Gemeente Amsterdam

# Nieuwsbrief programma Schuldenrust

#3 2021

schulden voorkomen

schulden klein houden

schulden oplossen

# Stop, knop of knooppunt

**Er zijn verschillende varianten om Schuldenrust te creëren. Wij hebben enkele initiatieven in Nederland op een rij gezet: de Noodstop, de Pauzeknop en het Schuldenknooppunt.**

## De Noodstop

**Organisatie**
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)

**Wat is het?**
Een betaalpauze van 4 maanden voor wie zijn boetes wil betalen, maar dit niet kan omdat hij schulden heeft. In die periode hoef je niet te betalen en krijg je geen nieuwe verhogingen. Als de schuldenaar zich meldt bij de gemeente voor schuldhulpverlening, kan de adempauze met 8 maanden worden verlengd. In totaal kan zo'n noodstop 12 maanden duren. De Noodstop geldt voor zowel verkeersboetes als andere boetes die een rechter of het Openbaar Ministerie heeft opgelegd.

**Voor wie**
Inwoners van Nederland

**Wanneer gestart?**
april 2020

**Wat vindt minister Sander Dekker?**
"Het innen van boetes hoort op een verantwoorde en fatsoenlijke manier te gebeuren."

## De Pauzeknop

**Organisatie**
Gemeente Amsterdam/buurtteam West, Zuid en Noord

**Wat is het?**
Een incassopauze van 4 maanden voor wie schulden heeft.

**Wanneer gestart?**
december 2020

**Voor wie**
Binnen de pilot vraagt de gemeente Amsterdam voor een aantal Amsterdammers met schulden een incassopauze van 4 maanden aan bij schuldeisers.

**Wat vindt wethouder Marjolein Moorman?**
"Door gezamenlijk als schuldeisers, gemeente en hulpverlening op te trekken kunnen we oplopende kosten en geldstress stoppen."

## Het Schulden-knooppunt

**Organisatie**
Stichting Schuldenknooppunt: een publiek private samenwerking van NVVK, VNG, Schuldeiserscoalitie, KBvG, NVI en LVLB

**Wat is het?**
Via één centraal knooppunt kunnen schuldhulpverleners en schuldeisers digitaal communiceren om zo schuldregelingen sneller tot stand te brengen. Toekomstdoel: een communicatiestandaard voor digitaal berichtenverkeer in het gehele schuldhulpverleningsproces.

**Voor wie**
Schuldhulpverleners en schuld-eisers, zoals zorgverzekeraars, energieleveranciers en belasting-organisaties.

**Wanneer gestart?**
januari 2021

**Wat vindt Geert van Dijk, directeur NVVK?**
"Een schuldregeling tot stand brengen duurt nog altijd erg lang. Allerlei verschillende communicatiekanalen leiden tot stagnatie in de uitvoering. Dit moet en kan sneller. Daarom hebben we het Schuldenknooppunt ontwikkeld."

# Pilot Pauzeknop

**Eind 2020 is de gemeente Amsterdam gestart met de uitvoering van de pilot Pauzeknop. Deze kleinschalige pilot heeft een looptijd van ruim een jaar, tot eind 2021. Binnen de pilot vragen wij voor een aantal Amsterdammers met schulden een incassopauze aan bij schuldeisers. Het doel is om daarmee rust en ruimte te creëren om te werken aan een schuldenoplossing. Of het lukt om een incassopauze te realiseren is afhankelijk van de situatie van de klant en de medewerking van individuele schuldeisers.**

## Eerste fase

In de eerste fase van de pilot, die liep tot eind juni 2021, is voor 37 Amsterdammers een Pauzeknop aangevraagd. Gemiddeld hadden deze Amsterdammers ruim 6 schuldeisers en inmiddels zijn er bijna 230 individuele verzoeken gedaan.

