Evaluatie
Brede Schuldenaanpak

Bureau Bartels
ONDERZOEK | BELEIDSADVIES

Evaluatie Brede Schuldenaanpak

- samenvatting -

In 2018 heeft de Staatssecretaris van SZW de Brede Schuldenaanpak gelanceerd. Door een zestigtal activiteiten en maatregelen samen te pakken in het actieplan van de Brede Schuldenaanpak wordt ingezet op het terugdringen van het aantal mensen met schulden en het effectiever helpen van mensen met schulden. Het actieplan is opgedeeld in *drie actielijnen*, namelijk problematische schulden voorkomen | ontzorgen en ondersteunen | zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso. Naast het actieplan is in 2018 ook het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak (SBS) opgezet. In dit samenwerkingsverband ontmoeten de 30 ministeries, gemeenten en organisaties - die betrokken zijn bij de uitvoering van de maatregelen van het actieplan - elkaar.

AANPAK

Het ministerie van SZW heeft Bureau Bartels gevraagd een evaluatie uit te voeren van de Brede Schuldenaanpak. Voor deze evaluatie zijn alle deelnemende SBS-partijen gesproken over de Brede Schuldenaanpak en haar toekomst. Ook het perspectief van uitvoerders van het gemeentelijk schuldenbeleid van 30 gemeenten is meegenomen. Voordat de resultaten uit deze gesprekken zijn gerapporteerd zijn nog drie validatiesessies georganiseerd. Deze sessies hebben zich gefocust op de thema's die bij de interviews naar voren zijn gekomen, namelijk:

- de invulling van het actieplan (actielijnen, thema's en maatregelen)
- het samenwerkingsverband met de georganiseerde bijeenkomsten
- de landelijke uitrol, gemeentelijke toepasbaarheid en aansluiting bij uitvoeringsorganisaties

VEELHEID AAN INITIATIEVEN

Tijdens de interviews en validatiesessies is vooral duidelijk geworden dat de Brede Schuldenaanpak en het aantal activiteiten en maatregelen erg omvangrijk is. Respondenten erkennen dat deze omvangrijkheid nodig is om de complexiteit van het schuldenvraagstuk te ondervangen. Zij zien dan ook de belangrijkste thema's waar zij zelf op inzetten, terug in het actieplan. Veel van de geraadpleegde respondenten geven daarbij aan dat zij snel het overzicht van de Brede Schuldenaanpak kwijtraken. Door de hoeveelheid aan maatregelen en de hoeveelheid aan belanghebbende en betrokken partijen, verliezen zij soms de focus. Betrokken partijen hebben geen compleet beeld van welke initiatieven ontwikkeld worden, in welk stadium zij zich bevinden, wanneer deze op hen afkomen, wat van hen verwacht wordt én de effecten die met de initiatieven worden beoogd. Voor betrokken partijen en uitvoerders van gemeentelijk schuldhulpbeleid is er behoefte aan:

"De actielijnen zijn breed, dat is zowel negatief als positief. Het maakt het moeilijk om op onderwerpen te focussen en bepaalde trajecten en haar deelnemers te volgen. Het biedt wel voldoende kapstokken om alles eronder te scharen"

Geraadpleegde SBS-partij

- communicatie over welke activiteiten en maatregelen lopen en welke afgerond zijn
- een bepaalde mate van ordening van de maatregelen en activiteiten naar significantie
- inzage in welke doelstellingen met de Brede Schuldenaanpak worden beoogd, en hoe deze getoetst worden
- hoe de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden verdeeld worden
- nieuwe invulling van de SBS-bijeenkomsten, bijvoorbeeld door uiteen te gaan in expertisegroepen

HERNIEUWDE BLIK EN KANSEN VOOR DE TOEKOMST

In aanvulling op de hoeveelheid aan initiatieven kunnen respondenten nog een aantal onderwerpen noemen die zij ook binnen de Brede Schuldenaanpak terug zouden willen zien komen. Ontwikkelingen uit het afgelopen jaar, zoals de coronacrisis, dwingen partijen om met een nieuwe blik naar schuldenproblematiek te kijken. Er wordt bijvoorbeeld een grote toename aan schuldenaren verwacht, vooral jongeren, zzp'ers en kleine ondernemers zullen volgens respondenten met financiële problemen te maken krijgen. Preventieve maatregelen zullen volgens hen dus vooral op deze doelgroepen gericht moeten worden. Ook is het volgens hen van belang om het hulpaanbod voor deze, traditioneel slecht bereikbare, doelgroepen zo toegankelijk mogelijk te maken.

Daarnaast is door een aantal respondenten de werking van de schuldhulpverleningsketen ter sprake gebracht. Zij zien dat de maatregelen uit het actieplan van de Brede Schuldenaanpak zich richten op de gevolgen van problemen die zich voordoen in de keten, en vragen zich af of binnen de Brede Schuldenaanpak ook moet worden gekeken naar de schuldhulpverleningsketen in zijn algemeenheid.

De overige meest genoemde aandachtspunten en kansen voor de toekomst zijn:

- de overheid als schuldeiser en de mogelijkheden tot een betere Rijksincasso
- striktere wetgevingskaders rondom incassobureaus, deurwaarders en het maken van schulden
- focus op jongeren, zzp'ers en werkende armen in preventie en hulpverlening
- aandacht voor life-events als voorspeller van schulden
- aandacht voor nazorg en het voorkomen van opnieuw ontstaan van schulden na een hulpverleningstraject bij gemeenten

IMPLEMENTATIE

Sinds de start van de Brede Schuldenaanpak zijn veel wetten geïmplementeerd en activiteiten en maatregelen opgezet en uitgevoerd. Volgens veel respondenten is het belangrijk dat in de volgende fase van de Brede Schuldenaanpak meer aandacht is voor de uitrol en implementatie van deze initiatieven. Het kost tijd, capaciteit en gewenning om alle uitgedachte initiatieven te laten landen. De activiteiten en maatregelen die volgens gemeenten en uitvoeringsorganisaties het meeste aandacht nodig hebben bij de uitrol zijn:

- wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor uitwisseling persoonsgegevens
- campagne Kom uit je schuld / Kom jij eruit?
- programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM)
- invoering van het adviesrecht
- Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
- verbreding van het beslagregister

Voor gemeenten is het vaak zoeken naar hoe landelijk ontwikkelde initiatieven lokaal goed te implementeren zijn. Zoals eerder benoemd hebben zij niet altijd een compleet beeld van de initiatieven die ontwikkeld zijn, of gaan worden. Daarnaast hebben zij te maken met lokale factoren als politieke kleur, capaciteit en organisatiestructuur waardoor implementatie vaak een langdurig proces is.

Parallel aan de implementatie en landelijke uitrol van activiteiten en maatregelen is de vraag naar het monitoren en meten van effecten groot. Hierdoor wordt voor alle partijen inzichtelijk wat wel en wat niet werkt in de schuldenaanpak. Daarnaast kan er ingezet worden op het bundelen en verspreiden van bestaande kennis. Schuldenaren krijgen uiteindelijk met dezelfde problemen te maken, ongeacht in welke gemeente zij wonen. Door effecten in beeld te brengen en kennis landelijk te verspreiden kunnen schuldenaren effectiever ondersteund worden.

De volledige rapportage is als bijlage bij de kamerbrief verstuurd.

De evaluatie is door Bureau Bartels uitgevoerd, in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Amersfoort, 12 februari 2021

Bureau Bartels
ONDERZOEK | BELEIDSADVIES

Evaluatie
Brede Schuldenaanpak

Eindrapport

Uitgebracht in opdracht van het ministerie van
Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Amersfoort, 16 februari 2021

Bureau Bartels B.V.
Postbus 318
3800 AH Amersfoort
Stationsplein 69
3818 LE Amersfoort
T 033 – 479 20 20
info@brtls.nl
www.bureaubartels.nl

Inhoud

1. Inleiding 1

1.1 Aanleiding 1

1.2 Doel en aanpak onderzoek 1

1.3 Leeswijzer 3

2. Het proces van de Brede Schuldenaanpak 4

2.1 Inleiding 4

2.2 Actieplan Brede Schuldenaanpak 4

2.3 Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak 8

3. Invulling van de actielijnen 12

3.1 Inleiding 12

3.2 Problematische schulden voorkomen 12

3.3 Ontzorgen en ondersteunen 14

3.4 Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso 15

4. Uitrol en toepassing 17

4.1 Inleiding 17

4.2 Uitwerking en uitrol 17

4.3 Lokale implementatie 19

5. Conclusie 22

5.1 Inleiding 22

5.2 Samenvattende conclusie 22

Bijlage I Evaluatiekader 25

Bijlage II Overzicht maatregelen per actielijn 26

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' (2017) geeft aan dat het kabinet Rutte III het aantal mensen met schulden wil terugdringen en mensen die reeds schulden hebben effectiever wil helpen. Deze doelen vormen een belangrijke beleidsprioriteit voor het kabinet.[1] In het regeerakkoord wordt een kader geschetst voor te nemen stappen om deze doelen te bereiken. Dit kader is daarmee het uitgangspunt geweest van (het actieplan van) de Brede Schuldenaanpak die de staatssecretaris van SZW in 2018 gelanceerd heeft. Binnen dit actieplan worden verschillende lopende en nieuwe initiatieven gebundeld die direct of indirect te maken hebben met het terugdringen van het aantal mensen met schulden en/of het efficiënter kunnen helpen van mensen die reeds schulden hebben. De initiatieven ('activiteiten en maatregelen') in dit actieplan zijn ondergebracht in een drietal actielijnen, of pijlers, met bijbehorende thema's. Deze drie actielijnen zijn: 'problematische schulden voorkomen', 'ontzorgen en ondersteunen' en 'zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso'. Op deze manier wordt thematisch weergegeven welke maatregelen genomen worden om specifieke aspecten van schulden-problematiek aan te pakken. Daarnaast wordt in het actieplan ook weergegeven welke partijen verantwoordelijk zijn voor de verschillende maatregelen die onder deze actielijnen geschaard worden.

Aanpalend aan (het actieplan van) de Brede Schuldenaanpak is het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak (SBS) opgezet. Daarin participeert een brede waaier aan partijen en organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van de maatregelen van het actieplan zoals departementen, de Belastingdienst, het UWV, de SVB, het CJIB, het CAK, DUO, VNG/gemeenten, de NVVK, enzovoort.[2]

De staatsecretaris van SZW heeft toegezegd om de Tweede Kamer begin 2021 te informeren over de resultaten van de Brede Schuldenaanpak. Om hiervoor bouwstenen te verkrijgen heeft het ministerie van SZW Bureau Bartels gevraagd om een evaluatie uit te voeren van (het actieplan van) de Brede Schuldenaanpak. Dit rapport geeft de uitkomsten van deze evaluatie weer.

1.2 Doel en aanpak onderzoek

Doelstelling

De evaluatie van de Brede Schuldenaanpak resulteert in de beantwoording van de volgende hoofdvraag:

In welke mate levert (het actieplan van) de Brede Schuldenaanpak een bijdrage aan het terugdringen van de schuldenproblematiek?

Deze evaluatie richt zich derhalve op de gehele aanpak van de Brede Schuldenaanpak om inzicht te krijgen in hoeverre de Brede Schuldenaanpak (dat wil zeggen: het actieplan en het Samenwerkingsverband) bijdragen aan het terugdringen van schuldenproblematiek. Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden focust dit onderzoek zich allereerst op het proces van de

[1] De aandacht voor dit onderwerp vanuit het kabinet sluit aan bij een bredere groei van aandacht voor dit onderwerp vanuit verschillende hoeken uit de maatschappij in de afgelopen jaren.

[2] Zie pagina 7 voor een overzicht van alle SBS-partijen.

Brede Schuldenaanpak, waarbij de wijze waarop het actieplan is ingericht en de samenwerking met betrokken organisaties binnen het SBS centraal staat. Vervolgens wordt gekeken naar de mate waarin dit gekozen proces bijdraagt aan de ambities van de Brede Schuldenaanpak. Daarnaast is er aandacht voor de drie actielijnen, waarbij per actielijn gekeken wordt naar het proces, de resultaten, de behoeften van uitvoeringsorganisaties en schuldenaren en eventuele witte vlekken die zich rondom deze actielijn voordoen. Hierbij merken we op dat de evaluatie zich richt op het totale programma van maatregelen binnen deze actielijnen en niet op de effectiviteit van de individuele activiteiten. Op verzoek van de opdrachtgever is in de evaluatie ook uitvraag gedaan naar de (verwachte) impact van de coronacrisis op het proces en doelbereik van (het actieplan van) de Brede Schuldenaanpak.

