HOGESCHOOL UTRECHT



PILOT KETENVERWIJZING BIJ SCHULDENPROBLEMATIEK:

EEN BRUG NAAR GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING

Waarderende evaluatie

Pilot ketenverwijzing bij schuldenproblematiek:
een brug naar gemeentelijke schuldhulpverlening

Waarderende evaluatie

April 2026

Susanne Tonnon
Nadja Jungmann
Rosanne Oomkens

HOGESCHOOL UTRECHT
Lectoraat Schulden en Incasso
Kenniscentrum Sociale Innovatie

Bezoekadres:
Padualaan 101
3584 CH Utrecht

Postadres:
Postbus 85397
3508 AJ Utrecht

Telefoon: 088 – 481 92 22
E-mail: ksi@hu.nl

Circa de helft van de debiteuren die een deurwaarder aan de deur spreekt en die zelf geen oplossing ziet voor de betalingsachterstand heeft interesse in een verwijzing naar gemeentelijke schuldhulp

Inhoudsopgave

1	**Inleiding**	**6**
1.1	Doel en onderzoeksvragen	7
2	**Samenvatting**	**10**
3	**Het belang van proactief verwijzen**	**13**
3.1	Niet-gebruik van gemeentelijke schuldhulpverlening	13
3.2	Drempels om hulp te vragen	14
3.3	Effecten vroegsignalering	16
3.4	Beschouwing	16
4	**De pilot binnen de ontwikkeling van het ambt**	**17**
4.1	De veranderende rol van de gerechtsdeurwaarder	17
4.2	Opzet en inrichting	18
4.3	Instrumenten	18
4.4	Samenwerking en bijeenkomsten	19
5	**Resultaten gesprekken**	**21**
5.1	Circa 50% debiteuren met hulpbehoefte wil doorverwijzing	21
5.2	Doorverwijzing is doorgaans gebaseerd op meerdere factoren	22
5.3	Er zijn grote verschillen in de overwegingen van debiteuren	25
6	**Ervaringen van de gerechtsdeurwaarders**	**30**
6.1	De pilot is van invloed op het gesprek aan de deur	30
6.2	Deurwaarders kunnen goed inschatten of er schuldhulp nodig is	31
6.3	Verschillende factoren beïnvloeden de interesse in schuldhulp	31
6.4	Motivatiestrategieën	33
6.5	Doorverwijzen maakt onderdeel uit van een ambt in ontwikkeling	34
6.6	Randvoorwaarden om door te verwijzen	36
7	**Reflectie door de debiteuren**	**40**
7.1	Steun voor de deurwaarder maar ambivalentie naar schuldhulp	40
7.2	Bejegening is cruciaal voor een succesvolle doorverwijzing	41
7.3	Impulsen om de aangeboden hulp aan te nemen	43
7.4	Mogelijke doorontwikkeling van de aanpak	43
8	**Conclusie, beschouwing en aanbevelingen**	**46**
8.1	Conclusie en beschouwing	46
8.2	Aanbevelingen	47
Bijlage 1 Motie Palland		**52**
Bijlage 2 Tabel		**53**

Inleiding

1 Inleiding

Op 12 juni 2023 diende het CDA-Kamerlid Palland bij de initiatiefnota Sneller uit de schulden[1] een motie in om te verkennen welke rol gerechtsdeurwaarders kunnen spelen bij onder meer het vroegtijdig signaleren van schuldsituaties die debiteuren niet zelfstandig kunnen oplossen[2]. De motie is aangenomen en heeft geleid tot een pilot waarover in dit rapport verslag wordt gedaan.

