SCHOUDERS ERONDER

NOVEMBER 2022
#13

THEMAKRANT
SAMEN KOMEN TOT HAALBARE BETALINGSREGELINGEN

Betalingsregeling moet haalbaar én realistisch zijn

Wat is een haalbare betalingsregeling in tijden van oplopende schulden? En hoe werk je daarin goed samen met andere partners? Vier experts aan het woord over het belang van vroegtijdige signalering en inzicht in verschillende vorderingen.

Van hoog oplopende energiekosten tot mkb'ers die de corona-steunregelingen niet meer kunnen terugbetalen: de vier deelnemers aan dit gesprek hebben er grote zorgen over.
"Bij de reguliere doelgroep die de eindjes aan elkaar moet knopen weten we inmiddels wel wat werkt", zegt Martin Neef, hoofd betalen en incasso bij energiebedrijf Vattenfall. "Nu komen ook mensen in de problemen die altijd netjes betaald hebben. Deze problemen zullen alleen maar groeien."

Martin Neef – Hoofd betalen en incasso Vattenfall

Maandelijkse tekorten

De gestegen energiekosten hebben ertoe geleid dat een groeiende groep mensen iedere maand met structurele tekorten kampt. Gelukkig zijn er maatregelen getroffen door de overheid. Maar, vindt Anneke Suvee, relatiemanager bij Kredietbank Nederland, "een hoge energienota maakt dat schuldenvrij leven lastiger wordt. En een betalingsregeling is niet haalbaar bij een structureel tekort. Of je kunt wel oude schulden oplossen, maar geen nieuw perspectief bieden. Er is dan maatwerk, durf en intensief overleg nodig om tot oplossingen te komen. En het is heel belangrijk dat mensen zich vooral moeten melden."

Anneke Suvee – Relatiemanager Kredietbank Nederland

Bij mensen die wel achterstanden kunnen aflossen, vormen pro-actieve betalingsregelingen een deel van de oplossing. Vattenfall legt zo vroeg mogelijk contact met mensen die hun energienota niet betaald hebben. Ook hebben de energiebedrijven een noodfonds opgericht voor klanten die als overbrugging extra geld nodig hebben. Dit noodfonds wordt nu met hulp van de overheid verder opgeschaald.

Realistische regeling

Intensieve samenwerking met meerdere organisaties biedt ook perspectief. Sianne van Rhee is programmamanager Clustering Rijksincasso (CRI) bij Centraal Justitieel Incassobureau. Binnen dit programma werden eerst de deurwaarderstrajecten gebundeld. Nu kijken we ook naar eerdere samenwerking, al bij incassotrajecten. Want zodra je de deurwaarder inzet, ben je eigenlijk al te laat."

Sianne van Rhee – Programmamanager Clustering Rijksincasso

Dat is gerechtsdeurwaarder Paul Otter (Syncasso) uit het hart gegrepen. Hij vindt een duurzame en realistische betalingsregeling veel belangrijker dan wat een 'haalbare' betalingsregeling wordt genoemd. "We moeten professioneler en directer communiceren met mensen met een betalingsachterstand", geeft hij aan. Dat balletje ligt bij ons, want wij horen met elkaar in staat te zijn om kwetsbare groepen te beschermen. Internetverkopers weten precies hoe ze mij moeten prikkelen tot een aankoop. Maar wij weten niet hoe we mensen

Paul Otter – Gerechtsdeurwaarder Syncasso

kunnen motiveren om naar de schuldhulpverlening te gaan."

Stapeling

De stapeling van betalingsregelingen vormt eveneens een groot probleem. Soms hebben huishoudens wel zeven tot acht regelingen. Deurwaarders hebben daarover meer inzicht nodig, vindt Paul Otter. "Ik vraag altijd aan mensen of ze nog meer schulden hebben, maar dan krijg je meestal vage antwoorden."

Vorderingenoverzicht

Er wordt inmiddels gewerkt aan verschillende registers en andere centrale datasystemen die inzichtelijk maken hoeveel schulden mensen hebben open staan. Sianne: "Binnen het programma CRI is er een overzicht in de maak van alle vorderingen van overheidsorganisaties. Juist omdat inzicht en overzicht van betalingsverplichtingen een belangrijke factor is bij het voorkomen van schulden." Hoe beter organisaties inzicht hebben in wat er aan de hand is, hoe beter ze kunnen aansluiten op de persoonlijke omstandigheden, is de conclusie van de gespreksdeelnemers. Paul: "Met die kennis zijn we beter in staat om passende en duurzame regelingen te treffen. Die betaalbaar zijn, een beslagvrijevoet respecteert en ook andere schuldeisers respecteert. Immers, huishoudens hebben maar één afloscapaciteit." Martin Neef: "Wij stimuleren onze medewerkers om door te vragen wat er nog meer speelt. Hoe meer we inzicht hebben in wat er precies aan de hand is, hoe beter we een haalbare regeling kunnen treffen."