Aanpak

Om richting en sturing aan de onderzoeksinspanningen te geven, is aan de start van dit onderzoek een evaluatiekader ontwikkeld. Met behulp van dit evaluatiekader worden informatie en gegevens gericht achterhaald en respondenten niet onnodig belast. De verschillende deelvragen zijn per actielijn in dit evaluatiekader verbijzonderd. Daarnaast zijn indicatoren vastgesteld om bouwstenen te verwerven waarmee tot een zorgvuldige en onderbouwde beantwoording van de deelvraag wordt gekomen. Op deze manier wordt, zonder de verschillende maatregelen afzonderlijk te evalueren, toch de belangrijkste rode draden eruit gehaald die van belang zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvraag. Het opgestelde evaluatiekader is te vinden in Bijlage I.

Na de afbakening van de evaluatiebehoefte door het opgestelde evaluatiekader, is invulling gegeven aan de informatie- en gegevensverzameling. Het evaluatiekader vormde een leidraad voor het verzamelen en analyseren van relevant (digitaal) materiaal. Door middel van deze deskresearch onder bestaande bronnen is al deels in de informatiebehoefte voorzien.[3] Deze deskresearch heeft de witte vlekken opgeleverd waarop het veldwerk onder respondenten gericht is.

In aansluiting op de deskresearch heeft veldwerk plaatsgevonden onder twee verschillende typen respondenten. De belangrijkste respondentgroep hierbij zijn de partijen die samenwerken in het SBS. Na ontwikkeling van een vragenlijst en benadering van deze partijen is door middel van telefonische interviews met hen verdiepend gesproken over hun ervaringen met de verschillende actielijnen, mogelijke effecten die door (het samenspel) van activiteiten bereikt worden en de wijze waarop het samenwerkingsverband functioneert. Daarnaast is met de respondenten ook gesproken over of en hoe zij de toekomst van de Brede Schuldenaanpak voor zich zien. In totaal zijn alle 30 deelnemende SBS-partijen op deze manier geraadpleegd.

Naast deze telefonische interviews met deelnemende SBS-partijen is ook het perspectief van uitvoerders van het gemeentelijk schuldenbeleid in kaart gebracht. Gemeenten voeren namelijk vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) de regie bij het voorkomen en bestrijden van (problematische) schulden van burgers.[4] Om een zo goed mogelijke afspiegeling te krijgen van de Nederlandse gemeenten is een steekproef van 30 gemeenten getrokken, waarbij rekening is gehouden met de grootteklasse van deze gemeenten (zie tabel 1.1).

---

[3] Deze bestaande bronnen omvatten onder andere kamerbrieven en bijlagen omtrent de opzet van het actieplan en kamerbrieven en bijlagen omtrent de voortgang en stand van zaken van het actieplan uit mei 2019 en juni 2020.

[4] De sleutelrol van gemeenten rondom schuldhulpverlening wordt ook in het regeerakkoord (2017) dat ten grondslag ligt aan de Brede Schuldenaanpak bevestigd.

Tabel 1.1 Geraadpleegde partijen

Type respondent		Aantal geraadpleegd
SBS-partijen		30
Gemeenten		30
▪ *G4*	*4*	
▪ *G40*	*13*	
▪ *Overig*	*13*	
Totaal		**60**

Net als bij de SBS-partijen is door middel van telefonische interviews met vertegenwoordigers van deze gemeenten gesproken over hun ervaringen met de bekendheid van de Brede Schuldenaanpak, de inhoud van de verschillende actielijnen en mogelijke effecten die door de maatregelen tot stand zijn gekomen, of verwacht worden. Daarnaast is met deze respondenten ook specifiek gesproken over de toepasbaarheid van de maatregelen binnen het gemeentelijke beleid en eventuele knelpunten die zich hierbij voordoen. Ten slotte is ook met de gemeentelijke vertegenwoordigers gesproken over hun zienswijze wat betreft de toekomst van de Brede Schuldenaanpak. Voor enkele gemeenten zijn – indien van toepassing – interviews gehouden met twee verschillende uitvoerders, namelijk gemeentelijke functionarissen die actief zijn op het terrein van preventie en vroegsignalering en functionarissen die een rol vervullen bij schuldhulpverlening.

Alvorens deze rapportage samen te stellen, is als laatste stap een drietal (online) validatiesessies georganiseerd. Het doel van deze sessies is om de resultaten van de voorgaande stappen te toetsen en te verdiepen. Voor elk van de sessies is een voorbereidende notitie opgesteld waarin de belangrijkste uitkomsten tot dan toe voor het betreffende thema van de sessie worden gepresenteerd. Aan deze drie sessies hebben telkens 5 tot 7 deelnemers meegenomen. Zij zijn in overleg met de opdrachtgever uitgenodigd en zijn onder andere werkzaam bij de SBS-partijen, gemeenten, in de wetenschap of zijn ervaringsdeskundige op het gebied van schulden De drie sessies zijn ingedeeld naar de drie belangrijke thema's die in het veldwerk aan de orde zijn gekomen, namelijk:

- de invulling van het actieplan (actielijnen, thema's en maatregelen);
- het samenwerkingsverband met de georganiseerde bijeenkomsten;
- landelijke uitrol, gemeentelijke toepasbaarheid en aansluiting bij uitvoeringsorganisaties.

1.3 Leeswijzer

In de komende hoofdstukken worden de uitkomsten van deze evaluatie gepresenteerd. Hierbij is in hoofdstuk 2 allereerst aandacht voor het proces van de Brede Schuldenaanpak door te kijken naar de keuzes voor de verschillende actielijnen en thema's en hoe deze gewaardeerd worden door de verschillende soorten respondenten. Vervolgens komen ook de verschillende ervaringen met de invulling van het SBS aan bod. Hoofdstuk 3 focust zich in aansluiting daarop op (de ervaringen met) de invulling van deze actielijnen en de activiteiten en maatregelen per actielijn. In hoofdstuk 4 komen (ervaringen met) de toepassing en uitrol van de maatregelen bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties aan bod. Ten slotte bevat hoofdstuk 5 de samenvattende conclusies.

Figuur 1.2 Opbouw rapport

2. Het proces van de Brede Schuldenaanpak

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden (ervaringen met de) verschillende aspecten rondom het proces van de Brede Schuldenaanpak besproken. Zo richt paragraaf 2.2 zich op de inhoud van het actieplan wat betreft de gekozen actielijnen en thema's en de ervaringen die de verschillende respondent-groepen hiermee hebben. Hierbij is bijvoorbeeld aandacht voor in hoeverre zij ervaren dat de actielijnen en thema's aansluiten op belangrijkste uitdagingen op het gebied van schulden-problematiek. In de daaropvolgende paragraaf (2.3) komt (de samenwerking binnen) het aanpalende SBS aan bod. Hierbij wordt bijvoorbeeld ingegaan op ervaringen met concrete aspecten – zoals de bijeenkomsten die worden georganiseerd – als ook de mate waarin het SBS volgens de respondenten bijdraagt aan een betere samenwerking tussen verschillende partijen op het gebied van schuldenproblematiek.

2.2 Actieplan Brede Schuldenaanpak

In de uitwerking van de maatregelen uit het regeerakkoord is begin 2018 de Brede Schulden-aanpak van start gegaan om het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen en een effectievere hulpverlening aan schuldenaren te bieden. De veelheid aan initiatieven en aandacht voor de schuldenproblematiek in Nederland, vroegen om een focus om deze gezamenlijke doelstelling te bereiken. In de Brede Schuldenaanpak worden, naast de maat-regelen op het terrein van schulden uit het Regeerakkoord, ook (bestaande) maatregelen van de verschillende departementen en initiatieven uit het veld samengevoegd.

Het actieplan van de Brede Schuldenaanpak is opgedeeld in drie verschillende hoofdlijnen, waarbij elke hoofdlijn een bepaald aspect van de schuldenproblematiek belicht. Ten eerste wordt vanuit het actieplan – in lijn met het regeerakkoord – het voorkomen van problematische schulden als belangrijk speerpunt gezien. Daarnaast wil de Brede Schuldenaanpak, zodra mensen toch in problematische schulden terecht zijn gekomen, met maatregelen waar nodig en mogelijk zoveel mogelijk ontzorgen en ondersteunen om de schuldensituatie zo snel mogelijk aan te pakken. Ook richt het actieplan zich op het voorkomen dat schulden onnodig oplopen en het zorgen dat schulden op een maatschappelijk verantwoorde manier worden geïncasseerd. Vanuit deze invalshoeken zijn de drie actielijnen 'problematische schulden voorkomen', 'ontzorgen en ondersteunen' en 'zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso' ontstaan. Binnen deze drie hoofdlijnen zijn verschillende thema's te onderscheiden die op hun eigen manier bijdragen aan het hoofddoel van de actielijn. In Figuur 2.1 wordt een overzicht gegeven van de actielijnen en bijbehorende thema's.

Figuur 2.1 Overzicht van de actielijnen en thema's van de Brede Schuldenaanpak

Problematische schulden voorkomen	Ontzorgen en ondersteunen	Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso
▪ Inzetten op preventie en vroegsignalering ▪ Inzetten op een meer dienstverlenende benadering ▪ Meer rekening houden met het 'doenvermogen' van mensen	▪ Schulden komen nooit alleen: inzet voor mensen met problemen op meer leefgebieden ▪ Komen tot vernieuwende schuldenaanpak en verbeterd schuldhulp-verleningstraject ▪ Werken aan verdere professionalisering ▪ Rekening houden met de complexiteit van inkomensvoorzieningen	▪ Bestaansminimum beter beschermen ▪ Verbeteren van de samenwerking tussen schuldeisers ▪ Aandacht voor het functioneren van de incassobranche

In deze figuur is zichtbaar dat de eerste actielijn, 'problematische schulden voorkomen', focust op het voorkomen dat schulden ontstaan aan de hand van drie verschillende thema's. Door middel van deze actielijn wordt in feite de kern van de problematiek aangepakt. Zo wordt allereerst ingezet op preventie en vroegsignalering omdat (een deel van) schulden kunnen worden voorkomen wanneer mensen meer overzicht hebben in hun financiën en betalingsachterstanden eerder in beeld komen. Voorbeelden van maatregelen die hierbij horen zijn het platform Wijzer in geldzaken en het programma Tel mee met Taal. Daarnaast wordt vanuit deze actielijn ingezet op een meer dienstverlenende benadering en wordt er inzet gepleegd om meer rekening te houden met het 'doenvermogen' van mensen. Dit houdt in dat de maatregelen die bij deze thema's horen proberen om (verschillende vormen van) dienstverlening beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van mensen door beter rekening te houden met de mentale belastbaarheid van burgers, zoals bijvoorbeeld door het actualiseren van de Handreiking Behoorlijke en effectieve invordering van geldschulden.

De tweede actielijn, 'ontzorgen en ondersteunen', is vervolgens opgedeeld in vier thema's. In deze actielijn wordt door de verschillende thema's gewerkt aan het beheersbaar krijgen van schulden als mensen toch (problematische) schulden hebben gekregen. Allereerst is er inzet voor mensen met problemen op meerdere leefgebieden. Schulden komen namelijk zelden alleen, maar komen vaak gelijktijdig voor met andere problematiek. Daarnaast wordt gewerkt aan een vernieuwende schuldenaanpak en verbeterd schuldhulpverleningstraject door bijvoorbeeld het ontwikkel-programma Schouders Eronder. Samenhangend hiermee wordt met maatregelen en activiteiten uit het derde thema gewerkt aan verdere professionalisering door bijvoorbeeld het programma Vakkundig aan het werk. Als laatste thema in deze actielijn wordt door middel van de ontwikkelde maatregelen en activiteiten rekening gehouden met de complexiteit van inkomensvoorziening. Hierbij kan gedacht worden aan het omleiden van de zorgtoeslag naar zorgverzekeraars voor verzekerden met een betalingsachterstand van 3 maanden zorgpremie.

De laatste actielijn, 'zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso', richt zich op het voorkomen dat mensen met (problematische) schulden verder in de problemen raken op het moment dat zij te maken krijgen met invordering door publieke en private schuldeisers. Ook deze actielijn is opgedeeld in drie verschillende thema's die complementair aan elkaar zijn. Allereerst worden maatregelen ondernomen om het bestaansminimum beter te beschermen door

bijvoorbeeld het beslag- en executierecht te herzien. Daarnaast wordt er gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking tussen schuldeisers zodat de financiële positie van schuldenaren niet onder druk komt te staan doordat schuldeisers onvoldoende op de hoogte zijn van elkaars handelen. Als laatste wordt aandacht besteed aan het functioneren van de incassobranche door maatregelen die zich bijvoorbeeld richten op de wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid op het gebied van het invorderen van schulden door rijksoverheidsorganisaties en de effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties.

