

Pleidooi voor vermaatschappelijking van financiële zorghulpverlening

Dit pleidooi is een onderlegger voor het gesprek met de Tweede Kamercommissie bewindvoering en schuldhulpverlening (3 december 2015). Dit pleidooi is geen onderzoek (die zijn er ondertussen genoeg), geen wetenschappelijke beschouwing (er is immers noodzaak tot actie) of belangenbehartigende lobby (daar zijn anderen voor). Dit is een notie uit het leven gegrepen. Een ontwikkeld besef gebaseerd op 47 jaar ervaringen van 60 bewindvoerders van maatschappelijk onderneming stichting CAV. Met jaarlijks min of meer 4000 mensen in de financiële zorghulpverlening. Deze notie is recht voor zijn raap omdat het een grote groep mensen betreft die zonder hulp er financieel niet meer uitkomt. Mensen onzichtbaar aan de onderkant van de samenleving. Of die zelfs aan de onderkant van de samenleving door de mazen van het vangnet vallen. En geen onderdeel meer uitmaken van de samenleving.

Met de deur in huis vallen

- “Een op de vijf Nederlandse gezinnen heeft flinke schulden. En slechts een klein deel (10%) wordt bijgestaan door professionele schuldhulpverlening” (kopt NOS-nieuws zaterdag 28 november).
- “Teveel mensen kampen met problematische schulden en staan er alleen voor” is de conclusie van deskundigen.
- “Een gezin met problematische schulden kost de maatschappij zo’n 100.000 euro” (volgens het Nibud, oktober 2014). Dit voor meer dan 1,1 miljoen huishoudens. En het aantal stijgt de komende jaren. “Het is dweilen met de kraan open”.

En dan spreken we nog niet over al die mensen die onder bewind staan en die worden behoed voor het maken van schulden. Het vraagstuk is duidelijk. ‘Iets’ ingrijpends is nodig in de financiële huishouding en achter de voordeur van deze mensen. Die grotendeels onzichtbaar zijn. Voor deze groeiende groep mensen kan en moet meer gebeuren. Dit in de samenwerking en samenhang tussen gemeenten, bewindvoerders en de participerende samenleving.

Mensen met problematische schulden kunnen het vaak niet alleen. Doen we niets extra, doen we niets anders; dan groeit de groep mensen met schulden, dan wordt de schuldenproblematiek groter, dan nemen de kosten die de maatschappij betaalt toe. Voor elke politieke partij een motief naar keuze om een noodzakelijke stap te zetten in het oplossen van het maatschappelijk vraagstuk van schulden.

Van deur tot deur

In het vraagstuk van schulden is - in mijn optiek - weinig keus. We moeten van deur tot deur. Achter de voordeur de ALDI-tassen vol met aanmaningen en facturen omdraaien en uitpluizen. Elke rekening door onze handen laten gaan en orde op zaken stellen. Per slot van rekening, mensen met problematische schulden doen het niet. Kunnen het niet meer. Door de vele aanmaningen en deurwaarders zijn ze lam geslagen zien ze geen financiële weg naar buiten.

De vraag is wie langs de deuren gaat en wie de deskundigheid en mogelijkheden heeft. Wie zet zijn voet tussen de deur? Een deur die anders gesloten blijft. Zijn het de overheidsinstanties als gemeenten of gemeentelijke kredietbanken? Of door de overheid gesubsidieerde instellingen voor bijvoorbeeld wijkgericht werken? Is het de markt van bewindvoering: advocatenkantoren, financiële dienstverleners, maatschappelijk ondernemers of de ZZP financiële-juridische professional? Of het maatschappelijk middenveld: de groep van vrijwilligers, de budgetkring, de mantelzorger of de andere 1000 gezichten die dagelijkse praktijk van de participerende samenleving heeft?

Een zwak fundament van het huis van schuldhulpverlening en bewindvoering

De overheid lukt het niet (alleen) om de schuldhulpverlening voor de volle omvang van de mensen met schulden vorm te geven. Regelgeving is het middel om de gemeentelijke begroting op orde te houden in plaats van het maatschappelijk doel dat met financiële zorg hulpverlening wordt nagestreefd. Regels worden stringent toegepast zonder dat de schuldenaar leidend is. De dienstverlening is divers en diffuus, niet primair cliëntgericht en vooral gefocust op naleving van de beleidsregels. (Zie bijlage 1: ervaringsverslag CAV: samenwerking met gemeenten).

