



Gemeente  
Amsterdam

# Nieuwsbrief programma Schuldenrust

#1  
2020



schulden  
voorkomen

schulden  
klein houden

schulden  
oplossen

# 'Samen oplopende kosten en geldstress stoppen!'

Schulden, veel Amsterdammers worden erdoor achtervolgd. Eenmaal in de betalingsproblemen komen mensen met schulden vaak in een neerwaartse spiraal terecht. Met het programma Schuldenrust wil Amsterdam met uiteenlopende partijen afspraken maken om schulden bij Amsterdammers te voorkomen, zo klein mogelijk te houden en zo snel als mogelijk op te lossen. In dit interview vertelt wethouder Marjolein Moorman over maatwerk, coulance en het belang van een goede samenwerking. En ook over de hand in eigen boezem steken. Want hoe gaat de gemeente Amsterdam – ook schuldeiser – om met Schuldenrust?

## Schulden. Wat doet dat eigenlijk met je?

'Je kent het mechanisme vast wel. Heb je schulden, en laat je het op zijn beloop? Dan worden deze bij het verstrijken van de tijd alleen maar hoger. Veel instanties brengen boetes in rekening, bij het uitblijven van betaling. Andersom merk ik in de stad, dat voor veel mensen die in deze situatie zitten, de stap naar de schuldhulpverlening enorm is. Schaamte speelt hierbij een grote rol. Veel mensen komen pas met schuldhulp in aanraking, als het al te laat is. Allerlei soorten schulden lopen door elkaar, als een onontwarbare kluwen. Maar wat was nu eigenlijk

de oorzaak? Mensen met schulden delven op alle fronten het onderspit. Ze ervaren stress. Hun kinderen lopen mogelijk leerachterstand op. En er is vaker sprake van huiselijk geweld. Het raakt hen op vrijwel alle leefgebieden. Daar willen we met dit programma iets aan doen.'

## Hoe gaat Amsterdam hierbij helpen?

'We beginnen niet bij nul in Amsterdam bij de schuldhulpverlening. Er is al veel. Veel schuldeisers hebben een intensieve samenwerking met de Kredietbank Amsterdam en gaan bij voorbaat akkoord met hun voorstel. We saneerden al schulden. Mensen met

schulden hebben vaak bij verschillende instanties betalingsachterstanden. Vanaf nu willen we er bij een kleine schuld voor zorgen, dat deze mensen met nog maar één schuldeiser te maken krijgen: de Kredietbank Amsterdam. Dit kan met de sociale lening. Is iemand in beeld, dan is het vraagstuk niet onmiddellijk opgelost. Vaak zijn er letterlijk zakken vol rekeningen en aanmaningen. Het is dan zaak de situatie zo snel mogelijk te stabiliseren. Maar dat lukt niet van de ene op de andere dag. Al in die periode moet er rust zijn voor alle betrokkenen. Het vertrouwen dat de zaak niet verder uit de hand gaat





Marjolein Moorman

lopen. Ons belangrijkste doel is mensen met schulden sneller op het netvlies te hebben. De doorloopsnelheid bij de schuldhulpverlening aanzienlijk te verkorten. En tot slot: mensen de helpende hand bieden waardoor ze het hele hulpverleningstraject ook daadwerkelijk volhouden.'

### Gaat u alle mensen met schulden zo'n rustmoment geven?

'Op 3 maart dit jaar sprak ik met uiteenlopende instanties over dit vraagstuk. We hadden het met elkaar over het inbouwen van een rustmoment, een 'pauzeknop' voor mensen die met beginnende schulden zitten. Ik sprak onder meer met vertegenwoordigers van woningcorporaties, financiële instellingen, verzekeringsmaatschappijen en het CJIB. De bereidheid onder aanwezig om mee te werken aan zo'n pauzeknop bleek heel groot. Hier en daar bemerkte ik enige scepsis. Is zo'n rustmoment voor alle schuldenaren een goed hulpmiddel? Zijn er wellicht mensen die dit soort regelingen naar hun hand gaan zetten? In het geval van schuldenproblematiek

geloof ik daar niet zo in. Schulden maak je in de regel zelden vrijwillig. Het is een situatie waar eigenlijk niemand in verzeild wil raken. En uiteraard staat de pauzeknop niet voor eeuwig aan. We zullen altijd monitoren of mensen zich aan gemaakte afspraken houden. Dat geldt overigens niet eenzijdig voor de schuldenaren. Ook wij als overheid – en alle andere betrokken instanties – zullen ons als een betrouwbare partner in het traject moeten opstellen.'