De bevindingen over het complete verloop van een Pauzeknoptraject zijn divers. De reacties van klanten bij wie de Pauzeknop is ingezet, zijn vrijwel unaniem positief. Ze ervaren een relatieve rust en zijn daar erg blij mee. De meeste schuldeisers waarbij een verzoek Pauzeknop wordt ingediend, reageren positief. Zij zijn bereid om 4 maanden betaalpauze te verlenen. Toch is er in bijna alle gevallen wel een of meerdere schuldeisers die nog niet meewerken. Dan heeft de klant dus rust van de meeste schuldeisers, maar nog niet van allemaal. Dit maakt het voor de schuldhulpverleners die betrokken zijn bij de pilot een erg arbeidsintensief proces.

## Vervolg

De tweede helft van het jaar vervolgt Amsterdam de pilot. Daarbij wordt gekeken hoe de aanvragen verlopen, of de Pauzeknop voor specifieke doelgroepen meerwaarde kan hebben. En Amsterdam blijft betrokken bij enkele landelijke ontwikkelingen.

# De Pauzeknop in de praktijk

**Franka Bouman is schuldhulpverlener bij buurtteam West. Samen met de buurtteam-organisaties in Amsterdam Noord en Zuid voeren zij de pilot Pauzeknop uit. Vorige maand meldde Y. zich als nieuwe cliënt bij Franka. Y. heeft schulden en kreeg tot vorige maand bijna elke dag aanmaningen in zijn brievenbus. Franka heeft voor Y. de Pauzeknop ingezet.**

**Wat is het belang van de Pauzeknop?**
Franka: "Als iemand wordt aangemeld met schulden of je bent bezig met een saneringskredietaanvraag, dan wil je heel even uitstel voor de cliënt en ook voor de schuldhulpverlener. Gewoon heel even rust van de schuldeisers om te kijken wat er speelt. Om uit te zoeken wat de mogelijkheden zijn. Is er genoeg inkomen? Is de schuld terecht? Zijn er bijvoorbeeld mogelijkheden voor kwijtschelding? We kijken in deze periode ook naar inkomensreparatie door bijvoorbeeld een uitkering aan te vragen of we werken naar een aanvraag saneringskrediet toe. De Pauzeknop geeft de ruimte om dit soort zaken uit te zoeken.

**De Pauzeknop is niet verplicht voor schuldeisers. Heb je het gevoel dat de meeste schuldeisers meewerken?**
Franka: "Ja, de meeste schuldeisers werken mee, maar er zijn er bij die brieven blijven sturen. In het geval van Y. sturen 2 van de 16 schuldeisers nog brieven naar Y."
Y.: "Gelukkig krijg ik niet meer zoveel brieven als eerst. Dat heeft me heel veel rust gegeven. Ik slaap ook beter. Hiervoor kreeg ik alleen maar brieven en raakte ik heel erg gestresst. Dat is nu wel minder geworden. Het is ook fijn om dit samen met Franka te doen. Als ik haar app of bel is ze gewoon beschikbaar. Dat vind ik wel lief van haar."

**Levert de Pauzeknop extra werk op voor de schuldhulpverlener?**
Franka: "Het ligt eraan, het is in de meeste gevallen wel een extra communicatiemoment, en daarmee wel extra werk. Er zijn een aantal schuldeiser die gaan meteen akkoord. Er zijn er ook een aantal, die gaan akkoord met uitstel, maar willen wel meer op de hoogte gehouden worden. Er zijn er ook nog een paar die niet akkoord gaan of bijzondere voorwaarden stellen. Daarover zouden we graag met hen een keer om de tafel willen zitten om te kijken of ook met deze schuldeisers afspraken gesloten kunnen worden."

**Een Pauzeknop duurt 4 maanden. Is 4 maanden genoeg tijd? Kun je bijvoorbeeld binnen deze 4 maanden een saneringskrediet regelen bij de kredietbank voor Y.?**
Franka: "Ja, maar dat ligt ook heel erg aan de cliënt. Want Y. levert echt alles aan en best wel snel ook. Er gaat geen week voorbij dat ik niks van hem hoor. Dan gaat het in gang zetten van een aanvraag ook gewoon sneller. Als de aanvraag is ingediend, dan neemt de Kredietbank alle communicatie met schuldeisers over.
Dat is dus het mooie als je hier binnenkomt en hulp zoekt, dan krijg je gewoon even adempauze. Je krijgt de tijd om alles te regelen, ook mentaal kun je even bijkomen. En dan hopelijk start je met een traject bij de kredietbank en heb je uiteindelijk nog maar één schuldeiser, de Kredietbank: een schuldeiser die kijkt naar je inkomen en wat er mogelijk is.

