

Bloemlezing opbrengsten thematafels

Themasessie I Kleine schulden, klein houden (omgedoopt tot: kleine schulden, snel oplossen):

Bij problematische schulden lijkt het vaak te gaan om van oorsprong kleine vorderingen. Als de schuldenaar niet betaalt, lopen kosten in rap tempo op. De verhouding tussen kosten en de initiële rekening is bij een zeer geringe vordering al vrij snel uit balans. Het verdienmodel van verschillende actoren lijkt de finale oplossing van het geschil steeds meer in de weg te gaan zitten. Uiteindelijk betaalt een schuldenaar het veelvoud van het oorspronkelijke bedrag aan (incasso)kosten en niet aan de aflossing van de hoofdsom. Vooral kwetsbare schuldenaren kunnen daardoor verder in de problemen komen. En als deze doelgroep vervolgens nog jaren in het schuldendomein blijft hangen, lopen de maatschappelijke en publieke kosten nog verder op.

Hoe houden we kleine schulden klein en zorgen we dat deze snel worden opgelost? Aan welke knoppen kan worden gedraaid? Hoe kunnen we voor schuldeisers en schuldenaren zorgen voor snelle, kostenbeperkende, doorstroom naar een finale oplossing?

Opgevallen punten:

- Veel gaat goed in het stelsel! Een aantal noodzakelijke hervormingen zijn door het demissionair kabinet doorgevoerd. Er wordt nog hard gewerkt aan de uitwerking en/of implementatie van lopende wetgeving(voorstellen).
- Alle incassostappen binnen de incassoketen zijn opzichzelfstaand gerechtvaardigd, maar kunnen als optelsom in de schuldenketen tot excessen leiden. Daar waar het fout gaat, bevindt de oorsprong zich in kleine schulden. De verhouding tussen kosten en initiële rekening is bij een zeer geringe vordering al vrij snel uit balans. Dat heeft ook te maken met het verdienmodel, waarover hierna meer.
- Benadrukt is belang van incassodruk om schuldenaren in beweging te krijgen, niet alleen om alsnog de rekeningen betaald te krijgen maar ook om de medewerking te verkrijgen die nodig is om tot een duurzame oplossing voor schuldenaren te komen. Zij zullen bijvoorbeeld bereid moeten zijn in hun dagelijks leven concessies te doen. Dat stelt derhalve eisen aan de kwaliteit van het incassosysteem, waarbinnen een optimaal samenspel plaatsvindt tussen incassodruk, houding en gedrag schuldenaren en afremming escalatie.
- Dit vraagt ook om een andere kijk op innen bij de schuldeisers; van individueel naar collectief belang. Hierbij is het kantelpunt geïntroduceerd, het punt waarbij afremming van de escalatie nodig is op het moment dat duidelijk is dat schuldenaar onvoldoende of zelfs geen aflossingscapaciteit heeft om alle openstaande vorderingen te voldoen.
- Daarnaast is de wezenlijke rol van de rechtspraak ter sprake geweest. De civiele kantonrechter fungeert als een duidelijke schakel tussen de minnelijke- en executiefase. Omdat deze knopen doorhakt en doorzettingsmacht creëert, is het wel van belang dat de rechtspraak in die schakelrol goed toetst of minnelijke fase kwalitatief goed en zorgvuldig is doorlopen. Daarin zit de waarborg dat de titelverlening door de kantonrechter niet een vrijbrief/ vergunning wordt voor een kostenophogende executiefase. Hierbij behoren volgens gespreksdeelnemers proportionele griffierechten en kostenveroordeling.
- Gelet op de constatering dat het incassosysteem goed werkt waarvoor het is bedoeld, namelijk incassodruk, en het vooral gaat om een beter vangnet voor die gevallen die buiten de boot vallen met alle gevolgen van dien, is het hierbij uitdaging om de administratieve lasten bij partijen proportioneel te houden. In de basis willen we naar een stelsel dat uitgaat van alert vertrouwen. Een stelsel dat het mogelijk maakt om incassodruk zorgvuldig, snel

tegen lage transactiekosten uit oefenen en dat tegelijkertijd risico op excessen vroegtijdig signaleert, eruit filtert en de-escaleert naar een snelle en duurzame oplossing.¹

Themasessie II Innovatie, digitalisering en privacy:

Voor het behalen van duurzame oplossingen én duurzaam financieren is innovatie en digitalisering onontbeerlijk. En ook al regelen we dat niet vandaag of morgen, dan helpt het ons allemaal als we een gedeeld beeld hebben van de richting waarin we denken of de stip aan de horizon waar we naar toe willen. Hoe zorgen we dat alle partijen aangesloten zijn op de ontwikkelingen? Hoe bereiken we de schuldenaren en de schuldeisers, maar ook elkaar? Duurzame oplossingen vallen en staan bij transparantie. Bij digitalisering is bescherming van de privacy randvoorwaardelijk. Hoe organiseren we stroomlijning van informatie met oog voor toegankelijkheid, gebruiksgemak, proportionaliteit én met voldoende waarborgen?

