverleners de ruimte om zo snel mogelijk te werken aan stabiliteit en duurzame oplossingen. Zoals elders in deze publicatie¹⁹ staat beschreven, wordt het stabiliteitstraject in de praktijk al enige tijd proefondervindelijk gepraktiseerd.

De overheid onderzoekt ook de mogelijkheid tot het maken van gestandaardiseerd maatwerk, omdat veel schuldhulpverleners ervan overtuigd zijn dat ze meer schuldenaren kunnen helpen als ze enig maatwerk kunnen toepassen. Dat vergt een juist omgaan met het dilemma van

¹⁸ dr. N. Jungmann, 'Kabinet werkt aan effectievere schuldhulpverlening', *WMO Magazine*, 6 december 2008 p. 16-20.

¹⁹ Zie stabiliteitstraject of stabilisatietraject in het overzicht van begrippen en gebruikte afkortingen (bijlage 1) en bijlage 2.

maatwerk enerzijds en strikte voorwaarden van de regelgeving anderzijds. Gestandaardiseerd maatwerk zou ingewikkelde dossiers kunnen vereenvoudigen. Het zou aan schuldenaars oplossingen bieden die er anders en tot nu toe niet waren.

Een andere wijziging vanaf januari 2009 betreft de vereiste certificering voor bureaus voor schuldhulpverlening. Tot voor kort was de situatie dusdanig dat iedereen kon gaan werken als schuldhulpverlener. Er zijn veel ervaringen bekend van cliënten die financieel klem gezet zijn door malafide bureaus voor schuldhulpverlening.

Daarmee staan de gemeenten vanaf 2009 voor een flinke opgave. Naast de hiervoor al omschreven maatregelen en wetswijzigingen zullen de gemeenten en schuldhulpverlenende organisaties hun handen vol hebben aan de invoering van de certificering en de invoering van schuldhulpverlening nieuwe stijl. Dat is een werkwijze die in ieder geval alle leden van de NVVK vóór januari 2010 moeten invoeren. Wat de overheid beoogt met de regierol van de gemeente is onder meer dat zij de schuldhulpverlenende organisaties bij elkaar brengt met andere hulpverlenende partijen om tot concrete samenwerkingsafspraken te komen. Daarbij kunnen onder andere als instrumenten ingezet worden: bijzondere bijstand voor langdurig budget beheer of het W-deel van de Wet Werk en Bijstand (WWB) om de schuldhulpverlening te financieren.

INTRODUCTIE LANDELIJK INFORMATIESYSTEEM SCHULDEN IN 2009

Sinds 1965 beheert het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel gegevens over de kredietwaardigheid van burgers. Daarvoor maakt het BKR gebruik van het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI). Hierin zijn de gegevens opgenomen van consumenten aan wie de deelnemende organisaties kredieten, kredietfaciliteiten of gsm-abonnementen heb-

ben verstrekt. De gegevens van dit CKI betreffen persoonsgegevens en kredietgegevens. Het BKR is gevraagd om een Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS) op te bouwen en te gaan beheren²⁰. De gegevens die worden aangeleverd door de daarbij aangesloten organisaties zullen gebundeld worden. De deelnemers bepalen zelf de omvang en kwaliteit van de informatie omtrent schulden.

De partijen die deelnemen aan het LIS zijn: de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), de Vereniging van Woningcorporaties (AEDES), de Vereniging van Energieproducenten, handelaren en retailbedrijven (EnergieNed), de Nederlandse Vereniging voor Marktwerving Energie (VME), de Thuiswinkel Organisatie, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Nederlandse Vereniging van Kredietbanken (NVVK) en de Stichting Leger des Heils, afdeling Welzijnszorg en Gezondheidszorg.

De doelstellingen van het LIS zijn het voorkómen van problematisch schulden en het verminderen van een groot maatschappelijk probleem. Met dit laatste wordt onder meer bedoeld: het verminderen van kredietverliezen van Banken en Financieringsondernemingen en verlichting van de toenemende werkzaamheden van Sociale Diensten en Gemeentelijke Kredietbanken ten gevolge van de groeiende schuldenproblematiek.

De aangesloten deelnemers hebben geen wettelijke verplichting tot het aanleveren van gegevens, maar zij zijn onderling en met de BKR een inspanningsverplichting aangegaan. Ze zijn daardoor verplicht zich aan een aantal voorwaarden te houden. De participerende organisaties hebben zich ook vastgelegd wat betreft aantallen. Zo streeft de Vereniging van Woningcorporaties naar een vermindering van 50 procent van de huurschulden. Iedere organisatie brengt alleen zijn eigen schuldsoort in, de wooncorporaties de huurschuld, energiebedrijven de energieschuld

²⁰ H. Marcel, 'Introductie landelijk schuldenregistratiesysteem 2009', in *AEDES-Magazine*, 5 november 2008, p. 9.

en de gemeenten de schuld bij de Sociale Dienst.

Om te bepalen of een schuld echt schuld is, worden registratiecriteria vastgesteld. Voor huurschulden is dat bijvoorbeeld twee maanden schuld met een schuldbedrag boven de 750 euro. Een mutatie, zoals een verhuizing moet binnen vier weken worden doorgegeven. Dat stelt dus eisen aan de procedures binnen de deelnemende organisaties. Tot het inbrengen van dit soort informatie in het LIS is men dus verplicht, maar voor het verkrijgen van informatie moeten de organisaties betalen. Bovendien krijgen ook cliënten (schuldenaars) recht op inzage, waarvoor ook zij moeten betalen vanwege de kosten.

In 2008 heeft het BKR in het hele land bijeenkomsten gehouden om uit te leggen wat de invoering van het LIS met zich meebrengt voor deelnemende organisaties. Volgens de planning van de BKR zal het LIS halverwege 2009 operationeel zijn.

D. NADERE DOORDENKING

In deze doordenking komt aan de orde hoe vanuit de samenleving en de kerken aangekeken wordt tegen schulden.

POLITIEK-IDEOLOGISCHE BEOORDELINGEN VAN PROBLEMATISCHE SCHULDEN

Politieke stromingen verschillen in hun benadering van armoede en schuldenproblematiek. Grofweg kunnen wij twee basisposities onderscheiden. Aan de ene kant bestaat er de meer links georiënteerde, socialistische of sociaal-democratische of christen-democratische visie en aan de andere kant een meer rechts georiënteerde en liberale visie. De politiek-ideologische posities bepalen in vergaande mate het antwoord

op de volgende vragen: Is armoede de schuld van het individu of van de samenleving? Komen problematische schulden voort uit individueel gedrag of door de structurele ongelijkheid in de samenleving?

Iemand met een meer rechtse positie zal meer de nadruk leggen op het individuele gedrag van de burger, terwijl iemand met een meer linkse positie meer de nadruk zal leggen op de structuren van de samenleving. Dit hangt samen met de mensbeelden die bij deze politieke positie horen: een liberaal mensbeeld gaat uit van vrijheid, eigen verantwoordelijkheid en het feit dat alle mensen formeel gelijk zijn en dus dezelfde kansen hebben. Een meer linkse positie gaat ervan uit dat samenlevingen gebaseerd zijn op structurele en feitelijke ongelijkheid en dat daardoor niet iedereen dezelfde kansen heeft. Deze politieke posities en standpunten bepalen de wijze waarop mensen aan de arme kant van de samenleving worden gezien.

Schematisch gezien legt rechtse politiek grote nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de burger en vindt dat de armoede van mensen hun eigen schuld is. Politiek links vindt dat arme mensen er voor een deel weinig aan kunnen doen en dat ze hulp nodig hebben. Die nadruk op eigen verantwoordelijkheid enerzijds of de hulpbehoefte en dus zorgplicht anderzijds geeft richting aan veel debatten over armoede en problematische schulden. En dat bepaalt weer het beleid dat wordt ontwikkeld om armoede te bestrijden en de schuldenproblematiek aan te pakken.

Een voorbeeld van hoe verschillend we in Nederland in de loop van de tijd tegen armoede aankijken komt uit een vergelijking tussen de jaren zeventig en de hedendaagse politiek. Toen werd er veel geld uitgetrokken voor bijstandsuitkeringen en uitkeringen in het algemeen. Vanuit een meer linksgeoriënteerde politieke visie werd de nadruk gelegd op struc-

turele ongelijkheid en werd er een grote rol aan de staat toegedicht aan het bestrijden daarvan. De toegang van mensen tot een uitkering was relatief gemakkelijk. De keerzijde van dit beleid werd in de jaren tachtig duidelijk: hoge kosten en grote aantallen mensen met een uitkering, die daar heel moeilijk uitkwamen en daardoor maatschappelijk gezien op een zijspoor stonden. Vanaf halverwege de jaren tachtig gaat het roer om en gaat er een rechtse wind waaien. Niet alleen in Nederland, maar wereldwijd valt deze omslag te constateren. Men zou kunnen stellen dat er sindsdien wereldwijd een neoliberaal economisch beleid gevoerd wordt dat grote nadruk legt op de vrije markt en een vermindering van de overheidstaken.

Vandaag de dag is in Nederland de toegang tot uitkeringen veel moeilijker dan in de jaren zeventig van de vorige eeuw. Er ligt een grote nadruk op de tijdelijkheid van een uitkering vanwege het zogeheten 'work first'-principe in het beleid van armoedebestrijding.

De voorafgaande beschrijving van de misstanden en knelpunten in de schuldhulpverlening laat zien dat niet alleen de overheid, maar ook bedrijven en instellingen de schuldenproblematiek heel sterk afwentelen op de eigen verantwoordelijkheid van de enkeling: de burger. Er zijn recente aanzetten te bespeuren dat lokale overheden, instellingen en bedrijven meer werk gaan maken van hun zorgplicht en van hun eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid.

WELKE BENADERINGSWIJZE GEBRUIKT DEZE PUBLICATIE?

De redactie van deze publicatie gaat ervan uit dat onze samenleving economisch profiteert van het feit dat mensen schulden maken. De economie is erop gebaseerd om met leningen investeringen te doen, om daarna met de opbrengsten de leningen af te lossen. Bij het wonen

wordt eigen woningbezit gestimuleerd als factor van economische stabiliteit. Motor in dit systeem zijn hypotheekleningen en de renteaftreksubsidie door de overheid. Daarom wordt het verschijnsel van problematische schulden bij arme mensen door ons gezien als uiting van de structurele maatschappelijke ongelijkheid. Dat sluit volgens de auteurs de eigen verantwoordelijkheid van de burger overigens niet uit.

Mensen met een minimum inkomen zijn vaak aangewezen op een uitkering. Maar er is ook een groeiende groep werkende armen, met een baan en zelfs met een eigen bedrijf. In Nederland zijn zowel de hoogte van de uitkeringen als het minimum loon politiek bepaald. Het ontstaan en voortbestaan van armoede heeft ook te maken met politieke beslissingen. Uit allerlei onderzoek is duidelijk geworden dat mensen heel moeilijk langdurig met een uitkering kunnen rondkomen.²¹ Onder rondkomen verstaan wij dan: het voldoen aan basisbehoeften. Als mensen langer dan drie tot vier jaar in een uitkering zitten, ontstaan er ernstige financiële problemen. De koopkracht van arme mensen verslechtert onder meer door de stijgingen van de energieprijzen en de crisis binnen de banken en andere financiële instellingen. Ook een terugval in de economie kan leiden tot problematische schulden. Als banken niet meer lenen, als de rente stijgt, als bedrijven niet meer investeren, valt de economische motor stil. Bedrijven reageren door de kosten te verlagen door mensen te ontslaan. De overheid reageert vaak door de collectieve lasten te verminderen: bezuinigingen worden aangekondigd. De schuldenlast daalt zo van een collectievere verantwoordelijkheid naar een individuelere verantwoordelijkheid. De burgers krijgen te maken met problematische schulden.

Problematische schulden van arme mensen komen daardoor in een ander licht te staan, want het rondkomen met dat te lage inkomen kan bijna niet zonder het maken van problematische schulden. En daaraan zijn de overheid, bedrijven en instellingen - ons inziens - mede debet.

²¹ Volgens het 'Armoedebereicht 2008' (SCP Den Haag, p. 30) kwamen in 2006 huishoudens met een laag inkomen in doorsnee 100 euro per maand tekort om net boven de lage-inkomensgrens uit te komen. Dit inkomensstekort was 180 euro voor de niet-veel-maar-toereikende armoedegrens en 230 per maand voor de basisbehoeften armoedegrens.

EEN ONDERVERDELING VAN INSTITUTIONELE BENADERINGEN VAN SCHULDSITUATIES

In de wereld van schulden en schuldhulpverlening zijn de volgende drie benaderingen van schuldsituaties het meest voorkomend.

De formele handhaver van wet en regelgeving (overheden)

Bij diverse instituties van de overheid is een logica of denkrant waarneembaar die typisch is voor betreffende instanties of de professionals die daarin werkzaam zijn. Zij hanteren vaak een eigen taalgebruik of vaktermen. Denk aan de vaktaal in documenten van deurwaarders. Overheidsinstanties zoals Gemeentelijke Sociale Diensten of justitiële instanties, worden dikwijls gekenmerkt door hun beroep op wetten en regelgeving, waarbij een juridisch en ambtelijk taalgebruik gangbaar is. Dat leidt niet zelden tot een kloof tussen burger en ambtenaar omdat dit taalgebruik abstract en formeel is en de bejegening ambtelijk en afstandelijk. De burger als enkeling staat vaak machteloos tegenover het staatsapparaat. Rechtsbijstand bij problematische schulden beweegt zich onvermijdelijk ook qua taalgebruik en bejegening binnen het kader van wetten en regelgeving. Als belanghebbende kun je daarbij moeilijk zelfredzaam zijn. Je hebt bijna altijd juridische bijstand nodig. Formeel hebben overheidsinstanties te maken met *burgers*. Dat is een publiekrechtelijk begrip. Maar feitelijk worden ze in dit kader meestal benaderd als *cliënten* van de Gemeentelijke Sociale Dienst. Daardoor kan ook de overheid mensen met problematische schulden benaderen als cliënt, terwijl dat een privaatrechtelijke term is, die eigenlijk thuis hoort in het denken en spreken over markt en commercie, zoals in het navolgende.

De leverancier (bedrijfsleven, markt en commercie)

Schuldeisers zijn vaak leveranciers van goederen of diensten aan mensen met problematische schulden, zoals bedrijven of financiële

instellingen. Het verstrekken van diensten of goederen op afbetaling is zeer gangbaar. Het aangaan van hypotheek en leningen is één van de grondslagen van de gangbare economie. In het bedrijfsleven en de financiële wereld heeft men eveneens een heel eigen zakelijk en commercieel taalgebruik ontwikkeld. Dat is bijvoorbeeld terug te vinden in de zogeheten kleine lettertjes die als voorwaarden of bijlagen gevoegd zijn bij contracten van zakelijke transacties. Daarin hebben bedrijven of financiële instellingen zich doorgaans zozeer verzekerd van allerlei garanties dat de andere partij (het individu met problematische schulden) vaak geen verweer heeft tegenover de tegenpartij. Vooral zogeheten *dwangcrediteuren* zijn oppermachtig. Formeel zijn de partijen bij een zakelijk contract gelijk. Maar feitelijk is zo'n crediteur veel machtiger in situaties van bijvoorbeeld incasso met deurwaarders. De houding en bejegening is meestal zakelijk en afstandelijk.

De professionele hulpverlener (hulpverlening en belangenorganisaties)

Daar waar mensen met problematische schulden te maken krijgen met professionele hulpverleners (uit vrije wil of daartoe gedwongen) worden ze geconfronteerd met de denkwijze en het taalgebruik dat bij die professionals gebruikelijk is. Een term als casemanager is daarvan een voorbeeld. Meestal is de beroepshouding van een hulpverlener wat betreft bejegening niet afstandelijk of zakelijk. Er is sprake van inlevingsvermogen en empathie. De benaderingswijze van professionele hulpverleners vertoont een zekere gelijkenis met organisaties in het maatschappelijke middenveld, vooral sociale belangenorganisaties, zoals die verenigd zijn in de Sociale Alliantie, die opkomen voor mensen aan de arme kant van de samenleving. Er wordt begrip en inlevingsvermogen aan de dag gelegd door de hulpverlener en of maatschappelijke belangenorganisatie. Meestal wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de sociale situatie of maatschappelijke omstandigheden waarin iemand met schuldkwesaties verkeert. Hulpverleners letten op het belang van hun cliënten in rela-

tie tot het maatschappelijke systeem, waarvan zij deel uitmaken. De hulpverlener fungeert dikwijls als tolk en vertaler van de ambtelijke of commerciële taal die overheden of bedrijven hanteren om iemand tot afbetaling van schulden te dwingen. Omdat beroepsmatige hulpverleners nauw samenwerken met overheidsinstanties en justitiële instellingen benaderen ze de problematiek doorgaans meer als verantwoordelijkheid van het individu dan als problematische aangelegenheid van de samenleving. Bij maatschappelijke belangenorganisaties daarentegen, zoals de vakbeweging of de Sociale Alliantie wordt juist het collectieve en structurele karakter van bijvoorbeeld armoede en schuldenproblematiek benadrukt.

MENSEN MET SCHULDEN ZONDER HULP: TUSSEN WAL EN SCHIP

Uit een recent onderzoek in opdracht van het Leger des Heils blijkt dat 350.000 huishoudens zulke hoge schulden hebben dat ze die niet zelfstandig kunnen oplossen.²² Uit deze groep krijgt slechts één op de zeven huishoudens op dit moment hulp van een schuldhulpverlenende organisatie. De anderen proberen zo goed en zo kwaad als het gaat het hoofd boven water te houden. Bij veel van die huishoudens waar de financiële problemen langdurig aan de orde zijn, komt er een moment dat ze zich terugtrekken uit het maatschappelijk leven. Zo ontstaat in samenhang met armoede een hardnekkig sociaal isolement, dat zowel individueel als maatschappelijk een zeer ongewenste situatie is.

Een groot knelpunt bij de schuldhulpverlening is het gegeven dat bijna alle gemeenten afwijzingscriteria hanteren die ertoe leiden dat bepaalde groep schuldenaren niet voor hulp in aanmerking komen.²³ Die criteria verschillen per gemeente, mede doordat gemeenten (nog) niet wettelijk verplicht zijn om schuldhulp te verlenen. Die criteria zijn al eerder in deze publicatie besproken. Het gevolg van deze afwijzingscriteria is dat een

²² *Geloof jij dat je betrokken bent?* in opdracht van het Leger des Heils, uitgevoerd door Motivaction, september 2008.

²³ Onderzoek van het onderzoeksbureau Hiemstra & de Vries *Schulden? De gemeente helpt!*, Utrecht, 2008.

substantiële groep schuldenaren wel hulp wil hebben, maar er niet voor in aanmerking komt. Er zijn geen exacte onderzoeksgegevens beschikbaar over de omvang van die groep. Serieuze schattingen rekenen met 50 tot 70 procent van de aanvragers van schuldhulp. Aangezien bijna alle gemeenten afwijzingscriteria hanteren, wordt in elk geval aangenomen dat het een substantiële groep betreft. Omdat deze groep geen toegang heeft tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, komt zij ook lang niet altijd in aanmerking voor de wettelijke schuldsanering. Deze mensen moeten op eigen kracht een oplossing vinden. Deze groep valt dus tussen wal en schip. Daarnaast is er een flink percentage zorgmijders. Zij willen geen hulp vragen en staan argwanend tegenover de overheid of andere instanties. Meestal is het de opeenhoping van schuldvorderingen die maakt dat mensen met schulden in een uitzichtloze situatie terecht komen.

De effectiviteit van gemeenten en schuldhulpverlenende organisaties laat te wensen over. Uit onderzoek blijkt dat het slagingspercentage van gemeenten varieert van nog geen tien tot vijftig procent.²⁴ Schuldhulpverleners moeten hun tijd te vaak steken in crisismanagement om acute problemen op te lossen. Maar ook dit crisismanagement bij problematische schulden faalt regelmatig en blijft tot nu toe ernstig in gebreke, mede doordat gemeenten in deze nog geen wettelijke zorgplicht kennen.

Onderzoeksbureau Hiemstra & de Vries schrijft dat schuldhulpverlenende organisaties effectiever zouden kunnen werken door persoonlijke contacten in te zetten om crediteuren en schuldenaren te overtuigen mee te werken aan voorstellen tot oplossing.²⁵ Persoonlijk contact schept immers een grotere bereidheid om mee te werken bij schuldenaren en crediteuren. Ook een actief preventieve benadering blijkt effectiviteit ten goede te komen. Niet alleen folders over budgetbeheer of hulpverlening verspreiden, maar ook buurtadviseurs inschakelen,

²⁴ Dissertatie dr. N. Jungmann, *De WSNP, bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject*, University Press, Leiden 2006.

²⁵ Onderzoek van het onderzoeksbureau Hiemstra & de Vries *Schulden? De gemeente helpt!*, Utrecht, 2008.

huismeesters van woningcorporaties of anderen (bijvoorbeeld diaconale werkers) inzetten, omdat die persoonlijk contact hebben en achter de voordeur komen van betreffende mensen.

Hier dient zich een taak aan voor de kerken. 'Omzien naar elkaar' betekent achter de voordeur met mensen in contact komen door middel van diaconaal huisbezoek. Mensen die tussen wal en schip vallen ontmoet je als kerkelijk vrijwilliger bij de voedselbank of in een inloophuis of via een laagdrempelig maatjesproject. Langs die weg kun je vanuit de kerk 'helpen waar geen helper is'.²⁶ Vooral de substantiële groep mensen met schulden die niet voor schuldhulpverlening in aanmerking komt, kan daardoor in het vizier komen van de kerken. In de hoofdstukken 4 en 5 wordt de rol van de kerken bij problematische schuldsituaties uitvoerig besproken.

²⁶ B. Bout, *Helpen wie geen helper heeft. Onderzoek naar de rol die de plaatselijke gemeente en parochie zouden kunnen spelen op het gebied van armoedebestrijding in Nederland*, werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA, 's-Hertogenbosch, 2008.



In dit hoofdstuk staan voorbeelden van kerkelijke betrokkenheid bij mensen met problematische schulden. Die praktijkvoorbeelden vertonen een grote verscheidenheid. Het varieert van puur vrijwilligerswerk tot professionele hulpverlening. In de nadere doordenking worden deze kerkelijke praktijken pastoraal en theologisch gedeut. De doordenking biedt daarmee een handreiking om te leren van deze voorbeelden en elementen ervan te gebruiken in de eigen kerkelijke gemeente of parochie.

A. KERKELIJKE BETROKKENHEID BIJ DE SCHULDEN PROBLEMATIEK

De volgende voorbeelden zijn van uiteenlopende kerkelijke signatuur. Soms gaat het om diaconale hulpverlening met professionele ondersteuning, soms is het diaconaal vrijwilligerswerk. Er zijn voorbeelden van (inter)kerkelijke (schuld)hulpverlening, naast voorbeelden van kerkelijke samenwerking met maatschappelijke organisaties en kritisch bondgenootschap van kerkelijke zijde met de lokale overheid bij de aanpak van armoede en schulden.