**Y., hoe zie jij nu de toekomst?**
Y.: "Dat ik geen schulden heb en genoeg geld. En misschien in de toekomst een eigen auto. Eigenlijk wil ik gewoon jong kunnen zijn. Met vrienden uit kunnen, zonder dat ik stress heb over wat er thuis voor post binnen komt. "
Franka: "Y. heeft nog zoveel toekomst voor zich. En dit houdt hem echt tegen. Dat is zonde, maar er zijn nog genoeg mooie, leuke dingen die nog gaan komen."

**De Pauzeknop is nu een pilot? Hoop je dat het voortgezet gaat worden.**
Franka: "Ja, dat hoop ik wel. De Pauzeknop is op zoveel momenten van toepassing en voor cliënten echt noodzakelijk, vooral in het begin. Bij ons komen er zoveel mensen binnen die geen of weinig inkomen hebben, hun financiën niet op orde hebben of het financieel niet meer bolwerken. Het kan ook zijn dat ze net zijn ontslagen. Het kost altijd even tijd om zaken weer een beetje overzichtelijk en op orde te krijgen, want alleen al de bijstandsuitkering aanvragen duurt een aantal weken. De Pauzeknop geeft echt even de rust om uit te zoeken wat er speelt en dat je niet alleen brandjes aan het blussen bent van de ene beslaglegging naar de volgende. Daarin versterkt het ook onze taak als hulpverlener en geeft het de cliënt meer rust."

Een kijkje in de keuken bij het sociaal incassobeleid van Aegon

# 200 pagina's werkinstructies voor super-maatwerk

**Aegon werkt al heel lang aan schuldenrust bij hun klanten. Vroeger heette dit zelfs 'betaalvakantie'. Inmiddels zijn er veel zaken veranderd. Zo hielpen gedragsdeskundigen mee aan de betalingsherinnering, gaf Nadja Jungmann een *in company training* en telt hun werkinstructie tweehonderd pagina's om super-maatwerk te leveren. Sicco Bergsma, coördinator creditmanagement vertelt hoe zij sociaal incasseren, met oog voor persoonlijk contact met de klant.**

Sicco Bergsma

**Schuldenrust is niet nieuw voor jullie?**
Bij Aegon werken we al veel langer aan schuldenrust, ver voor corona. Hier heet de Pauzeknop 'betaalpauze'. Wat er in de praktijk gebeurt is dat we zo snel als mogelijk contact opnemen met klanten die moeilijkheden hebben met betalen. Per telefoon, of met een persoonlijk bezoek als daar behoefte aan is. In veel situaties kijken we de situatie een paar maanden aan. Mensen krijgen een pauze om hun zaken goed te regelen, dat is veel duurzamer. We zijn terughoudend in het sturen van een deurwaarder, want dat bevordert de schuldenrust niet. Sterker nog, soms help je iemand daarmee nog meer de ellende in. Alleen bij fraude hanteren we een andere werkwijze.

**Ondervinden jullie bij klanten meer betalingsproblemen tijdens corona?**
We kregen in de beginfase wel veel vragen van bezorgde klanten die soms een maandje vertraging opliepen en wilden weten wat de consequenties waren. Maar uiteindelijk is er (nog) geen explosie aan betalingsregelingen ontstaan. Wat we wel merken is dat de mensen die nu (in juni) aankloppen, langdurigere problematiek ondervinden.