1. Het doel van de pilot is om te verkennen wat het oplevert wanneer gerechtsdeurwaarders bij het innen van vorderingen proactief nagaan of een debiteur de vordering zelfstandig en binnen afzienbare tijd kan voldoen[3]. Als dat niet het geval is, wordt de debiteur aangeboden dat er vanuit de gemeentelijke schuldhulpverlening binnen 3 werkdagen contact wordt opgenomen om een afspraak in te plannen om passende ondersteuning aan te bieden. In de context van de ketenverwijzing worden vier begrippen onderscheiden:
   Verwijzen. Hier is sprake van als de gerechtsdeurwaarder een debiteur wijst op de mogelijkheid van gemeentelijke schuldhulpverlening, zonder dat daarbij direct contactgegevens worden overgedragen en een vervolgactie door de gemeente in gang wordt gezet.
2. *Doorverwijzen*. Hier is sprake van als de gerechtsdeurwaarder bij de debiteur inventariseert of deze hulp wil ontvangen van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Als de debiteur dat wil, informeert de gerechtsdeurwaarder de gemeenten waarna deze binnen drie werkdagen contact opneemt om een afspraak in te plannen.
3. *Ketenverwijzing*. Dit is de term voor de voorziening waarin de gerechtsdeurwaarder een debiteur bij een vastgestelde hulpbehoefte doorverwijst door diens gegevens door te geven aan de gemeente zodat deze binnen drie dagen contact opneemt. De term verwijst naar overdracht binnen de keten.
4. *Vroegsignalering*. Dit is het wettelijk vastgelegde instrument op grond waarvan gemeenten bij achterstanden op huur, energie, zorg en water inwoners actief opzoeken om hulp aan te bieden. Dit instrument is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

De pilot richt zich op de vraag wat het oplevert als gerechtsdeurwaarders invulling geven aan *ketenverwijzing* door debiteuren die daar interesse in hebben *door te verwijzen* naar gemeentelijke schuldhulpverlening die na de ontvangst van de contactgegevens van de debiteur contact opneemt. De pilot gaat dus niet over situaties waarin gerechtsdeurwaarders mensen enkel wijzen op de mogelijkheid van hulp zonder contactgegevens te delen en ook niet over vroegsignalering.

De pilot past in het huidig tijdsgewricht waarin er van gerechtsdeurwaarders gevraagd wordt een (grotere) rol te nemen in het voorkomen dat mensen met (problematische) schulden (nog meer) klem komen te zitten. Het lectoraat Schulden en Incasso heeft een waarderende evaluatie[4] uitgevoerd. Een dergelijke evaluatie (ook wel bekend als *appreciative inquiry* of 'waarderend onderzoek') heeft als doel in kaart te brengen wat een aanpak of interventie oplevert en te voorzien in aanbevelingen. Een waarderend onderzoek onderscheidt zich van een traditionele evaluatie waarin concrete doelen worden gesteld en de focus ligt op de mate waarin de gestelde doelen (niet) bereikt worden.

[1] Kamerstukken II (2022-2023) 36 260 nr 2 Initiatiefnota Sneller uit de schulden van het lid Kat
[2] Kamerstukken II (2022-2023) 36 260 nr 7 Motie in het kader van de initiatiefnota Sneller uit de schulden van het lid Kat
[3] De KBvG omschrijft het doel van de pilot als volgt: onderzoeken welke maatschappelijke meerwaarde ketensignalering door gerechtsdeurwaarders heeft, net als het doorverwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening bij constatering van problematische schulden. In de voortgangsrapportage Aanpak geldzorgen, armoede en schulden wordt het hoofddoel als volgt omschreven: Het hoofddoel van de pilot is het aantonen van de maatschappelijke meerwaarde van ketensignalering en het daartoe ontwikkelen van aanpakken om debiteuren met bovenmatige schulden actief door te verwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Kamerstukken II 2023-2024 24 515 nr 765 Brief van 25 juni 2024 met de 3e voortgangsrapportage als bijlage
[4] Cooperrider, D., Whitney, D. & Stavros, J. (2022) Appreciative inquiry Handbook, 2nd edition. Oakland: Berrett Koehler

1.1 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is om in beeld te krijgen wat ketenverwijzing oplevert en wat de beweegredenen zijn van mensen met schulden die zij niet zelfstandig kunnen oplossen, om al dan niet verwezen te willen worden naar de gemeentelijke schuldhulpverlening.