INTERKERKELIJKE SCHULDHULPVERLENING LELYSTAD

De stichting Interkerkelijke Schuld-hulpverlening Lelystad (ISL) is onderdeel van de stichting Interkerkelijk Diaconaal Overleg (IDO) in deze gemeente. Naast de schuldhelpverlening horen er nog twee inloophuizen en een voedselbank bij het IDO. De deelnemende kerken zijn: de Protestantse Gemeente Lelystad, de rooms-

katholieke parochie Pax Christi, de kerkgemeenschap het Anker, de Baptistengemeente Lelystad, de Evangelische Kerk de Pijler en de Hervormde Gemeente Lelystad. ISL vierde in 2007 haar tienjarige bestaan. Naast de drie professionals werken er ongeveer 35 vrijwilligers. In 2006 kreeg de vrijwilligersgroep

van ISL een prijs omdat deze groep zich met veel geduld, inventiviteit en doorzettingsvermogen inzet voor mensen met financiële problemen.

ISL staat klaar voor iedereen die aanklopt. Het is ontstaan uit het inloophuis Waterwijk dat werd opgezet door de protestantse en katholieke kerken in Lelystad. Mensen melden zich met allerlei vragen bij de gastvrouwen en gastheren. Dat zijn onder meer vragen over schulden. ISL helpt ook bij het invullen van formulieren en het aanvragen van bijvoorbeeld huurtoeslag. Het grote voordeel van ISL is de laagdrempeligheid. Het is gewoon een huis in de wijk. Het is ook handig dat men vanuit het Inloophuis Waterwijk met een vraag naar boven kan lopen. ISL is partner van het centraal Budgetteringsinstituut (CBI) in Lelystad. De cliënten van de ISL hebben vaak een uitkering of een inkomen onder de armoedegrens, maar er zijn ook cliënten die afkomstig zijn uit hogere inkomensgroepen. Zij zijn vaak doorverwezen door de Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland of zijn bij de ISL terechtgekomen via 'horen

zeggen'. De opgebouwde schulden lopen uiteen van 10.00 tot 100.000 euro.

Het huidige harde incassobeleid, waarbij vorderingen in korte tijd fors oplopen, wordt in het ISL genoemd als een algemeen en groot probleem. De ISL maakt eerst een inventarisatie van de schulden, benadert vervolgens schuldeisers voor een regeling of kwijtschelding, begeleidt de cliënt in het financieel beheer of neemt die gedurende de periode van schuldsanering over. De meeste cliënten worden jaren lang begeleid. Sommigen zelfs hun leven lang. Mensen komen vaak depressief en timide binnen, maar zijn blij dat er eindelijk iemand is die hen echt helpt in hun financiële problemen. Zij krijgen veel aandacht doordat met hen zo gesproken wordt dat zij hun hart kunnen luchten. Gedurende de begeleiding raken zij steeds meer opgelucht, omdat zij zien dat hun problemen opgelost gaan worden. Soms is er veel méér aan de hand en hebben mensen veel stress, bijvoorbeeld door relatieproblemen. ISL verwijst dan door naar andere hulpverleners.

Mensen met een paar maanden huurachterstand kunnen sinds enige tijd aankloppen voor een soepele betalingsregeling. Dreigende schuldenproblemen worden op deze manier eerder gesignaleerd. Hierdoor zijn al diverse huisuitzettingen voorkomen. De preventieve aanpak blijkt dus te werken. Behalve aan preven-

tie werkt ISL ook aan nazorg. Het is niet goed om mensen die je geholpen hebt direct los te laten, want dan is de kans groot dat ze terug vallen. De mensen die begeleid worden, zitten vaak in een moeilijke positie, niet alleen financieel, maar ook sociaal. De vrijwilligers van ISL vormen vaak hun laatste vangnet.²⁷

MAATJESPROJECT VAN EEN PAROCHIE IN ZEVENAAR

Ruim twee jaar geleden is er vanuit de Caritas in Zevenaar gestart met het Maatjesproject. Het project wordt gedragen door een groep van drie vrijwilligers en een pastor. Vanuit het Caritaswerk zag men dat onder de vraag om financiële hulp (bijvoorbeeld bij een kapotte wasmachine) nogal eens een veel breder probleem lag. Vaak is er sprake van schuldenproblematiek, waarbij vooral de vaste lasten problemen met zich meebrengen. Duidelijk is dat dit vraagt om een meer structurele aanpak, waarbij niet alleen financieel de zaak wordt bekeken, maar ook psychische en sociale gevolgen aandacht krijgen.

Origineel aan dit project is dat de leden van de groep een sociale kaart van hulpverlenende instanties in Zevenaar hebben gemaakt. Ze zijn in gesprek gegaan met onder andere het Maatschappelijk Werk, de Gemeentelijke Sociale Dienst, de schuldhulpverlening, de thuiszorg en de woningbouwcorporatie. Ze hebben zich als werkgroep gepresenteerd en uitgelegd dat zij bereid zijn als maatje met mensen op te lopen en begeleiding op langere termijn te geven. Iemand die op huisbezoek komt, is bereid naar de financiële situatie te kijken om daar in enige ordening en overzicht aan te brengen. Vervolgens neemt de

²⁷ Bron: Interviews met twee vrijwilligers en twee cliënten van de Interkerkelijke Schuldhulpverlening Lelystad in het Inloophuis Waterwijk op 15 mei 2008.

vrijwilliger samen met de hulpvrager contact op met instanties om tot een oplossing te komen. Zo heeft men een netwerk van contacten weten op te zetten, waardoor men elkaar sneller en beter kan bereiken.

Aanvankelijk stond de woningbouwvereniging wat sceptisch tegenover de rol van de kerk, maar daar is verandering in gekomen. De kerkelijk werkers worden nu al in een vroeg stadium ingeseind over een probleemsituatie. Een voorbeeld: iemand die plotseling werkloos wordt, moet vaak drie maanden op een uitkering wachten. Maar in die tijd moeten alle vaste lasten wel betaald worden en dat kan mensen lelijk in de problemen brengen. In zo'n situatie kan er door het Maatjesproject voor een (financiële) overbrugging gezorgd worden, waardoor bijvoorbeeld huissuitzetting voorkomen wordt. Uiteindelijk blijkt dit voor meerdere partijen een win-winsituatie te zijn. Op de eerste plaats voor de mensen zelf, maar ook de woningbouwcorporatie en de energieleveranciers zijn er mee gebaat.

Het Maatjesproject is heel arbeidsintensief, vooral omdat men naast de

financiële problemen ook naar de psychische, sociale en gezondheidsvragen wil kijken. Het gaat erom drempels te verlagen, want mensen hebben vaak geen overzicht meer. Wat de mensen van de werkgroep drijft, is dat zij mensen willen helpen aan hun eigenwaarde te bouwen en de zin in het leven terug te vinden. Men laten voelen dat ze er toe doen en ze weer perspectief helpen vinden. Vanuit hun christen-zijn willen zij daar zijn waar mensen tot 'hope-loze gevallen' benoemd worden. Deze mensen laten weten: 'jij telt mee'. Eigenlijk gaat het ten diepste om menselijke waardigheid.

Het zijn heel bijzondere mensen die zich volledig inzetten om maatje te zijn. Dat kan ook betekenen meegaan naar het politiebureau of naar de rechtbank. En het vraagt nogal wat psychologisch inzicht. Het blijft een hele uitdaging om mensen maanden, soms zelfs jarenlang te begeleiden. Het betekent ook dat van mensen die begeleid worden iets gevraagd wordt, bereid te zijn om te leren zelf verantwoordelijkheid te dragen. Men wordt gevraagd om financieel goed op te letten, leren omgaan met hun

eigen portemonnee en om weer initiatieven te nemen: om hun eigen leven te gaan besturen.

Gemiddeld hebben de werkgroepleden tien mensen in begeleiding. Belangrijk voor ieder maatje is dat je leert grenzen te trekken. Naast alle bewogenheid en betrokkenheid moet je ook los kunnen laten. Daarom komt de groep één keer per maand bij elkaar om de verschillende situaties te bespreken. 'Hoe sta je er in? Weet je jouw eigen grenzen in acht te nemen?' "Want gedrevenheid kan ook een valkuil zijn", zegt één van de initiatiefnemers. "Het is mooi om te zien hoe het Maatjesproject goed van de grond is gekomen. Er wordt steeds meer een beroep op de maatjes gedaan bijvoorbeeld door het maatschappelijk werk en de schuldhulpverlening. Het project is meer bekend geworden en betrouwbaar gebleken.

Schokkend was de bewustwording tijdens dit vrijwilligerswerk dat onze rijke samenleving zoveel armoede kent. Je ontdekt de enorme machteloosheid die mensen ervaren wanneer ze tegen zoveel regelgeving aanlopen, dat raakt je als maatje heel diep."

Dit diaconale werk doen mensen niet om zichzelf, het gaat echt om de ander. Vaak werken de maatjes in het verborgene. Belangrijk is ook de ontdekking dat de kerk af en toe een kritisch geluid moet laten horen naar de gemeentelijke en landelijke overheid. Het belang van die bewustwording geldt ook voor de eigen kerkelijke achterban. Daarom schrijft de groep regelmatig een stukje in het parochieblad. Het Maatjesproject is een initiatief dat met veel inzet en trouw gedragen wordt door mensen die opkomen voor mensen in nood: omdat ieder mens telt.²⁸

SOLIDARITEITSFONDS MONTFERLAND

Een fonds voor mensen in acute financiële nood: vanzelfsprekend bestaat dat in een kerkgemeenschap. Of toch niet? "Ik had geen idee dat er

zoveel armoede bestond", zegt Hans V., ambtelijk ondersteuner van het noodfonds. Sinds enige tijd is hij betrokken bij het dagelijks bestuur en

²⁸ H. Crijns, e.a., *Hoe kan ik voor jou een naaste zijn?*, uitgave van het Aartsbisdom Utrecht in het kader van de Ariëns Prijs voor Diaconie 2007, p. 26-27.

krijgt hij regelmatig aanvragen binnen voor ondersteuning. Doordat armoede meestal niet zichtbaar is aan de buitenkant, komt het vaker voor dan hij dacht. "Dat er mensen zijn die nauwelijks kunnen rondkomen, mensen met schulden, vluchtelingen die op zichzelf zijn aangewezen... eigenlijk zou het niet moeten gebeuren. Maar gelukkig is het noodfonds er."

Het noodfonds werd in 1989 in de gemeente Didam opgericht. Deelnemers waren de caritasinstellingen van de parochies, de hervormd-gereformeerde diaconie en de burgerlijke gemeente. De gemeente Didam betaalde een bedrag per inwoner en de kerken betaalden datzelfde bedrag voor elk kerklid. Zo ontstond er een aardig gevuld potje waaruit noodhulp kon worden gegeven.

In 2005 werd de gemeente Didam samengevoegd met de gemeente Bergh tot de gemeente Montferland. Een logisch gevolg was dat ook de Parochiële Caritas Instellingen (PCI's) van de parochies én een aantal diaconieën van protestantse gemeenten uit de gemeente Bergh mee gingen doen.

Door het vaste bedrag van 20 euro-cent per inwoner/kerklid is er nu een jaarlijks bedrag ontstaan van ruim 14.000 euro waarmee veel mensen geholpen kunnen worden. Het is bijzonder dat de gemeente zelf participeert in een noodfonds voor haar inwoners. Hiermee erkent zij dat er, ondanks alle goede sociale wetten en regels, toch nog mensen buiten de boot vallen. "We hebben een goede samenwerking met de wethouder van sociale zaken, zodat heel snel kan worden doorverwezen of de juiste hulp kan worden gegeven."

Hans V. is zelf vanuit de gemeente aangewezen als ambtelijk ondersteuner van het fonds. Daardoor is er altijd iemand die de netwerken binnen de gemeente goed kent en de juiste wegen weet te bewandelen. Als iemand zo kan worden doorverwezen naar andere instanties, of geholpen kan worden met de juiste formulieren voor uitkeringen of bijzondere bijstand, dan is een bijdrage uit het noodfonds niet nodig.

Het dagelijks bestuur heeft veel moeite gedaan om bekendheid te

geven aan het fonds. "We hebben in kranten verteld over het fonds en folders gemaakt. Ook hebben we bij maatschappelijk werk, de gezinszorg, het vluchtelingenwerk en ook de Stichting Welzijn Ouderen gevraagd om een keer aanwezig te zijn bij een werkbijeenkomst. Zo hadden we direct contact met de mensen op de werkvloer. Deze mensen kunnen de ogen en oren zijn van het noodfonds en mensen naar ons doorverwijzen". Ook de PCI's fungeren als ogen en oren en verwijzen vaak door. "Iedereen kent elkaar hier: daardoor is het gemakkelijk om dingen voor elkaar te krijgen."

"De kracht van het fonds is dat er erg snel gewerkt kan worden. Er worden nooit namen genoemd, anonimiteit en privacy staan voorop. Dat werkt drempelverlagend. Mensen kloppen daardoor makkelijker aan." Hans vertelt over twee minder begaafde mensen die met zware schuldproblemen te maken hadden. "Ongelofelijk dat die mensen niet begeleid worden!" Het noodfonds betaalt een deel van de schuld en vraagt de gemeente om de rest bij te springen.

Verder zorgt het fonds voor een curator in de familiekring die vanaf nu de zaken bij zal houden. "Doordat we die schulden hebben betaald, konden die mensen een nieuwe start maken. Dat is heel fijn om te kunnen doen". Ook vertelt Hans over een man die thuiszorg kreeg, maar zich schaamde voor zijn vieze matras. Hoewel hiervoor een potje is bij de gemeente, heeft het noodfonds toch een nieuwe matras gekocht. Procedures bij de gemeente duren lang. Je kunt die man niet zeven weken laten wachten op zijn matras. Later heeft de gemeente alsnog het bedrag aan het fonds vergoed. En er was een vluchteling zonder inkomen die wilde studeren, maar de reiskosten naar school niet kon betalen: het noodfonds sprong bij.

Hans vertelt het ene verhaal na het andere. "We helpen snel en zonder aanzien des persoons. Het maakt niet uit wat iemand gelooft of waar zij bij hoort, ieder mens telt. Bovendien werken we vanuit vertrouwen in de mensen die we tegenkomen. Dat maakt ons werk diaconaal." Het solidariteitsfonds is een bijzonder fonds,

waardoor veel mensen een eindje op weg geholpen worden. Een fonds dat door gemeente en parochies gezamenlijk gedragen wordt, als vangnet voor mensen in nood. Hans spreekt als hoop voor de toekomst uit dat nog meer mensen het fonds weten te

vinden en op die manier 'een duwtje in de rug' kunnen krijgen. Dat ze eindelijk gehoord worden, eindelijk gezien. En dat is, voor zowel de hulpvragers als voor de hulpgevers, een mooie ervaring.²⁹

EVANGELISCHE GEMEENTE IN EINDHOVEN: DIACONAAL CRISISMANAGEMENT

In Eindhoven is in 2008 een initiatief ontwikkeld vanuit een evangelische gemeente. Dat initiatief wordt omschreven als diaconaal crisismanagement in situaties van problematische schulden. Dit initiatief is mogelijk geworden doordat sinds 1998 een gepensioneerd jurist als diaken van deze evangelische gemeente actief bezig is met schuldhulpverlening. Op grond van zijn jarenlange praktijkervaring raakte hij gespecialiseerd in crisisinterventies.

Deze diaken werkt altijd nauw samen met de GKB. Maar mensen kunnen daar pas terecht als ze hun administratie op orde hebben. Vaak gaan problematische schulden gepaard met

echtscheiding, ontslag en werkloosheid of ziekte. Dan staan mensen psychisch onder druk en kunnen ze niet altijd redelijk en ordelijk handelen. Daarom is het goed formuleren van een hulpvraag voor hen soms erg moeilijk. Maar ze moeten voor de aanvraag van schuldhulpverlening wel tijdelijk regelingen met hun schuldeisers treffen. Die oefenen allemaal heftige druk uit: dat de betalingen binnen vijf dagen voldaan moeten zijn. Anders wordt bedreigd met dagvaarding, woningontruiming, boedelbeslag, loonbeslag en zelfs gijzeling.

Deze diaken helpt mensen om brieven te ordenen, zodat ze tenminste voorbereid naar het intakegesprek bij

²⁹ Bron: H. Crijns, e.a., *Hoe kan ik voor jou een naaste zijn?*, uitgave van het Aartsbisdom Utrecht in het kader van de Ariëns Prijs voor Diaconie 2007 p. 36-37.

de schuldhulpverlening kunnen gaan. Schulden zijn zo'n taboe dat mensen die ermee te maken hebben pas om hulp komen vragen als er een echte crisissituatie is ontstaan, bijvoorbeeld als mensen gegijzeld worden door Justitie vanwege een verkeersboete, wanneer ze dakloos dreigen te worden of van de energie worden afgesloten. Bij inkomensterugval gaat de bank gewoon door met het innen van rente en aflossing van een consumptief krediet dat wordt ingehouden op de salarisrekening. Daardoor lopen ze het risico dat de automatische incasso van bijvoorbeeld de huur niet afgeschreven kan worden. Kortom, dan ontstaan er kritieke situaties, waarbij handelend opgetreden moet worden.

Om dit soort problemen aan te pakken is in Eindhoven het voorstel gelanceerd om een armoedegezant in het leven te roepen. Dit gebeurde door het Samenwerkingsverband Minima Eindhoven (SME), een breed samengesteld platform waarin allerlei levensbeschouwelijke en maatschappelijke organisaties en groepen samenwerken. Tijdens een armoede-

conferentie in 2008 - belegd door het gemeentebestuur - heeft het SME een voorstel ingebracht voor het gemeentelijke taskforce armoedebeleid. De jarenlange praktijkervaringen van de genoemde diaken stonden model voor het voorstel van een armoedegezant, dat toen werd ingebracht. De verantwoordelijke wethouder kon zich vinden in dit voorstel, maar wilde ook verbreding van het draagvlak voor zo'n armoedegezant met andere instanties, zoals woningcorporaties, energiebedrijven, deurwaarders, Belastingdienst, UWV of Justitie. De aanwezige woningcorporaties juichten het voorstel toe en wilden meedoen. De nadere uitwerking van het voorstel moet nog gebeuren.

Profiel van een armoedegezant

Er zijn al wel de nodige aanzetten gegeven tot het profiel van een armoedegezant. Daarvan volgen hier een paar elementen:

1. Het gaat om een onafhankelijke bemiddelaar, een soort sociaal ombudsman met als opdracht om bruggen te bouwen tussen de

betrokken personen en de diverse instanties.

2. Het betreft een meldpunt voor conflicterende regels van instellingen en bureaucratische knelpunten, waarvan de gezant de onderliggende structuren analyseert en blootlegt.
3. Als verbindende factor moet de gezant acceptabel blijven voor alle betrokken partijen, niet op basis van toegekende macht, maar van gezag, en moet hij streven naar consensus.
4. Om onafhankelijk te functioneren moet de gezant geen kantoor houden in het gemeentehuis. Het gaat om onafhankelijkheid tegenover overheid, bedrijven en instellingen.
5. De gezant denkt en handelt vanuit het gezichtspunt van de zwakkeren in de samenleving, die met armoede en problematische schulden te maken hebben.
6. Tegelijkertijd dient de gezant verantwoording af te leggen aan de wethouders en andere instanties, die onder meer medefinanciers zijn van dit project.

De armoedegezant zal te maken krijgen met casemanagers van de Sociale Dienst en van de schuldhulpverlening die soms overbelast zijn en te weinig tijd krijgen toegemeten én met (kwetsbare) burgers die een beroep doen op deze gezant. De centrale vraag hierbij is: wat moet er gebeuren om tot een integrale aanpak te komen? In één van de wijken hebben de hulpverleners de handen ineen geslagen tot een integraal casemanagement. Deze buurtgerichte aanpak zou in meer wijken ontwikkeld moeten worden. De stedelijke armoedegezant kan dan als overkoepelende figuur verbindingen gaan leggen naar bijvoorbeeld de UWV.

De ervaringen in Eindhoven hebben geleerd dat ook een doorsnee diaken een rol kan vervullen bij crisismanagement voor schuldhulpverlening. Hij of zij kan iemand helpen om zijn administratie op orde te brengen. Hij kan verder doorverwijzen naar de armoedegezant, het maatschappelijk werk, de Sociale Dienst of andere instanties. Verder kan een diaken in gesprekken iemand ervan bewustmaken wat zijn of haar verantwoordelijk-

heden zijn ten aanzien van de financiële problemen. Iemand kan tot inkeer komen. Als het een geloofsgenoot betreft kan een diaken een beroep

doen op het geloof. Verwijzing naar een pastor ligt dan voor de hand. Het diaconale en pastorale gaan hier hand in hand.

PLATFORM MINIMA, DE KERKEN EN DE GEMEENTE ETTEN-LEUR

In 1998 werd in Etten-Leur het platform Minima en Maatschappelijke Welzijn (MMW) opgericht door drie lokale groepen: de DISK-groep (Dienst in de Industriële Samenleving vanwege de Kerken), de EVA-groep (Economie, Vrouw en Armoede) en de groep FNV/UGO (Federatie Nederlands Vakverbond/Uitkeringsgerechtigden en Ouderen). Het platform is sindsdien actief betrokken bij de collectieve en publieke belangenbehartiging van mensen met een minimuminkomen. Het platform is een bundeling van diverse belangenorganisaties en solidaire organisaties. Tot het MMW behoren op dit moment de EVA-groep, de cliëntenraad van de gemeentelijke Sociale Dienst, het FNV (lokaal sociaal), de Voedselbank, de Huurders Belangen Vereniging en de Stichting Leergeld en een ouderenbond. Als solidaire organisaties zijn vertegenwoordigd de werkgroep

Kerk en Samenleving (KES) van de protestantse gemeente, de Zusters Franciscanessen van Etten en de commissie diaconie Lambertus van de Mariaparochie. Het MMW richt zich niet alleen op de plaatselijke overheid, de gemeenteraad en de afdeling Sociale Zaken van de gemeente, maar ook op andere maatschappelijke organisaties en de plaatselijke samenleving als geheel via de lokale pers.

De arbeidspastor was het eerste jaar voorzitter en daarna jarenlang de woordvoerder. Dat publieke optreden betrof vooral insprekbeurten in de gemeenteraad of de raadscommissie, maar ook interviews geven aan de lokale pers of brieven schrijven naar het College van B&W. Dat gebeurde overigens altijd in samenwerking met de werkgroep gemeentepolitiek van het platform. Daarin werd vele jaren

deelgenomen door de vrouw die als diaken de protestantse werkgroep KES vertegenwoordigt. Inmiddels is zij lid van de gemeenteraad en op een andere wijze schakel in het platform. Via het MMW proberen zowel deze vrouw als de voormalige arbeidspastor solidair mee te werken aan de armoedebestrijding. Soms werd dit publiekelijk manifest, zoals bij een symbolische protestactie ter gelegenheid van de invoering van de Wet Werk en Bijstand. Tijdens een manifestatie voor het bordes van het gemeentehuis werd door hen aan de wethouder Sociale Zaken een flesje water en een Turks brood aangeboden: 'Op water en brood (Wet W en B)'.

Het publiekelijk opkomen van het platform voor mensen met een minimuminkomen bestaat voornamelijk uit het kritisch volgen van de Commissie Maatschappelijke Zorg, als het over zaken gaat die de minima in de ruimste zin raken. Dat uit zich van tijd tot tijd via de gelegenheid tot inspraak. Gemeentelijke nota's over het minimeleid of het Wmo-beleid worden van gedegen commentaar

voorzien tijdens de inspraakfase. Maar naast dit openbare optreden naar buiten om armoede als collectieve en publieke zaak aan de orde te stellen, wordt ook de weg van de lobby gebruikt. Dan gaat het vaak om concrete kwesties te bespreken of signalen door te geven. Verder organiseerde het Platform al twee keer publieke debatten met het oog op de plaatselijke gemeenteraadsverkiezingen. Door toedoen van de arbeidspastor was er veel aandacht voor agrarische armoede op het platteland. Er zijn openbare themabijeenkomsten gehouden in het ontmoetingscentrum dat de thuishaven is van de protestantse gemeente, bijvoorbeeld over kind en armoede. Door een werkgroep is in enkele basisscholen armoede bespreekbaar gemaakt.