Opgevallen punten:

- De organisaties geven aan nu vooral individueel bezig te zijn met digitalisering; ongericht, met eigen businesscase voorop. Zodoende wordt aan twee kanten gebouwd en weet men elkaar in het midden niet te vinden. Gespreksdeelnemers zien het als een taak van de overheid (ook aan de hand van de gegeven kaders vanuit de EU) om een basisvoorziening (architectuur) voor de digitale infrastructuur te bieden. Ook kan de overheid faciliteren door regie te voeren op betere samenwerking binnen de netwerken.
- Digitalisering kan de werkwijzen en de informatievoorzieningen vergemakkelijken, maar dit moet niet het uitgangspunt zijn. Het gaat om échte mensen met échte problemen. Naast ontwikkeling van digitale tools voor gebruikersgemak blijft ook persoonlijk contact van belang.
- Een roadmap zou een goed startpunt zijn. Een gezamenlijke stip op de horizon geeft partijen richting waarmee ze bij de ontwikkeling rekening kunnen houden. In de tussentijd kunnen kleine stappen worden gezet en successen worden behaald.
- De aanpak valt of staat bij transparantie en overzicht. Het belang van vroegtijdig informatie met elkaar delen zorgt tegelijkertijd voor een privacy paradox. Algoritmes zijn goed om een problematische schuldensituatie vroeg in kaart te brengen, maar kunnen tevens ook een voeding zijn voor het verdienmodel. Hiervoor moeten we de burgers beschermen en tegelijkertijd ook de burgers die zien dat transparantie over hun schuldenpositie hen kan helpen, faciliteren als zij dit overzicht zelf willen inzetten. Bijvoorbeeld een soort elektronisch patiëntendossier in de Cloud. Cruciaal daarbij is zorgen voor openheid over de gebruikte algoritmes, vermijden van zelflerende algoritmes en de menselijke maat in ogenschouw houden.

Themasessie III sociaal tarief en verdienmodel:

Hoe werkt het stelsel van financiële prikkels en bekostiging van de verschillende interventies? Ondersteunen deze de stappen die wij met elkaar in het licht van maatschappelijk verantwoorde

¹ Hier ligt ook een link naar de beleidsreactie op het rapport betalingsregelingen van 18 juni 2021 (Kamerstukken II, 24515; 29279, nr. 604), waarin is aangekondigd dat de kantonrechter de wettelijke bevoegdheid krijgt om betalingsregelingen op te leggen en waarin een nadere verkenning is aangekondigd om de voorwaarden in de dagvaarding uit te breiden met een eis tot inverbindingstelling. Hierover vindt nog een expertbijeenkomst plaats met partijen op 16 september 2021.

(buitengerechtelijke) incasso wenselijk achten? Wat zijn daarbij de verschillende componenten en perspectieven op hoe stelsel van financiële prikkels werkt en welke factoren zijn van invloed op het duurzame verdienmodel?

Opgevallen punten:

- Gespreksdeelnemers zien een sluimerende verschuiving van de bedoeling van het systeem: van escalatie naar duurzame oplossing. De prikkels die in het systeem zitten, werken goed vanuit het perspectief waarvoor het systeem van oorsprong is bedoeld en sluiten onvoldoende aan op de werking die nu en voor de toekomst van het systeem wordt verwacht.
- ‘Sociale bekostiging’ vertaalt zich niet alleen in tarieven en/of vergoedingssystematiek maar ook in beperking van de kosten en bevorderen van de efficiëntie van de oplossingsgerichte incassoroute.
- Zowel gerechtsdeurwaarders als incassobedrijven zijn ondernemers. Ondernemers gaan doen wat verdienmogelijkheden genereert. Met de focus op maatschappelijk verantwoorde incasso betekent dit dat zij bezien of je met het huidige stelsel naar een vergoedingsprikkel kan gaan die beter aansluit op wat nodig is indien een schuldenaar niet in staat blijkt alle openstaande rekeningen te voldoen. Een samenspel van incassodruk en afremmen van escalatie, betekent ook dat naast de wettelijke ministerieplicht die een gerechtsdeurwaarder heeft naar een schuldeiser toe behoefte is aan een sociale ministerieplicht naar de schuldenaar toe, die bescherming behoeft.
- Die omslag voorkomt niet alleen verergering problemen van schuldenaren (en uiteindelijk ook schuldeisers) maar levert ook een enorme besparing van maatschappelijke kosten met zich mee (kosten hulpverlening en sanering). Bij maatschappelijke kosten gaat het niet alleen om de kosten (van bijvoorbeeld gemeenten) aan schuldhulp en –sanering, maar ook om domein overschrijdende kosten, zoals geestelijke gezondheidszorg en (daklozen) opvang. Dat daar een relatie ligt, kwam duidelijk naar voren uit een recent CBP onderzoek.²