TEAM SCHOUDERS ERONDER

Haalbare betalings-regelingen

"We moeten professioneler en directer communiceren met mensen met een betalingsachterstand. Dat balletje ligt bij ons, bij professionals in de keten, want wij horen met elkaar in staat te zijn om kwetsbare groepen te beschermen." – Paul Otter, Syncasso

Paul verwoordt hiermee in het kort waar deze themakrant over gaat. Als de deurwaarder aanklopt bij mensen die simpelweg geen geld hebben om hun openstaande rekeningen te betalen, is er onderweg iets verkeerd gegaan. Met een haalbare betalingsregeling zijn deze mensen veel beter geholpen en worden schulden ook meer ingelost.

Hoe je (vaker) tot een haalbare betalingsregeling kunt komen, wordt in deze krant vanuit verschillende invalshoeken bekeken. Kunnen we deurwaarders en schuldhulpverleners niet samen op pad sturen? En hoe is data behulpzaam bij het bepalen van wat 'haalbaar' is? Waar zit de ruimte om procedures te versimpelen en systemen te kantelen richting de belevingswereld van de burger? Welke gegevens mag je delen in welke fase? Hoe kunnen we beter met elkaar samenwerken?

Wil je na het lezen van deze themakrant meer weten? Kijk dan onze praktijkdag over haalbare betalingsregelingen terug via www.kennisbundel.nl.

Veel inspiratie gewenst!

"Laten we gebruikmaken van de diversiteit in kwaliteit en vakmanschap."

Veranderend klimaat ten aanzien van betalingsregelingen

Het klimaat en de jurisprudentie rondom betalingsregelingen verandert, dat stelt André Moerman, eigenaar van schuldinfo.nl, manager bij Bindkracht10 en voorzitter van de signaleringscommissie van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden. "Rechters worden kritischer, het regeerakkoord van kabinet-Rutte III promoot betalingsregelingen en er ligt een voornemen tot een wetsvoorstel."

En terecht zegt André. "Haalbare betalingsregelingen kunnen voorkomen dat schulden nodeloos oplopen. Het voordeel van zo'n oplossing ten opzichte van een dagvaarding is voor alle partijen enorm. Natuurlijk voor de debiteur, maar net zo goed voor de schuldeiser." Hij rekent het verschil voor. "Als we het hebben over een premie-achterstand van € 600 met een aflossingsruimte van € 54, dan levert minnelijk oplossen een vordering van € 708,90 op wat in 14 maanden betaald kan zijn. Dagvaarding en beslag laten de vordering oplopen tot een bedrag van maar liefst € 2.123,65. Dit kost 40 maanden om te betalen. Het verschil is enorm."

André Moerman: *"Haalbare betalingsregelingen kunnen voorkomen dat schulden nodeloos oplopen."*

Geen recht

Hoewel een betalingsregeling voor alle partijen vaak een betere oplossing is, is er geen recht op een betalingsregeling. Ook wordt het niet automatisch aangeboden. "Dat zou wel een goed initiatief zijn, maar vooralsnog is het een afspraak waar je zelf voor in actie moet komen." Uitzondering op de regel geldt voor de ziektekostenverzekering: er is dan wel recht op een betalingsregeling. Dit is bij wet geregeld.
André geeft aan dat er geen handboek is voor hoe om te gaan met privacygevoelige informatie. "Heeft een schuldeiser recht op informatie van een debiteur voordat hij akkoord wil gaan met een betalingsregeling? Nee, maar sommige informatie is wel redelijk om op te vragen. Een debiteur of bewindvoerder die voor de rechthebbende optreedt, moet zelf de afweging maken of er daadwerkelijk informatie wordt gedeeld."

Rechters

André schetst de veranderende jurisprudentie met het voorbeeld van de verhuurder die alleen een regeling wil treffen na een vonnis van de rechter. "We zien steeds vaker dat rechters daar niet meer in mee gaan, ze worden kritischer en ook op dit thema wint de menselijke maat aan impact. Er wordt meer inzet van schuldeisers verwacht: een laatste aanmaning in 2019 en dagvaarden in 2021? Daar komt een schuldeiser niet meer mee weg. En worden er op die manier nodeloos kosten veroorzaakt? Dan kan een rechter die voor rekening laten komen van de schuldeiser."