Veel bewindvoerders doen hun best. Maar veel meer is nodig om ALDI-tassen met aanmaningen leeg te krijgen. Een te groot deel van de bewindvoerders gedraagt zich als commerciële ondernemer. In het werven en uitvoeren van bewinden laten ze zich primair leiden door verdienmodellen. Ze flyeren bij de Albert Heijn of voor de sociale dienst, maar ze houden moeilijke of complexe dossiers - die te weinig rendement voor hen opleveren – af. Ze richten zich vaak op de makkelijk uitvoerbare bewinden van verzorgingstehuizen. De ALDI-tassen met aanmaningen en facturen van de mensen die hulp het meest nodig hebben, worden niet geleegd! Het eerste doel van de commerciële bewindvoerders is behalen van hun eigen financiële rendement en niet het verlenen van de financiële hulp die een grote groep mensen nodig heeft. De grote vraag of er voldoende maatschappelijk rendement door het huidige systeem wordt behaald of anders gezegd welk maatschappelijk verlies er wordt geleden?

Bewindvoerders organisaties kennen vele vormen. Van de zelfstandige werkende financiële professional tot het advocatenkantoor, van de financieel-administratieve dienstverlener tot maatschappelijke ondernemingen. De diversiteit doet de bewindvoeringssector geen goed om tot een positief imago, eenduidige identiteit en hoge kwaliteitsstandaard te komen.

De samenleving werkt hard maar is beperkt door kennis en kunde. De mantelzorger haakt af wanneer complexe schuldendossiers voorbij komen. De gegroepeerde vrijwilligers zit met zijn handen in het haar als de onderliggende psychische gesteldheid van de schuldenaar telkenmale roet in het eten gooit van het gemaakte budgetplan. En de wijk- en dorpsgericht werkende professional heeft van veel verstand, maar net onvoldoende van complexe financieel-juridische problematiek.

De zorgprofessional is er overigens om redenen van belangenverstrengeling door de laatste wetgeving uitgehaald. Wie gaat langs de deuren die gesloten blijven? Het is de hoogste tijd voor een volgende stap in het verder oplossen van schulden.

Verstevigen van het fundament

Het (met de laatste wetgeving gelegde) fundament zou verstevigd moeten worden. Dit door kruisverbanden te leggen tussen alle organisaties die actief zijn in het oplossen van schulden. Verbanden tussen overheid, markt en maatschappij. Dit verstevigt de driehoek die als fundament onder de financiële zorg hulpverlening gelegd wordt.

In de driehoek staat de mens centraal. De driehoek heeft als doel de financiële zorg hulpverlening te vermaatschappelijken. Dit in belang van de mens met schulden en financiële zorgen. Zorgverlening primair door mensen dichtbij: mantelzorgers of vrijwilligersorganisaties. Als door de (toenemende) complexe financiële problematiek het ook deze mensen boven het hoofd groeit, zouden professionele bewindvoerdersorganisaties vanuit het maatschappelijk middenveld hun rol moeten pakken. Zonder winstgerichte drive maar vanuit het maatschappelijk doel de mens zo snel mogelijk financieel zelfredzaam te maken.

Het kruisverband overheid – maatschappelijk middenveld (in plaats van overheid-markt) zou de leidende structuur moeten zijn in het invulling geven aan financiële zorg hulpverlening. Een versteviging van het fundament waarop samenwerking gericht is op flexibele oplossingen voor de schuldenaar, waar geen regels heilig zijn of financiële doelstellingen bepalend. Waar het belang van de schuldenaar voorop staat om zo snel mogelijk zelfredzaam te zijn.

Een verstevigd fundament die de zware last kan dragen

Concreet:

- de schuldhulpverlening en bewindvoering zou vanuit de landelijke overheid, met 1 budget, met 1 beleid gefinancierd en beleidsmatig ingebed moeten worden.
- de gemeente zou zich terug moeten trekken van de uitvoer van schuldhulpverlening. En zich richten op de regie van alle partijen die actief zijn in de schuldhulpverlening in het eigen werkgebied.
- De uitvoer van de schuldhulpverlening (en de financiële zorg hulpverlening) loopt primair via maatschappelijke mechanismen waarin mantelzorgers, vrijwilligers, wijk- en dorpsgerichte platforms actief zijn.
- Bewindvoerders nemen deel aan de wijk- en dorpsgerichte platforms om als professional bij te springen als dit nodig is. Bewindvoerders worden maatschappelijke ondernemingen die niet primair een winstoogmerk hebben.