Ervaringen SBS-partijen met actieplan

Aan de geraadpleegde deelnemers aan het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak (SBS) is gevraagd hoe zij, in het algemeen, aankijken tegen deze gekozen actielijnen en bijbehorende thema's. Uit deze uitvraag komt naar voren dat zij de verschillende actielijnen omvangrijk, en daarbij ook als dekkend en compleet ervaren. Zij herkennen bijvoorbeeld de belangrijkste thema's waar zij zelf op inzetten terug in het actieplan en waarderen het positief dat veel acties onder deze drie actielijnen, en daarmee de paraplu van de Brede Schuldenaanpak, geschaard kunnen worden. De actielijnen maken het mogelijk om de belangrijkste aspecten rondom schuldenproblematiek (ontstaan, aanpakken en escalatie voorkomen) aan te pakken. De actielijnen geven daardoor houvast, want respondenten beseffen dat de schuldenproblematiek ook ingewikkeld en omvangrijk is.

Daarbij geeft een groot deel van de respondenten aan dat het behouden van een goed overzicht van het aantal maatregelen niet voor iedereen gemakkelijk is. Hierbij speelt enerzijds het grote aantal maatregelen een rol en anderzijds het feit dat bepaalde (wets)trajecten een lange doorlooptijd kennen. Niet iedere partij is bij elke actielijn evenveel betrokken en daardoor hebben zij niet altijd volledig zicht op het verloop van de verschillende trajecten en de deelnemers die daarbij horen. Een aantal respondenten geeft aan dat zij vrezen dat energie en efficiënte mogelijk verloren gaat als dit overzicht niet voor alle betrokken duidelijk is. Daarbij merken ook enkele respondenten op dat zij het belangrijk vinden om de balans tussen de drie actielijnen goed in de gaten te houden. De aandacht lijkt volgens hen voornamelijk uit te gaan naar de eerste actielijn, maar zij geven aan dat erop gelet moet worden dat wel ieder onderwerp voldoende aandacht krijgt.

Uit de ervaringen van de SBS-partijen is dus op te maken dat er bij hen behoefte is aan meer overzicht van de stand van zaken van de verschillende actielijnen. Gevraagd naar welke concrete acties ondernomen kunnen worden om hierop te acteren, geven deelnemers aan dat het ministerie van SZW meer regie mag voeren in de ordening van de activiteiten en maatregelen door bijvoorbeeld het concretiseren van de doelstellingen die door middel van de maatregelen en activiteiten worden beoogd. Een overzicht van 'resultaten' die behaald zijn of verwacht worden in relatie tot de maatregelen, draagt in hun ogen bij aan het inzichtelijk maken voor alle partijen waarom bepaalde activiteiten en maatregelen zijn ontwikkeld, hoe zij verlopen, en op welke manier partijen kunnen bijdragen. Een bijkomend voordeel hiervan is, volgens de respondenten, dat op die manier ook explicieter ingezet kan worden op het meten van de impact van de maatregelen binnen het actieplan. Zo kunnen in de toekomst keuzes gemaakt worden om bepaalde maatregelen en activiteiten uit te diepen, op te schalen, of juist af te ronden.

'De actielijnen zijn breed, dat is zowel negatief als positief. Het maakt het moeilijk om op onderwerpen te focussen en bepaalde trajecten en haar deelnemers te volgen. Het biedt wel voldoende kapstokken om alles eronder te scharen' - geraadpleegde SBS-partij

Ondanks de brede insteek van het actieplan Brede Schuldenaanpak met verschillende actielijnen en thema's kunnen enkele respondenten vanuit de SBS-partijen desgevraagd een aantal onderwerpen en/of doelgroepen noemen die zij nog niet (geheel) zien terugkomen in de huidige actielijnen. Deze onderwerpen zullen in de komende hoofdstukken uitgebreider aan bod komen. Het gaat hierbij om: de aandacht voor de gevolgen van de coronacrisis, studieschulden, financiële educatie, focus op armoede en werkende armen, de overheid als schuldeiser en het betrekken van (meer) commerciële partijen bij het SBS.

Actuele ontwikkelingen

Tijdens de gesprekken met de respondenten is door een aantal van hen (vanuit zowel SBS-partijen als gemeenten) naar voren gebracht dat ontwikkelingen in de afgelopen periode (mede) hebben gezorgd voor een nieuwe kijk op het ontstaan van schuldenproblematiek en de mogelijkheden tot het aanpakken hiervan. Omdat met de Brede Schuldenaanpak het gehele schuldendomein wordt samengepakt, vragen enkele respondenten zich af of ook kritisch gekeken moet worden naar het stelsel van schuldhulpverlening in het algemeen. Zo vinden deze respondenten de wet- en regelgeving rondom schuldhulpverlening ingewikkeld en denken zij dat de keten binnen het werkveld soepeler kan verlopen. Hierdoor zouden in hun ogen ook veel kosten bespaard kunnen worden. Een voorbeeld van dergelijke zienswijzen is de rapportage *Minder schade door schuld* (2020) waarin gepleit wordt voor een fundamentele wijziging van schuldafhandeling. De Brede Schuldenaanpak is niet gericht op een gehele herziening van het stelsel rondom schuldhulpverlening, maar een aantal respondenten vragen zich af of binnen de Brede Schuldenaanpak een dialoog over dit onderwerp zou moeten bestaan.

Gemeenten

In de gesprekken met de gemeentelijke vertegenwoordigers is allereerst getoetst in hoeverre zij bekend zijn met actielijnen en bijbehorende maatregelen van de Brede Schuldenaanpak. Hieruit blijkt dat vooral de grote(re) gemeenten goed bekend zijn met de activiteiten en maatregelen van de Brede Schuldenaanpak. Zij merken op dat zij goed geïnformeerd en betrokken worden door het ministerie van SZW. Andere, met name kleine(re), gemeenten worden vooral door middel van nieuwsbrieven van de VNG en NVVK op de hoogte gehouden van de maatregelen en activiteiten. De geraadpleegde uitvoerders van het gemeentelijke schuldenbeleid merken op dat zij zelf inschatten wat voor hen wel of niet relevante informatie is. Zeker voor de kleinere gemeenten kan de hoeveelheid aan informatie namelijk te groot worden omdat zij niet altijd voldoende capaciteit hebben om alle informatie vanuit ketenpartijen, belangenorganisatie en ook de Brede Schuldenaanpak te verwerken. Deze gemeenten zijn daardoor minder op de hoogte van het landelijk verloop van de maatregelen en activiteiten. Een enkeling heeft aangegeven niet direct

bekend te zijn met de Brede Schuldenaanpak, hoewel in de loop van de gesprekken is gebleken dat zij de afzonderlijke maatregelen vaak wel herkenden.

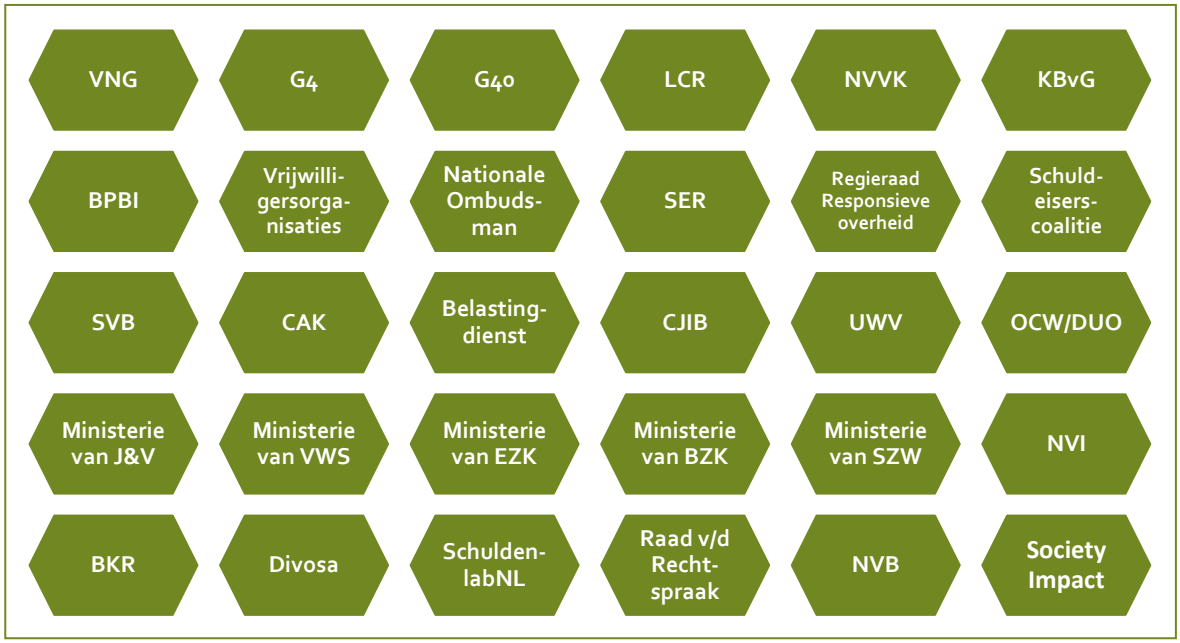
De geraadpleegde uitvoerders van gemeentelijke schuldenbeleid die (deels) bekend zijn met de Brede Schuldenaanpak geven aan dat de drie actielijnen over het algemeen de belangrijkste uitdagingen in het domein van schuldhulpverlening dekken. Evenals voor de geraadpleegde SBS-partijen wordt het actieplan ook door hen als omvangrijk ervaren. Hierbij geldt wederom dat ook zij het weleens lastig vinden om op de hoogte te blijven van (de stand van zaken van) alle thema's en maatregelen. Daarnaast is het voor hen niet altijd duidelijk welke initiatieven vanuit de Brede Schuldenaanpak worden uitgevoerd, of vanuit een ander samenwerkingsverband of project-groep. Met name kleinere gemeenten geven aan een beperkt beeld te hebben van het actieplan. Zij focussen zich vooral op hun eigen beleid en hebben ook, vanwege beperkte capaciteit, minder behoefte aan meer informatie vanuit de Brede Schuldenaanpak.

Enkele aanvullende thema's die volgens geraadpleegde gemeenten nog meegenomen kunnen worden in de Brede Schuldenaanpak richten zich op nazorg en het voorkomen van het opnieuw ontstaan van schulden.

2.3 Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak

Omdat een brede schuldenaanpak meer vraagt dan maatregelen alleen is ook het eerdergenoemde Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak opgezet. Per februari 2018 is hiervoor het startsein gegeven en werken verschillende organisaties samen die nauw betrokken zijn in het veld rondom schuldenproblematiek. Een overzicht van betrokken partijen is weergegeven in figuur 2.2. Deze deelnemers hebben een duidelijke en breed gedragen ambitie uitgesproken om een bijdrage te leveren om de schuldenproblematiek in Nederland op te lossen.

Figuur 2.2 Betrokken partijen in het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak



In dit samenwerkingsverband ontmoeten ministeries, gemeenten en andere soorten organisaties elkaar, waarbij zij elkaar informeren over verschillende initiatieven met betrekking tot de

schuldenproblematiek. Daarnaast werken zij samen aan de aanpak van de schuldenproblematiek, waarbij de verschillende partijen ook de eigen achterban betrekken bij de ontwikkelingen en maatregelen die voortkomen uit de Brede Schuldenaanpak. In het kader van dit samenwerkingsverband zijn een aantal netwerk- en kennisbijeenkomsten georganiseerd. Tabel 2.1 geeft een overzicht weer van de bijeenkomsten die georganiseerd zijn voor het SBS. Vanwege de coronacrisis zijn de bijeenkomsten na november 2019 tijdelijk niet doorgegaan. Daarna heeft in december 2020 een digitale bijeenkomst plaatsgevonden. De volgende digitale bijeenkomst is ingepland voor februari.