Regeerakkoord

In het regeerakkoord Rutte III werd opgenomen dat schuldeisers eerst de mogelijkheid van een betalingsregeling dienen te onderzoeken voordat ze een zaak voor de rechter mogen brengen. Dit gaf aanleiding tot onderzoek naar hoe haalbare betalingsregelingen al getroffen worden en welke mogelijkheden er zijn om ze te verbeteren (zie kader). Op dit moment ligt er een voornemen voor een wetsvoorstel. André: "Volgens dit conceptvoorstel kan de rechter een betalingsregeling opleggen wanneer de debiteur naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet in een keer kan betalen en de schuldeiser niet onevenredig wordt benadeeld." Een prima voorstel volgens André, maar het moet nog wel wat worden aangescherpt. "Wanneer de schuldeiser in strijd met de redelijkheid en billijkheid niet bereid is een (passende) betalingsregeling te treffen, zou hij tot de kosten van de procedure moeten worden veroordeeld. De rechter moet een stok achter de deur zijn en niet een veel gebruikte route worden om een (passende) betalingsregeling te krijgen."

Bewindvoerders

Als het gaat om een betalingsregeling voor huurschuld geeft Moerman een belangrijke waarschuwing. "Wanneer de rechter de huurovereenkomst heeft ontbonden, dan betekent het betalen van de huurschuld of het treffen van een betalingsregeling niet automatisch dat je in de woning mag blijven wonen. Tref dus alleen een betalingsregeling onder voorwaarde dat je er mag blijven wonen." Bewindvoerders hebben een belangrijke verantwoordelijkheid bij het treffen van een betalingsregeling. "Verzuimen zij een betalingsregeling te treffen waardoor hun client hogere kosten heeft? Of ontstaat er schade omdat er naast beslag extra afgelost wordt? Niets doen of te veel doen, beide is verkeerd en kan aansprakelijkheid van de bewindvoerder tot gevolg hebben."

Constateringen onderzoek Moerman & Jungmann e.a. (2020) naar betalingsregelingen

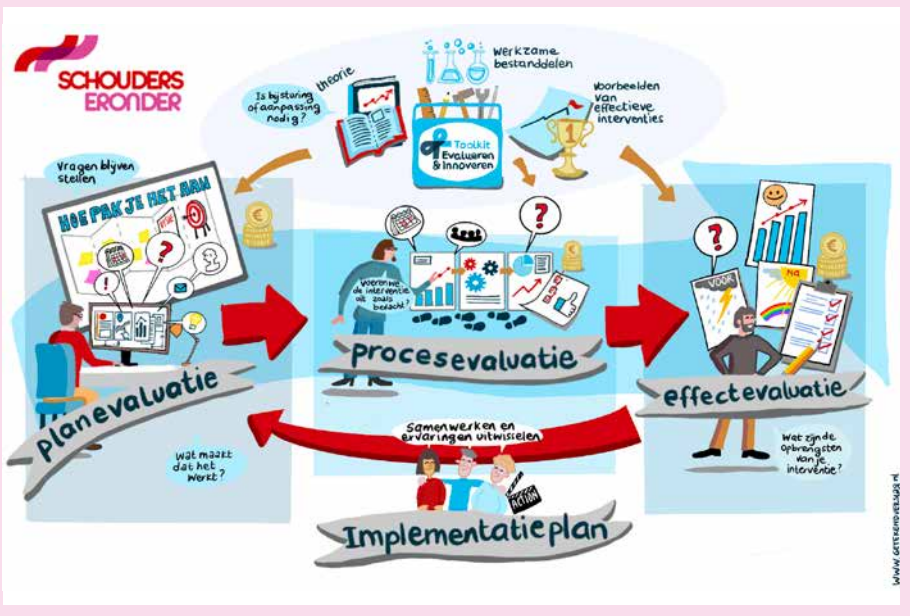
- Debiteuren stellen zich vaak passief op; systemen zouden hier beter op ingesteld moeten worden.
- Schuldeisers stellen heel verschillende eisen en voorwaarden; dit is lastig voor debiteuren.
- Schuldeisers hebben geen inzicht op de financiële positie van debiteur; dit leidt niet tot realistische voorstellen.
- Veel betalingsregelingen lopen spaak, zeker als er te veel regelingen naast elkaar zijn.
- Er zijn contraprikkels om een passende betalingsregeling te treffen.
- Met hulp van intermediair is soms (toch) meer mogelijk
- Debiteuren laten massaal verstek gaan (70 à 80 %)
- Positie rechter bij betalingsregelingen is tijdelijk

TOOLKIT 'EVALUEREN & INNOVEREN'