Schuldenproblematiek is pas sinds kort aan de orde in het Platform als zodanig, terwijl deelnemende organisaties daarmee al lang en intensief bezig zijn, met name de voedselbank of het spreekuurwerk van het FNV. De DISK-groep heeft enkele keren mensen met problematische schul-

den hun verhaal laten vertellen, als teken van solidair meeleven en ondersteuning. Vanuit het Platform werd onlangs het signaal doorgeven aan het genoemde raadslid om bij de Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD) na te vragen of er instructies werden gehanteerd over het beslag leggen op de langdurigheidstoeslag voor mensen met schulden. Dit gebeurde omdat Sociaal Raadslieden daaromtrent enige misstanden hadden gesignaleerd. Op zo'n vraag kreeg het Platform dan direct een antwoord van de GSD, dankzij de directe verbindingslijnen met de betreffende gemeenteambtenaren. Verder bleek bij een eerste verkenning van het Platform dat in 2008 ter plaatse 210 huishoudens zich hebben aangemeld voor schuldhulpverlening, terwijl er slechts 38 een afgifteverklaring kregen voor het WSNP-traject. Er vallen dus nogal wat mensen met problematische schulden buiten de boot.

De genoemde vertegenwoordigers van de parochie en protestantse gemeente brengen de ervaringen

vanuit het Platform MMW op hun beurt weer binnen in hun geloofsge-meenschappen via diverse diaconale werkgroepen. Mede door deze kerkelijke betrokkenheid bij armoedebestrijding zijn in de Wmo-adviesraad nu vertegenwoordigers van de Mariaparochie en de protestantse gemeente uitgenodigd om als vaste leden mee te doen. Dit geldt ook voor vertegenwoordigers van de Turks-Islamitische en Marokkaans-Islamitische geloofsgemeenschappen. Hoewel armoedebestrijding strikt genomen niet tot de prestatievelden van de Wmo behoort, ziet het er naar uit dat er vanuit het MMW en vanuit de kerken zich nieuwe kansen aandienen om aandacht te vragen voor de schuldenproblematiek, zeker als de gemeente in deze een wettelijke zorgplicht en regierol krijgt toegewezen. Het aanknopingspunt is daarbij onder meer het tegengaan van sociale uitsluiting en het bevorderen van sociale cohesie en maatschappelijke participatie van veel mensen die tussen wal en schip vallen, omdat ze niet voor schuldhulpverlening in aanmerking komen.

B. DIVERSE ROLLEN VAN DE DIACONIE IN DE PRAKTIJK

In de cursus *Armoede in Nederland* van de Protestantse Kerk in Nederland³⁰ worden verschillende rollen en taken van de diaconie beschreven die je in het kerkelijk leven tegen kunt komen. De geschetste rollen vallen niet samen met definitie van diaconie/diaconaat die in de doordenking omschreven wordt.³¹ Maar deze schets geeft wel weer welke rollen in de praktijk worden vervuld door mannen of vrouwen die diaconaal werkzaam zijn. In het hiernavolgende worden ze steeds aangeduid als diaken, hoewel de aanduiding van dit kerkelijk ambt in verschillende kerkgenootschappen een uiteenlopende inhoud en betekenis heeft. Je zou als ander woord voor diaken in dit boek ook bestuurder van de Parochiële Caritas Instelling of diaconaal vrijwilliger kunnen invullen.

Diaken als gastheer/gastvrouw

Deze rol houdt in dat je vanuit je diaconale betrokkenheid er wil zijn voor mensen die hun verhaal kwijt willen, bijvoorbeeld in een inloophuis. Je bent ontvankelijk. Je merkt hoezeer bezoekers daaraan behoefte hebben en je staat daarvoor open. De insteek is dat je niet langs elkaar heen loopt, maar dat je direct contact hebt met bezoekers. Daardoor leer je mensen kennen en weet je dingen van elkaar, bijvoorbeeld of ze financieel in de knel zitten.

Diaken als aanvoerder

In een inloophuis of in andere situaties kan diaconale betrokkenheid ook een andere gestalte aannemen. Je neemt dan bijvoorbeeld sociale initiatieven en bent een sociale pionier. Dat kan door het initiatief te nemen

om tot loketbegeleiding te komen, waaraan kerkelijke vrijwilligers mee kunnen doen als 'maatje' of je wordt kartrekker van een EVA-groep. Je kan diaken zijn door sociale impulsen te geven en het voortouw te nemen in het omzien naar elkaar.

Diaken als bondgenoot

Weer een andere gedaante van diaconale betrokkenheid is mensen in de knel in contact brengen met bondgenoten. Je missie is dan mensen te verbinden met elkaar, zodat ze het samen volhouden.

Diaken als netwerker

Een diaken die zich bewust is van de bescheiden omvang en invloed van zijn of haar geloofsgemeenschap in de samenleving zal bijvoorbeeld nadruk leggen op het aansluiting zoeken bij anderen die initiatieven nemen waarin je gelooft, door aan te haken bij bestaande groepen met initiatieven die je als diaken zinvol vindt. Bijvoorbeeld door deelname aan een Minima Platform. Samenwerken met allerlei mensen en groepen die op verwante gebieden en op vergelijkbare wijze sociaal actief zijn is dan het sleutelwoord.

Diaken als helper

Diaconale betrokkenheid kan ook de vorm aannemen van praktische hulp en zorg in de menselijke omgang met elkaar. Je komt als diaken gemakkelijker bij de mensen binnen, bijvoorbeeld met groenten van de voedselbank die ze kunnen klaarmaken in de keuken, dan wanneer je met lege handen komt. Of je helpt bij het ordenen van de administratie. Je kunt helpen in de keuken of met de computer. Je hoort dan tussen de activiteiten door hoe het met ze gaat.

Diaken als pleitbezorger

Je kunt vanuit diaconale betrokkenheid meewerken aan een voedselbank, maar er tegelijkertijd voor pleiten om ze overbodig te maken tijdens bijvoorbeeld een gemeentelijke commissievergadering maatschappelijke ondersteuning. Individuele hulp als diaken via een voedselpakket combi-neer je dan met het opkomen in de gemeentepolitiek voor een structurele verbetering van mensen rond het minimum of mensen met problematische schulden.

³⁰ Cursus *Armoede in Nederland*, docentenversie november 2008, Protestants Centrum voor Toerusting en Educatie

³¹ Wanneer in oecumenisch verband wordt nagedacht over het werkveld van diakonia, wordt onmiddellijk duidelijk dat kerken verschillen in de wijze waarop ze hierover spreken. In de rooms-katholieke traditie spreekt men in het Nederlandse taalgebied vooral van 'diaconie', terwijl in protestantse kringen de aanduiding 'diaconaat' het meest gangbaar is. Verwarrend is dat protestanten bij 'diaconie' primair denken aan het instituut of de instelling of de groep van diakenen die (mede) gestalte geeft aan het diaconaat. Omgekeerd hebben katholieken in de regel geen directe associaties bij het woord 'diaconaat'. In hun traditie speelt dit woord geen rol van betekenis en klinkt overal het woord 'diaconie'. Opmerkelijk is ook het verschil in de meervoudsvorm van 'diaken': protestanten spreken over diakenen, katholieken over diakens, waarmee ze de gewijde mannelijke ambtsdragers bedoelen. We leggen ons als redactie neer bij het ontbreken van één oecumenisch begrip. Met diaconie/diaconaat bedoelen we het brede begrip van diaconaal handelen vanuit kerken en met diaconie alleen bedoelen we het instituut, waarvoor katholieken dan ook Parochiële Caritas Instelling of diaconale werkgroep kunnen lezen.

Diaken als aanklager

De inzet voor een structurele verbetering krijgt soms het karakter van aanklacht en protest. Het openlijk verzet van kerkelijke zijde tegen structurele tekortkomingen in de samenleving manifesteert zich dan in het openbare leven, vooral als er sprake is van schrijnend onrecht, als diakenen gaan demonstreren tegen bijvoorbeeld het uitsluiten van mensen met schulden. Zij stellen de situatie van mensen met problematische schulden aan de orde, omdat het nodig is om verbeteringen te bereiken.

Diaken als bruggenbouwer

Er zijn vormen van betrokkenheid, bijvoorbeeld op het vlak van hulp bij geldzaken of problematische schulden, waarbij de diaconie kan variëren van het helpen bij aanvragen bij sociale instanties tot lobbywerk bij wethouders of ambtenaren van de Gemeentelijke Sociale Dienst. Daardoor bouw je bruggen tussen mensen in de knel en de officiële instanties en belangenorganisaties. Diaconaal handelen wordt dan optreden als intermediair.

Samenvatting

Genoemde rollen kun je samenvatten in vier hoofdrollen van de diaconie die ook bij armoedebestrijding ingezet kunnen worden:

Bruggenbouwer - Deze diaken is een bemiddelaar. Iemand die allerlei contacten weet op te bouwen, goed kan netwerken en groepen met elkaar weet te verbinden.

Helper - Dit is de diaken die de handen uit de mouwen wil steken. Helpen waar geen ander helpt. Iemand die met de hulpvrager op zoek gaat naar oplossingen of een luisterend oor biedt.

Aanjager - Dit is de diaken die houdt van pionieren. Die graag initiatief ontplooit bij het constateren van diaconale nood. Iemand die anderen wil motiveren en stimuleren om een bijdrage te leveren.

Aanklager - Dit is de diaken die misstanden signaleert, oorzaken benoemt en de problemen aan wil kaarten bij degenen die daarvoor verantwoordelijk zijn. Zo'n diaken is pleitbezorger en stemversterker.

C. NADERE DOORDENKING

De kerkelijke betrokkenheid bij de schuldenproblematiek is te omschrijven als diaconaal handelen en daarom geven wij een omschrijving van diaconie/diaconaat (zie noot 31). Deze is gebaseerd op het handboek diaconiewetenschap, getiteld *Barmhartigheid en Gerechtigheid*.³² De definitie wordt aangevuld met de trefwoorden: zorg, solidariteit en verzet. Daarna worden twee nieuwe benaderingen van diaconie/diaconaat uitgewerkt. In de ene benadering is het sleutelbegrip: presentie. In de andere is de diaken gezant en bemiddelaar. Ook deze nieuwe visies op diaconie/diaconaat zijn te vinden in het handboek diaconiewetenschap.

EEN ALGEMENE OMSCHRIJVING VAN DIACONIE/DIACONAAT

Diaconaal handelen komt voort uit christelijke geloofsgemeenschappen (kerken) en andere door het evangelie geïnspireerde groepen en bewegingen. Dat handelen is gericht op het voorkomen, opheffen, verminderen dan wel mee uithouden van lijden en maatschappelijke nood. Daarbij gaat het zowel om individuen als om groepen mensen. Dat handelen mikt op het scheppen van rechtvaardige verhoudingen in kerk en samenleving.³³

VERSCHILLENDE GESTALTEN VAN DIACONAAL HANDELEN

Diakonia is christelijke dienstbaarheid of dienstbetoon. Dit kan diverse gestalten aannemen, zoals die van zorg, solidariteit ten dienste van mensen in nood en verzet. Met zorg wordt bedoeld onmiddellijke en blij-

³² H. Crijns, W. Elhorst, P. Robbers-van Berkel, L. Miedema, H. Noordegraaf, E. van der Panne, S. Stoppels en H. van Well, *Barmhartigheid en Gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap*, Uitgeverij Kok, i.s.m. de Stichting DISK 2004, diverse artikelen.

³³ H. Crijns, W. Elhorst, P. Robbers-van Berkel, L. Miedema, H. Noordegraaf, E. van der Panne, S. Stoppels en H. van Well, *Barmhartigheid en Gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap*, Uitgeverij Kok, i.s.m. de Stichting DISK 2004, p. 13 en 14, zie ook p. 392-398.

vende hulpverlening aan mensen die te lijden hebben. Met solidariteit wordt aangegeven het opkomen voor en de kant kiezen van mensen hier en elders die lijden. Verzet staat voor weerstand bieden tegen elke vorm van onrecht en zich inzetten voor situaties en structuren die mensen tot hun recht laten komen.³⁴

DIACONAAL HANDELEN VANUIT DE PRESENTIEBENADERING

Andries Baart is de grondlegger van een benadering van diaconaal handelen die de benaming heeft gekregen van presentietheorie.³⁵ Deze visie op diaconaal handelen wordt meestal geplaatst tegenover de gangbare interventiebenadering, die kenmerkend is voor de sociaal-technische hulpverlening door professionals. Hier kunnen heel bondig enkele karakteristieken van die presentiebenadering geschetst worden. Kenmerkend is het er zijn voor de ander, de volgehouden nabijheid en solidariteit weegt zwaarder dan het hoe dan ook oplossen van problemen, zorg om de waardigheid en bejegening van de ander, de wederzijdsheid van de diaconale relatie. Belangrijk is: nooit iemand afschrijven ondanks zijn of haar tekortkomingen, het samen mee uithouden van het sociaal lijden. In hoofdstuk 1 wordt het verhaal verteld van een wijkpastor met een Turkse vrouw in Rotterdam. Dat is een kenmerkend voorbeeld van deze presentiebenadering.

DE DIAKEN ALS GEZANT EN BEMIDDELAAR

In het handboek diaconiewetenschap schetst de theoloog Anton Houtepen een nieuwe interpretatie van diaconie/diaconaat. Hij borduurt voort op het werk van de exegeet John Collins. In zijn visie op diaconie/diaconaat wordt het diaconale ambt geduid als gezant en bemiddelaar. Diakenen zijn in die visie diakenen met een missie. Zij zijn in opdracht gezonden naar en gericht op de samenleving. Vandaar de typering gezant. Hun

taak is die van middelaar of intermediair tussen maatschappelijke omgevingen, die van elkaar vervreemd zijn door onderlinge maatschappelijke afstand. Diakenen verschijnen dan als koeriers en intermediairs vanuit de kerken op die fronten van de samenleving waar vervreemding, afstandelijkheid en tegengesteldheid tussen sociale omgevingen zich manifesteert: bijvoorbeeld de kloof tussen burger en overheid, de marge van de samenleving en het centrum van de macht, tussen verpauperde en welgestelde mensen. Het voorbeeld van de gespecialiseerde en gekwalificeerde diaken als armoedegantzant van de evangelische gemeente in Eindhoven past hierbij. In dat concrete voorbeeld van diaconaal crisismanagement voldoet de kerkelijke hulpverlener aan het profiel van de 'redder en probleemoplosser', zoals dat geschetst is in de onderverdeling van hulpverlening in hoofdstuk 2.

TOEPASSELIJKHEID VAN DIVERSE BENADERINGEN

Er zijn voorbeelden van onmiddellijke financiële hulp bij problematische schulden vanuit een diaconie of Parochiële Caritasinstelling. Deze diaconale ervaringen kunnen leiden tot of samengaan met een inzet die meer gekenmerkt wordt als presentiebenadering bijvoorbeeld door regelmatig huisbezoek en als loketbegeleider meegaan naar de Sociale Dienst en andere instanties. Dit is heel goed te verbinden met het type hulpverlening dat in hoofdstuk 2 wordt omschreven als: de hulpverlener als begeleider en bemiddelaar. Dat gebeurt dan niet als expert-schuldhelpverlener, maar als naaste of begeleider. Zo krijgt diaconie het karakter van volgehouden solidariteit. Het doorgeven van armoedesignalen naar de overheid of instanties in verband met schuldensituaties bijvoorbeeld door middel van preventiegesprekken kun je duiden als een intermediaire rol. De overheid en financiële instanties publiekelijk en kritisch aanspreken op hun verantwoordelijkheden en tekortkomingen kan geduid worden als diaconie/diaconaat die overgaat tot verzet tegen

³⁴ Zie ook *Wanneer hebben wij U gezien?* Op zoek naar de schatten van de kerk, Beleidsnota over de diaconie in het bisdom Rotterdam, Bisdom Rotterdam, 2000, p. 13.

³⁵ A. Baart over Diaconaal handelen; H. Crijns, W. Elhorst, P. Robbers-van Berkel, L. Miedema, H. Noordegraaf, E. van der Panne, S. Stoppels en H. van Well, *Barmhartigheid en Gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap*, Uitgeverij Kok, i.s.m. de Stichting DISK 2004, p. 282-293.

onrecht en inzet voor rechtvaardige verhoudingen. Dat kan diaconie/ diaconaat het karakter geven van het pleitbezorger zijn van mensen met problematische schulden. Deze wijze van optreden doet sterk denken aan het type hulpverlening dat in hoofdstuk 2 wordt omschreven als 'de redder en probleemoplosser', die botst met de bureaucratie van overheid en instanties. Diaconaal handelen dat de gestalte aanneemt van aanklagen kiest meer de weg van de confrontatie dan van bruggen bouwen.

SAMENHANG TUSSEN PASTORAAL EN DIACONAAL HANDELEN

Er is een zekere samenhang tussen het pastoraal en diaconaal handelen.³⁶ Pastor en diaken kunnen en zullen ook naar elkaar verwijzen als er aanknopingspunten of kansen zijn. In de praktijk van het diaconaal huisbezoek komt die wisselwerking en samenhang van het diaconale en pastorale moment regelmatig naar voren. Zo is het bijvoorbeeld van essentieel belang dat je voor de ander betrouwbaar blijkt te zijn. Je zorgt ervoor dat in vertrouwen vertelde informatie zonder toestemming van de ander ook niet verder gaat. Bescherming van de privacy en geheimhouding zijn wezenlijk. Soms worden er bekentenissen over tekortkomingen gedaan. Dat kan een schuldbekentenis zijn. Iemand kan tot inkeer komen. Je denkt als pastor of diaken niet meteen aan mogelijke praktische oplossingen. Je geeft vooral ruimte aan de verheldering van een bepaald probleem. Samen krijg je aandacht voor de persoonlijke 'binnenkant' en de maatschappelijke 'buitenkant' van een schuldensituatie. Het aanreiken van te vroegtijdige oplossingen of overhaaste initiatieven kan de dialoog blokkeren. Dat kan nadelig zijn, want je bent er immers op uit om zijn of haar ervaringsverhaal te vernemen. Soms kan het goed zijn zo'n ervaringsverhaal later op te schrijven, zoals voorbeelden in deze publicatie laten zien.

³⁶ *Cursus Armoede in Nederland*, docentenversie november 2008, Protestants Centrum voor Toerusting en Educatie van de PKN.

WAT IS ZAAK VAN PROFESSIONELE SCHULDHULPVERLENERS EN WAT VAN DE DIACONIE?

Deze publicatie wil een handreiking bieden aan diakenen en anderen die diaconaal of pastoraal werkzaam zijn in de kerken, professioneel of als vrijwilliger. Zij kunnen te maken krijgen met gemeenteleden of met parochianen die problematische schulden hebben. Het kunnen ook anderen zijn dan geloofsgenoten die zich tot vertegenwoordigers van een kerk wenden met hun problemen. Het is echter in het algemeen verstandig dat diakenen of leden van caritaswerkgroepen niet gaan optreden als professionele schuldhulpverlener. Want dat vergt - zoals uit het voorgaande blijkt - te veel specifieke kennis. Kerkelijke ambtsdragers en diaconale vrijwilligers kunnen bovendien in heel wat valkuilen trappen als ze zich presenteren als schuldhulpverlener. Problematische schulden gaan namelijk vaak samen met emotionele problematiek van deze mensen. Diaconale werkers moeten zichzelf daarom niet overvragen.

Wat kan de kerkelijke diaconie in deze wel betekenen? Als mensen bij hun gemeente of geloofsgemeenschap aankloppen met, bij wijze van spreken, een tas vol ongeopende rekeningen, kun je natuurlijk helpen bij het orde scheppen in de chaos. Vanuit de kerkelijke diaconie kun je bovendien mensen helpen de wegen te vinden naar instanties van schuldhulpverlening bijvoorbeeld door middel van loketbegeleiding. Zie het voorbeeld van het maatjesproject in dit hoofdstuk.

Alleen beperkte en incidentele financiële hulp om een crisissituatie te stabiliseren is soms doenlijk voor een diaconie of caritasinstelling. Een handreiking voor het omgaan met hulpvragen wordt in hoofdstuk 5 beschreven. Het is overigens niet raadzaam en haalbaar om structureel te helpen met financiële bijdragen van een kerkelijk noodfonds of caritasinstelling. Dat mag ook niet, want dit wordt door de instanties als inkomen gezien van de hulpvragers en daardoor kunnen de hulpvragers bovendien gekort worden op hun uitkering. Het rechtstreeks benaderen van de schuldeisers vanuit de diaconie is ook een valkuil. Dat vereist eveneens specifieke deskundigheid. De meeste diakenen of kerkelijk vrijwilligers beschikken daar niet over. Maar er zijn nog heel wat andere mogelijkheden. Deze zijn in het eerste deel van dit hoofdstuk beschreven. Ook hoofdstuk 5 gaat hierover.



5. HELPEN, HULP VERLENEN, EEN HANDREIKING

Dit hoofdstuk bestaat uit twee delen. Het eerste deel biedt een handreiking bij het omgaan met hulpvragen en het verlenen van hulp vanuit de kerkelijke diaconie. Zaken worden op een rij gezet die van belang zijn bij diaconale hulpverlening in situaties van armoede en schulden. Het tweede deel betreft een aantal bezinningsteksten die gebruikt kunnen worden om de diaconale spiritualiteit te versterken en te verdiepen. De bezieling die ten grondslag ligt aan het diaconale handelen vergt regelmatig aandacht. In dit gedeelte reiken we teksten aan uit diverse christelijke geloofstradities die gebruikt kunnen worden bij bezinning op de diaconale inzet voor armoedebestrijding en betrokkenheid bij de schuldenproblematiek.

A. EEN NADERE VERKENNING VAN EERSTE HULP BIJ SCHULDEN

In het Nederlandse stelsel voor sociale zekerheid is het de gemeentelijke overheid die borg moet staan voor de meest kwetsbaren in de samenleving³⁷. Deze zorgplicht wordt door de gemeenten met name vastgelegd in het armoedebeleid en geldt voor alle inwoners, niet alleen voor bijstandsgerechtigden. Schuldhulpverlening maakt deel uit van het gemeentelijk armoedebeleid. Het gemeentelijk armoedebeleid is daarom kaderscheppend voor het beleid inzake schuldhulpverlening. Instrumenten die gemeenten kunnen inzetten ter voorkoming en bestrijding van armoede, schulden en sociale uitsluiting zijn onder andere bijzondere bijstand, kortingspassen ter bevordering van sociaal-culturele en sportieve activiteiten, collectieve ziektekostenverzekering, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen. In het kader van de WWB zijn gemeenten verplicht een langdurigheidtoeslag te verstrekken aan langdurige minima met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

³⁷ Voor de gebruikte bronnen verwezen we naar bijlage 1, overige gebruikte literatuur bij hoofdstuk 5.