**Hoe gaan jullie te werk?**
Wat er in de praktijk gebeurt is dat we na de eerste gemiste betaling een brief sturen: de 'perspectiefbrief' met een uitleg aan mogelijkheden. En daarna bellen we na. Onze werkinstructie bestaat uit 200 pagina's. We hebben niet één werkwijze, we bekijken de situatie per klant. Uit jarenlange ervaring blijkt: een standaardaanpak werkt niet.

**En is het succesvol?**
De kracht zit 'm vooral in onze collega's. Die bepalen samen met een klant wat de beste betalingsregeling is, wat er voor nodig is, wat er per maand wel mogelijk is. We weten bijvoorbeeld dat zorgkosten een prio heeft. Daar houden we rekening mee.
We scoren goed op onze NPS (Net Promotor Score, een methode om de mate van klanttevredenheid te meten) en debiteurenportefeuille. Sommige collega's scoren gemiddeld op een rapportcijfer een 8,9 of zelfs een 10. Feedback die we regelmatig krijgen is dat veel klanten niet verwachten dat we zo met ze meedenken. En we werken zo veel als mogelijk met vaste behandelaars zodat mensen niet 100 keer hun situatie uit hoeven te leggen. Dat is heel fijn als je je kwetsbaar opstelt. Dit horen we vaak terug.

**Toekomstplannen?**
Dit najaar doet Aegon mee het experiment binnen de Wgs voor Vroegsignalering van signalen van beginnende betalingsachterstanden bij hypotheken. Ook de Rabobank doet hieraan mee. We zien meerwaarde in een derde partij die meekijkt. Door signalen te matchen kunnen we erachter komen wat er in sommige gevallen nog meer aan de hand is. De gemeente helpt om mee te kijken op andere problematiek. Ik denk dat het uiteindelijk voor een klant goed is dat er naar de oorzaak van de problemen wordt gekeken. En niet alleen naar het financiële plaatje. Passende hulp in hopelijk een vroeg stadium, zodat we niet hoeven te wachten tot de verkoop van iemands woning of dat iemand in de wnsp belandt. Ik hoop dat meer hypotheekverstrekkers of organisaties aansluiten.

# Schuldenrust voor klanten van WPI

**Amsterdam verstrekt maandelijks ongeveer 40.000 p-wetuitkeringen. Al 7 jaar wordt proactief schuldhulpverlening geboden aan deze Amsterdammers.**

Ria Langereis

WPI organiseert ruim 3000 ´driegesprekken´ per jaar tussen de klant, klantmanager en de hulpverlener n.a.v. meldingen van schuldeisers, beslagleggingen, het CAK-bestand en andere signalen.
Dit strakke samenspel laat niet alleen kwantitatieve verbeteringen in het bestand zien maar schept voor veel bijstandsgerechtigden snel schuldenrust. We bevragen projectleider Ria Langereis.

**Hoe creëren jullie bij WPI schuldenrust?**
"Aan de hand van een melding in het kader van financiële problematiek wordt de klant door de klantmanager van WPI opgeroepen om op gesprek te komen. Het gesprek is niet alleen met de klantmanager maar direct al met een schuldhulpverlener.
We zeggen dan als eerste: we gaan u helpen en we kijken gezamenlijk wat we kunnen doen om de financiële problematiek op te lossen.
Het driegesprek zien we als een start van het gericht aanpakken van een financieel probleem, eventuele vervolgafspraken met de klant worden dan ook direct gemaakt.
De klantmanager en de schuldhulpverlener blijven de klant begeleiden en indien er op andere leefgebieden problemen aan het licht komen worden deze ook meegenomen in een plan van aanpak.
Klanten geven aan rust te vinden bij deze aanpak, dit komt door de snelle aanpak van het probleem door de schuldhulpverlener, de hulp bij het doorbreken van een isolement en/of een taboe. De klant staat er niet meer alleen voor en hoeft zich niet te schamen.
Die rust is belangrijk, niet alleen voor het oplossen van de financiële problemen maar ook om, indien mogelijk, klanten zich weer te kunnen laten richten op participatie en werk".