Til jouw interventie naar een hoger plan

Welke interventies kun je inzetten om mensen met financiële problemen eerder, beter en sneller te helpen? Het is een vraag waar veel gemeenten en hulpverleners mee worstelen. Er wordt volop geëxperimenteerd met nieuwe aanpakken, maar ook bestaande aanpakken worden in andere gemeenten geïmplementeerd en opgeschaald. Bij de implementatie van een nieuwe interventie is het belangrijk om te weten wat werkt. Vaak wordt er alleen gekeken naar hoeveel mensen hebben deelgenomen en naar hoe zij de interventie hebben ervaren. Dat is een goede start, maar als hulpverlener heb je nog veel meer hulpmiddelen tot je beschikking. Door gebruik te maken van verschillende evaluatievormen kom je veel meer te weten over een interventie. Om hulpverleners ondersteuning te bieden bij het evalueren en verbeteren van interventies heeft Schouders Eronder de toolkit 'Evalueren & Innoveren' ontwikkeld. In deze toolkit vind je verschillende handige handreikingen en formats die je helpen bij het ontwikkelen, bijsturen en beoordelen van je interventie. Daarnaast vind je hier ook achtergrondinformatie over verschillende thema's en doelgroepen, werkzame bestanddelen en praktijkvoorbeelden van bestaande interventies. Kortom, nuttige en direct toepasbare kennis waarmee je jouw interventies naar een hoger plan tilt.

Kijk op: www.toolkitevalueren.nl



GEBRUIK VAN DATA BIJ INCASSO

‘Data; blijf kritisch en ga in dialoog’

Nadja Jungmann, lector Schulden & Incasso van Hogeschool Utrecht:
“Iedere kans is ook een risico, datagebruik is niet neutraal.”

Data gebruiken in het incassoproces; het kan dankzij technologische ontwikkelingen. Dr. Nadja Jungmann, lector Schulden & Incasso van Hogeschool Utrecht moedigt nieuwsgierigheid aan, maar waarschuwt ook. “Gebruik van data is niet zonder risico’s. En het goed beheren en schonen van data is heel belangrijk.” Hoe kunnen data helpend zijn en welke kansen en gevaren liggen er voor de toekomst?

Data voor dummies; vertel eens?

“Voorheen gebruikten we data vooral om inzicht te verwerven, om te ontdekken ‘wat er gebeurd was’ en ‘waarom’. Maar we kunnen op basis van meer complexe data en de verbeterde techniek steeds beter voorspellen ‘wat er kan gaan gebeuren’ en ‘wat er nodig is om iets te laten gebeuren’. Dit heeft natuurlijk ook meer impact. Een voorbeeld: als we op basis van data kunnen bepalen wie voldoende geholpen kan worden met een online tool, kunnen wij onze menskracht inzetten voor meer ingewikkelde dossiers. Techniek kan veel werk overnemen, bijvoorbeeld het werk van budgetbeheerders. De buddy-app is hier een voorbeeld van.”

Wat zijn de kansen?

“De kansen zijn divers. Data kan helpen bij het in beeld krijgen van groepen die onvoldoende gebruik maken van regelingen dan wel met een verhoogde financiële kwetsbaarheid of hogere kans op schulden. We kunnen data ook inzetten om oplopende schulden snel te signaleren. Debiteuren kunnen we segmenteren zodat we meer gericht keuzes kunnen maken als het gaat om benaderingsmethode en betalingsregelingen. En data kan ook helpend zijn bij het voorspellen van de kans op terugval. En zo kan ik nog wel even doorgaan. Sterker nog; we zullen gaandeweg ontdekken wat we met data kunnen. De innovatiemogelijkheden zijn ongekend.”

Welke risico’s liggen er op de loer?

“Iedere kans is ook een risico, datagebruik is niet neutraal. Er zit een ‘big-brother-is-watching you-aspect’ aan deze ontwikkeling. We moeten helder maken: waar kijken we naar, wat is belangrijk, wat is er nodig met betrekking tot wet- en regelgeving? En kunnen we met de data mensen echt helpen? Of verzamelen we data om het verzamelen. En in wiens belang is dat dan? Mensen kunnen geschaad worden, met of zonder opzet, door het verzamelen van data. Het is een dun lijntje. Daarnaast vind ik het belangrijk dat mensen een nieuwe financiële identiteit kunnen krijgen. Schone lei qua geld? Dan ook een schone lei qua data. Data beheren en data schonen is dus heel belangrijk.”

Wat zou je mee willen geven?

“De wereld van data is geen gemakkelijke materie, maar wel de moeite waard om je tanden in te zetten. We zitten nu eenmaal in een hoogtechnologische maatschappij. Draai je er niet van weg, zorg dat je met je neus erbovenop zit. En blijf ook kritisch. Zoek de dialoog en stel je doelen scherp.”

Kijk de hele lezing van Nadja Jungman terug.

Betalingsregelingen bij de Belastingdienst

De Belastingdienst en Toeslagen zijn grote schuldeisers in Nederland met hun eigen invorderingsprocedure. Ellen Baas is senior Relatiebeheerder bij de Belastingdienst. Zij licht graag toe wat professionals van de Belastingdienst kunnen verwachten, onder andere als het gaat om betalingsregelingen. En wat doet het Stellateam eigenlijk?