Tabel 2.1 Overzicht georganiseerde bijeenkomsten Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak

Datum	Thema
Februari 2018	Startbijeenkomst
Juni 2018	Samenwerking
Oktober 2018	Samenwerking in de incassoketen
Maart 2019	Een maatschappelijk verantwoorde Rijksincasso
Mei 2019	Lancering campagne Kom uit je schuld
Juli 2019	Ontzorgen van kwetsbare burgers met schulden
November 2019	Verkenning aansluiting minnelijke schuldhulpverlening en wettelijke schuldsanering

Ervaringen met het samenwerkingsverband

De deelnemende partijen aan het samenwerkingsverband merken op dat het SBS bijdraagt aan kortere lijntjes tussen partijen die werkzaam zijn in het schuldendomein. Het SBS heeft door het samenbrengen van verschillende partijen drempels kleiner gemaakt, inzichtelijk gemaakt wie betrokken zijn in het werkveld en wat voor problemen zich voordoen bij andere partijen waardoor meer begrip ontstaat voor elkaars situatie en standpunten. Daarnaast laat het SBS zien dat schuldenproblematiek serieus wordt genomen, door de overheid én door de verscheidenheid aan partijen die betrokken zijn bij het samenwerkingsverband. Het SBS past in de ogen van veel respondenten bij een nieuwe soort mentaliteit die sinds een aantal jaar aanwezig is in het veld, waarbij de schuldenproblematiek als een gezamenlijk probleem wordt beschouwd en waarvoor ook een gezamenlijke oplossing nodig geacht wordt. Binnen het SBS nemen de betrokken partijen verschillende soorten rollen aan: sommige partijen zijn bij zeer veel initiatieven betrokken, terwijl andere partijen er naar eigen zeggen voor kiezen om in mindere mate zelf bij te dragen – of hier niet toe in staat zijn – maar vooral relevante gedeelde informatie ophalen.

De geraadpleegde deelnemers aan het SBS zijn erg te spreken over de rol van SZW in het samenwerkingsverband. Zij zien dat SZW een faciliterende en coördinerende (netwerk)rol op zich neemt. Volgens de respondenten ondersteunt SZW de verschillende partijen in het leggen van laagdrempelig contact en dat is precies wat de deelnemers waardevol aan het SBS vinden. Enkele respondenten geven daarbij aan dat SZW eventueel nog in kan zetten op het stroomlijnen van de samenwerking met en tussen ministeries. De directe ingang naar ministeries en de Rijksoverheid in het algemeen is erg waardevol volgens de partijen die hier normaal gesproken minder toegang tot hebben. De niet-ambtelijke SBS-partijen merken op dat het contact met de ministeries in hun ogen zo nu en dan wat stroperig en abstract blijft en dat ministeries zich soms vooral richten op hun eigen doelstellingen en belangen. Mogelijk kan goed verwachtingsmanagement wat betreft de snelheid en het verloop van procedures hier meer begrip voor bewerkstelligen.

Tegelijkertijd geven enkele respondenten aan dat in hun ogen een groot deel van de deelnemers aan het SBS elkaar al wisten te vinden voor het bestaan van het samenwerkingsverband. Door de omvangrijkheid van de actielijnen en maatregelen hebben de deelnemers naar eigen zeggen voornamelijk het meest intensief en waardevolle contact met diegene waarmee zij projecten uitvoeren, en minder met partijen daarbuiten. Desgevraagd geven de respondenten aan dat in hun ogen mogelijk de hoeveelheid aan thema's en onderwerpen de overlegstructuur bemoeilijkt. Zij merken op dat in de brede groep veel wordt gediscussieerd, maar weinig concrete afspraken worden gemaakt. Enkele partijen zien hierin een rol weggelegd voor SZW om meer regie te voeren op het maken van concrete afspraken, en partijen vervolgens op hun verantwoordelijkheid te wijzen.

> *'Samenwerking is nodig, anders zou er nog meer versnippering plaatsvinden. De hoeveelheid acties maakt het wel lastig.'* – geraadpleegde SBS-partij

De geraadpleegde partijen merken op dat in het samenwerkingsverband alle relevante partijen zijn betrokken. Volgens hen hoeft het SBS niet uitgebreid te worden met nieuwe partijen. Om het samenwerkingsverband meer te verdiepen, zonder per definitie uit te breiden, zouden de ervaringen en behoeften van twee typen partijen in de ogen van respondenten meer meegenomen kunnen worden. Ten eerste geven enkelen aan dat binnen het SBS de ervaringen van verschillende typen gemeenten beter voor het voetlicht gebracht kunnen worden. Zij geven aan het waardevol te vinden om niet alleen voorlopers of grote gemeenten te betrekken, maar ook bijvoorbeeld kleine(re) gemeenten of gemeenten die wat meer moeite hebben om hun beleid vorm te geven. De respondenten zien namelijk dat de Brede Schuldenaanpak, en het succes daarvan, deels afhankelijk is van lokale partners, maar dat het voor gemeenten soms lastig is om processen te vertalen van landelijk niveau naar gemeentelijk niveau. Als tweede optie voor verdieping geven enkele respondenten aan dat er nog kansen liggen in de publiek-private samenwerking, zoals het samenbrengen van publieke en private schuldeisers (en clustering van incasso's), of een grotere stem van het maatschappelijk verantwoorde bedrijfsleven.

Ook de geraadpleegde gemeenten zien – hoewel zij niet altijd actief deelnemen – het belang van een samenwerkingsverband op nationaal niveau. Ook zij merken op dat de landelijke samenwerking in grote mate past bij, en zorgt voor, meer aandacht voor de brede kijk op schuldenproblematiek en staan daar erg positief tegenover. Daarnaast merken gemeenten dat door de Brede Schuldenaanpak de (noodzakelijke) aanpassingen in wetgevingen tot stand gebracht worden waarmee zij lokaal belangrijke stappen kunnen maken. Enkele gemeenten merken daarentegen wel op dat in hun ogen de schakel tussen landelijk beleid en gemeentelijke toepasbaarheid niet altijd geheel passend is. Naar eigen zeggen zou het voor hen waardevol zijn om beter zicht te krijgen op welke partij verantwoordelijk is voor bepaalde aspecten en maatregelen uit het actieplan, zodat zij daarmee het gesprek kunnen aangaan. Daarnaast denken zij, evenals de SBS-partijen, dat de ervaringen van (meer) verschillende typen gemeenten meegenomen zouden moeten worden binnen de Brede Schuldenaanpak.

Bijeenkomsten

Aan de respondenten vanuit de SBS-partijen is gevraagd naar hun ervaringen met de bijeenkomsten die zijn georganiseerd (zie tabel 2.1). Hieruit komt naar voren dat een groot deel van de respondenten aangeeft dat het goed is om elkaar fysiek te ontmoeten. Netwerken in een informele setting zorgt er in hun ogen namelijk voor dat de korte lijntjes gefaciliteerd worden. Ook leveren de bijeenkomsten het groepsgevoel op waarbij iedereen zich committeert aan het onderwerp en bij de les blijft. Hierbij speelt voor een aantal respondenten mee dat bij de bijeenkomsten dikwijls hoge functionarissen vanuit verschillende organisaties en departementen aanwezig zijn, waardoor het belang van het onderwerp onderstreept wordt. De verschillende bijeenkomsten en de rol van SZW zorgen ervoor dat de Brede Schuldenaanpak slaagt in het creëren en faciliteren van een netwerk dat de maatregelen ondersteunt.

De respondenten zijn het grotendeels met elkaar eens dat bij de invulling van de volgende bijeenkomsten meer focus aangebracht kan worden. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de besproken onderwerpen niet altijd relevant zijn voor iedereen en het soms zoeken is naar de juiste thema's. Daarnaast vindt een deel van de respondenten de bijeenkomsten te vrijblijvend en missen zij concrete uitkomsten. Door het grote aantal en de verscheidenheid aan partijen zien zij een gedeelde verantwoordelijkheid waardoor uiteindelijk niemand zich verantwoordelijk voelt voor het opstellen van, en committeren aan, concrete acties. Een aantal deelnemers geeft aan dat de bijeenkomsten eventueel in 'expertisegroepen' opgedeeld kunnen worden, waarbij partijen in kleine groepen thematisch aan de slag gaan met concrete doelen.

In de ogen van veel respondenten is de eerste fase van de Brede Schuldenaanpak voorbij. Tijdens die beginfase is met een helikopterview met elkaar gekeken naar hoe het proces vormgegeven kan worden. Deelnemers hebben op dit moment naar eigen zeggen vooral de behoefte om het tijdens de bijeenkomsten te hebben over de uitvoering van de concrete maatregelen. Een groot deel van de maatregelen en activiteiten liggen nu in het werkgebied van gemeenten, zoals bijvoorbeeld de aanpassingen in de Wgs ten behoeve van vroegsignalering en het adviesrecht in gerechtelijke procedures rondom schulden. Zij moeten hiermee aan de slag of zijn reeds bezig met de uitvoering, maar hebben daar soms nog sturing of hulp bij nodig. Volgens een aantal respondenten zou tijdens de bijeenkomsten aandacht besteed kunnen worden aan hoe invulling gegeven kan worden aan de centrale regie bij deze uitrol en uitvoering van de maatregelen en activiteiten.

3. Invulling van de actielijnen

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk richt zich op de ervaringen van respondenten met de huidige invulling van de drie verschillende actielijnen van het actieplan. Successievelijk komt in paragraaf 3.2 tot en met 3.4 per actielijn naar voren in hoeverre men bekend is met de invulling van deze actielijnen en welke aspecten zij hieruit in het bijzonder goed waarderen. Ook geven we inzicht in waar volgens hen de kansen voor de verschillende actielijnen liggen. Hoewel deze evaluatie zich niet in het bijzonder richt op de afzonderlijke maatregelen binnen de actielijnen maar op het programma als geheel, worden per actielijn ter illustratie enkele maatregelen uitgelicht. Een overzicht van alle maatregelen per actielijn is te vinden in Bijlage II.

3.2 Problematische schulden voorkomen

Binnen deze actielijn zijn – zoals reeds besproken – vooral maatregelen gegroepeerd die te maken hebben met preventie en vroegsignalering en het aansluiten op de leefwereld van mensen met (een risico op) schulden. De verschillende activiteiten binnen deze actielijn worden door de respondenten overwegend positief beoordeeld. Zowel de SBS-partijen als de geraadpleegde gemeenten zien dat de aandacht binnen de schuldenaanpak steeds meer naar vroegsignalering en preventie van schulden verschuift. Zij zien dat deze verschuiving mede dankzij de Brede Schuldenaanpak is bewerkstelligd.

De geraadpleegde gemeenten zijn specifiek tevreden over het feit dat er meer aandacht is voor vroegsignalering en de wettelijke (privacy)kaders daaromheen omdat zij dit als belangrijk thema zien in de schuldenaanpak. Daarbij verwachten de SBS-partijen dat de maatregelen en activiteiten uit de eerste actielijn ook daadwerkelijk zullen gaan bijdragen aan het eerder in beeld krijgen van mensen met schulden en het voorkomen van escalatie van schuldenproblematiek. Het meetbaar maken van effecten van de maatregelen en activiteiten is voor zowel SBS-partijen als gemeenten nog niet gelukt omdat de meeste activiteiten pas net van start zijn gegaan of omdat zij geen effectmeting hebben uitgevoerd.

In de gesprekken met de respondenten blijkt dat de volgende drie maatregelen en activiteiten uit de eerste actielijn het meest bekend zijn bij de verschillende respondenten:

- **Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor uitwisseling persoonsgegevens**
  Op 1 januari 2021 zijn de wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingegaan, waarmee de mogelijkheden om over domeinen heen gegevens uit te wisselen worden uitgebreid. Veel gemeenten zijn al enkele jaren bezig met vroegsignalering en staan positief tegenover de aandacht voor de wettelijke grondslag van vroegsignalering in de Wgs.
- **Campagne Kom uit je schuld / Kom jij eruit?**
  De campagne Kom uit je schuld heeft het doel om het taboe dat op het hebben schulden ligt te doorbreken en mensen aan te moedigen tijdig bij de gemeente aan te kloppen voor financiële hulp. In de nieuwe campagne Kom jij eruit? ligt de focus op de financiële gevolgen van de coronacrisis. Vrijwel alle geraadpleegde respondenten kennen deze campagnes.
- **Platform Wijzer in geldzaken**
  Binnen de Brede Schuldenaanpak krijgt financiële educatie een plek in het platform Wijzer in geldzaken. Enkele gemeenten maken gebruik van de materialen die aangeboden worden op dit platform en zijn blij met deze aangereikte handvatten.