Dit alles is niet de oplossing voor een omvangrijk maatschappelijk vraagstuk van schulden. Het is een volgende stap op de weg naar een schuldenvrij bestaan van zelfredzame burgers in een participerende samenleving.

Erwin Bel, directeur-bestuurder, Stichting CAV

Zoetermeer, 30 november 2015

Bijlage 1: Samenwerking met gemeenten

Bijlage 2: Wie is ...?

Bijlage 1: Samenwerking met gemeenten

Namens cliënten heeft CAV veel contact met veel verschillende gemeentes. Meest voorkomende onderwerpen zijn:

1. WWB uitkeringen
2. Gemeentelijke belastingen
3. Bijzondere bijstand voor kosten bewind
4. Schuldhulpverlening

Voor de eerste 2 geldt dat er per gemeente wel verschillen zijn in werkwijze, snelheid van handelen en bereikbaarheid. Maar de verschillen bij 3 en 4 zijn veel groter en daarbij lopen cliënt en bewindvoerder ook veel grotere risico's. Op die 2 punten ga ik daarom specifiek in.

Bijzondere bijstand

De verschillen tussen gemeentes liggen op de volgende punten:

1. Draagkracht. Draagkracht wordt berekend in inkomen en in vermogen. Per gemeente verschilt of iemand met een bepaald inkomen en een bepaald vermogen recht heeft op bijzondere bijstand voor (een deel van de) kosten bewind. Qua inkomen varieert het van 100% tot 130% van de bijstandsnorm. In bijvoorbeeld Gemeente A en Gemeente B hanteert men een grens voor vermogen van ongeveer €2.500, in Gemeente C €5.000. Dit gaat dan om het hoogste saldo op de rekeningen binnen een bepaalde periode (dus na ontvangst van inkomen, voor betalen van vaste lasten).
2. Noodzakelijkheidstoets. Per gemeente verschilt voor welke diensten bijzondere bijstand verstrekt wordt. Beschermingsbewind komt overal in aanmerking, soms is er bij budgetbeheer of inkomensbeheer ook nog recht. Bij extra kosten zijn de verschillen nog groter. De meeste gemeentes vergoeden alleen beschermingsbewind, maar bijvoorbeeld Gemeente D en Gemeente F kennen in bepaalde gevallen ook bijzondere bijstand (deels of geheel) toe voor contractanten. Voor extra kosten is geen vaste lijn te onderkennen. In het algemeen kun je stellen dat je in gemeentes die relatief makkelijk zijn in andere zaken, ook hier meer kans hebt.
3. Termijn waarbinnen de aanvraag binnen moet zijn. Bij sommige gemeentes kun je met terugwerkende kracht aanvragen, bij andere moet het vooraf. In Gemeente C kun je tot een jaar terug bijzondere bijstand krijgen, in Gemeente D tot 3 maanden terug, maar bijvoorbeeld in Gemeente E moet het vooraf.
4. Moment waarop aanvraag gedaan moet worden. Zo zijn er de doorlopende aanvraag, aanvraag voor alle cliënten op 1 januari (Gemeente A) of jaarlijks op datum uitspraak bewind (Gemeente G). In Gemeente A wordt het bedrag dan ook in 1 keer betaald, de meeste andere gemeentes vergoeden per maand. Gemeente H vraagt elke maand een bewijs dat de kosten daadwerkelijk betaald zijn.
5. Gebruikte formulieren en aan te leveren informatie bij een aanvraag en manier waarop aanvraag ingediend moet worden (per mail, per post of persoonlijk door cliënt). In Delft moet cliënt bijvoorbeeld zelf langs komen.

Complicerende factor is dat gemeentes ook niet altijd duidelijk en transparant zijn ten aanzien van (wijzigingen in) beleid. Zelden of nooit krijgt een bewindvoerder een bericht van een gemeente dat beleid gewijzigd is en hoe dat beleid er voortaan uitziet. Bij navraag krijg je van verschillende ambtenaren verschillende antwoorden en in de uitvoering van het beleid is zelfs binnen een gemeente vaak geen eenduidigheid. Ofwel zelfs binnen een gemeente krijg je voor vergelijkbare cliënten soms wel, soms geen bijzondere bijstand.