1.1.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvraag die voortkomt uit bovenstaand doel luidt:

Wat levert de inzet van gerechtsdeurwaarders op als zij bij elke vordering inventariseren of mensen gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen gebruiken bij de aanpak van hun schuld(en) en welke lessen kunnen getrokken worden uit de pilot ketenverwijzing?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen beantwoord:

1. Welk deel van de mensen die bezocht worden ten behoeve van een vordering die binnen de pilot valt, komt in aanmerking voor verwijzing en welk deel van de mensen die daarvoor in aanmerking komen willen ook verwezen worden naar schuldhulpverlening?
2. Als mensen wel in aanmerking komen voor verwijzing, maar dat niet willen, wat zijn daarvoor dan de belangrijkste redenen?
3. Wat zijn mogelijk specifieke factoren die maken dat mensen die voor verwijzing in aanmerking komen ook verwezen willen worden?
4. Wat is volgens de uitvoerende gerechtsdeurwaarders en mensen met schulden cruciaal bij het motiveren van mensen die in aanmerking komen voor schuldhulpverlening om die stap ook te zetten?
5. Wat zijn op basis van het verzamelde materiaal mogelijke doorontwikkelingen in de aanpak van de ketensamenwerking?

1.1.2 Onderzoeksopzet

Hoewel de onderzoeksvraag wellicht eenvoudig klinkt, was de beantwoording best een opgave. Om de benodigde data te krijgen, is van gerechtsdeurwaarders werkzaam bij acht kantoren gevraagd om de resultaten van de gesprekken die zij met debiteuren voeren vast te leggen in hun dossiers. Zeven kantoren hebben tijdig informatie aangeleverd die verwerkt kon worden. De kantoren varieerden qua omvang van klein tot groot. De gemeenten waarin de pilot is uitgevoerd variëren eveneens van klein tot groot en zijn verdeeld over zowel de randstad als landelijke gebieden. De kantoren hebben geanonimiseerde data aan de Hogeschool ter beschikking gesteld. Daarbij bleek het een te grote opgave om debiteuren te spreken die in het kader van de pilot een gerechtsdeurwaarder hebben gesproken. De betrokken gerechtsdeurwaarders hebben bij alle debiteuren die zij spraken een flyer achtergelaten met een uitnodiging aan de debiteur om contact op te nemen met de hogeschool voor een interview. Uiteindelijk hebben slechts 6 debiteuren deze stap gezet. Omdat dit er aanmerkelijk minder waren dan beoogd in de onderzoeksopzet is ervoor gekozen als alternatief gesprekken te voeren met ervaringsdeskundigen via het platform Sterk uit armoede. Uiteindelijk is voor de uitwerking van dit rapport het volgende materiaal gebruikt:

1. **Er is informatie over 459 huisbezoeken aangeleverd**. In het aangeleverde bestand hebben de gerechtsdeurwaarders per debiteur die zij hebben gesproken, een aantal zaken opgenomen. De belangrijkste informatie die zij hebben aangeleverd is: 1) of er financiële problemen zijn die te complex of te groot zijn om zelfstandig op te lossen, 2) of de debiteur -als de problemen te groot of te complex zijn- interesse heeft in een verwijzing naar de schuldhulpverlening en 3) als deze wel/niet wil worden verwezen wat de overweging daarvoor is.
2. **Er zijn 15 gerechtsdeurwaarders geïnterviewd die actief zijn in de pilot**. In het interview zijn de betrokken gerechtsdeurwaarders bevraagd op hun ervaringen en op hun adviezen voor doorontwikkeling van de pilot. De betrokken gerechtsdeurwaarderskantoren hebben elk de

contactgegevens aangeleverd van één tot drie gerechtsdeurwaarders die actief waren in de pilot. Het aantal interviews per gerechtsdeurwaarderskantoor was proportioneel aan het aantal gesprekken dat een kantoor had geregistreerd. De gerechtsdeurwaarders die meededen aan een interview waren grotendeels zeer ervaren. Van de vijftien gerechtsdeurwaarders die zijn gesproken hadden negen gerechtsdeurwaarders twintig jaar of meer werkervaring als gerechtsdeurwaarder; twee gerechtsdeurwaarders hadden tussen de tien en twintig jaar werkervaring, en twee gerechtsdeurwaarders hadden minder dan vijf jaar werkervaring.