Kansen voor de toekomst

Gevraagd naar kansen voor de Brede Schuldenaanpak in deze eerste actielijn, geven respondenten voornamelijk aan dat twee doelgroepen toenemende aandacht nodig zullen hebben. Zij denken dat jongeren vanaf 18 jaar en zzp'ers/kleine ondernemers met het intreden van de coronacrisis kwetsbaarder zijn geworden voor het ontwikkelen van problematische schulden. Deze twee doelgroepen zijn volgens gemeenten in het algemeen lastig te bereiken. Jongeren en ondernemers ervaren in hun ervaring hoge drempels om hulp te zoeken bij de gemeente of weten niet waar zij terecht kunnen voor financiële hulp. Juist omdat deze groepen inwoners hard geraakt zullen worden door de coronacrisis, is in de ogen van gemeenten voor hen extra aandacht nodig om problematische schulden te voorkomen.

Als tweede aandachtspunt zien geraadpleegde respondenten het belang van life events als voorspeller van problematische schulden. Zij benadrukken dat voorlichting op de momenten waarbij mensen mogelijk in schulden kunnen raken, zoals 18 worden, baanverlies of scheiding, grote effecten kunnen hebben. Een enkele gemeente uit de behoefte aan instrumenten waarmee ingespeeld kan worden op life events, bijvoorbeeld door de inzet van vrijwilligers. Daarnaast pleiten enkele gemeenten ook voor meer aandacht voor financiële educatie op scholen. Scholen kunnen of willen financiële educatie namelijk niet altijd opnemen in hun curriculum en gemeenten merken daarom soms tegenstand van scholen binnen hun grenzen.

Een aantal respondenten geeft aan dat de huidige maatregelen met betrekking tot preventie en vroegsignalering soms voelen als dweilen met de kraan open. Zij zien dat mensen erg gemakkelijk in de schulden terecht komen. Dit komt volgens hen onder andere door het gemak waarmee leningen worden aangegaan, producten op afbetaling worden gekocht, jongeren rood kunnen staan en studieschulden opbouwen. Volgens deze respondenten zouden deze zaken aangepakt moeten worden om te voorkomen dat mensen in financiële problemen komen. Hier is volgens hen niet altijd enkel gedragsverandering of het vergroten van financiële zelfredzaamheid bij inwoners voor nodig, ook strengere wet- en regelgeving zou hieraan in hun ogen kunnen bijdragen.

Als laatste voegen enkele SBS-partijen toe dat het in deze actielijn belangrijk is om aandacht te hebben voor implementatie van de activiteiten en maatregelen, zoals we in het volgende hoofdstuk zullen bespreken. Ook het monitoren en evalueren van de activiteiten van maatregelen en het meetbaar maken van effecten is volgens hen daarvoor van belang.

Coronacrisis

De coronacrisis leidt volgens de geraadpleegde SBS-partijen en gemeentelijke uitvoerders van het schuldenbeleid tot verschillende obstakels. Allereerst verwachten zij dat meer zzp'ers, kleine ondernemers en jongeren te maken krijgen met financiële problemen, zeker wanneer steunpakketten van de overheid zullen stoppen. Deze traditioneel slecht bereikbare doelgroepen zullen tijdig bereikt moeten worden om problematische schulden te voorkomen.

Tot op heden zien respondenten echter nog geen toename van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening, terwijl het aantal mensen met financiële problemen vermoedelijk wel oploopt. Respondenten verwachten meer geld en capaciteit nodig te hebben om te zijner tijd een explosieve stijging in het aantal aanvragen op te kunnen vangen.

Tot slot worden momenteel ook een aantal praktische problemen ervaren dankzij de beperkingen die de coronacrisis met zich meebrengt. Voor de voortzetting van het Samenwerkingsverband zijn fysieke bijeenkomsten niet meer mogelijk. De belangrijkste voordelen die de bijeenkomsten met zich meebrengen komen daardoor in het geding, omdat respondenten aangeven dat het netwerken via een videoverbinding moeizamer verloopt dan in een fysieke omgeving. Ook rondom de maatregelen zelf worden knelpunten ervaren. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de uitvoering van huisbezoeken in het kader van vroegsignalering die in 2020 minder mogelijk zijn geweest. Juist deze bezoeken zijn, in tegenstelling tot schriftelijk contact, waardevol en maken vroegsignalering tot een succes.

3.3 Ontzorgen en ondersteunen

De activiteiten die in de tweede actielijn worden ontplooid zetten in op het 'ontzorgen en ondersteunen' van mensen met schulden. Er wordt gewerkt aan een verbeterd en professioneler schuldhulpverleningstraject, met aandacht voor meerdere leefgebieden door het ontwikkelen en uitvoeren van verschillende programma's en trajecten. De maatregelen uit deze actielijn zijn over het algemeen minder goed bekend bij de geraadpleegde respondenten. Geraadpleegde gemeenten geven aan dat zij door de bomen het bos soms niet meer zien. Zij hebben vaak, naast de maatregelen en activiteiten van de Brede Schuldenaanpak, eigen activiteiten opgezet waar zij aandacht voor nodig hebben. Voor hen zouden tools samengevoegd kunnen worden zodat minder verschillende tools rondom dezelfde onderwerpen naast elkaar bestaan.

Daarnaast is vanwege de vele activiteiten en maatregelen, voornamelijk bij SBS-partijen, behoefte aan een duidelijk inzicht in de effecten die de verschillende maatregelen opleveren. Respondenten geven daarbij aan dat de gebieden waarop de activiteiten en maatregelen zich focussen op zichzelf goed zijn, maar dat de activiteiten en maatregelen zich nog kunnen ontwikkelen tot steviger op zichzelf staande maatregelen, met duidelijk beoogde effecten. Voorbeelden van dit soort maatregelen zijn de noodstop-procedure en het collectief schuldenregelen.

Binnen deze tweede actielijn zijn de volgende activiteiten en maatregelen bij de geraadpleegde respondenten het meest bekend:

- **Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM)**
  Door het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens kunnen casusmanagers vanuit de gemeente inwoners met complexe en urgente problematiek beter en eerder helpen over de grenzen van verschillende domeinen heen. Deze maatregel is voornamelijk bekend bij SBS-partijen, en in aanzienlijk mindere mate bekend bij geraadpleegde gemeenten.
- **Invoering adviesrecht**
  Per 1 januari 2021 is het adviesrecht voor gemeenten bij de gerechtelijke procedure rond schuldenbewind in werking gesteld. Dit adviesrecht geeft gemeenten de mogelijkheid om, drie maanden na de start van schuldenbewind, de rechter te adviseren over het voortzetten of stopzetten van het bewind. Gemeenten zijn blij met dit adviesrecht, maar zijn zoekende hoe deze goed toe te passen in hun schuldenbeleid.
- **SchuldenlabNL**
  SchuldenlabNL is een stichting bestaande uit publieke en private partners, opgericht met het doel om beproefde, succesvolle initiatieven, projecten en programma's te bundelen en landelijk op te schalen.

- **Uitvoering van het kennis- en ontwikkelprogramma Schouders Eronder**
  Schouders Eronder is het programma voor vakmanschap en professionalisering van gemeentelijke schuldhulpverlening. Vooral SBS-partijen zijn bekend met dit programma en waarderen het positief. Zij zien dat binnen dit programma de communicatie goed verloopt, en door het informele netwerk meer begrip is voor elkaar.

Kansen voor de toekomst

Gemeenten geven aan dat op het gebied van ontzorgen en ondersteunen bij schuldhulpverlening wat hen betreft meer aandacht gewenst is voor het ondersteunen van zzp'ers. Ondersteuning voor zzp'ers gebeurt vaak in de vorm van Bbz, maar enkel wanneer er geen partner met inkomsten is. Gemeenten vinden het lastig om hulp voor zzp'ers goed te beleggen, en merken evenals enkele SBS-partijen op dat vanwege de coronacrisis deze doelgroep in de nabije toekomst meer financiële hulp nodig zal hebben. Aandacht voor deze doelgroep, maar ook voor de doelgroepen flexwerkers, statushouders en werkende armen, zou ingezet kunnen worden vanuit de tweede actielijn van de Brede Schuldenaanpak. Door respondenten wordt gedacht aan het versoepelen van de WSNP voor zelfstandigen, het ontwikkelen van een kader voor wat precies een levensvatbare onderneming is of het betrekken van meer werkgevers bij initiatieven om werkende armen te ondersteunen.

Naast aandacht voor deze doelgroepen zijn een aantal onderwerpen genoemd door gemeenten, maar ook door SBS-partijen, waarvoor eventueel concretere handvatten voor gemeenten ontwikkeld kunnen worden. Zo zouden gemeenten meer aan de slag willen gaan met nazorg na een schuldhulpverleningstraject om het opnieuw ontstaan van schulden te voorkomen. Daarnaast zien respondenten dat door de activiteiten uit deze actielijn de kwaliteit van bewindvoerders al beter is geborgd, maar dat het voor gemeenten soms toch nog zoeken is welke bewindvoerder de juiste partij voor een schuldenaar is. Tot slot willen een aantal gemeenten graag aan de slag met collectief schuldenregelen, en dit op een zo efficiënt mogelijke wijze uitbreiden. Enkele respondenten vinden dit soms nog lastig omdat partijen zowel op landelijk, regionaal en lokaal niveau met elkaar moeten samenwerken. Een verkenning kan volgens hen daarom lang duren. Ook de (handmatige) informatie-uitwisseling tussen gemeente en uitvoeringsorganisaties kost volgens enkele gemeente veel tijd en capaciteit die zij liever anders zouden besteden.

3.4 Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso

De laatste actielijn, 'zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso', richt zich op het voorkomen dat mensen met (problematische) schulden verder in de problemen raken op het moment dat zij te maken krijgen met invordering door publieke en private schuldeisers. Activiteiten en maatregelen richten zich bijvoorbeeld op het beter beschermen van het bestaansminimum door initiatieven rondom beslagleggingen en boetes te ontplooien. Ook is er aandacht voor het functioneren van de incassobranche en de kwaliteit van de incasso-dienstverlening te vergroten.

Op de maatregelen uit deze actielijn hebben de geraadpleegde gemeenten naar eigen zeggen minder zicht. De SBS-partijen herkennen dat gemeenten verder van deze actielijn af lijken te staan omdat bekendheid ontbreekt, of implementatie voor hen lastig kan zijn. Zij merken echter wel op dat er binnen deze actielijn een aantal initiatieven zijn die groot verschil kunnen gaan maken in de zorgvuldigheid van incasso's. Wat betreft de implementatie zullen deze maatregelen in hun ogen echter extra aandacht nodig hebben (zie hoofdstuk 4 voor nadere uitleg).

De volgende activiteiten en maatregelen zijn bij deze actielijn het meest bekend bij de verschillende geraadpleegde respondenten:

- **Wet vereenvoudiging beslagvrije voet**
  Per 1 januari 2021 is de nieuwe wet in werking getreden. Deze nieuwe wet maakt het berekenen van de beslagvrije voet betrouwbaarder en inzichtelijker. Beslagleggende partijen zijn daardoor beter op de hoogte van elkaars beslagen. Op deze manier blijft het minimum bedrag om van te leven voor mensen met schulden die te maken krijgen met beslaglegging op hun inkomen beter gewaarborgd.
- **Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (verbreding beslagregister)**
  De verbreding van het beslagregister hangt in sterke mate samen met de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet. Het doel van het wetsvoorstel is een wettelijke grondslag te creëren voor de verbeterde uitwisseling van gegevens tussen de beslagleggende partijen.
- **Clustering van de Rijksincasso**
  Verschillende overheidspartijen zetten zich in om te komen tot een doorontwikkeling naar een verregaande persoonsgerichte aanpak bij het clusteren van schuldeisen vanuit deze overheidspartijen.

Kansen voor de toekomst

Hoewel er in het algemeen steeds meer aandacht is voor maatschappelijk verantwoord incasseren, is er volgens de geraadpleegde respondenten nog weinig overeenkomst bereikt over wat deze manier van incasseren precies inhoudt. Branches houden er verschillende manieren van incasseren op na en grote organisaties houden veelal vast aan de eigen, gevestigde incassoprotocollen. Respondenten markeren het belang van een gemeenschappelijke definitie van maatschappelijk verantwoord incasseren, zodat er op een eenduidige manier vorm gegeven kan worden aan de maatschappelijk verantwoorde incasso.