Ellen legt uit dat er verschillende soorten betalingsregelingen zijn. “Via de Belastingtelefoon kan Kort Telefonisch Uitstel (max. vier maanden) en Langer telefonisch uitstel worden aangevraagd. De laatste gaat om maximaal 12 maanden uitstel. Daarnaast kan via de telefoon, de belastingdienstwebsite of via een formulier een schriftelijke/online betalingsregeling worden aangevraagd. Tegen de beschikking, die binnen acht weken wordt gegeven, is rechtsgang mogelijk. Er kan dus bezwaar of beroep worden aangetekend. Tenslotte is het mogelijk om een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen. De aanvrager doet dan een eigen voorstel. En ook hier is een rechtsgang mogelijk.” Ellen kan niet genoeg benadrukken dat contact met de Belastingdienst belangrijk is. “In wet- en regelgeving ligt van alles vastgelegd, maar dit betekent niet dat er nooit ruimte is voor maatwerk.” In uitzonderlijke omstandigheden kan kwijtschelding aangevraagd worden. “Dit kan met het kwijtscheldingsformulier, wanneer de aanvrager geen vermogen heeft en de financiële situatie dermate slecht is dat de aanslag ook niet in termijnen kan worden betaald. Dit wordt dan beoordeeld door een medewerker van de Belastingdienst.”

Stellateam

Maatwerk wordt ook geleverd met het Stellateam. Ellen hint dat zelfs de minister-president naar de afkorting heeft staan gissen, net als waarschijnlijk vele professionals die sinds de oprichting van het Stellateam al eens aanklopten. “Maar er is geen afkorting. Het team is vernoemd naar Stella, een fictief persoon uit een toneelstuk om de problematiek duidelijk te maken. Om te voorkomen dat er mensen dit zouden meemaken, is dit team opgericht. Het Stellateam werkt met vaste contactpersonen die een ‘parapluview’ hebben van de organisatie en mensen met complexe problemen en acute nood kunnen helpen. Belangrijk is wel dat de burger meewerkt aan de oplossing.”

ELLEN BAAS
‘Stella is een fictief persoon om de problematiek duidelijk te maken.’

Informatiepunten

Volgens Ellen werkt de Belastingdienst veel samen met andere overheidsorganisaties en maatschappelijke instellingen. “Hiermee hopen we vroegtijdig hulp te bieden, om te voorkomen dat mensen bij het Stellateam moeten aankloppen. Denk bijvoorbeeld aan de informatiepunten digitale overheid bij de bibliotheken. Mensen kunnen hier laagdrempelig terecht. Getrainde bibliotheekmedewerkers helpen inwoners zoeken op websites van overheidsinstanties en hebben goed zicht op het maatschappelijk werkveld. Ze weten dus waar ze mensen naartoe kunnen verwijzen voor verdere hulp.”

Vragen?

Professionals die vragen hebben over de Belastingdienst, verwijst Ellen naar de vele opties. “Je kunt natuurlijk contact opnemen met de relatiebeheerder in jouw regio, maar wellicht staat jouw vraag beantwoord op onze pagina met veel gestelde vragen.

Bellen met de Belastingtelefoon (0800-0543) kan ook. De 21 Belastingdienstbalies en de 10 steunpunten zijn ook belangrijk – kunnen ook informatie bieden, voor een bezoek kun je online een afspraak maken.” Daarnaast nodigt Ellen uit om Kennisnetwerk, de online leer- en informatieomgeving, eens te bezoeken. “Je vindt er casuïstiek, leercontent, een forum en nieuwsberichten.”

GEGEVENS DELEN: HOE EN WANNEER?

‘Wees transparant en communiceer’

Hoe doen we dat eigenlijk, gegevens delen als we betalingsregelingen willen opstellen? Vier professionals gaan met elkaar in gesprek: Mirjam Zwamborn, beleidsadviseur van NVVK, Irith de Vreede van Plangroep, juridisch adviseur Saskia Peeman van de VNG en gerechtsdeurwaarder Paul Otter van Syncasso.

Niet zelden worden in de eerste (vroegsignalering) en tweede fase (toeleiding tot aan beschikking) toestemmingsverklaringen gevraagd van inwoners. Is dat terecht?

Saskia: “Een toestemmingsverklaring is helemaal niet nodig in deze fases. Immers, op grond van de Wgs mag je de basisgegevens zoals de hoogte van de schuld en de NAW-gegevens verstrekken en ontvangen.”

Mirjam: “We zien in deze fases wel dat gemeenten veel informatie willen verzamelen, terwijl het nog niet nodig is. Wij zeggen: wacht tot je in dialoog bent, dan ben je vroeg genoeg.”