### Wat gebeurt er op dit moment al?

'We zijn al volop aan het experimenteren met manieren waarop de schuld-

hulpverlening voor alle betrokkenen minder stressvol verloopt. De werkwijze bespaart veel schuldeisers kosten. Boetes werden in het verleden in de regel immers zelden geïncasseerd. Toen ik met het idee voor een pauzeknop aan de slag ging, bleek het CJIB parallel al met een vergelijkbaar traject bezig te zijn. Tijdens de bijeenkomst op 3 maart spraken we met elkaar af om na de zomer een vervolgbijeenkomst te organiseren om door te praten over schuldenrust. Om goede voorbeelden uit te wisselen, te leren van werkwijzen die succesvol zijn. We hopen binnenkort een vervolg te organiseren, al is dat in deze tijden (corona) wat lastig. Daar vinden we wel wat op. Deze nieuwsbrief is een eerste aanzet om met elkaar verder te gaan en ervaringen te delen.'

### Gaan wij als gemeente ook op een socialere manier incasseren?

'Jazeker! Ook wij als gemeente zijn schuldeiser, en beslist geen kleine. Ook wij realiseren ons, dat we het voor Amsterdammers in de problemen soms veel te ingewikkeld maken. Onlogisch vaak zelfs. Met mijn collega wethouders Victor Everhardt (Financiën) en Rutger Groot Wassink (Werk) heb ik dit intussen opgepakt. Ook Amsterdam zal in veel gevallen op een meer sociale manier moeten gaan incasseren. Daar maken wij nu werk van. We zullen u van alle ontwikkelingen op de hoogte houden in deze nieuwsbrief. Goede suggesties zijn altijd meer dan welkom!'

### Marjolein Moorman

Wethouder Armoede



## pauzeknop

Met het programma Schuldenrust zet de gemeente Amsterdam zich in om schulden van Amsterdammers klein te houden. Dit doen we door afspraken te maken met schuldeisers en andere partners, publiek en privaat. Veel schuldeisers bieden bij persoonlijk contact maatwerk en coulance aan hun klanten. Door de krachten te bundelen willen we mensen rust bieden zodra zij zich melden bij de hulpverlening. Samen kunnen we oplopende kosten en geldstress stoppen. Dat doen we onder andere door het ontwikkelen van een pauzeknop.

# 'We melden eerder en blijven langer proberen om huurders te bereiken'

Interview met Egbert de Vries, directeur van de Amsterdamse Federatie Woningcorporaties



Egbert de Vries

## Hoe ziet het incassobeleid van de Amsterdamse woningcorporaties eruit?

'In de afgelopen jaren is dat sterk veranderd. Het aantal ontruimingën is bijvoorbeeld drastisch gedaald, van ruim 800 in 2006 tot 78 in 2019. We hebben samen met de gemeente Amsterdam en de maatschappelijk dienstverleners een Sluitende Aanpak Vroegsignalering ontwikkeld: niemand komt meer bij de deurwaarder zonder dat de huurder hulp aangeboden krijgt.

## Wat was de impact van de coronacrisis op huurders?

'De impact was direct groot. Corporaties riepen hun huurders op zich zo spoedig mogelijk te melden wanneer zij betalingsproblemen voorzagen. De Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) hield vanaf het begin een tweewekelijkse monitor bij. Meer dan 2000 huurders meldden zich. De helft daarvan waren huurders van bedrijfspanden. Door uitstel van betaling en coulante betalingsregelingen hebben we de problemen opgevangen. We hebben veel moeten improviseren.