Als er noodhulp gegeven wordt door kerken of kerkelijke fondsen, houd dan het volgende in gedachten:

- noodhulp aan de armen is geen armoedebestrijding;
- armoede is in strijd met de Rechten van de Mens;
- armoede is onrecht;
- de oorzaken van armoede dienen aan de kaak te worden gesteld;
- arme mensen zijn de deskundigen inzake de armoede, van hen kunnen anderen leren;
- armen vragen alleen om noodhulp als dat echt nodig is;
- kerken behoren vanuit hun christelijke gerechtigheid solidair te zijn met armen en samen met hen in actie te komen.

De kracht van de kerkelijke armoedebestrijding ligt volgens diverse onderzoeken in vier karakteristieken: ten eerste de inbedding van de hulp in de kerkelijke gemeente of parochie, ten tweede de snelheid en beschikbaarheid van de hulpverlening (op alle uren van de dag en in het weekeinde).³⁸ Ten derde is kerkelijke hulpverlening niet bureaucratisch en kent zo weinig mogelijk papierwerk. En ten vierde wordt bevoogding tegengegaan en wederzijdse relaties nagestreefd.

CONTACT TUSSEN HULPGEVERS EN HULPVRAGERS

Het in contact komen met hulpvragers kan op twee manieren. Zoek als diaconie of PCI zelf mensen in nood op, sta open voor signalen die te maken hebben met mensen in nood. Mensen schreeuwen niet van de daken met welke problematiek zij te kampen hebben. Dit vraagt om een sociale antenne om hier zicht op te krijgen. Zo kun je mensen ontmoeten en leren kennen. Is je eigen geloofsgemeenschap voldoende open om die signalen te zien en te herkennen bij huisbezoeken, welkomstgesprekken, het toedienen van sacramenten, liturgie, catechese en diaconale activiteiten?³⁹

³⁸ Zie het in de inleiding genoemde oecumenische onderzoek naar diaconale hulp *Armoede in Nederland 2008*. Zie verder noot 1.

³⁹ Zie bijvoorbeeld ook de werkvorm Diaconaal huisbezoek: praktijk met een traditie - Bron: H. Crijns, T. Hoekstra, J. Jonkers en J. Schouten, *Arbeid, zin en geloof. Handboek Arbeid en Kerk*, Kok, Kampen en Landelijk bureau DISK 's-Hertogenbosch, 2006, p. 239-247.

1. Om armoede te kunnen signaleren moet je alert zijn en kun je tijdens huisbezoeken op kleine dingen letten, zoals: hebben mensen nog beschikking over een telefoon, krant; luister en lees tussen de regels van verhalen door; zijn mensen op vakantie geweest, op verjaardagsvisite van familie of vrienden, op ziekenbezoek; eetpatronen van mensen. Bezoek plekken waar mensen in nood kunnen zijn: in wachtkamers van instellingen en voorzieningen, in samenkomsten van belangenorganisaties, bij spreekuren. Wees ook actief aanwezig bij de voedselbank, de kledingbank, de maaltijdprojecten. Van daaruit zal vaak als volgende stap een hulpvraag geformuleerd worden.
2. Omgekeerd zou de vraag kunnen zijn van de mensen die in schulden zitten: 'Wat is de diaconie of PCI, waar zitten ze, wat doen ze en heb ik er wat aan?' Veel mensen weten niet wat de diaconie hen te bieden heeft. Het is handig als een diaconie of een PCI over een goede voorlichtingsbrochure beschikken. Diaconale hulp wordt toegankelijk gemaakt door berichten in plaatselijke bladen, op voorlichtingsbijeenkomsten of in netwerken van hulpverlenende instanties. Er zou bijvoorbeeld naar de diaconie of PCI verwezen kunnen worden via maatschappelijk werk of thuiszorg. De diaconale instelling zou een 'sociaal spreekuur' kunnen instellen, waar men terecht kan voor materiële en immateriële hulp. Of de diaconale instelling kan een 'ombudsman' instellen waar mensen terecht kunnen met vragen. Maak jezelf niet alleen bekend, maar geef ook beknopt aan welke spelregels er zijn en wat de criteria zijn voor hulpverlening. Als je mensen in nood wilt bereiken, is een vast adres belangrijk. Van sommige diaconieën en PCI's komt de tip om een vast abonnement te nemen op een mobiel telefoontoestel en dat nummer goed bekend te maken. Het toestel kan onder de leden van de diaconie of PCI rouleren.

EERSTE GESPREKKEN

Bij de behandeling van hulpvragen zal men een aantal zaken moeten regelen, zoals:

- a. onder welke voorwaarden hulp wordt verleend;
- b. wat de procedure is voor het behandelen van vragen;
- c. of er al of niet een commissie gevormd moet worden die adviseert over hulp vragen;
- d. hoe gehandeld zal worden bij het afwijzen van verzoeken;
- e. welke beroepsmogelijkheden er dan zijn voor de hulpvrager.

Maak voor jezelf als diaconie en PCI een afspraak hoe je omgaat met personen die van allerlei particuliere hulpmogelijkheden gewiekst misbruik maken. Mensen in nood zijn kwetsbaar, maar niet alle kwetsbare mensen zijn eerlijk. Daarom is geven in natura een andere, belangrijke manier van hulp geven. Wanneer morele overwegingen een rol spelen bij de beoordeling van een aanvraag, dan is de regel dat dit in een gesprek met de aanvrager aan de orde komt.

Bij schuldhulpverlening moet de mens centraal staan. Diaconale hulp moet gebaseerd zijn op trouw aan mensen. Bij het verlenen van hulp bij schulden dienen barmhartigheid en gerechtigheid met elkaar in evenwicht te zijn. Dit betekent dat waar mensen hulp nodig hebben, deze geboden moet worden. In het eerste of tweede gesprek wordt het probleem geïnventariseerd. Wat moet je allemaal vragen om als diaconie of PCI een verantwoorde beslissing te kunnen nemen? Uitgangspunt is dat alle vragen erop gericht zijn om een zo compleet mogelijk beeld te vormen. Waar liggen de echte pijnpunten? Vaak blijkt de eerste vraag om hulp niet de echte vraag te zijn, maar een opstap om in contact te komen. De volgende vragen kunnen bij een eerste gesprek gesteld worden:

- Wat is er allemaal aan de hand?
- Wat is de nood achter de nood? (bijvoorbeeld schulden door scheiding, door fysiek geweld achter de voordeur of door gokverslaving)

- Hoe groot is de nood?
- Sinds wanneer is er nood?
- Hebben de hulpvrager(s) zelf een idee van de oorzaak?
- Wat is al gedaan om uit de problemen te komen?
- Is de eigen familie benaderd om te helpen? Is te verwachten dat die mee (kunnen) helpen?
- Is er een financieel overzicht of moet er een afspraak gemaakt worden om dit (samen) te maken?
- Hoe denkt de hulpvrager zelf het probleem op te (kunnen) lossen?

Specifiek met het oog op schulden kan de diaken of PCI-bestuurder samen met de hulpvrager op de volgende vragen antwoorden zoeken:

- Hoeveel schulden zijn er?
- Bij welke instanties zijn de schulden ontstaan?
- Hoe groot zijn deze schulden per instantie?
- Hoe oud zijn de schulden?
- Zijn er boetes opgelegd?
- Zijn er aankondigingen van deurwaarders?

Vervolgens kan de aflossingscapaciteit bepaald worden door middel van een liquiditeitsbegroting of inkomsten-/uitgavenformulier. Vaak zal zo'n gesprek eindigen met twee acties. Er zal een bedrag aan concrete noodhulp vastgesteld moeten worden. Er zal andere hulpverlening ingeschakeld moeten worden, vooral uit de sfeer van professionele schuldhulpverlening.

SAMENWERKING LOONT

Er zijn diverse samenwerkingspatronen aan te wijzen: het netwerk binnen de familie, het kerkelijk diaconale netwerk en de plaatselijke maatschappelijke en politieke netwerken.

- a. Allereerst kan gekeken worden naar samenwerking binnen familiebanden. Daarbij kan gedacht worden aan: de relatie kinderen-ouders

en aan de relatie ouders-kinderen. Als de ouders financiële zorgen hebben en er zijn kinderen met eigen inkomen, dan is het diaconaal dat kinderen hun ouders helpen en omgekeerd. Dat zijn relaties in de eerste graad. Dit kan ook plaatsvinden tussen broers en zussen (tweede graad). Diakenen of PCI-bestuurders kunnen bij het beoordelen van steunaanvragen - met toestemming van de hulpvrager - nagaan of er steun vanuit de familie geboden kan worden. Kan of wil de familie geen financiële of andere steun bieden dan hoeven de diakenen op dit punt niet de onderste steen boven te halen. Soms zijn de onderlinge verhoudingen zo vertroebeld dat van de zijde van de familie geen enkele steun valt te verwachten. Dan komt de verantwoordelijkheid voor hulpverlening opnieuw bij de diaconie of PCI te liggen.

- b. Het verdient aanbeveling samenwerking tussen de kerken ter plaatse te zoeken. De kerkelijke diaconale hulpverlening kenmerkt zich door snelheid en soepelheid. Waar nodig en gewenst moet in individuele gevallen financieel geholpen worden. Deze hulp mag echter niet beperkt blijven tot leden van de eigen parochie of kerkelijke gemeente. Gegevens in individuele gevallen moeten altijd vertrouwelijk behandeld worden. Het blijkt dat vooral in grotere plaatsen door samenwerking van overheid en particulier initiatief meer van de grond is gekomen dan in kleinere plaatsen. De ervaring leert dat samenwerking meer geschikte vormen van hulpverlening mogelijk maakt, dan wanneer men in zijn eentje pioniert. Via samenwerking kunnen PCI's, diaconieën en andere diaconale instellingen of werkgroepen over meer mogelijkheden beschikken om bekendheid te geven aan het bestaan van kerkelijke noodhulpverlening.
- c. De derde lijn is de samenwerking ter plaatse met de gemeentelijke en maatschappelijke netwerken voor hulpverlening. Samen met de Gemeentelijke Sociale Dienst kan men beter zicht krijgen op de situ-

atie (hoeveel uitkeringsgerechtigden zijn er plaatselijk, bestaat er specifieke schuldenproblematiek, enzovoorts). Kerken mogen en kunnen zich ten aanzien van de overheid en haar instanties tegelijkertijd zowel lastig als coöperatief opstellen. Helpen onder protest heet dat. Tevens zullen contacten met andere instellingen (maatschappelijke dienstverlening, gezinsverzorging, ouderenwerk en dergelijke) nodig zijn om zicht te krijgen op de schuldproblematiek.

Omdat schuldhulpverlening gecompliceerd is en specifieke deskundigheid vereist, verdient het altijd aanbeveling om een professionele schuldhulpverlener in te schakelen (via de gemeente, op christelijke leest geschoeid of private instelling). De diaconale hulpverlening kan zich daarna richten op begeleiding, mentale ondersteuning, omgaan met de sociale omgeving, coaching naar een leven zonder schulden. Alle hulpverleners, in welke positie dan ook, zijn gebaat bij samenwerking. Hoe eerder kerken de burgerlijke gemeente inschakelen of instanties daarvan, hoe beter dat is. Zo kan het ook nuttig zijn als diakenen of PCI-bestuurders 'hun mensen' vergezellen naar de diverse loketten. Daardoor krijgt zowel hulpvrager als hulpgever meteen een goed inzicht in de problematische situatie.

GA EEN BONDGENOOTSCHAP AAN

De kerkelijke campagne tegen verarming en verrijking kenmerkt zich al twintig jaar door het streven naar een bondgenootschap tussen armen en hun organisaties en gelovigen en hun kerken. Samen sta je sterk(er). De twee groepen hebben eigen ervaringen, kwaliteiten en vaardigheden en hulpbronnen bij zich, die samen veel kunnen betekenen in het bestrijden van armoede en het geven van noodhulp.

Organisaties van uitkeringsgerechtigden zijn van vitaal belang in de strijd tegen structurele oorzaken van schulden. Vraag aan de organisaties in

uw woonplaats of ze prijs stellen op ondersteuning in de vorm van faciliteiten of een gift. Ook hier geldt dat de hulp dient plaats te vinden onder protest bij de burgerlijke gemeente.

Respecteer en bevorder het besef van eigenwaarde van de hulpvrager. Een belangrijk element van armoede is de aantasting van menselijke waardigheid en maatschappelijke erkenning. Als mensen afhankelijk zijn van regelgeving en formaliteiten, worden behandeld als een geval of nummer, is dat niet goed voor hun zelfrespect. Daarmee wordt men maar al te vaak geconfronteerd en dat werkt diep door. Als mensen als zielig, onmondig en als slachtoffer benaderd worden, doet dat de zaak geen goed. En dat gebeurt vaker, alle goede bedoelingen ten spijt, dan we zelf als diaconale hulpverleners in de gaten hebben. Betutteling en bevoogding werken zelden positief uit.

B. HELPEN MET EN ZONDER GELD

Diaconale hulp geven aan mensen in nood en aan mensen met schuldproblemen kan op twee manieren: helpen met geld en helpen zonder geld.

HELPEN MET GELD

Helpen met geld kan op meerdere manieren:

- a. Een financiële gift geven.
- b. Een lening verstrekken, al of niet renteloos.
- c. Noodhulp in natura.
- d. Een hulpfonds of noodfonds.
- e. Sociaal, diaconaal en missionair pastoraat.

a. Een financiële gift

Een traditionele taak van de diaconie of PCI is het verlenen van financiële bijstand aan mensen in nood. Het is nuttig om tegelijk de mogelijkheden van het bestaande aanbod van sociale voorzieningen en hulpverlening erbij te betrekken. Diaconale giften of schenkingen worden - als ze eenmalig zijn - door de Belastingdienst ongeacht het bedrag niet belast voor de inkomstenbelasting. Vanuit het schenkingsrecht kan worden gesteld dat ondersteuning ongeacht het bedrag nooit zijn belast voor het recht van schenking. Diaconale eenmalige giften worden meestal niet gekort op uitkeringen. De ondersteuning door de diaconie, PCI of caritasinstelling is in beginsel eenmalig, mede omdat een structurele bijdrage (bijvoorbeeld maandelijks of per kwartaal) voor de Wet Werk en Bijstand wel geldt als inkomen en in mindering wordt gebracht op de uitkering.

Zoek bij een (dreigende) huisuitzetting zo snel mogelijk contact met een organisatie voor schuldhulpverlening of een Bureau Sociaal Raadslieden. Betaal alleen een deel van de huurschuld wanneer dit de enige manier is om een huisuitzetting te voorkomen. Bij het ontmoeten van acute, tijdelijke financiële problematiek is een kort onderzoek naar de feiten nuttig. Laat je overtuigen van de nood (liefst met eigen ogen ter plekke) en de noodzaak. Geef nooit alleen op eigen initiatief, maar heb overleg met de rest van de diaconie of de PCI, bijvoorbeeld via voorzitter of penningmeester. Kijk of je ook in natura kunt helpen. Geef een bedrag voor de primaire levensbehoefte voor de komende week (maximaal 100 euro) en herhaal dit zo nodig nog twee keer. Kijk of je kunt verwijzen naar anderen. Bespreek op de komende vergadering van diaconie of PCI de situatie en bespreek samen het vervolg.

Bij financiële problemen die niet direct te maken hebben met 'brood op de plank' zijn er andere mogelijkheden. Diaconieën kunnen mensen met schulden ook helpen door de vergoeding voor de schuldbemiddeling

voor hun rekening te nemen. Op deze manier kan de hulp door gekwalificeerde mensen worden gegeven.

Als de hulpvraag met een bedrijf te maken heeft, is faillissement meestal de aangewezen weg; na inventariseren is verwijzen naar de professionele hulp belangrijk. Als de hulpvraag met meervoudige schulden te maken heeft, is professionele schuldhulpverlening noodzakelijk. Indien een persoonlijk faillissement dreigt, zal een diaken of PCI-bestuurder attent moeten maken op de mogelijkheden van schuldhulpverlening via de gemeentelijke kredietbank, via de Sociale Dienst, via particuliere schuldhulpverleningsinstellingen en dergelijke. Als de vraag om hulp met psychiatrische problemen of verslaving te maken heeft, is ook professionele hulpverlening noodzakelijk. Verwijzen naar en begeleiden bij dat verwijzen kan nodig zijn.

Schuldhulpverlening is meer dan het geven van geld. Procesbegeleiding en nazorg zijn even belangrijk. Het oplossen van het financiële probleem is wezenlijk om instanties als het Algemeen Maatschappelijk Werk of de Geestelijke Gezondheidszorg in de gelegenheid te stellen om te helpen bij het oplossen van de achterliggende oorzaken.

b. Een lening

Bij financiële problemen is in bepaalde situaties een lening een goed hulpmiddel. Een lening kan in de volgende gevallen:

1. Als het gaat om een eenmalige ondersteuning met mogelijkheid tot terugbetaling (eventueel in termijnen).
2. Als het gaat om tijdelijke financiële nood waarbij er een grote mate van zekerheid bestaat dat de lening door de ontvanger binnen een redelijke termijn kan worden terugbetaald.
3. Eenmalige sanering van schulden.
4. In bepaalde situaties kan bij te hoge lasten een lening met hypothe-caire zekerheidsstelling door de diaconie of PCI een goed middel zijn.

Het is belangrijk om bij hulp bij een onderneming of zakelijke activiteit de zakelijke en private geldstromen afzonderlijk in kaart te brengen. De diaconie of caritasinstelling kan bezien of een renteloze lening of een lening met lage rente een voldoende hulp is om verder te komen. Indien de diaconie of PCI heeft besloten een lening te verstrekken zal een schuldbekentenis worden opgesteld die door de aanvrager en de diaconale instelling zal worden ondertekend. In de periode van aflossingen van de lening zal de diaconale instelling jaarlijks een overzicht van de stand van zaken aan de schuldenaar sturen.

c. Noodhulp in natura

Veel kerken geven hulp in natura en hulp door inzet van vrijwillige menskracht. Hulp in natura is te vergelijken met de werken van barmhartigheid: naakten kleden, hongerigen voeden, dorstigen water geven, zieken bezoeken, gevangenen bezoeken, vreemdelingen herbergen, doden begraven, zoals dit gebeurt rond kleding in ruilwinkels, voedsel in voedselbanken en eetgroepen. Er zijn begin 2009 in Nederland 110 voedselbanken, d.w.z. verdeelpunten geteld. Het aantal weggeef-, kringloop- en kledingruilcentra voor minima loopt in de honderdtallen.

Kerken zijn betrokken bij allerlei vormen van hulp, zoals het werk van Vincentiusverenigingen, PCI's, diaconieën, opvanghuizen, inloophuizen en maaltijdverstrekking, kerstacties, de inzet voor zwerfjongeren, migranten, ex-gevangenen, dak- en thuislozen, moeders met jonge kinderen. Je hebt het werk van loketgroepen, administratieve hulp, zoekgroepen, klusprojecten, maatjesprojecten, boodschappenprojecten. Je hebt netwerken van opvang en begeleiding van migranten, vluchtelingen en uitgeprocedeerden en illegalen. Er is een netwerk van Stichting Leergeld, boekenfondsen en steunfondsen bij scholen, vooral basisscholen.

Het voordeel van giften in natura is dat het heel directe hulp is. Er is gebrek aan iets of men heeft iets nodig, en wat ontbreekt wordt gegeven. Bijkomend voordeel is dat het geven van goederen geen invloed heeft op uitkeringen. Kort gezegd: geef liever in natura dan met geld, liever met bestemming voor gebruik dan zonder, liever incidenteel dan periodiek. Het nadeel van giften in natura is dat er weinig inbreng en verantwoordelijkheid is voor de ontvanger. Het wordt voor hem of haar geregeld. Praktisch zal het geven in natura voor de diaken of PCI-bestuurder meer werk betekenen.

d. Hulpfonds of noodfonds

Kerkelijke diaconale instellingen kunnen ook samenwerken in een gezamenlijk hulpfonds of noodfonds. Op sommige plaatsen kunnen burgerlijke gemeenten actief in een dergelijk fonds participeren via een eigen financiële bijdrage (bijvoorbeeld naar het aantal inwoners in de gemeente) en menskracht (bijvoorbeeld met een ambtenaar van de Sociale Dienst die de intakes en aanvragen behandelt).

Kerken hebben verschillende motieven om samen te werken in een hulpfonds:

- Een gezamenlijk hulpfonds kan de drempel verlagen voor aanvragers.
- Een gezamenlijk hulpfonds werkt efficiënter en effectiever in de contacten met de Sociale Dienst en andere hulpinstellingen.
- De voeding aan het hulpfonds kan gedeeld worden door de gezamenlijke kerken.
- Het hulpfonds laat naar buiten toe zien dat de kerken voor een gezamenlijke zaak staan.
- Een gezamenlijk hulpfonds schept duidelijkheid naar buiten, omdat er één contactadres is voor aanvragen.
- Een gezamenlijk hulpfonds voorkomt mogelijk 'shoppen' langs de verschillende diaconale instellingen.

e. Sociaal, diaconaal en missionair pastoraat

Via kerken zijn sinds 1995 inloopcentra ontstaan met meerdere functies, zoals ontmoeting, opvang, eten, gezelligheid pastoraat en diaconaat. Begin 2009 zijn er meer dan 150. Heel vaak worden deze initiatieven mede ondersteund door kerkelijke fondsen, religieuze instituten en lokale kerken met inzet van vrijwilligers. Maar er zijn meer vormen van sociaal, diaconaal en missionair pastoraat: denk aan arbeidspastoraat, oude wijkenpastoraat, drugspastoraat, jongerenpastoraat, diaconaal werk. Ook deze bijzondere pastorale projecten zijn vaak mogelijk gemaakt door kerkelijke hulpfondsen, religieuze instituten en kerken. In het sociaal, missionair en diaconaal pastoraat komen vormen van presentie aan bod, eerder dan vormen van interventie. Bij schuldhulpverlening vormen ze belangrijke krachtbronnen voor begeleiding, volhouden en nazorg.

HELPEN ZONDER GELD

Ook helpen zonder geld kan op meerdere manieren:

- a. Naast de belanghebbenden gaan staan.
- b. Activeren van de eigen kerkelijke achterban.
- c. Zichtbaar maken van de armoede.
- d. Inzet van vrijwilligerswerk.
- e. Helpen onder protest.
- f. Werken aan rechtvaardiger verhoudingen.

a. Naast de belanghebbenden gaan staan

Kerken kunnen mensen in nood nabij zijn door op te komen voor hun belangen. Solidair zijn kan concreet vorm krijgen door bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden te begeleiden naar de Gemeentelijke Sociale Dienst of door een sociaal spreekuur te houden op een toegankelijke plek in wijk of buurt, waar mensen geholpen worden met het invullen van formulieren en waar men geïnformeerd kan worden over allerlei regelingen. Tevens kan men in zo'n spreekuur mensen eventueel verwijzen.