Uitstapje I: wanbetalingsgedrag en betalingscultuur en kwetsbare groepen

Uit de eerdere sessies kwamen vragen naar voren als hoe om te gaan met een kwetsbaar iemand die ook wanbetaler is, hoe loopt dat nu binnen de schuldenketen en waar zitten pijnpunten? Wat zijn best practices en hoe kunnen we elkaar versterken om zowel recht te doen aan de positie van de schuldenaar als die van de schuldeiser? Hoe zorgen we dat jongeren zich bewust zijn van de gevolgen van hun handelen en hoe voorkom je dat mensen maar schulden blijven aangaan.

Opgevallen punten:

- Zoals hiervoor ook al geconstateerd is maatschappelijke winst te behalen met inzet van incassodruk met gezag en tegelijkertijd afremming van escalatie op het moment dat schuldenaar die niet (alles in keer) kan betalen in beweging komt, zich laat helpen en houding en gedrag aanpast.
- Een recent artikel in de Volkskrant³ schetst helder beeld van de kwetsbare doelgroep, een probleem dat zich van generatie op generatie voorzet. Een bekend probleem is het beperkte

² <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/cpb-schuldpreventie-kan-zorgkosten-besparen.18091717.lynkx>; CPB column - [Maakt weinig geld ongelukkig? | CPB.nl](https://www.cpb.nl/nieuws/maakt-weinig-geld-ongelukking?)

³ [In de wieg al op achterstand: bij baby's van 4 maanden is de ongelijkheid reeds te zien | De Volkskrant](https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/in-de-wieg-al-op-achterstand-bij-baby-s-van-4-maanden-is-de-ongelijkheid-reeds-te-zien-1.1250000)

doenvermogen en de stress paradox, d.w.z. de stress die bij deze doelgroep veroorzaakt wordt door schulden zit deze doelgroep ook in de weg om die beslissingen te nemen die nodig zijn om uit de schulden te komen en in de toekomst schulden te voorkomen.

- De gerechtsdeurwaarder kan hierin een belangrijke rol vervullen. Hij is in zijn ambtelijke rol⁴ onafhankelijk, legt vele huisbezoeken af, heeft veel informatie en kan derhalve vanuit die positie bemiddelen en verwijzen naar betreffende gemeentelijke instanties. Een korte lijn met een overzichtelijk sociale kaart bevordert de doelmatigheid. Zo kunnen de kosten voor de deurwaarder laag blijven. Een passende sociale vergoeding (zie hiervoor) bevordert de vroegtijdige afremming van de escalatie en de verwijzing naar gemeentelijke hulp. Door vroegsignalering en verwijzing te combineren met een goede trechter door gerechtsdeurwaarders kan worden voorkomen dat gemeentelijke schuld(hulp) niet vroegtijdig en ongecontroleerd wordt overspoeld door grote massa van probleemgevallen die zij vanwege beperkingen in budget en capaciteit niet aankunnen.
- **Toegang tot bewindregister.** In Amsterdam maakt de gemeente actief gebruik van de mogelijkheid om schuldenaren die dreigen ontruimd te worden actief onder bewind te laten plaatsen. Dit voorkomt ontruiming en daarmee hoge maatschappelijke kosten. De bewindvoerder kan vervolgens bepalen of (langdurig) bewind noodzakelijk is. Deze mogelijkheid is in de wet opgenomen, maar in de praktijk wordt er nog niet veelvuldig gebruik van gemaakt.
- Een veelvuldig aangedragen punt is dat **financiële educatie** geen onderdeel is van enig curriculum. Er is een groep burgers die opgroeien met het feit dat de gerechtsdeurwaarder (veelvuldig) aan de deur staat. Voor hen is dit normaal waardoor er in het latere leven geen noodzaak is om dit anders te doen. Er zijn maatschappelijk diverse initiatieven om financiële educatie onder de aandacht te brengen, maar ondanks deze initiatieven zou dit vanuit OCW op zowel basis- als middelbaaronderwijs toegevoegd moeten worden aan het curriculum.

⁴ Naast ambtshandelingen als gerechtsdeurwaarder verrichten deurwaarders ook nevenwerkzaamheden, zoals minnelijke incassodienstverlening, gemachtigde van schuldeiser in kantonprocedure en/of bewindvoering. In die rol is hij partijdig, afgezien van dat hij ook gehouden is zich integer te gedragen op grond van de gerechtsdeurwaarderswet.