Ook is er binnen het thema maatschappelijk verantwoord incasseren bij de een deel van de respondenten nog weinig zicht op de stappen die gezet zijn om de rol van de overheid als schuldeiser te verbeteren. Respondenten roepen op, naast de incasso-acties van commerciële partijen, ook de praktijken van de overheid als schuldeiser onder de loep te nemen en op een maatschappelijk verantwoorde manier te laten verlopen. Zij geven aan de overheid, waaronder gemeenten, als relatief grote schuldeiser te zien en zijn daarom benieuwd hoe de overheid nog meer kan reflecteren op haar rol als schuldeiser en hoe zij daarin meer verantwoordelijkheid kan nemen om zo een goed voorbeeld te geven. Respondenten zouden graag zien dat alle overheidsorganisaties aangesloten zijn bij een clustering van de Rijksincasso, waarna idealiter ook private partijen aansluiten. De stappen die reeds zijn ondernomen op dit gebied, zoals die in het kader van de Wet kwaliteit incassodienstverlening, zijn voor een deel van de respondenten niet voldoende in beeld.

Tot slot wordt door verschillende respondenten geopperd om kwaliteitseisen in te stellen voor incassobureaus en deurwaarders. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties komen incassobureaus en deurwaarders tegen die volgens hen op een onverantwoorde manier omgaan met schuldenaren. Met het instellen van strengere kwaliteitseisen zou volgens respondenten hier beter op ingespeeld kunnen worden. Het wetsvoorstel kwaliteit incassodienstverlening uit de Brede Schuldenaanpak richt zich op deze kwaliteitsverbetering en zal daarmee voldoen aan de behoeften van deze respondenten. De beoogde inwerkingtreding van dit wetsvoorstel is begin 2022.

4. Uitrol en toepassing

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen van de geraadpleegde respondenten met de landelijke uitrol en toepassing van de maatregelen en activiteiten die horen bij de verschillende actielijnen van de Brede Schuldenaanpak. In de volgende paragrafen bespreken we eerst de ervaringen van de geraadpleegde gemeenten en uitvoeringsorganisaties met de algemene uitwerking en uitrol van de initiatieven (4.2) en vervolgens hun ervaringen met de lokale implementatie van de initiatieven vanuit de Brede Schuldenaanpak (4.3). Ter illustratie van deze aspecten zijn in deze paragrafen enkele specifieke maatregelen weergegeven.

4.2 Uitwerking en uitrol

De geraadpleegde gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn erg positief over de aandacht voor schuldenproblematiek die door de Brede Schuldenaanpak wordt gegenereerd. Zij zien dat dankzij deze aandacht schuldenproblematiek meer en meer als serieus onderwerp wordt beschouwd. Deze respondenten merken hierdoor dat de schuldenproblematiek ook meer als een gezamenlijk probleem wordt beschouwd waardoor samenwerking met, en medewerking van, partijen bewerkstelligd kan worden.

Naast deze landelijke aandacht heeft de Brede Schuldenaanpak volgens de geraadpleegde gemeenten en uitvoeringsorganisaties ook duidelijke handvatten opgeleverd. Als eerst zijn vanuit de Brede Schuldenaanpak een aantal concrete wetswijzigingen voortgekomen. Deze wets-wijzigingen op landelijk niveau, zoals de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor uitwisseling persoonsgegevens, geven gemeenten volgens eigen zeggen ondersteuning om hun schuldenbeleid te blijven ontwikkelen. Daarnaast geven de geraadpleegde uitvoerders van het gemeentelijke schuldenbeleid aan dat zij enorm gebaat zijn bij het grote aantal tools dat is ontwikkeld vanuit de Brede Schuldenaanpak zoals het platform Wijzer in geldzaken (zie kader). Deze instrumenten zijn volgens hen middelen waarmee zij als uitvoerders concreet aan de slag kunnen.

Platform Wijzer in geldzaken

Gemeenten geven aan financiële educatie een belangrijk middel te vinden om kinderen en jongeren goed te leren omgaan met geld en zo het ontstaan van schulden op latere leeftijd te voorkomen. Binnen de Brede Schuldenaanpak krijgt financiële educatie een plek in het platform Wijzer in geldzaken. Enkele geraadpleegde gemeenten maken gebruik van de materialen die aangeboden worden op dit platform. Zo sluiten diverse scholen binnen de gemeenten zich aan bij de Week van het geld. De materialen en gastlessen die beschikbaar zijn, worden goed ontvangen door scholen

Zoals ook in de voorgaande hoofdstukken is benoemd, ervaren de geraadpleegde gemeenten en uitvoeringsorganisaties de hoeveelheid aan activiteiten en maatregelen uit het actieplan van de Brede Schuldenaanpak soms als onoverzichtelijk. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties geven aan behoefte te hebben aan een bepaalde mate van prioritering en ordening van de maatregelen en activiteiten. Ook als het gaat over de ontwikkelde tools merken zij op dat zij behoefte hebben

aan een geordend overzicht van verschillende instrumenten. Zij geven aan een plek te missen waar alle initiatieven samenkomen in een eenvoudig overzicht. Deze respondenten hebben het idee dat verschillende partijen graag hun eigen tool willen behouden, terwijl ook krachten gebundeld kunnen worden, bijvoorbeeld op het gebied van het in kaart brengen van schulden. Een goed voorbeeld van het bundelen van initiatieven zien zij bijvoorbeeld bij SchuldenlabNL (zie kader). Op die manier blijft volgens hen het aanbod ook voor inwoners duidelijk.

SchuldenlabNL

SchuldenlabNL is een stichting bestaande uit publieke en private partners, opgericht met het doel om beproefde en succesvolle schuldhulp aan te pakken, te bundelen en landelijk op te schalen. Sinds haar oprichting heeft SchuldenlabNL een viertal aanpakken ontwikkeld welke nu landelijk uitgebouwd worden: de Nederlandse schuldhulproute, collectief schuldregelen, de doorbraakmethode (Sociaal Hospitaal) en het jongerenperspectieffonds. Inmiddels is daar de Voorzieningenwijzer als vijfde aanpak aan toegevoegd.

Verschillende van de geraadpleegde gemeenten maken gebruik van de aanpakken van SchuldenlabNL. De aanpakken sluiten volgens hen goed aan bij hun behoeften en waarderen het effectief. Ook ontlast SchuldenlabNL gemeenten in het filteren van de veelheid aan initiatieven binnen het domein van schuldhulpverlening door succesvolle programma's te bundelen. Daar komt nog bij dat SchuldenlabNL, door haar diverse groep partners, gemeenten nieuwe inzichten kan bieden. Gemeenten hebben zelf niet altijd directe toegang tot de brede groep aan partners die bij SchuldenlabNL zijn aangesloten.

Verschillende SBS-partijen en grote gemeenten zien dat ten gevolge van de hoeveelheid aan initiatieven binnen de Brede Schuldenaanpak de kenbaarheid van succesvolle activiteiten en maatregelen bij uitvoeringsorganisaties en, voornamelijk kleinere, gemeenten laag kan zijn. Zij zien dat bepaalde maatregelen als het PMM en IBP (zie kaders) grote effecten kunnen hebben, maar nog weinig bekendheid hebben onder deze uitvoeringsorganisaties en gemeenten. Ook de uitvoeringsorganisaties en gemeenten zelf zeggen het overzicht niet altijd te hebben, en niet alle activiteiten en maatregelen te kennen.

Enkele SBS-partijen geven aan dat het uitdragen van goede resultaten, gemeten of gemonitorde effecten van verschillende initiatieven zouden kunnen bijdragen aan de grotere bekendheid van succesvolle activiteiten en maatregelen. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties kunnen zo volgens hen beter zicht krijgen op de initiatieven die zij mogelijk kunnen gebruiken binnen hun schuldenbeleid, of op de activiteiten waar zij schuldenaren of samenwerkingspartners naar kunnen verwijzen. Ook kan het volgens hen gemeenten en uitvoeringsorganisaties handvatten geven om initiatieven op een succesvolle manier eigen te maken.

Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM)

Het doel van het PMM is casusmanagers vanuit de gemeenten beter en eerder domein overstijgende hulp te laten bieden aan inwoners met complexe en urgente problematiek. SBS-partijen zijn erg tevreden met de opzet van het programma, maar merken dat nog weinig van de casusmanagers bekend zijn met de mogelijkheden. Eén van de geraadpleegde uitvoerders van het gemeentelijke schuldenbeleid herkent het programma. Deze respondent erkent de toegevoegde waarde van het programma, maar loopt ook tegen de lage bekendheid ervan aan. Deze lage bekendheid verhindert het gebruik van het PMM. Deze respondenten roepen op om professionals steviger in contact te brengen met middelen en contacten om mensen met multiproblematiek te ondersteunen middels het PMM.

Het interbestuurlijke programma (IBP)

Het interbestuurlijk programma (IBP) heeft als doel de samenwerking tussen de landelijke overheid, gemeenten, provincies en waterschappen op het gebied van grote maatschappelijke opgaven te verbeteren. Een van de thema's binnen het interbestuurlijk programma is het bevorderen van integrale schuldhulpverlening. Geraadpleegde gemeenten noemen de ontwikkeling van integraal werken vaak als een belangrijk aandachtsgebied binnen hun eigen gemeentelijk schuldenbeleid. Om integrale hulpverlening te kunnen bieden is de samenwerking tussen verschillende domeinen binnen een gemeente essentieel. Organisatorisch geven gemeenten deze samenwerking op verschillende manieren vorm. Zo zijn er bijvoorbeeld gemeenten die armoede- en schuldenbeleid samenvoegen of buurtteams invoeren. Geraadpleegde gemeenten geven aan dat de wetgeving gemeentelijke initiatieven op het gebied van integraal werken ondersteunt, maar zien geen direct verband met de Brede Schuldenaanpak of haar activiteiten en maatregelen.

4.3 Lokale implementatie

In de vorige paragraaf is duidelijk geworden dat vanuit de Brede Schuldenaanpak veel concrete handvatten worden aangereikt aan gemeenten voor het vormgeven van hun schuldenbeleid. Deze wetswijzigingen, instrumenten en activiteiten worden bij de geraadpleegde respondenten positief ontvangen. Toch geven enkele gemeenten ook aan dat het voor hen soms zoeken is naar hoe landelijke ontwikkelingen ook lokaal goed te laten aansluiten.

Verschillende gemeenten geven aan eigen ontwikkelde aanpakken, specifieke doelgroepen en lokale politieke behoeften mee te nemen in hun schuldenbeleid. Initiatieven die landelijk worden gelanceerd zijn volgens hen daarom niet altijd direct toe te passen in de gemeentelijke praktijk. Het kost de kleinere gemeenten veel tijd en capaciteit om uit te zoeken hoe zij bepaalde initiatieven het beste kunnen uitvoeren, en zij geven daarbij aan dat dit soms (te) moeilijk voor hen is terwijl ze erg gedreven zijn om initiatieven toe te passen. Grote gemeenten geven daarentegen aan soms juist voorloper te zijn op bepaalde gebieden. Voor hen zouden maatregelen, zoals de aanpassing van de Wgs ten behoeve van vroegsignalering en het adviesrecht voor gemeenten bij de gerechtelijke procedure rond schuldenbewind, veel uitgebreider mogen (zie kaders).

Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor uitwisseling persoonsgegevens

Op 1 januari 2021 zijn de wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingegaan waarmee de mogelijkheden om over domeinen heen gegevens uit te wisselen worden uitgebreid. Veel geraadpleegde gemeenten zijn al enkele jaren bezig met (pilots van) vroegsignalering en zijn positief over de aandacht en de wettelijke grondslag die de wijziging van de Wgs met zich meebrengt. Kleine gemeenten die nog weinig inzetten op vroegsignalering zijn nu genoodzaakt hier meer aandacht aan te besteden. Ook SBS-partijen zien deze aanpassing van de Wgs als een goede (eerste) stap om de taak van gemeenten omtrent vroegsignalering duidelijk te krijgen. Zij geven daarbij aan dat gemeenten die aan de beginfase van implementatie van vroegsignalering staan wel wat steviger op weg geholpen kunnen worden. Er kan volgens hen bijvoorbeeld ingezet worden op het verspreiden van goede praktijken van gemeenten die al resultaten hebben bereikt met vroegsignalering.

Er zijn een drietal zaken waar gemeenten aangeven tegen aan te lopen bij de implementatie van de nieuwe Wgs. Ten eerste denken zij dat de verplichting om bij elk signaal een hulpaanbod te moeten doen, inefficiënt kan werken. Daarnaast noemen geraadpleegde gemeenten het een gemiste kans dat zij volgens de aangepaste Wgs gemeentelijke belastingen niet kunnen beschouwen als signaal binnen de vroegsignalering. Als laatste zetten geraadpleegde gemeenten vraagtekens bij de BKR-registratie na het accepteren van een hulpaanbod vanuit de vroegsignalering.