Bekend is ook dat PCI's en diaconieën zich opwerpen als 'bemiddelaars' om over drempels te komen, deuren te openen, wegen te vinden. Op sommige plaatsen zijn PCI's en/of diaconieën betrokken bij voorlichtingsbijeenkomsten waarop aandacht wordt besteed aan algemene en specifieke regelingen, voorzieningen en tegemoetkomingen.

b. Activeren van de eigen kerkelijke achterban

Een aantal aanbevelingen uit de diaconale praktijk:

- a. Ontwikkel vanuit het luisteren naar de hulpvragers een bondgenootschap.
 - b. Werk aan bewustwording in eigen gelederen en daarbuiten en bestrijd vooroordelen.
 - c. Signaleer onrecht en versterk de stem van de hulpvragers.
 - d. Stimuleer de totstandkoming van een effectief anti-armoedebeleid en ga het gesprek daarover aan met de politiek en maatschappelijke organisaties.
 - e. Geef daadwerkelijk ruimte binnen de kerk aan hulpvragers en hun inzichten en ervaringen.
 - f. Stimuleer bezinning over gewenste en mogelijke veranderingen in de economische orde.
 - g. Ondersteun mensen met schulden en belangenorganisaties.
- Behalve bewustwording zijn er ook projecten denkbaar waar concrete mogelijkheden voor doen en handelen voor gemeenteleden worden geboden. Denk aan een vakantiegeldfonds waar gemeenteleden een bepaald deel van hun vakantiegeld doneren. Mensen met een krappe beurs kunnen hiervan op vakantie. Of de financiering, organisatie en het beheer van een stacaravan voor vakantieperiodes voor mensen met een minimuminkomen.

c. Zichtbaar maken van de armoede

Kerken kunnen bij mensen die niet door armoede getroffen worden, bewerkstelligen dat zij zicht krijgen op de armoede of geholpen worden daarop zicht te krijgen. Het kan daarbij gaan om de armoede in de eigen omgeving, maar ook verder weg. Als instrument wordt vaak een plaatselijk onderzoek gedaan, soms in samenwerking met andere instellingen, zoals de Gemeentelijke Sociale Dienst of het algemeen maatschappelijk werk. In diverse plaatsen in Nederland zijn de afgelopen jaren dergelijke onderzoeken gehouden naar de verarming binnen de eigen gemeentegrenzen. Behalve zicht krijgen op de verarming ter plaatse kan men met de onderzoeksresultaten vervolgens ook de politiek in de eigen gemeente beïnvloeden.

d. Inzet van vrijwilligerswerk

Diaconale hulp kan ook gegeven worden met vrijwillige inzet van menskracht. Daarvan zijn veel voorbeelden bekend en in het voorafgaande al aan de orde gekomen. In sommige noodsituaties kan ook aan de inzet van diaconale vrijwilligers gedacht worden, zoals bij gastgezinnen, aanbod voor vervoer, begeleiding van ex-gevangenen bij terugkeer in de samenleving, vrijwillige thuiszorg in aanvulling op de professionele zorg. Vanuit kerken, maar ook burgerlijke gemeenten zijn initiatieven van klusenteams opgericht die met inzet van vrijwilligers praktische hulpverlening. Vaak wordt ook gewerkt met een bemiddelaar die vraag en aanbod bij elkaar brengt. Criterium is dat alleen hulp wordt geboden aan mensen die of het geld of de gezondheid of het netwerk (van familie of vrienden) missen om de klussen zelf te klaren.

e. Helpen onder protest

In burgerlijke gemeenten is het gangbaar om op het terrein van integrale schuldhelpverlening een 'basispakket schuldhulpverlening' te hebben dat bestaat uit elf diensten. Met dit minimumpakket levert de gemeente

een effectieve en duurzame bijdrage aan de bestrijding van de schuldenproblematiek. De elf diensten hebben te maken met preventie, integrale intake, zoals aanmeldgesprek en adviesgesprek, toeleiding naar het proces van schuldsanering en ondersteuning tijdens dit proces, en curatie of probleemoplossing of schulddelging. Vaak is dit de fase van de WSNP. Ook hebben gemeenten instrumenten voor nazorg door middel van budgetbeheer, budgetbegeleiding of psychosociale hulpverlening. Gemeenten worden geacht dit basispakket in huis te hebben en kunnen daarin samenwerken met andere gemeenten of de diensten uitbesteden. Een belangrijk instrument om diensten en stappen in het proces op elkaar af te stemmen is casemanagement.

Dit model van lokale integrale schuldhulpverlening leent zich ervoor om met concrete voorbeelden kritiek te uiten om duidelijk te maken waar de schoen wringt. Alle organisaties die te maken hebben met hulp en zorg hebben met dit model te maken. Ze kunnen er niet omheen. Het is bovendien het beste model dat op dit gebied bestaat, ook voor de mensen in nood.

Juist de verhalen en ervaringen van mensen in nood leren hoeveel instanties en instellingen een rol spelen, vaak als veroorzakers van nood in plaats van oplosers ervan. Kerken kunnen hun ervaringen rond diaconale hulp registreren, bundelen en inzetten in hun contacten met lokale politiek, instellingen en voorzieningen om verbeteringen te bewerkstelligen. Helpen onder protest maakt verbindingen tussen wat in de dienst van barmhartigheid geleerd is in te zetten naar de dienst van gerechtigheid.

In het kort nog enige suggesties voor het helpen onder protest:

- Laat zien aan 'de politiek' wat je doet; maak verslagen of geanonimiseerde casusboeken.
- Word tolk voor mensen die vernederd zijn en neem vooroordelen over hen weg.

- Maak door concrete voorbeelden duidelijk waar de overheid een taak laat liggen, signaleer waar het niet goed gaat.
- Adviseer de lokale overheid hoe de dienstverlening beter kan.
- Maak mensen bewust van de kloof tussen arm en rijk.

f. Werken aan rechtvaardiger verhoudingen

'Armoede is onrecht' is al sinds de eerste landelijke conferentie van De arme kant van Nederland in 1987 het motto van de kerkelijke inzet tegen verarming en uitsluiting. Armoede ontstaat als in een samenleving de opbrengsten van arbeid ongelijk verdeeld zijn. Ons land kent economische groei die welvaartstoename voor een meerderheid van de bevolking oplevert.⁴⁰ Maar daarnaast is er een grote minderheid die niet meedeelt in de welvaartsgroei. Een sociaal-economische orde die armoede voortbrengt en dus niet aan iedereen evenveel recht doet, dient ter discussie gesteld te worden. Kerken kunnen, ook plaatselijk, die discussie starten. Het hoeft echter niet alleen bij praten te blijven. Ook op plaatselijk vlak zijn concrete initiatieven mogelijk om te komen tot rechtvaardiger verhoudingen en een rechtvaardiger verdeling van de welvaart.

C. BEZINNING OVER ARMOEDE EN SCHULDHULPVERLENING

In het onderstaande zijn enkele bezinnende teksten rond armoede en schuldhulpverlening bij elkaar gezet. Deze of soortgelijke teksten kunnen dienst doen bijvoorbeeld aan het begin van bijeenkomsten van een diaconale werkgroep of een Parochiële Caritas Instelling: ter bezinning en inspiratie. Ook tijdens thematische kerkdiensten of liturgische vieringen bijvoorbeeld vanwege de Zondag van de Arbeid of een Zondag voor de Diaconie, kunnen deze of dergelijke bezinningsteksten van pas komen.

⁴⁰ Sinds oktober 2008 is er sprake van een neergang van de economie en in het eerste kwartaal van 2009 een teruggang of recessie. Het is niet duidelijk hoelang deze zal aanhouden.

BARMHARTIGHEID EN GERECHTIGHEID

Barmhartigheid en gerechtigheid zijn twee kernwoorden in het diaconale handelen.⁴¹ Ze horen bij elkaar. Het zijn daarmee ook twee manieren om in schuldhulpverlening actief te zijn. Barmhartigheid komt tot stand in de persoonlijke relatie van mens tot mens. Barmhartigheid is niet alleen een gevoel, maar leidt ook tot handelen. Bij het bewerkstelligen van gerechtigheid zoekt men naar de structurele oorzaken van het probleem. Het vloeit voort uit de constatering dat het ene individuele geval niet op zichzelf staat. Gerechtigheid moet ertoe leiden dat iets niet meer zal gebeuren.

Een diaconie die op een goede manier bezig wil zijn met schuldhulpverlening, moet zorgen dat beide kanten in evenwicht zijn. Het is daarom niet voldoende een gift te doen, een lening te geven of voor individuele begeleiding te zorgen. We weten immers maar al te goed dat van alle mensen in deze situatie maar een fractie hulp zoekt bij de diaconie. Willen we de mensen met schulden dus echt helpen, dan zullen we ook moeten proberen iets te doen aan de oorzaken die buiten de persoon liggen. Daarvoor is het belangrijk dat een registratie plaatsvindt van de geboden hulp en dat jaarlijks een verslag gemaakt wordt. Daaruit blijkt welke individuele hulp werd gegeven en wat de redenen waren om een beroep te doen op hulp van de diaconie. Natuurlijk moet dit op een manier gebeuren waarbij de gegevens niet meer terug te voeren zijn op personen. Een dergelijke registratie geeft inzicht in de oorzaken. Aan de hand van dit verslag kan een gesprek gevoerd worden met leden van de gemeenteraad, de Sociale Dienst of de woningbouwvereniging met het doel regels te veranderen. Wanneer deze instanties niet wensen in te gaan op de problemen, kan contact gezocht worden met de media of anderszins een actie op touw worden gezet.

⁴¹ K. Aikes, *Schuldhulpverlening, meer dan het geven van geld*, brochure van Samen op Weg Kerken, Dienst voor Missionair en Diaconaal Werk en Oecumenische Relaties, 2000, p. 33 en 34.

De landelijke diaconale organisaties hebben in 1984 het standpunt ingenomen dat, waar hulp van diaconieën nodig is, deze verleend moet worden onder protest bij de overheid. Voor het verlenen van hulp bij schulden wordt nogal eens de uitdrukking 'stille hulp' gebruikt. Dit wil voor leden van diaconieën nog wel eens een belemmering zijn om met de activiteiten op dit punt naar buiten te treden. Schuldhulp moet 'stil' zijn in de zin van zorgvuldig en met zorg voor iemands persoonlijke levenssfeer. 'Stille hulp' verwordt tot liefdadigheid wanneer er vervolgens geen ruchtbaarheid aan wordt gegeven en niet geprobeerd wordt ook de structurele problemen aan te pakken. 'Stille hulp' mag niet betekenen dat kerken en andere charitatieve instellingen zich in zwijgen hullen. Bij schuldhulpverlening door diaconieën en PCI's behoren barmhartigheid en gerechtigheid in evenwicht te zijn. Helpen waar geen helper is, maar wel onder protest!

MEDITATIE OVER SCHULDEN EN VERGEVING

"En vergeef ons onze schulden zoals ook wij onze schuldenaars vergeven."⁴² Wie kent niet die regels uit het 'Onze Vader', het gebed dat Jezus ons leerde? De aangehaalde regel gaat over schulden.⁴³ Dit gebed heeft niet tot doel om schulden op te stapelen of een permanent schuldgevoel te propageren. Integendeel. "Vergeef ons onze schulden" is een vraag om vergeving, om een nieuwe start. Dat wij onze schuldenaars vergeven is een oproep om onze medemens een nieuwe start te geven. Vergeven is een daad van barmhartigheid. Vanuit Gods genade mogen wij vergeving ontvangen. We kunnen er geen rechten op laten gelden maar we kunnen God er wel op aanspreken.

Vergeving is in het menselijk verkeer niet alleen een daad van barmhartigheid maar ook van gerechtigheid. In het geval van een bijstandsvrouw gaat het immers ook om haar recht op een menswaardig bestaan. Zij

⁴² Matteüs 6:12

⁴³ K. Aikes, *Schuldhulpverlening, meer dan het geven van geld*, brochure van Samen op Weg Kerken, Dienst voor Missionair en Diaconaal Werk en Oecumenische Relaties, 2000, p. 33 en 34.

heeft zoals ieder mens het recht om te leven ook al heeft ze zelf geen geld om van te leven. Ook het evangelie, dat spreekt over hele concrete feiten waarin schuld en vergeving aan de orde komen, benadrukt dat vergeving tussen mensen een daad is van gerechtigheid. In het evangelie gaat het vaak over materiële schulden (zie Lucas 7:41; 16:1-9; 12:48; Matteüs 11:22). In Matteüs 18:23-35 maakt Jezus een vergelijking tussen het Rijk Gods en een koning die met zijn dienstknechten een afrekening houdt. Eén van de dienstknechten blijkt een schuld te hebben die hij niet kan afbetalen. De knecht is in paniek en vraagt uitstel van betaling. De koning krijgt medelijden en vergeeft hem zijn schuld. Diezelfde knecht heeft echter nog een som geld te goed bij een collega. De collega vraagt op zijn beurt om vergeving, maar dat weigert de knecht. Hij zet zijn collega gevangen totdat die zijn schuld heeft betaald. De andere dienstknechten zijn ontdaan en gaan naar de koning om hem hiervan op de hoogte te stellen. De dienstknecht moet onmiddellijk bij de koning op het matje komen. Zoals de koning hem zijn schulden vergaf, zo had de knecht de schulden moeten vergeven van zijn collega. Vergeving komt hier niet alleen als een daad van barmhartigheid naar voren, maar ook van gerechtigheid. De knecht moet recht doen aan zijn collega vanuit de barmhartigheid die hij van de k(K)oning heeft ontvangen.

DIACONALE LEZING VAN DE SCHULDENPARABEL

De schuldenparabel in Matteüs 18 was aanleiding voor een Chileense geloofsgemeenschap in Santiago tot een indringende bespreking. Na lezing van de parabel in het evangelie van Matteüs begon het groepsge-sprek. De deelnemers waren jongeren uit een volkswijk in Santiago, afkomstig uit arbeidersgezinnen. De meesten hadden hun middelbare school afgemaakt. Ze behoorden tot de diaconale groep in de parochie van Sint Jozef de Arbeider.

De pastor vroeg hen: "Wie kun je hier en nu beschouwen als de eerste dienstknecht uit deze parabel?" Pedro zei onmiddellijk: "Dat is iemand met een gigantisch bezit. Anders heb je nooit zo'n enorme schuld. En dat geld heeft hij vast niet allemaal van zichzelf." Oriana zei: "Voor mij lijkt hij op mensen uit de dure wijk met zakenlieden en bankiers, met hoge ambtenaren en topbestuurders uit het bedrijfsleven. Zij verdienen gigantisch en geven héél veel geld uit." Mauricio, die het meest bijbelvast was van de groep, haalde een andere tekst aan uit dit evangelie. Hij bracht naar voren: "dat zijn mensen die zich schatten verzamelen op aarde, dat zijn de dienaars van de Mammon. Die wonen trouwens niet alleen in ons land, maar op allerlei plaatsen in de wereld. Zulke lieden in het bankwezen zijn in staat om mensen heel veel geld te lenen tegen woekerrente. Dat is bijna niet terug te betalen. Maar zijzelf kunnen van dat geld gaan rentenieren. Als zijzelf in financiële problemen komen is de koning, oftewel de overheid, zelfs geneigd hun tegemoet te komen en hun schulden kwijt te schelden."

Oriana voegde daaraan toe: "Wat mij het meest stoort aan juist die mensen is dat ze geen hart in hun lijf hebben. Ze gaan in feite meedogenloos te werk. Ze ontslaan zonder scrupules arbeiders of ze gooien huurders op straat die hun huur niet meer kunnen betalen. Desnoods laten ze je door de politie of een deurwaarder oppakken en zo komen die arbeiders of huurders in een soort gevangenis. Dat verhaal herkennen wij maar al te goed." "Begrijp ik jullie goed", vroeg de pastor, "dat jullie je vereenzelvigen met die tweede dienstknecht?" "Ja", zei Mauricio, "wij behoren tot de mensen die arm gemaakt worden, wij zijn degenen op wie de schuldenlast van de rijken en de overheid wordt afgewenteld." "Het is jammer", merkte Anita op, "dat het evangelie geen melding maakt van de vrouwen en de kinderen van die man in de gevangenis, want vrouwen en kinderen hebben vaak nog het meeste te lijden van die schuldenlast." "Maar", vervolgde Pepe, "wij zullen toch wel een keer uit die schuldengevangenis bevrijd worden."

“Dan ben ik wel erg benieuwd”, vroeg de pastor, “wie volgens jullie die derde groep dienen zijn, waarover de parabel spreekt?” Oriana: “Dat zijn in elk geval mensen met hun hart op de juiste plaats, ze worden door mededogen bewogen. Ze laten zich raken door het lot van de gedupeerden. Zij zijn ook geschokt en verontwaardigd over het optreden van die meedogenloze kapitaalbezitter tegenover die verpauperde en weerloze mensen, die helemaal klem zitten.” Pepe merkte vervolgens op: “die groep komt als het ware tussenbeide, ten gunste van de armen aan de onderkant, tegenover de rijken. Ze kunnen niet neutraal toekijken, maar ze worden partijdig. Ze komen op voor de mensen die in de gevangenis van de schulden terecht zijn gekomen, mensen zonder geld en zonder macht. Ze richten zich tot de koning of te wel de overheid om dit onrecht te melden.”

“Wie zijn dan volgens jullie hier en nu die derde groep?”, vroeg de pastor. “Gelukkig”, zei Oriana, “zijn er bijvoorbeeld mensen van het Vicariaat van de Solidariteit van het Bisdom, die zich het lot aantrekken van mensen die gedupeerd zijn door hun schuldenlast en die in een sociaal isolement terecht zijn gekomen. Die brengen in de krant en op de televisie in de openbaarheid wat voor onrecht er plaatsvindt. Zij eisen ook gerechtigheid en ze verzetten zich tegen de straffeloosheid, waarmee mensen aan de top van de samenleving vrijuit gaan. Die veroorzakers van zoveel ellende verdienen een terechte bestraffing, zoals in de parabel staat.” De pastor concludeerde: “Solidariteit met mensen die gedupeerd worden door de schuldenlast, dat komen wij tegen in deze parabel, maar dat gebeurt gelukkig ook in onze samenleving.”

MEDITATIE OVER SCHULDEN HEBBEN, MAAR NIET SCHULDIG ZIJN

Jezus antwoordde: “Noch deze heeft gezondigd, noch zijn ouders, maar de werken Gods moesten in hem openbaar worden (Joh. 9:3).⁴⁴ “Schulden hebben betekent: paniek, verwarring, op zijn van de zenuwen, en

⁴⁴ K. Aikes, *Schuldhelpverlening, meer dan het geven van geld*, brochure van Samen op Weg Kerken, Dienst voor Missionair en Diaconaal Werk en Oecumenische Relaties, 2000, p. 33 en 34.

weer opnieuw paniek. Dankzij adequate hulp van de kerk kan er soms even een adempauze geschapen worden. Mensen met schulden staan er vaak alleen voor. “Het is hun eigen schuld”, wordt er dan gezegd. “Dan had ze maar niet moeten scheiden van haar man.” “Dan had hij de rekeningen maar moeten betalen.” “Dan had ze maar geen kleren bij Neckerman moeten kopen of die stereotoren bij de Wehkamp.”

De minima worden vaak geconfronteerd met een moreel oordeel over hun schulden. Mensen die schulden hebben, worden vaak schuldig gemaakt. Maar schulden hebben is niet hetzelfde als schuldig zijn. Tussen hebben en zijn zit een wezenlijk onderscheid dat mensen, misschien gemakshalve of uit onwetendheid, vaak niet maken. Vaak zijn mensen zelf niet schuldig aan onverantwoorde uitgaven. Een financieel streng beheer over de dagelijkse uitgaven gaat vaak gepaard met risicante uitgaven die noodzakelijk zijn om de maatschappelijke aansluiting niet te verliezen. Ook met verantwoordelijk gedrag kunnen mensen dus in de problemen raken. Gezien het aantal mensen in vergelijkbare situaties en de hoeveelheid aandacht voor schuldpreventie, kunnen we stellen dat het om een omvangrijk probleem gaat. Dan kunnen we niet meer spreken van uitsluitend incidentele, individuele problemen. Het gaat erom dat een grote groep mensen een structureel te laag inkomen heeft. Daardoor raken velen van hen in de schulden. De oorzaak van het schuldenprobleem ligt buiten het individu, maar in de samenleving. En daar ligt dus een taak voor ons. Op deze plaats worden wij uitgenodigd iets van de werken van God zichtbaar te maken.

BISSCHOP A. VAN LUYN OVER SCHULDHULPVERLENING EN KREDIET-VERSTREKKING⁴⁵

“Aan de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) ligt een sociaal initiatief ten grondslag. In 1932, de crisisjaren, werd met het doel

⁴⁵ Bij het 75-jarig bestaan van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet hield Mgr. Drs. A.H. van Luyn, bisschop van Rotterdam, op 8 november 2007 de toespraak *Schuld en vergeving*. Deze is ook opgenomen in het boek *Politiek en metapolitiek. Gewetensvol in de Randstad*, Kampen. 2008, p. 41-51.

mensen krediet te geven om te kunnen overleven en woeker te bestrijden de Nederlandsche Vereniging voor Volkskredietwezen en Woekerbestrijding opgericht. Sinds 1932 is er maatschappelijk veel veranderd. Niet alleen de woeker is via wetgeving aangepakt. Ook de context waarin de sociale kredietverlening staat, is een geheel andere. Toen: crisis en nog weinig kredietverlening op goed gereguleerde basis. Nu is het probleem eerder dat er teveel en te snel krediet wordt gevraagd en verstrekt. Hoe ingrijpend de samenleving ook gewijzigd is, de schuldproblematiek is gebleven, zoals er ook nog steeds slachtoffers zijn.

Er behoeft niet ver te worden gezocht om de relatie 'katholieke kerk en NVVK en schuldhulpverlening' op het spoor te komen. Met woorden die de Heer zelf gaf, bidden christenen in de laatste drie beden van het Onze Vader om:

- dagelijks brood,
- vergeving van schuld,
- weerstand tegen het kwaad.

Hiermee is de thematiek van de schuldhulpverlening 'in nuce' gegeven: om 'dagelijks brood' wordt gebeden opdat voldaan kan worden aan de wezenlijke levensbehoeften van de mens. In onze samenleving echter staat 'dagelijks brood' voor heel wat anders en heel wat meer. We leven in een consumptiemaatschappij, waarin menselijke neigingen en maatschappelijke mechanismen elkaar versterken in de richting van nog meer van al het materiële, van 'alles', want 'alles is te koop', en wel nu, vandaag nog.⁴⁶ Om 'vergeving van schuld' wordt gebeden "zoals ook wij aan anderen hun schuld vergeven". Het stelt ons voor de vraag hoe wij omgaan met wie schuld heeft tegenover ons. Dit is een voorwaarde om met God in het reine te komen. "En leid ons niet in bekoring, maar verlos ons van het kwade". Velen beschouwen het als 'normaal' dat ze schulden maken. Dat daar kwaad in kan schuilen voor mensen persoonlijk en voor hun gezinnen behoeft in deze kring geen nadere toelichting. Maar

⁴⁶ Vgl. B. Barber, De infantilisering van de consument is een bedreiging voor de democratie, in *NRC* 15/16 september 2007. D. Geldof, *We consumeren ons kapot*, Antwerpen 2007 (geciteerd in K. Verreyken, Dirk Geldof verkent paradoxen overconsumptie: "We hebben alles, behalve genoeg", in *Tertio* 17 oktober 2007).

ook maatschappelijk kunnen 'structuren van het kwaad' ontstaan.⁴⁷ Als kredietverschaffing niet goed gereguleerd en zorgvuldig gehanteerd wordt, kan het een oorzaak van kwaad zijn in onze consumptiemaatschappij die bovendien rijk is aan communicatiemedia waar iedereen gemakkelijk toegang toe heeft, en waarmee - dat is de andere kant - eenieder individueel voortdurend bereikbaar is voor allerlei doeleinden. De verleiding is groot en ligt onder handbereik. De situatie van 'woekerverleiding' dreigt te worden tot 'woekerverleiding'. Daaraan weerstand te bieden vereist niet alleen van burgers een besef van wat de gevolgen kunnen zijn van het aangaan van financiële verplichtingen. Vereist is ook een klimaat binnen de samenleving dat voorkomt dat mensen de gevangene worden van financiële schulden. De schuldhulpverlening kan niet los gezien worden van samenlevingskritiek en cultuurkritiek."