Irith: “De Wgs geeft voor de tweede fase de nodige tools om informatie in te winnen op basis waarvan je een (verkort) plan kan schrijven. Hiermee ontzorg je de inwoner. Wat we zien is dat nog niet alle gemeenten hier gebruik van kunnen maken.”

Paul: “Ik mag gegevens delen, mits dat terecht komt bij een legitieme partij. Of dat het geval is, is mijn verantwoordelijkheid als gerechtsdeurwaarder.”

Welke gegevens moet je willen delen in de fase van de hulpverlening (fase 3)?

Irith: We zeggen altijd, wees voorzichtig met het delen van gevoelige en medische informatie. Je wil immers de inwoner beschermen. Maar soms is er iets nodig om een schuldeiser over de streep te krijgen.”

Saskia: “Je kunt verstrekken wat noodzakelijk is voor de hulpverlening, maar dat is per dossier verschillend natuurlijk. De wet gaat er vanuit dat de schuldhulpverlener daar een professionele afweging in kan maken.”

Mirjam: “In het redelijke noodzakelijk, dat vind ik in deze een mooie term. Maar wat dat precies is, daar is geen hapklaar antwoord op te geven. Hiervoor hebben we inderdaad de professionaliteit van de schuldhulpverlener.”

Paul: “Als er factoren zijn die een proces kunnen verstoren, dan hoor ik dat als gerechtsdeurwaarder graag. En dan hoef ik niet te weten WAT er aan de hand is, wel DAT er iets aan de hand is. Dit gaat over vertrouwen. Als een schuldhulpverlener dit meldt, dan vaar ik daar blind op.”

Mirjam: “Laten we niet vergeten dat we ons hier focussen op wanneer het niet lekker loopt. En dat is slechts bij een klein deel van alle betalingsregelingen. Bij 80% loopt het gewoon *smooth*.”

Waarom kunnen deurwaarders geen rol spelen in vroegsignalering? En wat kunnen zij wel?

Saskia: “Daar is geen wettelijke grondslag voor; alleen die paar schuldeisers die voorzien in primaire levensbehoeften zijn gerechtigd om in het eerste stadium gegevens te delen met gemeenten.”

Paul: “Haal het woordje ‘vroeg’ weg en laat ons signaleren. We verkrijgen in dat persoonlijke gesprek bij de voordeur zoveel informatie, zonde om daar niets mee te doen. Bovendien ‘vervuilt’ iemand die niet kan betalen mijn bestand. Zo’n persoon is bij schuldhulpverlening beter op z’n plek. Maar doorverwijzen is best ingewikkeld met 352 verschillende gemeenten met ieder een eigen aanpak. En mensen haken af. Ze zeggen ‘ja’ tegen mij als ik het adviseer, maar bellen de gemeente vervolgens niet op.”

Mirjam: “Een warmere overdracht en drempels verlagen, daar moeten we dus aan werken. Ik zie ook wel wat in het idee om schuldhulpverlener en deurwaarder samen op pad te sturen.”

Paul: “Het zou m’n werk een stuk gezelliger maken, maar twee mensen aan de deur kan best als overrompelend ervaren worden. Ik zie meer in het breder opleiden van deurwaarders en betere samenwerking.”

Mirjam: “Als NVVK maken we ons hier sterk voor. En het mooie is dat deurwaarders en schuldhulpverleners al deels samen worden opgeleid. Je kunt elkaar en elkaars werkwijze beter maar zo vroeg mogelijk leren kennen.”

Allen: “Volgens mij zijn we het met elkaar eens. Wat er nodig is, is meer transparantie in elkaars proces en goed samenwerken. Dus zoek elkaar op. Houd de communicatie open.”

Clustering Rijksincasso

DUO, CAK en het CJIB zijn bezig met clustering van de rijksincasso. Jolanda Hemmes van het CJIB: “We zijn ‘klein’ begonnen met slechts drie organisaties, maar we hopen dit uit te gaan breiden. Wat nu al werkt is dat we slechts één deurwaarder hoeven in te schakelen voor deze drie organisaties. Dit beperkt de kosten en het geeft schuldenaars iets meer rust en duidelijkheid. Het doel is dat we straks ook één integrale betalingsregeling voor de rijksincasso kunnen opstellen, liefst voor meer instellingen. Professionals hoeven dan niet meer drie (of meer) losse betalingsregelingen af te sluiten.”

6 INZICHTEN

1 Investeer in haalbare realistische betalingsregelingen die mensen perspectief bieden. Vermijd betalingsregelingen waarvan je weet dat ze toch niet nagekomen kunnen worden. En stapel niet! Een stapeling van regelingen levert geen duurzame resultaten op.