Invoering adviesrecht

Per 1 januari 2021 is het adviesrecht voor gemeenten bij de gerechtelijke procedure rond schulden in werking gesteld. Dit adviesrecht geeft gemeenten de mogelijkheid om, drie maanden na de start van schuldenbewind, de rechter te adviseren over het voortzetten of stopzetten van het bewind. Gemeenten geven aan blij te zijn met dit adviesrecht, maar hadden dit adviesrecht liever gehad vóórdat schuldenbewind wordt ingesteld, in plaats van drie maanden na de start van het bewind. Het adviesrecht is nog te kortgeleden ingevoerd om effecten waar te nemen, maar diverse gemeenten geven wel aan meer te willen investeren in lokaal overleg met bewindvoerders en het sluiten van convenanten.

Bij de praktische toepasbaarheid van verschillende instrumenten lopen gemeenten volgens eigen zeggen vaak tegen technische vraagstukken aan. Zij geven aan dat ICT-beperkingen ervoor kunnen zorgen dat veranderingen moeilijk worden geïmplementeerd, bijvoorbeeld op het gebied van vroegsignalering of het berekenen van de beslagvrije voet. Voor deze gemeenten is het technische gedeelte van deze initiatieven ingewikkeld. Daarnaast hebben enkele respondenten het idee dat ICT-systemen die bijvoorbeeld aansluiten bij de vereenvoudiging van de beslagvrije voet en het beslagregister, nog niet voldoende zijn ontwikkeld.

Enkele gemeenten geven aan het gevoel te hebben dat de link met gemeenten als gelijkwaardige gesprekspartner binnen de landelijke schuldenaanpak wordt gemist en dat de activiteiten en maatregelen voornamelijk aanbod-gericht zijn. Toch zijn veel van hen zich ook bewust van het feit dat rekening moet worden gehouden met meer dan 300 gemeenten en verschillende betrokken partijen en organisaties. Zij weten dat bij de totstandkoming van de activiteiten en maatregelen

verschillende belangen moeten worden gewogen en rekening moet worden gehouden met politieke kaders. Deze gemeenten beseffen dat het eindproduct daarom niet altijd zal voldoen aan hun specifieke behoeften, en geven aan daarom af te wegen welke elementen bij hun eigen organisatie en gemeente past, en specifiek deze mee te nemen (zie kader Campagne Kom uit je schuld / Kom jij eruit?).

Campagne Kom uit je schuld / Kom jij eruit?

De campagne Kom uit je schuld heeft het doel om het taboe dat op het hebben van schulden ligt te doorbreken en mensen aan te moedigen tijdig bij de gemeente aan te kloppen voor financiële hulp. In de nieuwe campagne Kom jij eruit? ligt de focus op de financiële gevolgen van de coronacrisis. Vrijwel alle geraadpleegde gemeenten zijn bekend met Kom uit je schuld en een groot deel van hen heeft de campagne gebruikt in de eigen gemeente. Respondenten waarderen de campagne vooral omdat zij het taboe rondom schulden bespreekbaar maakt. Volgens hen geldt hoe meer aandacht ervoor bestaat, hoe beter. Met deze campagne is volgens de geraadpleegde gemeenten een goed product gelanceerd, bijvoorbeeld vanwege het gebruik van juist taalgebruik.

Een aantal gemeenten geven aan al een eigen campagne te hebben lopen, een andere manier van communiceren te hebben die afwijkt van Kom uit je schuld, of een situatie in de gemeente hebben waarop de campagne niet geheel aansluit. Dit is bijvoorbeeld het geval bij kleinere gemeenten die goed zicht zeggen te hebben op de schuldenaren in hun gemeente. Zij vullen deze campagne liever lokaal in.

5. Conclusie

5.1 Inleiding

In dit laatste hoofdstuk presenteren we in samenvattende zin de belangrijkste conclusies van de evaluatie van de Brede Schuldenaanpak. Deze conclusies zijn gebaseerd op de uitkomsten die we in de vorige hoofdstukken over het proces, de actielijnen en de landelijke uitrol van de Brede Schuldenaanpak hebben gepresenteerd aan de hand van de ervaringen van de geraadpleegde respondenten.

5.2 Samenvattende conclusie

In 2018 is de Brede Schuldenaanpak van start gegaan met als doel het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen en een effectievere hulpverlening aan schuldenaren te bieden. Vanuit de Brede Schuldenaanpak is een actieplan opgesteld waaronder een zestigtal activiteiten en maatregelen vallen. Het actieplan van de Brede Schuldenaanpak is opgedeeld in drie verschillende hoofdlijnen, namelijk 'problematische schulden voorkomen', 'ontzorgen en ondersteunen' en 'zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso'. Daarnaast is het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak (SBS) opgezet waarin verschillende organisaties die nauw betrokken zijn bij de schuldenproblematiek samenwerken. In de afgelopen drie jaar zijn zij bij elkaar gekomen in netwerk- en kennisbijeenkomsten met uiteenlopende thema's.

Focus en ordening

In de gesprekken met deelnemende partijen aan het Samenwerkingsverband Brede Schulden-aanpak, uitvoerders van gemeentelijk schuldenbeleid en tijdens de validatiesessies is vooral duidelijk geworden dat de Brede Schuldenaanpak met haar activiteiten en maatregelen als omvangrijk, dekkend en compleet worden ervaren. Respondenten erkennen dat deze omvangrijkheid nodig is om de complexiteit van het schuldenvraagstuk te ondervangen, zij herkennen dan ook de belangrijkste thema's waar zij zelf op inzetten terug in het actieplan. In de Brede Schuldenaanpak worden, naast de maatregelen op het terrein van schulden uit het Regeerakkoord, ook (bestaande) maatregelen van de verschillende departementen en initiatieven uit het veld samengepakt.

Omdat zo veel maatregelen en activiteiten een plek hebben gekregen in de Brede Schuldenaanpak is het voor veel geraadpleegde SBS-partijen en uitvoerders van het gemeentelijke schuldenbeleid soms lastig om overzicht te behouden van alle initiatieven van de Brede Schuldenaanpak. Respondenten geven aan dat zij door de hoeveelheid aan maatregelen, belanghebbenden en betrokken partijen de focus soms verliezen. Betrokken publieke-, private, maatschappelijke organisaties en gemeenten hebben geen compleet beeld van welke initiatieven ontwikkeld worden, in welk stadium zij zich bevinden, wanneer deze op hen afkomen, wat van hen verwacht wordt én de effecten die met de initiatieven worden beoogd.

De brede reikwijdte van de Brede Schuldenaanpak wordt positief beoordeeld door de verschillende respondenten, er is bij hen vooral behoefte aan een bepaalde mate van focus en communicatie over de Brede Schuldenaanpak. Door SZW kan ingezet worden op het maken van een ordening van de lopende en afgeronde activiteiten en maatregelen. In deze agenda kan worden opgenomen wat de concrete doelstellingen van de Brede Schuldenaanpak zijn en hoe getoetst wordt of deze met de ontwikkelde initiatieven behaald zijn of niet. Op deze manier wordt

inzichtelijk welke initiatieven welke effecten beogen en waar voor verschillende partijen de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden liggen.

Deze focus kan vervolgens ook aangebracht worden in het samenwerkingsverband en de bijeenkomsten. De bijeenkomsten zijn voor deelnemende partijen erg waardevol geweest dankzij de netwerkfunctie die zij hebben gehad. Ook hebben de bijeenkomsten een bepaalde toewijding van verschillende partijen bewerkstelligd. Respondenten denken dat het samenwerkingsverband en de bijeenkomsten in de volgende fase van de Brede Schuldenaanpak nog efficiënter vormgegeven kan worden door richting te geven aan deze toewijding. Tijdens de bijeenkomsten kan bijvoorbeeld ingezet worden op het vormen van expertisegroepen die concreter aan de slag gaan met vastgestelde doelstellingen. Zonder de inspirerende en verbindende aard van de bijeenkomsten los te laten, kan zo meer commitment bij deelnemende partijen gecreëerd worden.

Hernieuwde blik en kansen voor de toekomst

De drie actielijnen richten zich op een veelheid aan diverse problematieken binnen het brede schuldenvraagstuk. In aanvulling hierop kunnen respondenten nog een aantal onderwerpen noemen die zij ook binnen de Brede Schuldenaanpak terug zouden willen zien komen. Ontwikkelingen uit het afgelopen jaar zoals de coronacrisis, dwingen partijen om met een nieuwe blik naar schuldenproblematiek te kijken. Het is volgens respondenten noodzakelijk dat er in de Brede Schuldenaanpak ruimte is om mee te bewegen met dit soort ontwikkelingen.

Respondenten geven aan dat een grote toename aan schuldenaren verwacht kan worden vanwege de coronacrisis. Vooral de doelgroep jongeren, zzp'ers en kleine ondernemers zullen met financiële problemen te maken krijgen. Preventieve maatregelen zullen volgens respondenten dus vooral op deze doelgroepen gericht moeten worden. Ook is het volgens hen van belang om het hulpaanbod voor deze, traditioneel slecht bereikbare, doelgroepen zo toegankelijk mogelijk te maken.

Daarnaast is door een aantal respondenten de werking van de schuldhulpverleningsketen ter sprake gekomen. Zij zien dat de maatregelen uit het actieplan van de Brede Schuldenaanpak zich richten op de gevolgen van problemen die zich voordoen in de keten, en vragen zich af of binnen de Brede Schuldenaanpak ook moet worden gekeken naar de schuldhulpverleningsketen in zijn algemeenheid. Omdat met de Brede Schuldenaanpak het gehele schuldendomein wordt samengepakt en de toegankelijkheid van SZW zorgt voor korte lijntjes met overheidspartijen, vragen zij zich of bij de Brede Schuldenaanpak ook naar het grote geheel gekeken moet worden. Zij merken daarbij op dat opnieuw gekeken zou kunnen worden naar de werkzaamheden, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van iedere ketenpartij en te kijken naar hoe deze opnieuw en structureel verdeeld kan worden.

In hoofdstuk 3 zijn per actielijn de kansen voor de toekomst weergegeven. Deze genoemde aandachtspunten hangen vaak samen met de aandacht voor de coronacrisis en het kritisch bekijken van het schuldhulpverleningssysteem zoals het nu bestaat, zoals hiervoor genoemd. De meest genoemde aandachtspunten zijn:

- de overheid als schuldeiser en de mogelijkheden tot een betere Rijksincasso;
- striktere wetgevingskaders rondom incassobureaus, deurwaarders en het maken van schulden;
- focus op jongeren, zzp'ers en werkende armen in preventie en hulpverlening;

- aandacht voor life events als voorspeller van schulden;
- aandacht voor nazorg en het opnieuw ontstaan van schulden na een hulpverleningstraject bij gemeenten voorkomen.

Implementatie

Sinds de start van de Brede Schuldenaanpak zijn veel activiteiten en maatregelen opgezet. Wetten, waaronder de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, de Wet adviesrecht gemeenten rondom schulden en de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in verband met vroegsignalering zijn landelijk geïmplementeerd. Volgens veel respondenten is het belangrijk dat in de volgende fase van de Brede Schuldenaanpak meer aandacht is voor de uitrol en implementatie van deze initiatieven. Het kost tijd, capaciteit en gewenning om alle uitgedachte initiatieven te laten landen en een selectie te maken in welke initiatieven toe te passen. In de komende jaren kan volgens respondenten minder tijd besteed worden aan het bedenken van nieuw beleid en nieuwe initiatieven, en meer aan uitrol en implementatie van de bestaande initiatieven. In hoofdstuk 4 is per actielijn benoemd bij welke activiteiten en maatregelen er voor gemeenten en uitvoeringsorganisaties de meeste aandacht nodig is bij de uitrol:

- Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor uitwisseling persoonsgegevens;
- campagne Kom uit je schuld / Kom jij eruit?;
- programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM);
- invoering van het adviesrecht;
- Wet vereenvoudiging beslagvrije voet;
- verbreding van het beslagregister.

Voor gemeenten is het vaak zoeken naar hoe landelijk ontwikkelde initiatieven lokaal goed te implementeren zijn. Zoals eerder benoemd hebben zij niet altijd een compleet beeld van de initiatieven die ontwikkeld zijn, of gaan worden. Daarnaast hebben zij te maken met lokale factoren als politieke kleur, capaciteit en organisatiestructuur waardoor implementatie vaak een langdurig proces is. Het is voor gemeenten belangrijk om erkend te worden in hun eigen belangen en specifieke situatie. Met het oog op de landelijke uitrol van de activiteiten en maatregelen van de Brede Schuldenaanpak is het belangrijk daar rekening mee te houden.