⁴⁷ Encycliek *Sollicitudo Rei Socialis*, par. 36: "Ook al moet de huidige situatie toegeschreven worden aan moeilijkheden van diverse aard, toch is het niet misplaatst te spreken van 'zondige structuren' die (...) wortelen in de persoonlijke zonde en dus altijd verband houden met concrete handelingen van de personen die ze invoeren, consolideren en moeilijk te verwijderen maken. Wanneer de Kerk spreekt van zondige situaties, of bepaalde toestanden of collectieve gedragingen van kleinere of grotere maatschappelijke groepen of zelfs van hele naties of groepen van naties als sociale zonden aanklaagt, dan weet en verkondigt zij dat deze gevallen van sociale zonden de vrucht, de opeenstapeling en de concentratie zijn van de vele persoonlijke zonden."

GEDICHT - WAAR HEB IK U ONTMOET?⁴⁸

Mijn werken is bidden
en mijn bidden is werken.
Ik zoek al doende uw Naam.

Eeuwige, gij ziet als een herder om
naar alle mensen van uw kudde.

Bezoeker, gij doorbreekt de stille
fluistering van het ziekbed met uw lach.

Lossen, gij bevrijdt mensen
van de tralies die cellen hebben.

Kleder, gij kleedt de onbeschutte
en onbeschermd mens met uw mantel.

Onthaler, gij schenkt aan de reiziger
en laatkomer uw gastvrijheid.

Schenker, gij kent onze dorst
en lost die op met frisse drank.

Krachtgever, gij weet de lege maag
van hongerige mensen te vullen.

In mijn gebed zocht ik uw Naam,
vond het spoor van uw gerechtigheid,
en deed de werken van uw barmhartigheid.

⁴⁸ Bron: H. Crijns, e.a., *Het komt uit een goed hart*, Verslag Voorjaarsconferentie DISK 2005.

Maar toen ik een hongerige een broodje gaf,
een dorstige een blikje sinas kocht,
een vreemdeling hielp met zijn papieren,
mijn kleren deelde met een bijstandsgezin,
een gevangene in zijn cel bezocht,
een zieke een bloemetje bracht,
met de weduwe in de straat een praatje maakte,
- wanneer en waar -
zag ik u toen?

“De Koning zal hen ten antwoord geven:
Voorwaar, Ik zeg u:
al wat gij gedaan hebt voor een
dezer geringsten van mijn broeders
hebt gij voor Mij gedaan”

(Matteüs 25, 40).



Deze bijlage biedt een overzicht van gebruikte en bruikbare literatuur, een verklarende woordenlijst en webadressen van schuldhulpverlening organisaties en kerkelijke en diaconale instellingen.

A. GEBRUIKTE LITERATUUR

Bronvermelding per hoofdstuk; tekstgedeelten zonder uitdrukkelijke bronvermelding zijn afkomstig van leden van de redactiegroep.

HOOFDSTUK 1

Verhaal van Annette - Bron: G. Werkman, 'Over drie jaar kan het boek misschien dicht', in *Diakonia*, oktober 2007.

Verhaal van Nico en Toos met hun agrarisch bedrijf - Bron: 'Die voortdurende angst dat er weer iets mis kan gaan!', gepubliceerd in *Veertien levensverhalen van boeren en tuinders - De onzekerheid nekt je!*; H. Doeze Jager-Heesbeen; uitgave van Werkgroep Landbouw en Inkomen & Stichting Zorg om Boer en tuinder. November 2007, p. 9-16.

Verhaal van moedige Turkse vrouw in Rotterdam - Bron: A. Krijger, 'God ter Sprake', in: *Almachtig kwetsbaar, reflecties op missionaire presentie*, 2008, 45-56.

Over profielen van problematische schulden; Hoe overleven mensen met schulden?; Zowel de enkeling als de samenleving hebben problematische schulden - Bron: 'Eigen Schuld, Dikke Bult', lezing van dr. A. Ypeij universitair docent CEDLA te Amsterdam tijdens, 10e Jaar Conferentie 'Aanpak problematisch Schulden' 12/13 december 2007 in Congres Centrum De Reehorst, Ede.

Typologie hulpvragers - Bron: K. Driessens en T. van Regenmortel, *Bind-Kracht in armoede, Leefwereld en hulpverlening*, (boek 1), Lannoo/Campus 2006, D/2006/45/363, p. 198-206.

HOOFDSTUK 2

Misstanden gesignaleerd door sociaal raadslieden - Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden, rapport over misstanden bij invordering van schulden

Mensen met schulden in de knel, 2008; Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden, rapport over 'Incassokosten: bron van ergernis', 2008.

Typologie van hulpverleners - Bron: K. Driessens en T. van Regenmortel, *Bind-Kracht in armoede, Leefwereld en hulpverlening*, (boek 1), Lannoo/Campus 2006, D/2006/45/363, p. 232-229.

HOOFDSTUK 3

Schulden rond een hypotheek: het hele verhaal - Bron: www.schulden.punt.nl/index.php?r=1&id=337245&tbl_archief=0#337245

Een uitkering en 5.000 euro schuld 'valt best mee' - Reportage van E. Stoker in *De Volkskrant* op 12 mei 2007.

Aanpassingen in de wetgeving per 2008 - Bron: *De WSNP per januari 2008. Wat wijzigt er?* Brochure. Uitgave Raad voor Rechtsbijstand, 's Hertogenbosch, 2007.

Plannen van de overheid 2009 - Bron: artikel dr. N. Jungmann, 'Kabinet werkt aan effectievere schuldhulpverlening', *WMO Magazine*, 6 december 2008 p. 16-20. Zij is adviseur van het Onderzoeksbureau Hiemstra en de Vries en onderzoekster van de Erasmus Universiteit.

Processchema vernieuwing schuldhulpverlening minnelijk traject - Bron: G. Jaarsma, *Actualiteiten schuldhulpverlening*, powerpoint bij inleiding van G. Jaarsma, voorzitter NVVK, gehouden op 6 november 2008 te Utrecht. *Introductie landelijk schuldenregistratiesysteem 2009* - Bron: H. Marcel, 'Introductie landelijk schuldenregistratiesysteem 2009', in *AEDES-Magazine*, 5 november 2008, p. 9.

Over rol van woningcorporaties - Bron: Eindrapportage project Inkomenspositie huurders en armoedebeleid van de koepel van woningcorporatie FUTURA 2008 (opvraagbaar) (27 p.) besproken in artikel 'Stille armoede, wat doe je ermee? Mogelijkheden en dilemma's van armoedebeleid', in *AEDES-Magazine*, 9 oktober 2008, p. 44-49.

Mensen met schulden zonder hulp - Onderzoek *Geloof jij dat je betrokken bent?* in opdracht van het Leger des Heils, uitgevoerd door Motivation, september 2008; Onderzoek van het Onderzoeksbureau Hiemstra & de Vries *Schulden? De gemeente helpt!*, Utrecht, 2008 downloaden: www.hiemstraendevries.nl; dr.Nadja Jungmann, Dissertatie *De WSNP, bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject*, University Press, Leiden 2006.

HOOFDSTUK 4

Diakenen in overleg met overheid Kampen - Bron: was gepubliceerd op www.rkdiaconie.nl; berichten 2008.

Interkerkelijke schuldhulpverlening Lelystad - Bron: Interviews met twee vrijwilligers en twee cliënten van de Interkerkelijke Schuldhulpverlening Lelystad in het Inloophuis Waterwijk op 15 mei 2008.

Het maatjesproject in Zevenaar - Bron: H. Crijns, e.a., *Hoe kan ik voor jou een naaste zijn?*, uitgave van het Aartsbisdom Utrecht in het kader van de Ariëns Prijs voor Diaconie 2007, p. 26-27.

Solidariteitsfonds Montferland - Bron: H. Crijns, e.a., Hoe kan ik voor jou een naaste zijn?, uitgave van het Aartsbisdom Utrecht in het kader van de Ariëns Prijs voor Diaconie 2007, p. 36-37.

Rollen en taken van de diaconie - Bron: Cursus Armoede in Nederland, docentenversie november 2008, Protestants Centrum voor Toerusting en Educatie van de PKN.

Nadere doordenking over diaconie en diaconaal handelen - Bron: H. Crijns, W. Elhorst, P. Robbers-van Berkel, L. Miedema, H. Noordegraaf, E. van der Panne, S. Stoppels en H. van Well, *Barmhartigheid en Gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap*, Uitgeverij Kok, i.s.m. de Stichting DISK 2004 en *Wanneer hebben wij U gezien? Op zoek naar de schatten van de kerk*, Beleidsnota over diaconie in het Bisdom Rotterdam, Rotterdam 2000, p. 13.

Definitie van diaconaat of diaconie - Bron: H. Crijns, W. Elhorst, P. Robbers-van Berkel, L. Miedema, H. Noordegraaf, E. van der Panne, S. Stoppels en H. van Well, *Barmhartigheid en Gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap*, Uitgeverij Kok, i.s.m. de Stichting DISK 2004,, p. 13 en 14, zie ook p. 392-398 en *Wanneer hebben wij U gezien? Op zoek naar de schatten van de kerk*, Beleidsnota over diaconie in het Bisdom Rotterdam, Rotterdam 2000, p. 13.

Diaconie en presentiebeoefening - Bron: Andries Baart over Diaconaal handelen; H. Crijns, W. Elhorst, P. Robbers-van Berkel, L. Miedema, H. Noordegraaf, E. van der Panne, S. Stoppels en H. van Well, *Barmhartigheid en Gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap*, Uitgeverij Kok, i.s.m. de Stichting DISK 2004, p. 282-293.

Diaken als gezant en bemiddelaar - Bron: Anton Houtepen over diaconie opnieuw geïnterpreteerd; H. Crijns, W. Elhorst, P. Robbers-van Berkel, L. Miedema, H. Noordegraaf, E. van der Panne, S. Stoppels en H. van Well, *Barmhartigheid en Gerechtigheid, Handboek diaconiewetenschap*, Uitgeverij Kok, i.s.m. de Stichting DISK 2004, p. 366 - 378.

Samenhang tussen het pastorale en diaconale gesprek - Bron: *Cursus Armoede in Nederland*, docentenversie november 2008, Protestants Centrum voor Toerusting en Educatie van de PKN.

HOOFDSTUK 5

Barmhartigheid en gerechtigheid - Bron: K. Aikes, *Schuldhelpverlening, meer dan het geven van geld*, brochure van Samen op Weg Kerken, Dienst voor Missionair en Diaconaal Werk en Oecumenische Relaties (MD), 2000, p. 33 en 34. Het boekje is eerder uitgegeven door de Stichting Gereformeerde raad voor Samenlevingsaangelegenheden (GSA), Leusden, 1999.

Twee meditatie over schulden - Bron: K. Aikes, *Schuldhelpverlening, meer dan het geven van geld*, brochure van Samen op Weg Kerken, Dienst voor Missionair en Diaconaal Werk en Oecumenische Relaties (MD), 2000, p. 33 en 34. Het boekje is eerder uitgegeven door de Stichting Gereformeerde raad voor Samenlevingsaangelegenheden (GSA), Leusden, 1999.

Meditatie over de noden in onze tijd - Bron: *Vasten: tijd van bezinning en solidariteit*, Pastorale brief van de R.-K. Bisschoppenconferentie in Nederland voor de Veertigdagentijd 2007.

Meditatie over schuld en vergeving - Bron: Mgr. Drs. A.H. van Luyn, bisschop van Rotterdam hield Bij gelegenheid van het Jubileumcongres van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) Vergeving bij

het 75 jarig bestaan te Den Haag op 8 november 2007 de toespraak Schuld en van de NVVK. Deze is ook opgenomen in het boek *Politiek en metapolitiek. Gewetensvol in de Randstad*, Kampen. 2008, p. 41-51.

Gedicht: Waar heb ik U ontmoet - Bron: H. Crijns, e.a., *Het komt uit een goed hart, Verslag Voorjaarsconferentie DISK 2005*, Landelijk bureau DISK, 's Hertogenbosch, 2005.

OVERIGE GEBRUIKTE LITERATUUR

Aikes, K.,
Gebroken waardigheid. Over schuld, schuldsanering en schuldhulpverlening, Dienst Missionair en Diaconaal Werk (MDO) van de Samen op Weg Kerken, Utrecht, 2000. Het boekje is eerder uitgegeven door de Stichting Gereformeerde raad voor Samenlevingsaangelegenheden (GSA), Leusden, 1999.

Bos, J.P.,
Bijbels Rentmeesterschap, vrijkomen van de schuldslavernij, Eindhoven 2008.

Bie, P. de, Schwarz, E.N., e.a.,
Helpen onder protest. Een handreiking voor kerkelijke, materiële hulpverlening, werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA, Amsterdam en Kerk in Actie, Utrecht 2004.

Bisschoppenconferentie in Nederland,
Van uitsluiting en armoede naar solidariteit en gerechtigheid, Vastenbrief 2004, Utrecht 2004.

Bout, B.,
Helpen wie geen helper heeft. Onderzoek naar de rol die de plaatselijke gemeente en parochie zouden kunnen spelen op het gebied van armoedebestrijding in Nederland, werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA, 's Hertogenbosch, 2008.

Brussel, H.,
'Omgaan met hulpvragen', in: *Zeven*, uitgave van de Diocesane Pastorale Dienstverlening Aartsbisdom Utrecht, Zeist, 1(2000)2.

Crijns, H., Hoekstra, T., Jonkers, J., en Schouten, J.,
Arbeid, zin en geloof. Handboek Arbeid en Kerk, Kok, Kampen en Landelijk bureau DISK 's Hertogenbosch, 2006.

Crijns, H.,
Presentatie Onderzoek. Kerken bieden rapport Armoede in Nederland aan, artikel over Armoede in Nederland 2008, in: 'Arme Krant van Nederland', kwartaaluitgave van de Arme Kant van Nederland/EVA (Economie, Vrouwen en Armoede), interkerkelijke werkgroep van de Raad van Kerken in Nederland en Arbeidspastoraat DISK, 's-Hertogenbosch, 14(2008)3, p. 8-9.

Crijns, H.,
Onderzoek naar diaconale hulp 2008 en hoe nu verder?, inleiding over doorwerking van het onderzoek naar individuele materiële hulp Armoede in Nederland 2008 bij de Katholieke Caritas Instelling der stad Utrecht in de jaarvergadering met andere bestuurders van PCI-en uit de stad Utrecht, te houden op 28 oktober 2008, Utrecht, 27 oktober 2008.

Crutzen, O., Bie, P. de, Crijns, H., Hoogendoorn, N., Hazeleger, E.J., Nagelhout, H., Vossen, H., Vlist, C. van der, IJken, H. van, *Onderzoek naar financiële hulpverlening door diaconieën, Parochiële Caritas Instellingen en andere kerkelijke organisaties in Nederland*, inclusief Conclusies en aanbevelingen, en Enquête armoedebestrijding, met als bijlagen Definitieve tabellen, Tabel open vragen, Tabellen uitsplitsing bisdommen, en Tabellen uitsplitsing alle kerken, webversies en presentatieversies, Utrecht, 27 juni 2008 (webversies zoals geplaatst op www.kerkinactie.nl - zie ook onder noot 1).

Engberts, A. Renneberg, A. en Bos J., *Zal het ons een zorg zijn, kanttekeningen bij het armoedebeleid in Eindhoven*, 2004.

Egging, H., *Omgaan met hulpvragen. Tien geboden voor diaconieën en PCI's*, Rotterdam 1998.

Egging, H., en Nelisse, I., *Omgaan met hulpvragen, Tien geboden voor diaconieën en provinciale caritas instellingen*, Kerkelijk Informatie- en Overlegplatform inzake Sociale Kwesties in Rotterdam, KIOSK, Rotterdam 1998.

Themanummer Schuldhelpverlening van tijdschrift Diacon, 23(2006)1, april, download van www.cgk.nl/diaconaat/publicaties. Het Diaconaal Bureau is het steunpunt van de diakenen van de Christelijke Gereformeerde Kerken in Nederland.

Howard, Dayton:
Jouw Geld Telt, vertaling van *Your money counts* (1996).

Maasen, J., *Signaleren van nood*, Handreiking 2 uit een reeks van zes boekjes, uitgegeven bij gelegenheid van het afscheid van Jan Maasen als medewerker voor diaconie en arbeidspastoraat van het dekenaat Het Groene Hart in september 2006. Download van www.rkdiaconie.nl.

Maasen, J., *Bestrijden van armoede*, Handreiking 3 uit een reeks van zes boekjes, uitgegeven bij gelegenheid van het afscheid van Jan Maasen als medewerker voor diaconie en arbeidspastoraat van het dekenaat Het Groene Hart in september 2006. Download van www.rkdiaconie.nl.

Peters, A., *Tot uw dienst, Een diaconale bijdrage aan gemeenteopbouw*, Zoetermeer 2000.

Roor, B., *Tien kansen voor diaconaat*, download van www.eo.nl/werkindekerk. Dit artikel verscheen eerder in *Idea*, gemeenteopbouwblad van de Evangelische Alliantie. Het is het laatste artikel in een drieluik samengesteld door leden van de Werkgroep Diaconaat van de EA. De beide andere artikelen zijn ook op *WerkindeKerk* te vinden onder *Visie op diaconaat* (Diaconaat: een blijvende opdracht) en *Beleid maken* (De opbouw van de dienende gemeente).

Roor, B., *Schuldhelpverlening: een taak voor de kerk?*, download van www.eo.nl/werkindekerk. Eerder gepubliceerd in *Werkmap Kerk in Uitvoering-Diaconaat*, een uitgave van de Evangelische Alliantie

Schrauwen, J., Bie, P. de, Boer, N., de, Crijns, H.,
Dossier Armoede in Nederland 2009, werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA, 's Hertogenbosch, 2009.

Schuldhelpverlening. Meer dan het geven van geld. Informatieve brochure over de principes en de praktische mogelijkheden van kerkelijke schuldhelpverlening, inclusief voorbeelden van kerkelijke fondsen en initiatieven, van Samen op Weg Kerken, Dienst voor Missionair en Diaconaal Werk en Oecumenische Relaties (MD), zonder jaartal.

10 Suggesties voor diaconieën in het omgaan met armoede, download van www.luisterenddiensten.nl. Luisterend Dienen is een diaconaal programma, dat zich richt op gemeenten en diaconieën die zich rekenen tot de richting van de Gereformeerde Bond binnen de Protestantse Kerk in Nederland en is ontstaan in 1991. Luisterend Dienen is een programma van Kerk in Actie.

Turlings, E. en Schut, M.,
Integrale schuldhelpverlening. Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties, Landelijk Platform Integrale Schuldhelpverlening en Stichting StimulanSZ Utrecht, september 2004

Werkgroep Richtlijnen
Financiële Steunverlening, Financiële steun is niet los verkrijgbaar. Richtlijnen bij financiële steunverlening door diakenen, Diaconaal Steunpunt, maart 2001. Download van www.diaconaalsteunpunt.nl. Het Diaconaal Steunpunt ondersteunt de diaconieën/diakenen van de GKv - Gereformeerde Kerk (vrijgemaakt) - bij hun ambtswerk. Het DS is van en voor diakenen.

Voordewind, S & J.,
Adviezen voor mensen met een krappe beurs, 2007

Wijnbergen, B., Booij, A.M., e.a.,
Tien gouden regels voor diaconieën voor het omgaan met hulpvragen, Arnhem 1999.

B. BRUIKBARE SCHRIFTELIJKE INFORMATIE

Brochures van de Raad voor Rechtsbijstand te 's-Hertogenbosch (meestal verkrijgbaar bij informatiestand van de GSD)

- *Schulden overwinnen, Onderneem het*
- *Werken aan een schuldevrije toekomst*
- *Uw debiteur in de schulden*
- *Een schone lei, niet voor niets*
- *De WSNP per 1-1-2008: wat wijzigt er?*

Folders en brochures van Gemeentelijke Kredietbanken

- *Problemen met schulden: dat pakken wij samen aan*
- *Financiële hulpverlening door de Gemeentelijke Kredietbank*
- *Uitstel van betaling; verlaging van termijnbedrag*
- *Hulp om uw inkomsten en uitgaven in evenwicht te houden*
- *Geld lenen, persoonlijke lening en doorlopend krediet*

C. OVERZICHT VAN BEGRIPPEN EN GEBRUIKTE AFKORTINGEN

Administratiekosten: Kosten die de schuldeiser maakt om een schuld zonder gerechtelijke procedure te innen (buitengerechtelijke kosten).

Aflossingscapaciteit: Het bedrag dat de schuldenaar dient af te dragen voor de aflossing van zijn schulden. Deze capaciteit wordt vastgesteld door het inkomen te verminderen met het voor de schuldenaar Vrij te Laten bedrag (zie aldaar).

AOW: Algemene Ouderdomswet.

AWIR: Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen. Hierin zijn basisregels opgenomen die o.a. van belang zijn voor de Huurtoeslag, Zorgtoeslag, Kinderopvangtoeslag en de Kindertoeslag.

BD: (Rijks)belastingdienst.

Beschermingsbewindvoerder: Iemand die bij een traject van minnelijke schikking het gehele inkomen van de schuldenaar beheert. Het inkomen wordt gestort op een rekening en de beschermingsbewindvoerder zal er voor zorgen dat alle rekeningen worden betaald. Wanneer het budget van de cliënt onvoldoende blijkt om alle rekeningen te betalen blijft de verantwoordelijkheid bij de cliënt. In samenwerking met de beschermingsbewindvoerder wordt bekeken welke kosten moeten worden geschrapt. Beschermingsbewind wordt toegekend door de kantonrechter.

Beslag: Een dwangmiddel waarmee een schuldeiser de schuldenaar kan dwingen de betalingsverplichting te voldoen door middel van het laten beslagleggen op het loon of de uitkering van de schuldenaar om hiermee

de schuld af te betalen. Hiervoor moet de hulp van een deurwaarder worden ingeroepen.

Beslaglegger: Degene die beslag laat leggen, bijvoorbeeld op het inkomen, de bankrekening of de inboedel. Het beslag leggen gebeurt door middel van een beslagexploot, dat is een schriftelijk bewijs van beslaglegging. In het beslagexploot is te lezen door wie beslag is gelegd, waarop, waarom en voor hoeveel. Afhankelijk van het soort beslag kan de schuldenaar bepaalde (juridische) handelingen niet meer verrichten, zoals bijvoorbeeld eigendomsoverdracht of geld betalen of opnemen van de eigen bank- of girorekening.

Beslagverbod: Op bepaalde inkomsten of goederen kan de deurwaarder geen beslag leggen. Er geldt bijvoorbeeld een beslagverbod voor kinderbijslag, studiefinanciering en bijzondere bijstand.

Beslagvrije voet: Op bepaalde inkomsten of goederen die te maken hebben met de bestaanszekerheid kan de deurwaarder geen beslag leggen. Globaal is de beslagvrije voet gelijk aan 90 procent van de bijstandsnorm, verhoogd met een deel van de woonkosten en een deel van de premieverzekering.