2 Start als gemeente met vroegsignalering en blijf dit verbeteren als je daar nog niet mee bezig bent. Eén gemiste factuur voor de energierekening, dat kan iedereen gebeuren. Maar twee niet betaalde facturen zijn een signaal voor betalingsproblemen. Hoe sneller er een (betalings)regeling komt, hoe beter.

3 Sluit als gemeente waar mogelijk aan op lokale en landelijke private of publieke initiatieven en zorg dat burgers warm kunnen worden doorgezet naar de loketten voor hulpverlening.

4 Veel mensen zijn bang om aan te kloppen bij schuldhulpverlening, omdat ze bijvoorbeeld verwachten dat ze nauwelijks leefgeld krijgen. Zeg daarom liever tegen mensen met een betalingsachterstand: ‘Ga eens praten met iemand die je kan helpen met je financiële situatie’.

5 Sluit op lokaal en regionaal niveau een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten, woningbouwcorporaties, energiebedrijven en andere partners. Dan zie je eerder wie in de problemen komt en kun je meer haalbare regelingen treffen.

6 Maak gebruik van de niet-problematische schuldregeling (NPS). Deze regeling biedt mensen meer ruimte in hun budget doordat de termijn om terug te betalen kan worden opgerekt.

CJIB geeft thuis bij schulden

‘Dienstverlening sterk verbeterd’

Een sterk verbeterde digitale dienstverlening, brieven in toegankelijke taal en een helder beleid voor betalingsregelingen. Er is veel veranderd bij het CJIB, stelt Jolanda Hemmes, accountmanager Schuldregeling vast. Ik durf inmiddels wel te zeggen: ‘Het CJIB geeft thuis bij schulden en kan een oplossing bieden.’”

Jolanda Hemmes weet nog toen ze aan de slag ging bij het CJIB. “Ik trof een tamelijk logge organisatie aan. Gelukkig is er het afgelopen decennium veel veranderd. Wat niet veranderd is, is dat boetes gewoon betaald moeten worden. Maar we willen daar op een maatschappelijk verantwoorde wijze invulling aan geven. Met oog en oor voor de burger, zodat we onnodige ophogingen voorkomen. We bieden verschillende mogelijkheden om burgers met betalingsachterstanden te helpen, direct maar natuurlijk ook via een professional.” De accountmanager Schuldregeling doelt op mogelijkheden tot uitstel van betaling, betalingsregelingen (standaard 39 maanden en maatwerk 72 maanden), een noodstopprocedure en de draagkrachtregeling.

Digitale dienstverlening

Veel kan geregeld worden via het Digitaal Loket dat twee portalen heeft: een burgerportaal en een businessportaal. Beide portalen geven een overzicht van openstaande zaken, zowel justitieel als niet-justitieel. Burgers kunnen via het burgerportaal in een paar heldere stappen een betalingsregeling aanvragen, hier een betaalafspraak genoemd. Een uitstel van vier maanden is ook mogelijk. Jolanda: “We hebben maar liefst 100.000 bezoekers per week op het burgerportaal. Ze betalen hun boete, vragen om uitstel of een regeling of bekijken een foto van de overtreding.” Het businessportaal is voor professionals zoals schuldhulpverleners en bewindvoerders. Via het businessportaal kunnen (nog) geen betalingsregelingen aangevraagd worden, maar wel een uitstel van betaling van 12 maanden.

JOLANDA HEMMES

‘Ik zou die signalen graag willen vertalen in acties, zodat mensen sneller geholpen kunnen worden.’

Noodstopprocedure

Als uitstel niet voldoende blijkt, dan kan een burger zich bij het CJIB melden voor een noodstopprocedure. Hiermee is een extra uitstel van acht maanden mogelijk. “Voorwaarde is dat de burger zich dan moet melden bij de gemeentelijke schuldhulp. Jammer genoeg is dat nu nog altijd een ‘koude’ doorverwijzing. Dan hebben de mensen al de moed gevat om bij ons aan de bel te trekken en dan moeten ze zelf ook de stap naar de gemeente zetten. Dat blijkt nog weleens een drempel.” Liefst zou Jolanda zien dat het CJIB de betreffende gemeente kan vragen om zo’n cliënt actief te benaderen. “We zijn een organisatie waar veel signalen binnenkomen. Ik zou die signalen graag willen vertalen in acties, zodat mensen sneller geholpen kunnen worden.”

Minnelijk traject

Het CJIB werkt in de meeste gevallen ook graag mee aan een minnelijk traject. Bijzonder om te benoemen is de verruiming hiervan, per december 2020. Sindsdien worden aanvragen met bijvoorbeeld een schadevergoedingsmaatregel, boetevonnissen, ontnemingsmaatregelen en Europese boetes, persoonsgericht beoordeelt. Jolanda: “Dit betekent dat er minder belemmeringen zijn voor een minnelijk traject. Maar als er zwaarwegende belangen zijn, kan het betekenen dat het CJIB toch geen medewerking verleent.” Hoewel deze verruiming al geruime tijd geldt, merkt Jolanda op dat er nog niet vaak gebruik van wordt gemaakt.