3. **Er zijn 6 debiteuren uit de pilot gesproken en twee focusgroepen met ervaringswerkers**. In de onderzoeksopzet was de ambitie om 15 debiteuren te spreken waarbij een gerechtsdeurwaarder een verwijzing naar schuldhulpverlening had aangeboden. De gerechtsdeurwaarders hebben bij alle gesprekken die zij voerden een kaartje met informatie vanuit de Hogeschool achtergelaten. De debiteuren konden een vergoeding krijgen voor het interview. De kaartjes leverden uiteindelijk maar 6 interviews op. Om toch input vanuit debiteuren te krijgen, is ervoor gekozen om ervaringsdeskundigen bij Sterk uit armoede met recente ervaring met gerechtsdeurwaarders te interviewen in twee focusgroepen. Aan de twee focusgroepen hebben 7 ervaringsdeskundigen deelgenomen.
4. **Informatie vanuit de gemeenten**. De pilot wordt in zes gemeenten uitgevoerd. De gemeenten hebben informatie aangeleverd over het aantal mensen dat zich na een verwijzing daadwerkelijk bij de gemeente hebben gemeld. De gemeenten liggen verspreid over het land en variëren in omvang.

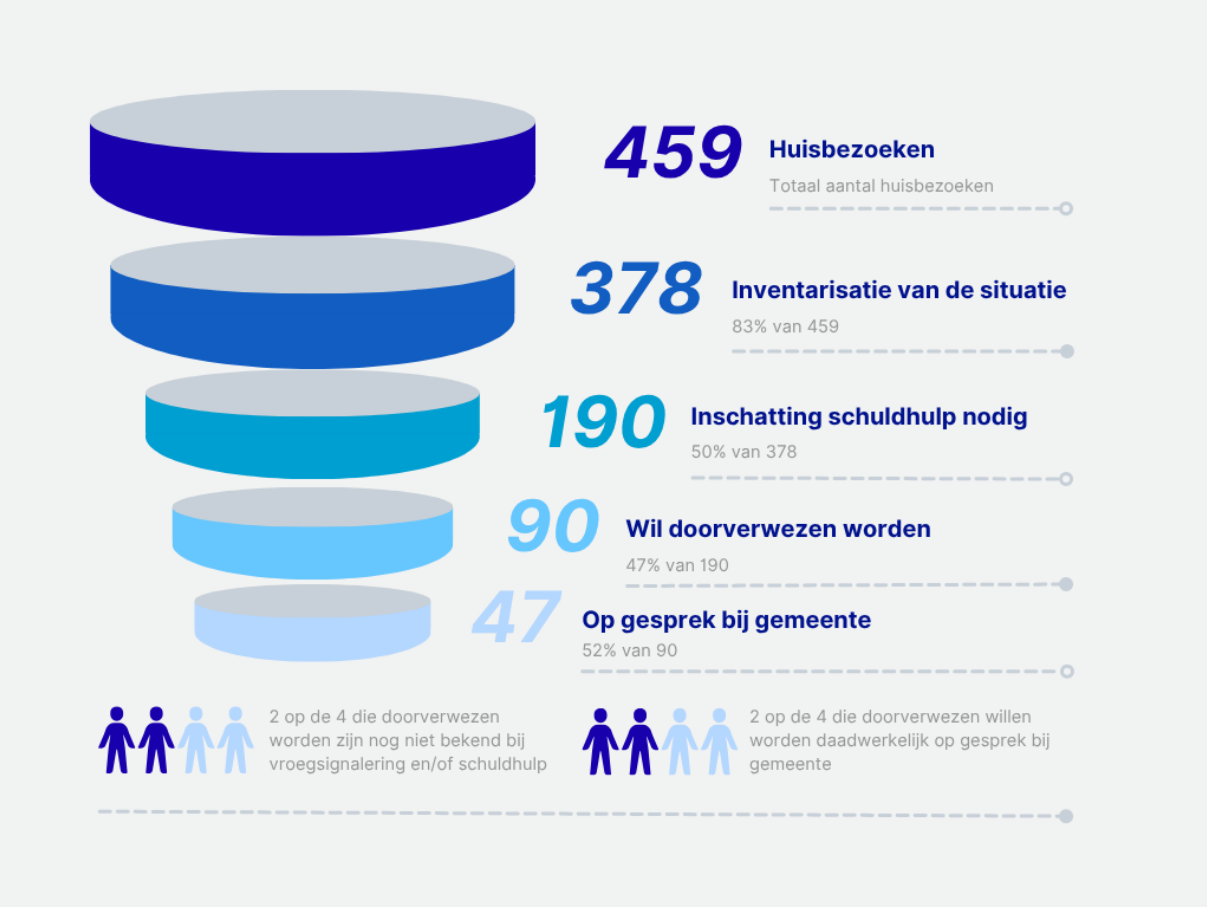
Samenvatting

2 Samenvatting

De KBvG voert in nauwe afstemming met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Justitie en Veiligheid een pilot ketenverwijzing uit. De pilot heeft als doel te onderzoeken wat het proactief signaleren van betalingsproblemen bij debiteuren en hen warm overdragen aan de gemeentelijke schuldhulpverlening oplevert. De pilot wordt uitgevoerd door acht kantoren in zes gemeenten: Amsterdam, Breda, Den Haag, Helmond, Nijmegen en Weert.

Resultaten

De pilot heeft betrekking op situaties waarin er bij een huisbezoek in het kader van een ambtshandeling wordt opengedaan en de gerechtsdeurwaarder met de debiteur in gesprek kan. Het belangrijkste resultaat van de pilot is dat gerechtsdeurwaarders bij ongeveer de helft van de debiteuren die zij spreken, op basis van wat de debiteur vertelt, inschatten dat zij ondersteuning vanuit de gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen gebruiken. Circa de helft van deze groep wil verwezen worden en hiervan meldt circa de helft zich ook daadwerkelijk bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarmee leidt de aanpak in circa een kwart van de gevallen waarin een doorverwijzing zinvol wordt geacht tot een eerste gesprek bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarnaast blijkt dat bijna de helft van de debiteuren die zich bij de gemeente meldt vooraf niet bekend was bij schuldhulpverlening of vroegsignalering. De resultaten van de pilot wijzen er op dat de werkwijze van de gerechtsdeurwaarders er aan bijdraagt dat een aanvullende doelgroep die via bestaande routes buiten beeld blijft toch bij de schuldhulpverlening terecht komt. Deze resultaten zijn in onderstaande figuur weergegeven.



De resultaten van de ketenverwijzing kunnen niet zonder meer worden afgezet tegen de resultaten van de vroegsignalering. In 2024 leverde de vroegsignalering in ongeveer 134.000 situaties waarin contact werd gezocht door een gemeente een gesprek op. Dit komt overeen met 19% van alle signalen. Binnen de groep die telefonisch of aan de deur is gesproken, had ongeveer een derde interesse in hulp (35%). In veruit de meeste gevallen ging het daarbij om een snelle, praktische oplossing, zoals een betalingsregeling of het ordenen van de administratie. Slechts in 11% van de contacten waarin hulp gewenst was, volgde een doorverwijzing naar de schuldhulpverlening. In dit licht lijkt de ketenverwijzing een hoger nettoresultaat te hebben. Een belangrijke kanttekening bij deze vergelijking is dat in de vroegsignalering slechts 9% van de pogingen om hulp aan te bieden plaatsvindt via een huisbezoek tegenover alle gesprekken die de gerechtsdeurwaarders in de pilot voeren. Een tweede belangrijk verschil is dat de vorderingen in de pilot al verder geëscaleerd zijn (want gerechtelijke fase) wat kan bijdragen aan een hoger gevoelde urgentie bij de debiteur om de situatie aan te gaan pakken. Het gegeven dat het bereik van ketenverwijzing op basis van niet een-op-een te vergelijken cijfers hoger is, zegt dus niets over effectiviteit van de vroegsignalering. Wel indiceert het verschil dat ketenverwijzing een waardevolle aanvulling kan zijn op de gemeentelijke vroegsignalering.

Belangrijke inzichten

1. Emoties en zelfbeeld spelen een rol bij zowel acceptatie als bij afwijzingen

Debiteuren die een doorverwijzing afwijzen, denken vaak dat zij het zelf nog kunnen oplossen of hebben negatieve verwachtingen van schuldhulpverlening. Debiteuren die wel instemmen, noemen opvallend vaak niet alleen financiële motieven, maar vooral ook de behoefte aan rust, overzicht en minder stress.