Bewindvoerder: Iemand die door de rechter is aangewezen om het bewind = beheer van alle geldmiddelen van een schuldenaar te verrichten en daarmee tevens de aflossing van schuldeisers. Een bewindvoerder behartigt iemands financiële belangen. Bovendien moet de bewindvoerder de administratie voeren over alle goederen die onder bewind staan.

BKR: Bureau Krediet Registratie. BKR informeert aangesloten organisaties (deelnemers) over kredieten en gsm-abonnementen die consumenten hebben afgesloten. Deze informatie helpt deelnemers bij hun afweging of

het verantwoord is een krediet te verstrekken. Zo helpt BKR krediet- en betalingsrisico's te beperken en overkreditering en andere problematische schuldsituaties te voorkomen.

Boedelrekening: De bewindvoerder opent een speciale boedelrekening op zijn eigen naam en die van de schuldenaar. Daarop wordt het extra geld (exclusief het vrij te laten bedrag) gestort. Als de schuldenaar goederen heeft verkocht om extra geld bijeen te brengen, komt de opbrengst ook op deze rekening te staan. Na drie jaar verdeelt de bewindvoerder - in overleg met de rechtbank - het gespaarde geld volgens een wettelijk vastgestelde berekening over de schuldeisers.

Boedelbijdrage: Een schuldenaar moet maandelijks rond komen van een vastgesteld bedrag (vrij te laten bedrag / vtlb). Al het inkomen boven het vrij te laten bedrag zal moeten worden overgemaakt naar de boedelrekening. Deze rekening wordt beheerd door de bewindvoerder.

Budgetbegeleiding: Het starten, stimuleren, motiveren en ondersteunen van een leerproces van één of meer (samenlevende) personen in het verkrijgen van inzicht in de inkomsten en uitgaven, het voeren van een overzichtelijke administratie, en het afstemmen van de uitgaven op het beschikbare budget, op een zodanig manier dat de schulden kunnen worden afgelost, de inkomsten en uitgaven met elkaar in overeenstemming worden gebracht en in de toekomst geen nieuwe schulden ontstaan.

Budgetbeheer: Het beheren van het inkomen van de schuldenaar door het openen van een rekening bij de kredietbank of een andere instantie, waarop de inkomsten worden gestort en waarvan uitgaven worden gedaan. Er bestaan verschillende vormen van budgetbeheer.

Casemanager: Functionaris (bijvoorbeeld maatschappelijk werker) belast met samenhangend beheer van relaties van diverse hulpverleners inzake een bepaald geval (= case). De casemanager is de centrale figuur in het traject van schuldhulpverlening. Hij verbindt de belangen van schuldeiser, schuldenaar en samenleving. Een andere naam is procesbewaker.

CBS: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Certificering: De verplichting voor particuliere schuldhulpverleners om volgens een bepaalde kwaliteitsnorm te werken, op grond waarvan een certificaat = bewijs van kwaliteit wordt verleend. Het woord certificeren betekent "voor echt, wettig verklaren" en "door ondertekening bevestigen". Bij certificatie van mensen wordt verklaard dat iemand aan vastgestelde (beroeps)regels voldoet. Bij certificatie in een beroepsgroep wordt gekeken naar de combinatie van iemands Kennen, iemands Kunnen en iemands Zijn. Kennen heeft te maken met de kennis die iemand heeft, Kunnen gaat om haar/zijn ervaring en pragmatiek terwijl Zijn te maken heeft met het gedrag of ethiek en om het feit dat zij/hij ook op de juiste manier om kan (en wil) gaan met zijn Kennen en Kunnen.

CJIB: Centraal Justitieel Incasso Bureau.

Crisisinterventie: Bij crisisinterventie worden gesprekken gevoerd door het maatschappelijk werk, of schuldhulpbureau van de gemeente, of gespecialiseerde diaken of andere hulpverlener met de schuldenaar met als doel om onmiddellijk actie te ondernemen en afsluiting van elektriciteit en gas of huisuitzetting te voorkomen.

CRvB: Centrale Raad van Beroep.

Curator: is iemand die door de rechter is aangewezen om beheer te voeren over de bezittingen van een persoon of een rechtspersoon.

CWI: Centrum voor Werk en Inkomen.

Derden beslag: Een derde partij (bijvoorbeeld werkgever of bank) door wie beslag is gelegd ten laste van de schuldenaar.

Dwangbevel: Bij overheidsschulden (o.a. belastingschulden) hoeft de overheid meestal niet tot dagvaarding over te gaan om een vonnis te verkrijgen. Zij kan in veel gevallen op grond van de wet een dwangbevel uitvaardigen. Na betekening van het dwangbevel kan de deurwaarder bijvoorbeeld beslag op de inboedel leggen.

Empowerment (definitie uit het boek Bind-Kracht, vgl. gebruikte literatuur) is een proces van versterking, waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via verwerving van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.

EVA: Economie, Vrouwen en Armoede. Het EVA netwerk omvat groepen, die lokaal, provinciaal en landelijk georganiseerd zijn. Zowel vrouwen in de bijstand als met hen solidaire vrouwen uit kerken en andere organisaties nemen deel aan deze groepen en organisaties.

FW: Faillissementswet.

GAK: Gemeenschappelijk Administratie Kantoor (bij uitvoering van de sociale zekerheid).

GKB: Gemeentelijke Kredietbank (stadsbank).

GG&GD: Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst

GSD: Gemeentelijke Sociale Dienst.

Incassokosten: Kosten die de schuldeiser maakt om een schuld zonder gerechtelijke procedure te innen (buitengerechtelijke kosten).

Intakegesprek: Eerste contact met stadsbank, maatschappelijk werk, hulpverleners, diaconie. Doel is dat hulpgever en hulpzoeker samen de problemen in kaart brengen. Bij schuldsituaties ligt de interesse in de hoogte van de schulden, de gezinssituatie, de achtergrond, de werksituatie, de inkomenssituatie, de oorzaken van problematische schulden en andere zaken die van invloed kunnen zijn op het vinden van oplossingen. In het intakegesprek wordt bepaald wat de volgende stappen kunnen zijn om de problemen op te lossen.

Intake procedure: Gang van zaken tussen cliënt en hulpverlenende instantie(s) vóór de verdere behandeling van een procedure tot schuldhulpverlening. Er is een verschil tussen een crisisintake en een procedurele intake.

Integrale Schuldhulpverlening: Dit is een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met zorg voor uitvallers met als doel zowel financiële problemen als de oorzaken hiervan op te lossen op basis van een eenduidige doelstelling en methodiek.

IOAW: Wet voor Inkomensvoorziening voor Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.

IOAZ: Inkomstenvoorziening voor Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen.

LBIO: Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen.

Leefgeld: Bedrag dat wekelijks, tweewekelijks of maandelijks beschikbaar is voor het dagelijks levensonderhoud.

LIS: Landelijk Informatiesysteem Schulden. Op 22 april 2008 ondertekenden de initiatiefnemers de overeenkomst voor de start van het Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS). Het LIS komt tot stand in samenwerking tussen de banken, financieringsmaatschappijen, energiebedrijven, woningcorporaties, gemeenten, Leger des Heils en schuldhulpverleners.

Maatje of buddy: Vaak vrijwilligers, die mensen met schulden bijstaan in het inventariseren, zoeken naar oplossingen, overleven op een minimum, participeren in de samenleving tijdens de periode van schuldhulpverlening, en de periode daarna. Het diaconale veld van kerken kan hierin een grote rol spelen. Zie het voorbeeld van het maatjesproject in Zevenaar.

Minnelijk traject: Hiermee wordt de schuldhulpverlening bedoeld die uitgevoerd wordt door o.a. de kredietbanken. In deze fase wordt getracht overeenstemming met de schuldeisers te krijgen voor een schikking over de schulden. Lukt dit niet, dan kan de zaak aan de rechter worden voorgelegd in het wettelijke traject (WSNP). De rechter kan een akkoord afdwingen. Moratorium: (afkomstig van het Latijnse morari, uitstellen) een juridisch rechtsmiddel, waarbij het crediteuren voor een bepaalde tijd onmogelijk wordt gemaakt om, ten behoeve van de betaling van schulden, zich te verhalen op de inkomsten van de debiteur. Ook valt hieronder het voorstel om, als er besloten is tot het aangaan van een minnelijk traject, een stop te zetten aan het toerekenen van administratieve en incassokosten.

NVI: Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen.

NVVK: Nederlandse Vereniging van Kredietbanken.

Noodfonds: Particulier, dan wel gemeentelijk fonds, waarmee schuldenaren in noodsituaties snel geholpen kunnen worden.

Overbetekening: Wanneer de deurwaarder beslag legt onder derden (bijvoorbeeld werkgever of bank) zal hij de beslagexploot vervolgens officieel aan de schuldenaar overhandigen of in een gesloten envelop achterlaten.

Particuliere adviesbureaus: Particuliere adviesbureaus kunnen een rol spelen in de schuldhulpverlening. Het is hen wettelijk verboden om een honorarium van de schuldenaar te vragen. Als er voldoende aflossingscapaciteit is, dan bieden ze de schuldeisers een schuldregeling aan, waarbij ze hun honorarium verwerken in het bedrag dat de schuldeisers uitbetaald krijgen. Het adviesbureau werkt dan in feite in opdracht van de schuldeisers.

PCI: Parochiële Caritas Instelling, zelfstandig onderdeel van een r.-k. parochie, te vergelijken met een protestantse diaconie.

PKN: Protestantse Kerk in Nederland.

Preferente schulden: Dit zijn schulden die volgens de wet voorrang hebben boven andere schulden. De wet bepaalt, dat voorrang voortvloeit uit pand, hypotheek, voorrecht en andere in de wet aangegeven gronden. Ook wel dwangschulden genoemd.

Postblokkade: In geval van faillissement of schuldsanering wordt er een postblokkade ingesteld. Deze postblokkade duurt minimaal 13 maanden. Gedurende deze 13 maanden zal TNT de post naar de bewindvoerder of curator sturen. De post wordt geopend om na te gaan of er zaken in staan die van belang zijn voor de regeling. De post wordt in principe dagelijks doorgestuurd of de geadresseerde haalt eens in de zoveel tijd de post op bij het kantoor van de curator of bewindvoerder. Het doel van de postblokkade is controle. De curator of bewindvoerder kan hiermee controleren dat de failliet of saniet geen informatie achterhoudt, plus dat er geen nieuwe schulden ontstaan of overeenkomsten worden gesloten waar toestemming van curator of bewindvoerder voor nodig is.

Problematische schuldsituatie: Die situatie waarin een natuurlijk persoon ophoudt met het betalen van schulden volgens de criteria zoals aangegeven in de definitie van de Gedragscode Schuldregeling Nvvk. Die situatie waarin personen of huishoudens door de omvang van de schulden niet meer in staat zijn hun financiële verplichtingen na te komen. Die situatie, waarin door schulden professionele hulp wordt gezocht.

Recht van cessie: Door cessie te verlenen, wordt de bewindvoerder formeel juridisch eigenaar van uw rechten. De schuldenaar behoudt zijn of haar rechten.

RKK: Rooms-Katholieke Kerk.

WRV: Wetboek van Burgerlijk Rechtsvordering.

Saneringskrediet: Dit betreft een lening bij de kredietbank of standsbank. De kredietbank lost in één keer het afgesproken deel van de schuld af aan de schuldeisers tegen finale kwijting (= vrijspraak van vorderingen). De schuldenaar sluit voor de hoogte van dit saneringskrediet een lening af bij de stadsbank, die binnen de afgesproken tijd met rente wordt terugbetaald, meestal in een periode van drie jaar. De stadsbank is dan de enige schuldeiser. Vaak worden er bepaalde aanvullende eisen gesteld, zoals werkplicht, openheid van zaken, budgetbeheer om de zekerheid van aflossing van dit krediet te vergroten.

Schone lei: Wanneer schuldenaren aan al hun betalingsverplichtingen hebben voldaan (en dus schuldenvrij zijn), wordt gesproken van een schone lei.

Schuldenpositie: Dat betreft de achterstallige betalingsverplichtingen inclusief de renten en de kosten, zowel formeel als informeel. Hieronder vallen dus ook leningen van familie en vrienden.

Schuldregeling: Bij een schuldregeling bemiddelt de schuldregelende instelling tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen. Een en ander wordt vaak schriftelijk vastgelegd in een schuldhulpverleningscontract.

SGBO: Instituut voor bestuursonderzoek van de VGN (zie VGN).

Sociale Alliantie: De Sociale Alliantie is een thematisch netwerk rond armoedebestrijding: er wordt in een open en flexibele structuur samengewerkt op basis van gezamenlijk geformuleerde centrale thema's. Vertrekpunt zijn de eigen activiteiten die de afzonderlijke organisaties ontwikkelen ten aanzien van de brede maatschappelijke problematiek van verarming en verrijking. De meerwaarde van de Sociale Alliantie is dat ze deze afzonderlijke activiteiten thematisch met elkaar verbindt. Het initiatief tot de vorming van de Sociale Alliantie werd genomen door: Anti-armoedeproject Aanpak, CNV, FNV, Humanistisch Verbond, Humanitas, Raad van Kerken in Nederland, Sjakus. In de Sociale Alliantie participeert een groot aantal landelijke en provinciale organisaties. Via deze organisaties is daarnaast ook nog een veelvoud van lokale en regionale groepen betrokken bij de Sociale Alliantie. In 2009 is Leo Hartman (FNV) voorzitter van de Sociale Alliantie.

Stabilisatietraject: Het stabilisatietraject of stabiliteitstraject is bedoeld om letterlijk de financiële situatie van de schuldenaar weer stabiel te krijgen. In de meeste gevallen betekent dit dat met behulp van een budgetbeheer rekening met daaraan gekoppeld een vorm van budgetbegeleiding samen met de schuldenaar gewerkt wordt aan de financiële situatie. Doel is het wegwerken van de schulden, het bereiken van een schone lei en het voeren van een stabiele financiële huishouding die in evenwicht is wat betreft inkomsten en uitgaven.

Typologie: Onderverdeling of beschrijving van een aantal soorten of typen (bijvoorbeeld mensen of beroepen), waarbij de eigen kernmerken, die hen onderling onderscheiden, volgens een bepaalde logica of argumentatie worden benoemd.

UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen.

Verrekening: Wanneer twee partijen over en weer elkaars schuldenaar en schuldeiser zijn kunnen de vorderingen onder bepaalde voorwaarden tegen elkaar weggestreept worden. De Sociale Dienst (als schuldeiser) houdt bijvoorbeeld maandelijks een gedeelte in op de uitkering van de schuldenaar.

VGN: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Vrij te laten bedrag: Dat is het - volgens landelijke normen - berekende bedrag dat de schuldenaar nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten. Hierbij wordt rekening gehouden met de gezinssituatie van de schuldenaar.

WAO: Wet Arbeidsongeschiktheid.

WAZ: Wet Arbeidsongeschiktheid voor Zelfstandigen.

WIA: Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen.

Wmo: Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

WW: Werkloosheidswet.

WWB: Wet Werk en Bijstand.

WSNP: Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Biedt natuurlijke personen die zich in een problematische schuldenpositie bevinden de mogelijkheid tot een schuldenvrije toekomst. In de WSNP spreekt men van saniet. Het betreft de persoon die failliet is verklaard en wiens schulden worden gesaneerd. De rechter beslist daarbij over het doorgaan van de sanering, de hoogte van het aflossingsbedrag en de duur van de sanering. Het wettelijke traject kan pas in werking worden gesteld nadat eerst getracht is in het minnelijke traject tot een oplossing te komen.

D. WEBADRESSEN IN VERBAND MET SCHULDHULP-VERLENING

Er is in Nederland op het internet heel veel informatie te vinden over schulden, problematische schulden, schuldhulpverlening, wie doet wat wanneer en waarom. We hebben ervoor gekozen om in het onderstaande de homepages in beeld te brengen. Daar is zowel informatie te vinden, contactadressen, als verwijzing naar hulp en begeleiding. Schuldhulpverlening is een werkveld, dat sinds 2008 sterk in beweging is gekomen, in vervolg op de veranderingen in de wetgeving van de sociale zekerheid, welzijn en gezondheidszorg. Ook economische ontwikkelingen zijn daarin niet te veronachtzamen. Verwijzingen naar websites zorgt ervoor dat de informatie over nieuwe ontwikkelingen bij de lezer sneller beschikbaar is. Wie adressen zoekt kan altijd onder 'contact' de juiste namen en adressen vinden.

www.berekenuwrecht.nl - Bereken de rechten op uitkeringen, regelingen en voorzieningen

www.bosconsulting.web-log.nl - Informatie inzake schuldsaneringen J.Bos (een van de medewerkers aan deze publicatie)

www.budgetteer.nl - Particuliere christelijke schuldhulporganisatie

www.cnv.nl - Vereniging van christelijke vakbonden in Nederland met vele lokale afdelingen
www.divosa.nl - Informatie van de Vereniging van Directeuren van Sociale Diensten, dossier schuldhulpverlening (GSD)
www.echtscheidingswijzer.nl - Wegwijzer bij echtscheiding en de economische gevolgen
www.fnv.nl - De Federatie Nederlandse Vakbeweging bestaat uit een 16-tal zelfstandige vakbonden met vele lokale afdelingen
www.hetjl.nl - Het Juridisch Loket, wegwijzer in recht, o.a. familie, uitkeringen, werk, wonen, vreemdelingen, kopen, geld, rechtsbijstand en bemiddeling (mediation)
www.kennisring.nl - Informatie over sociale zekerheid, ingedeeld in thema's
www.korrelatie.nl - Kijk voor schulden bij thema's / financiële problemen
www.landbouweninkomen.nl - Landelijke werkgroep landbouw en inkomen over armoede in de landbouw
www.leergeld.nl - Sponsoring van het meedoen door minima-jongeren aan activiteiten op school, in de sport en bij recreatie
www.mee.nl - MEE Nederland, Ondersteuning voor mensen met een handicap, functiebeperking of chronische ziekte
www.minszw.nl - Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
www.minvws.nl - Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
www.modusvivendi.nl - Particuliere christelijke schuldhulporganisatie
www.mogroep.nl - Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening (LPISHV)
www.nibud.nl - Bureau voor persoonlijk budgetadvies
www.nibudjong.nl - Budget advies voor jeugd en geld
www.pgb.nl - Vereniging van mensen met een persoonsgebonden budget voor zorg, functiebeperking of handicap
www.rechttopbijstand.nl - Informatie over algemene en bijzondere bijstand

www.socialealliantie.nl - Informatie van de samenwerkende organisaties binnen de Alliantie voor Sociale Rechtvaardigheid, kortweg Sociale Alliantie genoemd
www.schulden.nl - Overzicht van schuldregelingen in Nederland
www.schuldenwijzer.nl - Particuliere schuldhulporganisatie SVF
www.schuldhulpverlening.jouwpagina.nl - Startpagina met zeer veel links over schulden en schuldhulpverlening
www.schuldsanering.nl - Particuliere schuldhulporganisatie voor bedrijven en ondernemers
www.sociaalraadsliden.nl - Informatie van de gemeentelijke sociale raadslieden, o.m. rapporten over schulden en incasso
www.stichtingclip.nl - Informatie van de Cliëntenraden in sociale zekerheid en zorg
www.stichtingscs.nl - particulier christelijke informatiepunt rond schuldhulpverlening
www.stidag.nl - Eerste hulp bij ondernemen en schulden
www.stimulansz.nl - Informatie over sociale zekerheid, kennis en advies over werk en inkomen, welzijn en gezondheid
www.voedselbank.nl - Informatie van de samenwerkende voedselbanken in Nederland met overzicht van de lokale voedselbanken en steunpunten
www.vng.nl - Informatie van de Vereniging Nederlandse Gemeenten
www.volkskrediet.nl - Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren van de NVVK
www.wsnprvr.org - Informatie over WSNP en berekening vrij te laten bedrag
www.wsnpforum.messageboard.nl - Forum van WSNP ervaringsdeskundigen
www.zelfjeschuldenregelen.nl - Mogelijkheden om zelf stap voor stap schulden te regelen en weg te werken

E. WEBADRESSEN IN VERBAND MET CARITAS EN DIACONIE/DIACONAAT

Geldnood komt meestal niet alleen. Vaak is er meer aan de hand en is de beste steun en hulp breder dan het geven of ontvangen van geld. De eerst aangewezen om te overzien wat voor hulp nodig is, is het algemeen maatschappelijk werk dat in elke plaats te vinden is. Maatschappelijk werkers kunnen ook wegwijzers zijn in het Nederlandse woud aan grotere en kleinere regelingen voor mensen met een minimaal inkomen en de procedures voor schuldhulpverlening. Zijn deze wegen uitgeput, dan doet u er goed aan bij de plaatselijke caritas, parochiële caritas instelling, diaconie, diaconale werkgroep, Vincentiusvereniging of voedselbank te informeren. De kerken weten lokaal de weg in hulpland. In ieder geval helpen zij aanvullend en in noodsituaties en doen dat vaak 'onder protest'. Dat wil zeggen dat zij materiële ondersteuning van mensen combineren met stemverheffing: het onrecht aanklagen bij bestuurders en politici. Met het oog op actualiteit is gekozen voor een verwijzing naar homepages. Wie adressen zoekt kan altijd onder 'contact' de juiste namen en adressen vinden.