Zeker gezien de in sommige gemeente lange tijd die de behandeling in beslag neemt, loopt een bewindvoerder hiermee grote risico's. Aanvragen worden natuurlijk alleen gedaan voor mensen met een heel laag inkomen en weinig geld op hun rekening.

Tijdens aanvraag en behandeling heeft bewindvoerder 2 opties voor het in rekening brengen van zijn eigen kosten. Client toch laten betalen, of betaling (deels) opschorten tot bijzondere bijstand ontvangen wordt. In het eerste geval kunnen andere rekeningen van cliënt niet betaald worden en zou zelfs leefgeld gekort moeten worden (terwijl bijzondere bijstand mogelijk later alsnog betaald wordt). In het tweede geval heeft cliënt, als bijzondere bijstand niet volledig wordt toegekend, een schuld aan bewindvoerder. Deze kan hij in het beste geval door middel van een langlopende afbetaling inlossen, maar in de praktijk blijken deze voor bewindvoerder vaak (deels) oninbaar.

Schuldhulpverlening

Ook hier zijn grote verschillen tussen gemeentes, op de volgende gebieden:

1. Eisen waar cliënt aan moet voldoen om toegang te hebben tot de schuldhulpverlening. Gemeente C heeft onlangs bijvoorbeeld aangegeven geen aanvragen WSNP meer te doen voor cliënten die onder bewind staan, omdat de beschermingsbewindvoerder dat inmiddels volgens de wet ook zelf mag doen.
2. Wijze van aanlevering van informatie en communicatie over de aanmelding. In Gemeente A moet je met een compleet dossier in een vastgesteld format langskomen. Ontbreekt er iets, kun je de ontbrekende stukken nasturen. Bij Gemeente C moet men een schuldenlijst met bewijzen aanleveren die niet ouder dan 3 maanden mogen zijn. Wij hebben veel cliënten met 30 tot soms meer dan 100 schuldeisers, dan is zo'n lijst maken vrijwel ondoenlijk. Bij de IJsselgemeenten kun je een overzicht aanleveren, dat vervolgens door de Schuldhulpverlening wordt geactualiseerd.
3. Doorlooptijden van aanmeldingen.

PM: Gemeenten A t/m H zijn grootstedelijke gemeenten in de randstad. Met omvang variërend van 25.000 tot 650.000 inwoners.

Bijlage 2 Wie is ...?

Stichting CAV

Stichting CAV is een maatschappelijk ondernemer. Wij helpen mensen met het beheer van hun financiële huishouding. Mensen die dit niet zelf kunnen. Bijvoorbeeld door een beperking, schuldsituatie of ouderdom. Door ons bewind bieden we financiële stabiliteit zodat deze mensen aan hun toekomst kunnen werken. Of gewoon van hun oude dag kunnen genieten.

Dit doen 60 (sociaal, juridisch en financieel deskundige) medewerkers vanuit vier vestigingen: Amsterdam, Den Haag, Zoetermeer en Rotterdam. Zo zitten we in de Randstad altijd dichtbij. Om nog dichterbij onze cliënten te zijn, werken we ook vanuit (zorg)instellingen. Met dit maatschappelijk ondernemerschap is CAV al meer dan 45 jaar voorloper in de financiële zorgverlening.

CV Erwin Bel

- 1968 Geboren te Rotterdam
- 1996 Bedrijfskundig afgestudeerd aan Erasmus Universiteit Rotterdam.
- 1997 Managementconsultant in volkshuisvesting en stedelijke vernieuwing
- 2002 Manager bij Com.wonen (31.000 woningen)
- 2004 Directeur-bestuurder branchvereniging KWH, Kwaliteitscentrum volkshuisvesting
- 2009 Directeur-bestuurder, lid RvB, Lefier (33.000 woningen)
- 2009 Lid algemeen bestuur Nederlandse Vereniging Bestuurders Woningcorporaties
- 2009 Vice-voorzitter Emmen Revisited. Samenwerkingsverband bewonersorganisaties Emmen
- 2012 Coach Barefeet Company
- 2014 RvT Stichting Raamwerk, gehandicaptenzorg
- 2014 Directeur-bestuurder Stichting CAV Financiële zorg hulpverlening