**Er zijn veel minder schulden bij bijstandsgerechtigden? Klopt dat?**
"Ja dat klopt. In 2014 constateerden we ongeveer 9.000 klanten met beslag op de uitkering.
Vanaf dat moment zijn deze klanten opgeroepen voor een driegesprek en is het aantal klanten met beslag op de uitkering tot nu toe met 67% gedaald".

**Afspraken met schuldeisers**
"Om klanten met financiële problemen zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen zijn we in het kader van de vroegsignalering in 2016 gestart het maken van afspraken met schuldeisers zoals woningcorporaties, energieleveranciers, zorgverzekeraars, waternet etc.
Ontvangen we een signaal van een schuldeiser bij een achterstand in de betaling, dan roepen we de klant direct op voor een driegesprek. Hiermee voorkomen we het verder oplopen van betalingsachterstanden en mogelijke escalaties zoals ontruiming, afsluiting water, gas, elektriciteit en bronheffing. Daarnaast spreken we voor de klanten een betalingsregeling af en houden we de lasten in op de uitkering, indien nodig of van belang. Klanten geven veelal aan dat het inhouden van de vaste lasten op de uitkering ook rust biedt".

**Zijn er nog verbeterpunten voor de huidige aanpak?**
"Er zijn altijd verbeterpunten, daarom blijven we ook scherp en ontwikkelen we waar mogelijk door.
Binnen WPI zien we een diversiteit aan doelgroepen, denk daarbij aan jongeren, economisch daklozen, statushouders, klanten van de afdeling Werk & Veiligheid etc. Het is dan belangrijk dat we de aanpak met betrekking tot financiële problematiek afstemmen op deze doelgroepen. Daarbij is de strakke verbinding met de schuldhulpverlening cruciaal, verbeterpunten pakken we dan ook gezamenlijk aan".

Ik zou graag nog meer de samenwerking willen aangaan met overheidspartijen zoals Belastingdienst en Het CAK om samen een oplossing te bieden t.a.v. schulden. Met SVB hebben we al een fijne samenwerking waarbij wij P-wetgerechtigden met inhoudingen

op de uitkering helpen met de overgang naar AOW. Zo voorkomen wij dat Amsterdammers onnodig in financiële problemen komen.

**Is een schuldenvrij klantenbestand van WPI een utopie?**
"Laat ik het zo zeggen, het is in ieder geval een streven. Klanten met financiële problemen zullen er altijd blijven. We hopen dat we door de wijziging in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), de meldingsplicht door schuldeisers bij betalingsachterstanden, nog meer zicht krijgen op klanten met betalingsachterstanden.
Daarnaast blijven we volop inzetten op schuldhulpverlening aan klanten met beslag op de uitkering en/of bronheffing.
Verder is van belang dat er voldoende aan preventie wordt gedaan en er een aanbod is waarmee we flexibel kunnen inzetten op het oplossen van schulden. De Pauzeknop en schuldenrustlening zijn daar mooie voorbeelden van.
Een geheel schuldenvrij klantenbestand kan ik niet garanderen, maar schulden voorkomen, klein houden en oplossen, daar zetten we alles op in".

# Schuldenrust, hoe pakken wij dat samen aan?

**Wethouder Marjolein Moorman, Onderwijs, Armoede en Inburgering**
In 2020 is Amsterdam gestart met het Programma Schuldenrust. Met dit programma 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.

Marjolein Moorman

**Save the date**
Het programmateam Schuldenrust van de gemeente Amsterdam nodigt u graag uit om als ketenpartners in gesprek te gaan over de drie pijlers van het programma Schuldenrust: schulden voorkomen, klein houden en snel oplossen.

Laten we elkaar inspireren en delen wat de ontwikkelingen zijn op gebied van sociaal incasseren. Wat is er nodig om deze ontwikkelingen te doen slagen? Kortom: hoe zorgen wij er samen voor dat burgers niet onnodig de dupe worden van ons incassobeleid?

Wanneer Donderdag 9 september 2021
Waar Online
Tijd 14.00 - 16.15 uur

**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**