Nu de uitbetaling van de overheidssteun loopt en de economie langzaam weer op gang komt, daalt het aantal huurders met betalingsproblemen. Toch zijn er nog achterstanden. We kijken met zorg naar het moment dat de overheidssteun ophoudt en mensen vanuit een WW-uitkering in de bijstand komen.'

## Wat hebben jullie anders aangepakt door corona?

'Direct aan het begin van de crisis was het voor de corporaties duidelijk: we zetten niemand op straat die nu zijn inkomsten misloopt. Samen met de gemeente en MaDi's willen we daar zorg voor dragen. We hebben dat vastgelegd in een statement dat we samen met maatschappelijke dienstverleners hebben opgesteld. Daarnaast hebben we onze werkwijze geïntensiveerd: we melden eerder en blijven langer proberen huurders te bereiken.'

## Waar zijn jullie trots op?

'De corporaties zijn trots op wat zij in de afgelopen jaren op touw hebben gezet. Er ligt een stevig fundament met een goed werkende infrastructuur, die zelfs het hoofd weet te bieden aan een crisis. Vroegsignalering is mooi, maar wij gaan voor een sluitende aanpak: als het aan ons ligt hoeft niemand tussen wal en schip te raken en is er voor iedereen die mee wil werken een passend hulpaanbod.'

## Sluitende aanpak Vroegsignalering

### Dit is wat we doen:

1. Bij een beginnende achterstand trekken **corporaties** alles uit de kast om een huurder te bereiken: brieven, sms, telefoon, mails en in veel gevallen ook huisbezoeken. Persoonlijk contact is hierbij van groot belang.
2. Huurders met twee maanden achterstand melden we bij **Geregelde Betaling**: als een huurder een bijstandsuitkering heeft (zo'n 20%), worden de vaste lasten van de uitkering ingehouden en stellen we een plan van aanpak op.
3. Is er geen uitkering, dan melden we bij **Vroeg Eropaf**: schuldhulpverleners proberen dan gedurende een maand om de huurder te bereiken en een plan van aanpak op te stellen. In deze periode legt de corporatie het incassoproces stil.
4. Ook bij het aanvragen van het ontruimingsvonnis in de **rechtbank** krijgt de huurder schuldhulpverlening aangeboden en de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen.
5. Tot slot is er **Eropaf**, waarbij de maatschappelijke dienstverleners vlak voor de ontruiming tot een doorbraak proberen te komen. Uiteindelijk gaan dan 9 van de 10 ontruimingën alsnog niet door.'

# 'We willen de oorzaak weten om tot de meest passende oplossing te komen'

Interview met Michel van Leeuwen, directielid Flanderijn

## Waar staat Flanderijn voor?

'Flanderijn is een landelijke incasso-en gerechtsdeurwaarders-organisatie met jaarlijks zo'n 500.000 incasso opdrachten. We zien onszelf als intermediair tussen schuldeiser en schuldenaar. We zoeken daarbij de samenwerking met partners.'

## Hoe ziet het incassobeleid van Flanderijn eruit?

'Bij ons ligt de nadruk op het in contact komen met de klant. We willen de oorzaak weten om tot de meest passende oplossing komen. Dat kan uitstel of een betalingsregeling zijn. En als een klant niet kan betalen, dan proberen we hem of haar op weg te helpen richting juiste hulp. Daarvoor werken we samen met gemeenten, zijn we partner van de Nederlandse Schuldhulproute en SchuldenlabNL en gebruiken we Geldfit.nl'.

## En wat is er veranderd door corona?

'In zo'n 7% van alle opdrachten volgt dagvaarding, dan is vaak al duidelijk dat er geen sprake is van een problematische schuldensituatie. Wij hoefden dus niet zoveel aan te passen door corona. Wel kregen we van opdrachtgevers het verzoek om coulant te zijn bij het geven van betalingsuitstel en waren er tot 1 juni geen ontruiming en energie-afsluitingen.