Ambities

Er is al veel verbeterd, maar Jolanda blijft ambitieus “Natuurlijk hebben we ambities. We willen bijvoorbeeld nog meer persoonsgerichte oplossingen, voor de mensen die wel willen maar niet kunnen betalen, of niet in een keer kunnen betalen. Hoe kunnen we hen ondersteunen om wel hun verplichtingen na te komen? Als je daar oplossingen voor wil, moet je niet het systeem of het proces leidend laten zijn, maar de persoon.” En aangezien Jolanda graag samenwerkt en informatie uit het veld ophaalt, vraagt ze input aan de lezer. “Denk jij dat we het beter kunnen doen, loop je ergens tegenaan in onze organisatie? We horen je graag!”

Speciaal telefoonnummer voor professionals

Contact opnemen, dat is sowieso een belangrijk advies van Jolanda. “Samen kunnen we kijken naar mogelijkheden zodat schulden niet onnodig oplopen. Hiervoor kun je bellen naar het speciaal voor professionals ingestelde telefoonnummer 058-234 21 00.”
Op www.cjib.nl/shv kun je nog veel meer informatie vinden. En als bewijs dat Jolanda voor haar organisatie staat, geeft ze ook haar eigen contactgegevens.
“Stuit je toch op muren? Kom je er niet uit met m’n collega’s? Dan weet je me te vinden op 06-83 21 87 64 of j.hemmes-blumers@cjib.nl. Inhoudelijk kan ik niet zo veel, maar ik weet wel de weg binnen deze organisatie.”

VATTENFALL: klantgedrag is veranderd

De afgelopen maanden zijn roerig geweest voor energiebedrijven. Volgens Martin Neef, bij Vattenfall verantwoordelijk voor betalen en incasso, is het klantgedrag veranderd. “Mensen hebben meer behoefte aan persoonlijk contact. En samenwerking in de keten is alleen maar belangrijker geworden.”

Volgens Martin zijn er veranderingen te zien in het klantgedrag. “Wij monitoren natuurlijk en in het eerste kwartaal van 2022 zagen we een flinke stijging in aantallen betalingsregelingen dat werd aangevraagd. En eigenlijk tegen ons gevoel in, zagen we in het tweede kwartaal een grotere daling dan verwacht. Nu, in het vierde kwartaal stijgt het aantal weer.” Martin ziet een opvallende mix in hoe consumenten zich gedragen. “We zien mensen die hun termijnbedrag ondanks de stijgende energieprijzen niet hebben verhoogd, en er zijn zelfs mensen die het hebben verlaagd. En natuurlijk mensen die online hun meterstanden hebben ingevuld en gezien het advies dat ze kregen, hun termijnbedrag hebben verhoogd.”

Ook opvallend is het feit dat het aantal online aangevraagde betalingsregelingen in de loop van dit jaar is gedaald. En dat terwijl bij Vattenfall een betalingsregeling online in een paar klikken geregeld is. “Het gaat dus niet alleen om de betalingsregeling zelf. We zien dat er veel meer behoefte is aan persoonlijk contact. Mensen maken zich zorgen, hebben vragen, bijvoorbeeld over het prijsplafond en hun termijnbedrag. We hebben op het moment zo’n 150.000 aanvragen voor een termijnbedragadvies per week. Daarnaast hebben we contact met vele duizenden klanten per dag; via de telefoon, chat, mail of whatsapp.”

Gezien deze aantallen lijkt het bijna onmogelijk, maar Martin geeft aan dat ze steeds per individueel geval onderzoeken wat de beste oplossing is voor een klant. “Ik hoop ook dat mensen altijd contact opnemen met ons als er problemen zijn, of dat een betrokken professional dit doet. Er is veel mogelijk.” Hiervoor is het wel noodzakelijk dat er korte lijntjes in de keten zijn, zegt Martin. “Samenwerking is alleen maar belangrijker geworden. Er zijn natuurlijk veel middelen toegezegd, zoals de energietoeslag en het energieplafond. Maar er zullen nog steeds mensen in de problemen komen. Ik hoop dat we voor hen samen de schouders eronder kunnen zetten.”

VATTENFALL

Deze krant is gemaakt in opdracht van Schouders Eronder, een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.
Hoofdredactie: Marijn Mulder (Schouders Eronder) • **Redactie**: Saskia Ridder (VanSas, Tekst en Communicatie) en Sigrid van Iersel
Vormgeving: Nanda Alderliefste (noinoloi.nl) • **E-mailadres redactie:** communicatie@schouderseronder.nl