2. De focus van het gesprek aan de deur verandert

De betrokken gerechtsdeurwaarders constateren dat de focus van hun gesprekken verschuift van uitsluitend het incasseren naar een bredere beoordeling van de totale schuldsituatie. Ze beschouwen deze verbreding overwegend als passend bij de ontwikkeling van hun ambt, maar geven ook aan dat dit andere kennis en vaardigheden vraagt dan waar zij standaard over beschikken.

3. Gegarandeerde opvolging door de gemeenten is van groot belang

De doorverwijzing dat de debiteur binnen drie werkdagen door de gemeente wordt gebeld, werkt volgens de betrokken gerechtsdeurwaarders alleen als gemeenten die belofte ook waarmaken; anders verdwijnt het momentum en verliest de aanpak geloofwaardigheid.

Aanbevelingen

Korte termijn

1. Informeer gerechtsdeurwaarders over de meest kansrijke situaties om doorverwijzing aan te bieden;
2. Informeer gerechtsdeurwaarders over de werkwijze van schuldhulpverlening;
3. Laat gerechtsdeurwaarders de mentale baten bij een doorverwijzing benadrukken;
4. Overweeg alternatieve hulp aan te bieden als plan B;

Lange termijn

5. Voorzie in proactieve terugkoppeling;
6. Creëer een wettelijke grondslag voor toestemming aanmelding bij schuldhulp;
7. Breng in beeld wat richtinggevende signalen zijn voor signalering en doorverwijzing;
8. Voorzie in monitoring op medewerker en kantoorniveau;
9. Maak de ketenverwijzing onderdeel van de pauzeknop;
10. Overweeg een vergoeding voor de gerechtsdeurwaarder;
11. Overweeg ook minnelijke incassopartijen een opdracht te geven tot ketenverwijzing.

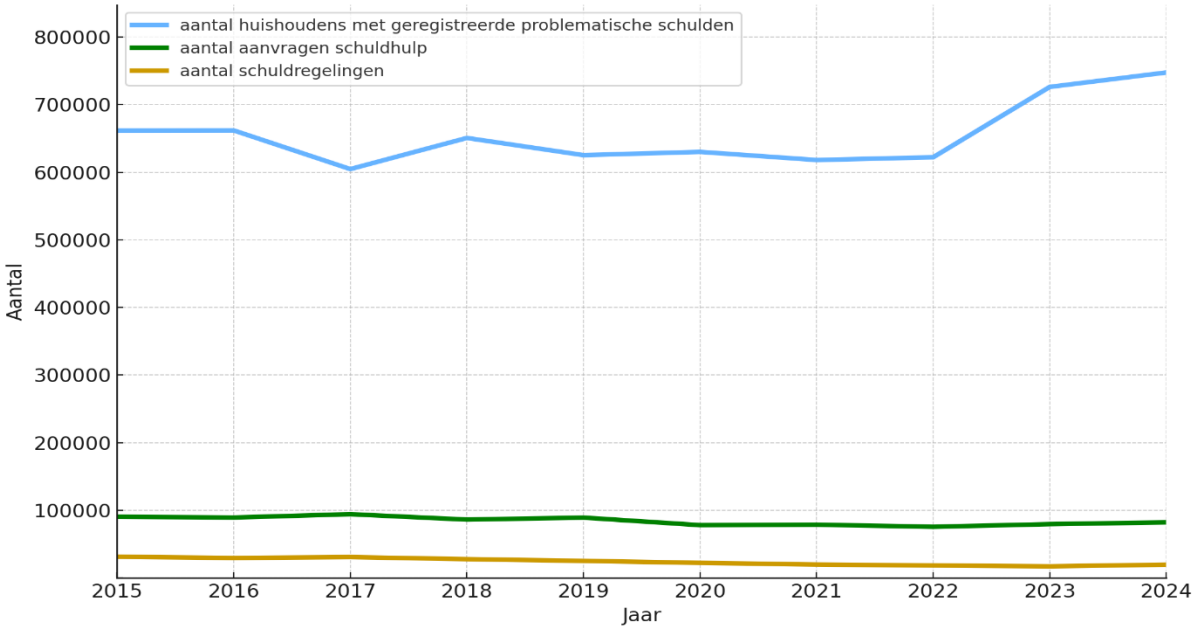
Deel 1
Verwijzen bij schulden-problematiek

3 Het belang van proactief verwijzen

Voor veel debiteuren is de drempel naar schuldhulpverlening hoog. In dit hoofdstuk is kort uitgewerkt hoe groot het niet-gebruik is van schuldhulpverlening, wat er bekend is over de drempels die mensen ervaren en het resultaat van gemeentelijke schuldhulpverlening.