Het is opvallend om te zien dat heel veel burgers en bedrijven hun betalingsverplichtingen 'gewoon' blijven nakomen. Sterker nog: we zien een toename in het aantal betalingen en 95% van eerder overeengekomen betalingsregelingen worden nagekomen. Nog geen 5% van de klanten geeft aan niet te kunnen betalen door het coronavirus. Mogelijk verandert dit de komende tijd. Onze focus ligt dan op maatwerk.'

## Wat vindt u van de pauzeknop?

'Ik vind het een goed initiatief. Er is een logisch stappenplan waarin veel verantwoordelijkheid bij de schuldenaar ligt. Daar zit ook het spanningsveld. Hoe hou je de schuldenaar gemotiveerd om deel te blijven nemen in een lang traject? Wat mij betreft mogen de tussenliggende termijnen wel wat korter.

Wat we moeten voorkomen is dat er een veelvoud ontstaat aan pauzeknoppen, schuldenstops en uitstelregelingen. Het zou fantastisch zijn wanneer er één landelijke methode komt



Michel van Leeuwen

voor aanmeldingen, interventies, onderlinge communicatie en zelfhulp. Ik hoop ook dat veel gemeenten zich aansluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute. Die is daar een goed voorbeeld van.'

## Waarin wilt u een voorbeeld zijn voor anderen?

### Waar bent u trots op?

'In de ruim 35 jaar ervaring die ik heb in dit vakgebied, ben ik gaan inzien dat de deurwaarder een belangrijke rol speelt in het ontstaan van schuldenproblematiek, bijvoorbeeld door rücksichtslos beslag te leggen. Diezelfde deurwaarder kan ook bijdragen aan het oplossen van de schuldenproblematiek. Ik hoop, en zie ook, dat er steeds meer in oplossingen gedacht wordt. De samenleving is ingewikkeld. Door een enkel life-event kan iemand in de financiële problemen komen. We hebben dat pas nog gezien in de toeslagenaffaire. Ik wil graag een voorbeeldfunctie vervullen als moderne gerechtsdeurwaarder die oog heeft voor maatschappelijke en persoonlijke problemen en een bijdrage levert aan het oplossen daarvan.'

# 'Win als schuldhulpverlener allereerst het vertrouwen van de jongere'

Interview met Saida Moussaoui en Hanan Benamar, jongerenschuldhulpverleners bij De Sociale Maatschap voor stichting PuurZuid

FOTO CARO BONINK



Saida Moussaoui en Hanan Benamar

## Wat doet een jongerenschuldhulpverlener?

'Wij helpen jongeren tussen de 18 en 27 jaar met meer- of minder eenvoudige problematiek bij het vinden van een oplossing voor hun geldproblemen.'

## Wat is het effect van de coronamaatregelen op jullie werk?

'We hebben meer aanmeldingen. Positief is dat jongeren ons weten te vinden. Zorgelijk is dat veel jongeren hun werk en inkomen (gedeeltelijk) kwijt zijn: denk aan jongeren die op oproepbasis werkten in sectoren zoals de horeca en zzp'ers. Daarnaast missen jongeren en hulpverleners het persoonlijk contact enorm. Vooral jongeren met een licht verstandelijke beperking. Wij zijn dan ook zo snel mogelijk weer overgegaan op het persoonlijk ontmoeten. Waar dit niet lukt, blijkt bellen

beter te werken dan digitaal contact. Het effect op ons werk is dus enorm. Digitale hulpverlening heeft voor jongeren die intensievere hulp nodig hebben een hogere drempel. Ook levert het praktische problemen op, zoals bij het ordenen van de administratie. De hulpverlening duurt nu langer dan normaal.'

## Hoe is de samenwerking met schuldeisers in tijden van corona?

'Positief. Vooral aan het begin van de coronaperiode merkten wij dat schuldeisers begrip toonden en uitstel verleenden. Overigens merken wij al een aantal jaren dat schuldeisers steeds vaker meedenken om een passende oplossing voor beide partijen te vinden.'