Parallel aan de implementatie en landelijke uitrol van activiteiten en maatregelen is de vraag naar het monitoren en meten van effecten groot. Hierdoor wordt voor alle partijen inzichtelijk wat wel en wat niet werkt in de schuldenaanpak. Daarnaast kan er ingezet worden op het bundelen en verspreiden van bestaande kennis. Schuldenaren krijgen uiteindelijk met dezelfde problemen te maken, ongeacht in welke gemeente zij wonen. Door effecten in beeld te brengen en kennis landelijk te verspreiden kunnen schuldenaren effectiever ondersteund worden.

Tot slot

Deze evaluatie heeft laten zien dat (het actieplan van) de Brede Schuldenaanpak een bijdrage levert aan het terugdringen van de schuldenproblematiek doordat het verschillende partijen werkzaam in het schuldendomein samenbrengt en alert houdt op ontwikkelingen in het domein. De communicatielijn tussen deze partijen onderling en met de Rijksoverheid is korter geworden en de uiteenlopende activiteiten en maatregelen beginnen een plek te vinden bij verschillende uitvoerders in de schuldenaanpak. De resultaten uit het veldwerk hebben aanknopingspunten gegeven om in de toekomst aan de slag te gaan met het aanbrengen van ordening en focus, het richten op witte vlekken en praktische implementatie van de ontwikkelde initiatieven.

Bijlage I Evaluatiekader

Actielijn	Thema's	Deelvraag	Mogelijke indicatoren
1. Problematische schulden voorkomen	**1a.** Preventie en vroegsignalering **1b.** Meer dienstverlenende benadering **1c.** Meer rekening houden met doenvermogen	Draagt het gekozen proces bij aan het voorkomen van problematische schulden?	▪ Minder mensen in financiële problemen ▪ Mensen in financiële problemen eerder in beeld ▪ Minder en/of lagere terugvorderingen door Belastingdienst ▪ Groter bereik mensen die niet over non-cognitieve vermogens beschikken
		Heeft de uitvoering van de maatregelen van pijler 1 bijgedragen aan het voorkomen van problematische schulden?	
		Sluiten de maatregelen van pijler 1 aan bij de behoeften van uitvoeringsorganisaties?	▪ Betrokkenheid uitvoeringsorganisaties bij maatregelen ▪ Mate waarin en wijze waarop disseminatie naar uitvoeringsorganisaties plaatsvindt ▪ Opnemen resultaten maatregelen in aanpak/ werkwijze van uitvoeringsorganisaties ▪ Beoordeling toepasbaarheid/meerwaarde resultaten maatregelen door uitvoerings-organisaties
		Sluiten de maatregelen van pijler 1 aan bij de behoeften van personen die nog geen (problematische) schulden hebben?	▪ Gebruik ontwikkelde aanpakken, tools en/of websites door doelgroepen ▪ Beoordeling gebruikers
		Voor welk thema, onderwerp of doelgroep is binnen pijler 1 extra aandacht gewenst?	▪ Witte vlekken qua inhoud op pijler 1 ▪ Witte vlekken in bereik doelgroepen op pijler 1
2. Ontzorgen en ondersteunen	**2a.** Inzet voor mensen met problemen op meer leefgebieden **2b.** Vernieuwende schuldenaanpak en verbeterd shv-traject **2c.** Verdere professionalisering **2d.** Complexiteit inkomensvoorzieningen	Draagt het gekozen proces bij aan het ontzorgen en ondersteunen?	▪ Groter bereik mensen met complexe (multi)problematiek ▪ Groter bereik mensen met schulden ▪ Meer geslaagde minnelijke trajecten ▪ Minder instroom in/meer uitstroom uit schuldenbewind ▪ Meer mensen uit de schulden ▪ Meer gebruik inkomensvoorzieningen door schuldenaren
		Heeft de uitvoering van de maatregelen van pijler 2 bijgedragen aan het ontzorgen en ondersteunen?	
		Sluiten de maatregelen van pijler 2 aan bij de behoeften van uitvoeringsorganisaties?	▪ Betrokkenheid uitvoeringsorganisaties bij maatregelen ▪ Mate waarin en wijze waarop disseminatie naar uitvoeringsorganisaties plaatsvindt ▪ Opnemen resultaten maatregelen in aanpak/werkwijze van uitvoeringsorganisaties ▪ Beoordeling toepasbaarheid/meerwaarde resultaten maatregelen door uitvoeringsorganisaties
		Sluiten de maatregelen van pijler 2 aan bij de behoeften van schuldenaren?	▪ Gebruik ontwikkelde aanpakken, tools en/of websites door doelgroepen ▪ Beoordeling gebruikers
		Voor welk thema, onderwerp of doelgroep is binnen pijler 2 extra aandacht gewenst?	▪ Witte vlekken qua inhoud op pijler 2 ▪ Witte vlekken in bereik doelgroepen op pijler 2
3. Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso	**3a.** Bestaansminimum beter beschermen **3b.** Verbeteren samenwerking tussen schuldeisers **3c.** Functioneren incassobranche	Draagt het gekozen proces bij aan zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso?	▪ Vaker toepassing beslagvrije voet ▪ Minder kosten gerechtelijke procedures en incassotransacties ▪ Meer betalingsregelingen/minder wanbetalers ▪ Groter volume schulden ingevorderd ▪ Minder misstanden in incassobranche
		Heeft de uitvoering van de maatregelen van pijler 3 bijgedragen aan zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso?	
		Sluiten de maatregelen van pijler 3 aan bij de behoeften van uitvoeringsorgani-saties?	▪ Betrokkenheid uitvoeringsorganisaties bij maatregelen ▪ Mate waarin en wijze waarop disseminatie naar uitvoeringsorganisaties plaatsvindt ▪ Opnemen resultaten maatregelen in aanpak/werkwijze van uitvoeringsorganisaties ▪ Beoordeling toepasbaarheid/meerwaarde resultaten maatregelen door uitvoerings-organisaties
		Sluiten de maatregelen van pijler 3 aan bij de behoeften van schuldenaren?	▪ Ervaringen doelgroep met nieuwe aanpakken
		Voor welk thema, onderwerp of doel-groep is binnen pijler 3 extra aandacht gewenst?	▪ Witte vlekken qua inhoud op pijler 3 ▪ Witte vlekken in bereik doelgroepen op pijler 3

Bijlage II Overzicht maatregelen per actielijn

Actielijn 1: Problematische schulden voorkomen

1a: Inzetten op preventie en vroegsignalering

- Gegevensuitwisseling faciliteren t.b.v. vroegsignalering in de gemeentelijke schuldhulp-verlening binnen de kaders van de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Vroegsignalering door Hypotheekverstrekkers
- Uitwisseling persoonsgegevens en privacy (UPP)
- Zo vroeg mogelijk in het proces interactie met burgers die een toeslag ontvangen
- Het platform Wijzer in geldzaken (initiatief ter bevordering van verantwoord financieel gedrag)
- Voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid in het vervolgprogramma Tel mee met Taal
- Campagne Kom uit je schuld
- Initiatieven beheer inkomsten en uitgaven
- Financieel bewuste keuzes bevorderen

1b: Inzetten op een meer dienstverlenende benadering

- In één keer goed

1c: Meer rekening houden met het 'doenvermogen' van mensen

- Opnemen van aandacht voor doenvermogen/burgerperspectief in het Integraal Afwegingskader beleid en regelgeving, de Aanwijzingen voor de regelgeving, de Schrijfwijzer voor de Memorie van Toelichting en in de Regeling Periodiek Evaluatieoverzicht
- De bestaande Handreiking Behoorlijke en effectieve invordering van geldschulden wordt geactualiseerd
- Ontwikkelde verbeteringen voor het invorderen van geldschulden (zoals de n.a.v. gedragswetenschappelijke inzichten verbeterde formulieren voor het invorderen van geldschulden) worden landelijk beschikbaar gesteld en uitgedragen
- Experimenten om het doenvermogen van studenten met studieschulden te onderzoeken
- Aandacht voor laaggeletterdheid (voorbeeld Belastingdienst)

Actielijn 2: Ontzorgen en ondersteunen

2a: Schulden komen nooit alleen: inzet voor mensen met problemen op meer leefgebieden

- Eenvoudig maatwerk bij ingewikkelde problemen
- Betere ondersteuning voor mensen met een licht verstandelijke beperking
- Aanpak IPTA (Integrale Persoonsgerichte Toeleiding naar Arbeid)
- Ontwikkelen van een persoonsgerichte aanpak voor mensen met ernstig verward gedrag bij wie sprake is van een hoog veiligheidsrisico
- Verplicht financieel toezicht in het (jeugd)strafrecht
- City Deal Zorg voor Veiligheid in de Stad
- Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM)

2b: Komen tot vernieuwde schuldenaanpak en verbeterde schuldhulpverlening

- Afspraken ter uitwerking van de afspraken binnen het Interbestuurlijk programma (IBP) om problematische schulden te voorkomen en op te lossen
- Onderzoek naar (ex-) dak- en thuisloze jongeren en schuldenproblematiek
- Actieprogramma Dak- en Thuisloze jongeren 2019 - 2021
- Gemeenten krijgen adviesrecht in gerechtelijke procedure rond Schulden Evaluatie Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap
- Volgen lopende pilots beschermingsbewind en procesondersteuning zodat ook in andere belangstellende regio's samenwerkingsverbanden tussen rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders gefaciliteerd kunnen worden
- Verbeteren van de (toegang tot en kwaliteit van) schuldhulpverlening, met kortere wachttijden (vervolg op onderzoeken van de Nationale ombudsman en Inspectie SZW)
- Uitvoering van het kennis- en ontwikkelprogramma Schouders Eronder
- Verkennen problematiek rond de doorstroming vanuit het minnelijke naar het wettelijk traject en verbetering daarvan
- Verstrekking subsidie aan landelijke projecten armoede en schulden
- Aflospauze
- Initiatieven landelijk Saneringsfonds
- Werken aan een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding
- Uitvoering van het kennisprogramma Vakkundig aan het Werk
- Verbeterde samenwerking schuldhulpverlening en reclassering
- Onderzoek naar landelijke schuldenproblematiek in vervolg op Huishoudens in de rode cijfers 2015
- Campagne Kom uit je schuld
- SchuldenlabNL

2d: Rekening houden met de complexiteit van inkomensvoorzieningen

- Omleiden zorgtoeslag naar zorgverzekeraars voor verzekerden met een betalingsachterstand van 3 maanden zorgpremie
- Onderzoek direct overmaken huurtoeslag
- Interdepartementaal beleidsonderzoek toeslagen

Actielijn 3: Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso

3a: Bestaansminimum beter beschermen

- Implementatie Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
- Herziening beslag- en executierecht (o.a. invoering beslagvrij bedrag bij bankbeslag)
- Verbreding beslagregister
- Direct contact met schuldenaren (Manifestpartijen en departementen)
- Direct contact met schuldenaren (VWS en SZW)
- Maximeren van de stapeling van boetes bij te laat betalen en bestuursrechtelijke premies
- Maximeren van de stapeling van boetes
- Uitbreiding mogelijkheden voor betalingsregelingen
- Betalingsregelingen onderzoeken voor een zaak voor de rechter wordt gebracht
- Experiment Schuldenrechter
- Wetsvoorstel evaluatiewet bestuursrechtelijke geldschulden Awb

3b: Verbeteren van de samenwerking tussen schuldeisers

- Clustering Rijksincasso
- Verkennend onderzoek Europese Incassomodellen
- Onderzoek naar 1) wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid op het gebied van het invorderen van schulden door rijksoverheidsorganisaties en 2) de effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties
- Uitzonderingsjaar
- Vergroten kwaliteit incassodienstverlening
- Registratie incassobureaus in een op te zetten incassoregister
- Aanpak ongewenste cumulatie van termijnbetalingen
- Verkoop van vorderingen
- Onderzoek met het oog op verbeteringen van meldingen bij toezichthouders
- Afspraken schuldeisers over inzet bonafide incassobureaus
- Onderzoek naar een eenvoudige incassoprocedure bij de rechter

Overkoepelend/algemeen

- Reactie op het rapport Knellende schuldenwetgeving

Stationsplein 69
3818 LE Amersfoort

Postbus 318
3800 AH Amersfoort

T 033 479 20 20

info@brtls.nl
www.bureaubartels.nl