3.1 Niet-gebruik van gemeentelijke schuldhulpverlening

Volgens het CBS zijn er ruim 700.000 huishoudens met geregistreerde problematische schulden. Het CBS gebruikt om tot dit aantal te komen een definitie van problematische schuldsituaties waarin publieke schuldeisers zijn oververtegenwoordigd terwijl zij in de schuldenpakketten van de mensen die een beroep doen op schuldhulpverlening zijn ondervertegenwoordigd.[5] Er is dus geen nauwkeurig beeld van het aantal huishoudens met problematische schulden. Wel kan worden aangenomen dat er een substantiële groep huishoudens is met problematische schulden die niet in beeld zijn bij de schuldhulpverlening. Als de CBS cijfers, waar dus kanttekeningen bij geplaatst kunnen worden, toch worden afgezet tegen het aantal huishoudens dat jaarlijks om schuldhulpverlening vraagt bij een NVVK-lid, dan is zichtbaar dat er sprake is van een hoog niet-gebruik van schuldhulp waar ketenverwijzing een rol bij kan spelen Figuur 1 bevat een weergave van het niet gebruik en de wijze waarop dit zich in de afgelopen jaren ontwikkelde.



Figuur 1: weergave van het aantal huishoudens met volgens het CBS geregistreerde problematische schulden[6], het aantal aanvragen schuldhulpverlening bij NVVK-leden[7] en het aantal minnelijke en wettelijke schuldregelingen. Bron: Jungmann 2025[8]

[5] Ministerie van Financiën. (2024). *Naar een beter werkende schuldenketen: IBO problematische schulden*. Den Haag: Ministerie van Financiën. Berenschot. (2024, 27 juni). Memo [Bijlage 15 bij Naar een beter werkende schuldenketen: IBO problematische schulden]. Berenschot. Jungmann, N., Oomkens, R., Madern, T., & Bartsch, M. (2021) *Ophogingen: Eindrapport*. Zoetermeer/Utrecht: Panteia/Hogeschool Utrecht

[6] Dashboard CBS schuldenproblematiek. Geraadpleegd op 3december 2026 https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/

[7] NVVK jaarverslagen 2015-2025

[8] Jungmann, N. (2025) De nieuwe kleren van de keizer. Over het maatschappelijk belang van een balans tussen crediteuren en debiteuren. Amsterdam: UvA (oratie)

3.2 Drempels om hulp te vragen

Het ontbreekt aan een overkoepelend antwoord op de vraag waarom debiteuren die een schuldsituatie niet zelfstandig kunnen oplossen de stap naar schuldhulpverlening niet zetten. Wel zijn er veel inzichten over aspecten die daarbij een rol spelen. Denk aan zaken zoals schaamte, wantrouwen naar de overheid, niet-correcte beelden over schuldhulpverlening, bureaucratisch onvermogen in de zin van laaggeletterdheid, lage digi-vaardigheden et cetera. Voor al deze aspecten geldt dat bekend is dat ze een rol spelen. Tegelijkertijd is niet bekend welke aspecten hoe vaak een rol spelen, in welke combinaties ze een rol spelen en of er belangrijke aspecten buiten beeld zijn. Wel is duidelijk dat zelfs projecten waarin de schuldenlast volledig wordt afgekocht moeite hebben om voldoende geïnteresseerden te vinden[9]. Binnen de reguliere schuldhulpverlening wordt bij een derde van de schuldregelingen van de debiteur geen enkele afbetaling meer gevraagd. Vooralsnog heeft deze wijziging niet geleid tot een forse toename van het aantal verzoeken om hulp. Hieronder is per drempel kort uitgewerkt wat daarover bekend is.