## Wat vinden jullie van het invoeren van een pauzeknop door schuldeisers?

'Wij vinden het een positief middel om de samenwerking tussen schuldeisers en schuldhulpverleners te stimuleren en ook om de cliënt de ruimte te geven om zonder olopende kosten aan de financiële situatie te kunnen werken. Hierdoor verlaagt de pauzeknop ook de stress bij de cliënt, die over het algemeen met meerdere problemen op verschillende leefgebieden te kampen heeft. Kortom: minder onnodige kosten, meer wederzijds begrip en meer contact. Als het gaat om fraudevorderingen, vinden wij dat hier per situatie naar gekeken moet worden. Een pauzeknop zou soms ook in deze situaties kunnen.'

## Het programma Schuldenrust staat voor: schulden voorkomen, schulden klein houden en schulden oplossen, wat zou in Amsterdam een mooie volgende stap zijn?

'Het taboe op schulden verminderen. Cliënten met schulden zoeken vaak geen hulp of doen dit pas laat. Meestal is dit vanuit schaamte of trots. In onze samenleving is het praten over geld niet gemakkelijk, en praten over schulden al helemaal niet. Dit kan grote gevolgen hebben voor de toekomst van jongeren.'

## Waarin willen jullie als schuldhulpverlener een voorbeeld zijn voor anderen: waar zijn jullie trots op?

'Wij werken met een kwetsbare doelgroep waardoor vertrouwen onmisbaar is. Win als schuldhulpverlener allereerst het vertrouwen van de jongere, dan pas kan het proces starten. Als dat lukt kun je daar trots op zijn!'

# 'Onze medewerkers motiveren het maximale te doen'

Interview met Martin van Sleuwen, CFO van Greenchoice

## Waar staat Greenchoice voor?

'Greenchoice richt zich op het leveren en produceren van 100% in Nederland opgewekte duurzame energie. Duurzaam mag je hier breder lezen, namelijk ook als maatschappelijk verantwoord. Een belangrijke pijler van ons dagelijkse werk is een optimale service aan onze klanten. Maatschappelijk verantwoord incasseren past hier bij uitstek in.'

## Hoe ziet het incassobeleid van Greenchoice eruit? En is dat veranderd door de coronamaatregelen?

'Het incassobeleid bij Greenchoice gaat verder dan alleen incasseren en aanmanen. Het beleid is erop gericht om er achter te komen wat de achterliggende reden is dat de klant niet (of niet tijdig) kan betalen. Greenchoice gaat hier zoveel mogelijk uit van vertrouwen. Vrijwel niemand kiest er zelf voor om in de problemen te komen met een schuldeiser. We investeren in contact met de klant in plaats van straffen met incassokosten, dreigementen en afsluitingen. We hebben daarbij doelstellingen geformuleerd om onze medewerkers te motiveren het maximale te doen om dit te voorkomen.'

'Ons beleid is niet aangepast sinds de coronacrisis uitbrak. We hebben tot op heden voldoende flexibiliteit om de extra toestroom van mensen te ondersteunen. We zien vooral bij onze (klein) zakelijke afnemers een toename van betalingsproblemen. Bij deze groep klanten komt het vaak aan op maatwerk. Er is niet één algemeen werkende oplossing.'



Martin van Sleuwen

## Greenchoice wil meedoen met de pauzeknop. Waarom en wat verwacht je ervan?

'Het creëren van schuldenrust, in de vorm van een pauzeknop, is een randvoorwaarde om toe te werken naar een schuldevrije toekomst. Het vermindert stress bij klanten omdat de incassoprotocolen tijdelijk worden

stilgelegd. In deze periode kan de schuldenaar, samen met de lokale hulpverlening en met schuldeisers om tafel om tot een persoonlijke oplossing te komen. Alle partijen zijn gebaat bij deze oplossing. Greenchoice was wel verbaasd dat dit nog niet bestond. Het besluit om hieraan mee te werken is dan ook logisch vanuit ons perspectief.'



**Meer weten over de ontwikkelingen van het programma Schuldenrust, een mooi voorbeeld delen of meedoen met de pauzeknop? Goede tips zijn altijd meer dan welkom! Stuur een e-mail naar: [programma.schuldenrust@amsterdam.nl](mailto:programma.schuldenrust@amsterdam.nl)**