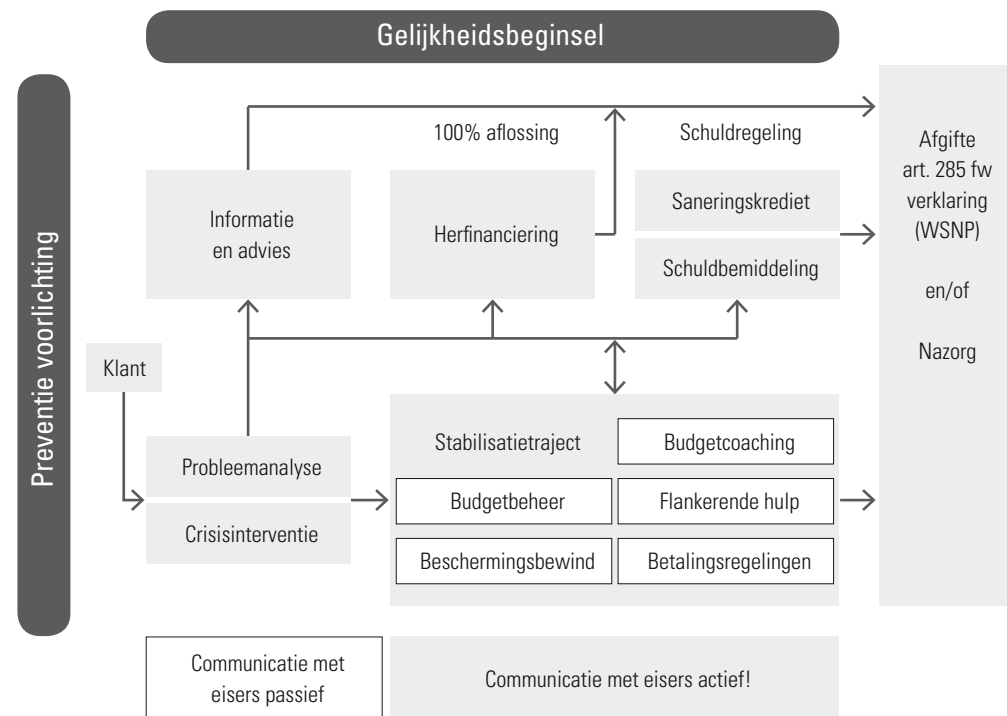
www.actioma.nl - Landelijk centrum voor innovatie en onderzoek van het maatschappelijk activeringswerk aan katholieke kant
www.armekant-eva.nl - Landelijke projectgroep van Raad van Kerken in Nederland en arbeidspastoraat DISK over armoede
www.atd-vierdewereld.nl - Beweging ATD Vierde Wereld, Springplank naar Solidair Samenleven met en voor de armsten in eigen land en de wereld
www.cgk.nl - Diaconaal bureau ondersteunt de diaconieën/diakenen van de Christelijke Gereformeerde Kerken in Nederland
www.cskonline.nl - Zoekers (diaconale mensen met een hulpvraag) en aanbieders van allerlei soorten van hulp
www.cordaid.nl - De katholieke organisatie Cordaid Bond Zonder Naam steunt individuen en diaconale initiatieven in Nederland
www.diaconaalsteunpunt.nl - Ondersteunt de diaconieën/diakenen van de GKv - Gereformeerde Kerk (vrijgemaakt) - bij hun ambtswerk

www.diaconie.org - Het werk van de Amsterdamse diaconieën in beeld
www.disk-arbeidspastoraat.nl - Landelijk bureau DISK over arbeidspastoraat, kerk en arbeid, geloofwaardige economie, zorg en inkomen
www.doopsgezind.nl - Algemene Doopsgezinde Sociëteit
www.ea.nl - Netwerk van de Evangelische Alliantie
www.justitiaetpax.nl - Rooms-katholieke mensenrechten organisatie met specialisatie op vreemdelingen en migranten
www.katholiekederland.nl/parochies/index.html - Overzicht van de rooms-katholieke parochies in Nederland
www.kerkinactie.nl - Over diaconale initiatieven en activiteiten in de Protestantse Kerk in Nederland
www.luisterenddien.nl - Luisterend Dienen is een diaconaal programma, dat zich richt op gemeenten en diaconieën die zich rekenen tot de richting van de Gereformeerde Bond binnen de Protestantse Kerk in Nederland en is ontstaan in 1991. Luisterend Dienen is een programma van Kerk in Actie
www.netwerkdak.nl - Steunpunt van inloophuizen, buurtpastoraat en drugspastoraat
www.okkn.nl - Oud-Katholieke Kerk in Nederland
www.raadvankerken.nl - Informatie van de Raad van Kerken in Nederland, waarin veel christelijke kerken samenwerken
www.rkdiaconie.nl - Over diaconale initiatieven en activiteiten in rooms-katholiek Nederland
www.remonstranten.org - Remonstrantse Broederschap
www.stek.nl - Het werk van de diaconieën in Den Haag in beeld
www.stichtinghip.nl - Koppeling van vraag en aanbod door inzet van personen rond diaconie in verschillende steden
www.stichtingpresent.nl - Diaconie door koppelen van vraag en aanbod door inzet van groepen
www.vincentiusvereniging.nl - Vereniging van R.-K. Vincentiusverenigingen met overzicht van de lokale verenigingen
www.werkindekerk.nl/diaconaat - Artikelen over diaconaat en een literatuurlijst. Een initiatief van de Evangelische Alliantie, Evangelische Omroep en het Instituut voor Gemeenteopbouw en Theologie van de Christelijke Hogeschool Ede



De Nederlandse Vereniging van Volkskredietbanken (NVVK) heeft in 2008 een nieuw model voor schuldhulp ontwikkeld. Dit model is in onderstaand schema samengevat. Vervolgens worden de stappen van het schema nader toegelicht.

PROCESSHEMA VERNIEUWING SCHULDHULPVERLENING MINNELIJK TRAJECT



LEESWIJZER

Preventie

Voor preventie en voorlichting zijn lespakketten voor scholen ontwikkeld. Er komt een landelijk informatiesysteem schulden (LIS), als aanvulling op het bureau kredietregistratie (BKR).

Crisisinterventie

De huidige generatie klanten is opgegroeid in een consumptie-maatschappij. Tegelijkertijd heerst rond geld en schulden een groot taboe. Pas bij een echte crisis komt het probleem aan de oppervlakte. Vaak is het dan zo complex geworden dat grondige analyse nodig is, zowel financieel als sociaal. Stapeling van beslagen vereist snelle crisisinterventie. Wachttijden van twee tot zes maanden verergeren de problemen. Sommige gemeenten hebben een optimale samenwerking met de GKB. Anderen hebben op hun contract met de GKB bezuinigd ten koste van de burger die zelf zijn crisis maar moet oplossen, al dan niet met hulp van een particulier bureau.

Stabilisatietraject

Bij complexe sociale problemen start men tegenwoordig met een stabilisatietraject, ook wel stabiliteitstraject genoemd. Maatschappelijk werk geeft budgetteringscursussen, waar je kunt leren om te gaan met geld; of budgetbegeleiding of coaching om geld op een verantwoorde manier uit te geven en aanvullende inkomstenbronnen aan te boren, zoals allerlei toeslagen en bijzondere bijstand. Bij budgetbeheer laat je het inkomen binnenkomen bij de stadsbank of een andere instantie, die de vaste lasten doorbetaalt en de klant een leefgeld ter beschikking stelt. Budgetbegeleiding en budgetbeheer worden soms juridisch geformaliseerd in een door de kantonrechter aan te stellen beschermingsbewindvoerder, die dan de geldzaken van de klant overneemt. Er bestaan daarin gespecialiseerde particuliere bureaus, maar een competent familielid kan

het ook doen. Het gespecialiseerde schuldhulpbureau van maatschappelijk werk kan betalingsregelingen treffen met de schuldeisers. Soms is er flankerende hulp nodig, zoals inschakeling van verslavingszorg of een traject van begeleid wonen, waarbij de schuldenaar pas na een jaar de woning zelfstandig op naam krijgt, mits gebleken is dat er geen huurachterstanden zijn ontstaan en hij heeft aangetoond weer zelfstandig te kunnen wonen. Bij al die hulpverlenende instanties komen vaak wachttijden voor, die vaak ook nog opeenvolgend zijn. Klanten worden hier moedeloos van, voelen zich soms aan het lijntje gehouden en haken voortijdig af. Dan is een vrijwilliger erg nuttig om hen als buddy ter zijde te staan om het vol te houden en samen uit te zien naar een hoopvolle toekomst waarin de klant het weer zelf zal aankunnen.

Schuldregeling door de GKB

Als de klant saneringsrijp wordt geacht gaat de GKB of stadsbank de schulden regelen:

- Een lening met 100 procent overname van de schulden waarna de klant de GKB afbetaalt.
- Of een saneringskrediet met afkoop van de schuldeisers voor een percentage op basis van de draagkracht van de klant; dus met kwijtschelding van de rest.
- Of schuldbemiddeling waarbij het inkomen van de klant maandelijks wordt geïnd door de GKB ter periodieke verdeling over de schuldeisers en de klant leefgeld krijgt. Als de klant zijn verplichtingen nakomt, volgt na drie jaar kwijtschelding van de restschuld.
- In deze periode kan de GKB aan de rechtbank een voorlopige voorziening vragen om bedreigende invorderingsmaatregelen te stuiten.

Wettelijke schuldsanering (WSNP)

Als het minnelijk traject mislukt stelt de GKB daarvan een verklaring (art 285 fw) op voor de rechtbank, waarbij de schuldenaar zijn ontbrekende kwade trouw aannemelijk moet maken. De stadsbank richt zich meestal

zo zeer op het minnelijk traject, dat de klant nauwelijks hulp krijgt bij het wettelijk traject. Begeleiding naar de hoorzitting van de rechtbank ontbreekt meestal of wordt overgelaten aan een vrijwilliger, een buddy. Er gaat nu het traject richting rechtbank en wettelijke schuldsanering op gang komen.

- De ondervraging door de rechter betreft vooral de goede of kwade trouw bij het ontstaan of onbetaald laten van elke schuld. Maar ook of de schuldenaar bereid is werk te vinden en te behouden, ook al zou de Sociale Dienst vrijstelling hebben gegeven van sollicitatieplicht. Beide echtelieden worden erop aangesproken om inkomen te verwerven, maar bij kleine kinderen is een deeltijdbaan vaak wel bespreekbaar.
- Bij toelating krijg je een bewindvoerder toegewezen, om erop toe te zien of je aan je verplichtingen voldoet, zoals wekelijks solliciteren en maandelijkse afdracht van het spaarbedrag. Als dit moeilijk ligt wordt soms budgetbeheer opgedragen aan deze saneringsbewindvoerder. Bij sommige arrondissementen werkt budgetbeheer alleen via een aparte door de kantonrechter aan te stellen beschermingsbewindvoerder. De kosten hiervan komen voor bijzondere bijstand in aanmerking. Je krijgt een postblokkade van minstens een jaar waarbij alle post eerst naar de saneringsbewindvoerder gaat en eventueel daarna naar de beschermingsbewindvoerder.
- Tijdens de saneringsperiode mag je geen nieuwe schulden maken. Maar soms overkomen ze je gewoon, omdat je door de postblokkade rekeningen veel te laat ontvangt, of een terugvordering krijgt van huur- of zorgtoeslag of naheffing van het energieverbruik na een koude winter of een onverwachte aanslag inkomstenbelasting. Als je drie jaar moet overleven van het vrij te laten bedrag heb je weinig kunnen sparen voor dit soort tegenvallers. Dan heb je dringend advies nodig om dat op te lossen. Sommige gemeenten vervolgen de begeleiding door maatschappelijk werk ook in deze periode, andere gemeenten hebben dit wegbezuinigd, omdat ze vinden dat de verant-

woordelijkheid nu bij de saneringsbewindvoerder ligt. De rechtbanken gaan van het standpunt uit dat hun bewindvoerders geen hulpverleners zijn. Soms zijn er vrijwilligers die als buddy dit gat opvullen, soms geven saneringsbewindvoerders toch wel advies. Soms betaalt een diaconaal noodfonds zo'n schuld om te voorkomen dat iemand uit de WSNP wordt gezet.

- Na drie jaar rapporteert de saneringsbewindvoerder aan de rechter-commissaris, of de schuldenaar aan alle verplichtingen voldaan heeft en de schone lei mag krijgen. Bij twijfelgevallen mag de schuldenaar zijn zegje daarover doen bij de rechtbank. Hij mag zich laten begeleiden door maatschappelijk werk, de eventuele beschermingsbewindvoerder of een buddy. Bij twijfel over de berekening van de bewindvoerder kan het de moeite waard zijn om de berekening te laten controleren door een particulier bureau. Want het lijkt erop dat rechtbank zelf betrekkelijk passief is bij het toezicht.
- Na de beslissing over de schone lei volgt de financiële afwikkeling. Sommige bewindvoerders doen dat binnen een maand, maar soms kan dat oplopen tot meer dan een jaar, omdat de bewindvoerder wil wachten op een definitieve belastingaanslag om eventuele teruggaven nog ten goede te kunnen laten komen aan de schuldeisers. Ook is het voorgekomen dat naderhand de schone lei werd ingetrokken bij gebleken kwade trouw gedurende de saneringsperiode, in dat geval betrof het verzwijging van extra inkomsten uit een hennepkwekerij. Bijzondere bijstand geldt niet als inkomen net zomin als een diaconale betaling van een schuld die tijdens de sanering is ontstaan, maar een gift voor levensonderhoud weer wel, net als een erfenis.
- Sommige mensen worden voortijdig uit de WSNP gezet wegens het niet voldoen aan de verplichtingen. Zo had een bijstandsmoeder met kleine kinderen na enige maanden de zinloze sollicitaties gestaakt en was daarom uit de WSNP gezet. In andere gevallen was er een buddy, die er steeds aan herinnerde om de wekelijkse telefoontjes naar een

schoonmaakbedrijf te blijven volhouden, te noteren en maandelijks de lijst toe te sturen aan de bewindvoerder, met als gevolg na drie jaar een schone lei.

- Nadat iemand uit de WSNP is gezet, kunnen alle schuldeisers hun vervolging hervatten. Maar vaak zijn een aantal schulden al door hen afgeschreven en hoor je er nooit meer iets van. Iemand die uit de WSNP is gezet, mag tien jaar geen nieuwe aanvraag doen. De genoemde bijstandsmoeder kreeg loonbeslag op haar bijstandsuitkering voor een schuld van 5.000 euro, waar ze tot in lengte van dagen aan zou moeten blijven betalen. Een particulier bureau zou kunnen proberen om met behulp van een diaconaal krediet zo'n schuld bij een actieve schuldeiser af te kopen, zonder de passieve oude schuldeisers te alarmeren. Want dan zouden die de verjaringstermijn van vijf jaar kunnen stuiten.
- In de nieuwe voorstellen van de WSNP en integrale schuldhulpverlening heeft ook de gemeente en de GKB een taak bij de nazorg, gericht op preventie. Mensen worden dan ondersteund in het leven binnen hun mogelijkheden en het weerstaan van verleidingen om schulden te maken.



BIJLAGE 3 - PROTOCOL VOOR CRITERIA EN PROCEDURE BIJ HULPAANVRAGEN

In deze publicatie is uitvoerig aan de orde gekomen welke zaken in het kader van materiële hulpverlening allemaal aandacht behoeven. Om beleidsmatig hiermee zo goed mogelijk om te kunnen gaan en met het oog op een zo goed mogelijke behandeling van mensen in materiële nood, kan voor diaconieën en Parochiële Caritas Instellingen (PCI's) het opstellen van een protocol een goed hulpmiddel zijn. We hebben dit protocol ontleend aan een eerdere publicatie *Helpen onder protest*.⁴⁹

Doel van een protocol:

- Het informeren van hulpvragers over de wijze waarop hun hulpvraag behandeld wordt, zodat zij weten waar zij aan toe zijn. Hulpvragers kunnen in voorkomende gevallen dan ook een beroep op het protocol doen als zij vinden dat hun hulpvraag niet adequaat behandeld is.
- Het informeren van mensen binnen de kerkelijke gemeenschap, betrokken instanties en organisaties daarbuiten, zodat zij weten op welke wijze de diaconie, caritasinstelling of noodfonds met hulpvragen omgaat.
- Het inzichtelijk maken van de te hanteren werkwijzen, procedures en te stellen voorwaarden. Dit is van belang voor degenen die de hulpvragen moeten behandelen en beoordelen alsmede voor degenen die daarover beslissen. Zij kunnen het protocol als checklist hanteren. Dit bevordert de kwaliteit van het werk.
- Het toegankelijk maken van gegevens voor het signaleren van de verstrekte hulp.

Hieronder geven wij een aantal aandachtspunten die van belang kunnen zijn bij het opstellen van een protocol. Doelbewust hebben wij ervan af gezien om een standaardprotocol op te stellen, omdat er grote verschillen zijn in omstandigheden waarin diaconieën, caritasinstellingen en

⁴⁹ P. de Bie, E. N. Schwarz e.a., *Helpen onder protest. Een handreiking voor kerkelijke, materiële hulpverlening*, werkgroep Arme Kant van Nederland/EVA, Amsterdam en Kerk in Actie, Utrecht 2004.

noodfondsen werken. Daarom willen we hieronder beslispunten en mogelijkheden aanreiken. Het gaat in het navolgende dus om voorbeelden. De diaconie/PCI/noodfonds kan dit desgewenst natuurlijk naar eigen inzicht aanpassen.

In een protocol komen dan aan de orde:

- uitgangspunten en doelstellingen
- procedures
- criteria die bij de hulp worden gehanteerd
- de hulpvormen die voorkomen
- de samenwerking met andere instanties, doorverwijzen
- registratie
- signaleren

1. Uitgangspunten en doelstellingen

Het helpen van mensen in materiële nood opdat zij (weer) zoveel mogelijk zelfstandig kunnen functioneren. Deze hulp wordt verstrekt, binnen de financiële mogelijkheden van de diaconie/PCI/noodfonds. Uitgangspunten daarbij kunnen zijn:

- a. De hulpvrager beschikt over onvoldoende financiële middelen om betalingsverplichtingen na te komen en/of te voorzien in noodzakelijke kosten van het bestaan;
- b. Er kan geen of onvoldoende beroep gedaan worden op andere voorzieningen en regelingen (wel kan tussentijds hulp gegeven worden als de tijd die de beslissing over toekenning door andere instanties neemt, bezwaarlijk is);
- c. Er is sprake van tijdelijke hulp of hulp die als tussentijdse voorziening op weg naar een structurele oplossing geboden wordt. Er wordt geen structurele materiële hulp verleend;
- d. De diaconie/PCI/noodfonds geeft geen professionele begeleiding op

materieel of immaterieel gebied. Hulpvragen die tijdelijke materiële hulpverlening te boven gaan, zullen doorverwezen worden naar de desbetreffende instanties. Wel kan de diaconie/PCI/noodfonds samen met betrokkene de verbinding daarmee leggen;

- e. Naar samenleving en overheid zullen publiekelijk signalen afgegeven worden over de door de diaconie/PCI/noodfonds verleende hulp om duidelijk te maken welke verantwoordelijkheden er voor hen in deze liggen. Dit zal op geanonimiseerde wijze gebeuren.

2. Procedure bij hulpaanvragen

- a. Hulpvragen worden, zo mogelijk met omschrijving van het probleem, ingebracht bij _____ (een daartoe in het leven geroepen commissie, diaconie, wijkdiaken, PCI, commissie van de PCI, bestuur noodfonds die hulpvragen onderzoekt en beoordeelt. Afhankelijk van de grootte van de kerk kan het zinvol zijn om onderscheid te maken tussen diegenen die de hulpvraag onderzoeken en beoordelen en diegenen die de beslissing tot toekenning nemen. Soms heeft de commissie een mandaat tot verstrekking van middelen tot een bepaald bedrag).
- b. De hulpvrager wordt ingelicht over de te volgen procedure, zoals omschreven in het protocol. Hem/haar wordt het contactadres gegeven (n.b. - geen privé-adres van degenen die met beoordeling belast zijn).
- c. De leden van de commissie die belast zijn met de beoordeling, hebben geheimhoudingsplicht over zaken die hen vertrouwelijk worden meegedeeld.
- d. Twee leden van _____ (de in 2a bepaalde commissie) nemen de verantwoordelijkheid op zich om zo spoedig mogelijk de hulpvraag in kaart te brengen en na te gaan of de hulpvrager voor hulp in aanmerking komt.
- e. Er vinden gesprekken plaats met de hulpvrager om zicht te krijgen op de achtergronden en inhoud van de hulpvraag. Dit zal door de twee

daartoe aangewezen leden gebeuren, om de kans op misverstanden zo klein mogelijk te maken.

- Zonodig vindt overleg plaats met andere instanties om na te gaan of er nog voorliggende voorzieningen en regelingen zijn en of er samenwerking nodig is om de hulpvraag te kunnen verhelpen.
 - Indien overleg met andere instanties nodig is om de hulpvraag te kunnen beoordelen, zal dit alleen plaatsvinden als de hulpvrager daarmee schriftelijk instemt.
 - Bij psychosociale nood vindt door _____ (zie 2a), in overleg met de hulpvrager, doorverwijzing plaats naar de desbetreffende hulpverleningsinstantie.
 - Bij structurele financiële problemen wordt, indien hulpvrager daarmee instemt, contact opgenomen met de desbetreffende instanties.
 - Bij een doorverwijzing wordt door _____ (zie 2a) contact opgenomen met de betreffende organisatie en wordt de hulpvrager desgewenst naar een eerste gesprek begeleid.
 - Na doorverwijzing wordt door _____ (zie 2a) na enige tijd bij de hulpvrager geïnformeerd of het vervolgtraject goed op gang is gekomen.
 - De financiële hulpvraag wordt in kaart gebracht met behulp van een daartoe strekkend formulier (zie punt 3).
- f. De verantwoordelijke commissieleden stellen een advies op voor _____ (hier zijn verschillende mogelijkheden: de commissie, indien deze gemandateerd is om besluiten te nemen, mogelijk tot een bepaald bedrag/ de diaconie/PCI/noodfonds of nog anders. Het belangrijkste is: wie adviseert en wie beslist), opdat deze een besluit kan nemen. Indien de besluit nemende instantie een andere is dan de adviserende, dan worden de gegevens geanonimiseerd verstrekt.
- g. In geval van noodhulp in crisissituaties is het voor de commissie mogelijk om direct te beslissen. Deze beslissing wordt dan achteraf voorgelegd aan de instantie die beslissingsbevoegd is ter goedkeuring.
- h. In het advies wordt aangegeven of de hulpvrager voor hulp in

aanmerking komt en zo ja, waar deze hulp uit zal bestaan (geld in de vorm van een gift en/of een lening, goederen of anderszins) en hoe deze wordt gegeven (aan hulpvrager zelf, aan instantie waaraan hulpvrager betaling verplicht is of anderszins).

- i. De _____ (beslissingsbevoegde instantie) bericht uiterlijk binnen veertien dagen de hulpvrager over het besluit.
- j. Indien tot een lening besloten is, wordt een schriftelijke overeenkomst opgesteld met de hulpvrager.
- k. De hulpvrager kan indien hij of zij klachten heeft over de behandeling en/of het niet eens is met het besluit zich richten tot _____ (vast te stellen welke personen/organisatie). Deze horen alle betrokkenen. Hun uitspraak is bindend.
- l. Met de hulpvrager wordt besproken of nazorg gewenst is en zo dit het geval is, hoe deze vorm krijgt.

3. Registratie en formulier

Met een formulier kunnen de feitelijke gegevens van een hulpvraag voor het eigen overzicht van diaconie of PCI op een rij worden gezet. Vaak kan het voor het verloop van het gesprek met de hulpvrager bevorderlijk zijn om aantekeningen op een blanco papier te maken en pas na het gesprek het formulier in te vullen.

- De hulpvragen worden geregistreerd met behulp van een formulier hulpaanvraag diaconie/PCI/noodfonds.
- Deze formulieren worden door _____ (zie 2a) strikt vertrouwelijk behandeld.
- Vijf jaar na het definitieve besluit worden de gegevens vernietigd door _____ (functie, bijvoorbeeld secretaris).

Punten die in dit formulier verwerkt kunnen worden:

- Persoonlijke gegevens (naam, adres, geboortedatum, huishoudens-samenstelling, etc.)
- Het soort hulpvraag (materieel, goederen, immaterieel)
- Is de hulpvraag ook bij een andere instantie ingediend?
- Financiële gegevens (inkomen uit werk, inkomen uit uitkering, inkomen uit AOW/pensioen, aanvullende inkomstenbronnen).
- Gegevens over schulden (bij welke instanties of bedrijven en in welke omvang en welke afspraken er zijn over terugbetaling).
- Gegevens over andere hulpverleners en instanties die bij de zaak betrokken zijn.
- Afspraken over de hulpvraag (soort hulp, wie doet wat, op welke termijn volgt beslissing, welk vervolg kan er nog aan zitten).
- Beslissing over welke ondersteuning geboden zal worden.

4. Signalering

- Indien uit hulpaanvragen knelpunten blijken in de behandeling van cliënten door instanties, dan wordt dit met de desbetreffende instantie besproken.
- Eens in de x-tijd neemt de diaconie/PCI/noodfonds, al dan niet in samenspraak met deskundigen en personen uit de kring van uitkeringsgerechtigden en andere betrokkenen, de geanonimiseerde gegevens van de hulpaanvragen door op knelpunten en tendensen. Over de knelpunten wordt gericht met de desbetreffende instanties contact opgenomen. Gesignaleerde tendensen en knelpunten worden aan de eigen kerkleden, politiek en samenleving kenbaar gemaakt door publicatie en zo nodig gerichte benadering.