Schaamte

Het hebben van schulden ervaren veel mensen nog altijd als een hele last. Ze schamen zich dat ze in de schulden terecht zijn gekomen of voor de manier waarop ze er vanaf het ontstaan mee om zijn gegaan. De schaamte vormt voor hen een reden om geen hulp te vragen, zelfs als ze veel last hebben van het voortduren van de schuldsituatie.[10]

Wantrouwen van overheid

Er is een groep die de stap naar hulp niet zet omdat ze de overheid niet als een veilige partij beschouwd. Deze groep heeft vaak zelf of in de directe omgeving ervaringen opgedaan met bijvoorbeeld boetes vanwege onvoldoende solliciteren, terugbetalingen van toeslagen of andere verplichtingen of een korting op een uitkering.[11]

Onderschatten van de situatie

In verschillende studies wordt benoemd dat mensen de situatie onderschatten en als gevolg daarvan de stap naar hulp niet zetten. Professionals zoals wijkteamwerkers, schuldhulpverleners of jeugdhulpverleners zien de ernst van de situatie maar de debiteur denkt deze nog zelfstandig op te kunnen lossen.[12]

Belang van autonomie (zelf willen doen)

[9] Nationaal Programma Arnhem-Oost (2024) Voortgangsrapportage 2024, Arnhem: Nationaal programma NOS Arnhem lost schulden af van bewoners in armste wijk van het land https://nos.nl/artikel/2517826-arnhem-lost-schulden-af-van-bewoners-in-armste-wijk-van-het-land?utm_source=chatgpt.com Geraadpleegd op 15 januari 2026 EO geld of je leven https://www.nporadio1.nl/fragmenten/geld-of-je-leven/9ccfaf1a-9a8b-4e56-b4a0-f934aad2795b/2024-08-20-rijke-familie-wil-mensen-met-schulden-helpen-maar-weinig-mensen-melden-zich-aan Geraadpleegd op 15 januari 2026

[10] Plaisier, I., Schyns, P., Kadrouch-Outmany, K., Schotel, A. L., & de Klerk, M. (2023). *Gezien, gehoord en geholpen willen worden: Ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning*. Sociaal en Cultureel Planbureau. Nationale Monitor Geldzorgen. (2024) *Hulp zoeken bij geldzorgen: De rol van financiële schaamte en ervaren stigma*. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag & Wijzer in geldzaken. Plantinga, A. (2019). *Poor psychology: Poverty, shame, and decision making* (Doctoral dissertation, Tilburg University). Ridderprint

[11] Plaisier, I., Schyns, P., Kadrouch-Outmany, K., Schotel, A. L., & de Klerk, M. (2023). *Gezien, gehoord en geholpen willen worden: Ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning* (SCP-publicatie 2023-16). Sociaal en Cultureel Planbureau. Ten Hoeve, Y., De Ruig, L., Luiten, W., & Van Berkel, K. (2023). *Vertrouwen en niet-gebruik: Quickscan naar de relatie tussen vertrouwen en gebruik van inkomensondersteuning* (in opdracht van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid). De Beleidsonderzoekers & SEO Economisch Onderzoek

[12] Keizer, M. (2016). *Afgelost = opgelost: Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?* Rijksuniversiteit Groningen / Syncasso / Kredietbank Nederland Nationale Monitor Geldzorgen. (2024, november). *Hulp zoeken bij geldzorgen: De rol van financiële schaamte en ervaren stigma*. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag & Wijzer in geldzaken

Voor veel mensen voelt het vragen van hulp als het afhankelijk worden. Ze weten op enig moment wel dat ze hulp nodig hebben maar willen niet afhankelijk worden en stellen de stap naar hulp om die reden (langdurig) uit.[13] Daarbij kan meespelen dat ze een temperament hebben met de neiging om ingewikkelde situaties te vermijden. Ook dit kan eraan bijdragen dat ze de stap naar hulp niet zetten.

Niet weten dat de voorziening schuldhulpverlening bestaat

Er is een groep die niet weet welke voorzieningen er zijn of denken dat de voorzieningen alleen beschikbaar zijn voor anderen. Onderzoek van de universiteit van Leiden wijst uit dat deze reden best vaak een rol lijkt te spelen.[14]

Niet aan de voorwaarden willen voldoen

In de gemeentelijke schuldhulpverlening worden er aan debiteuren voorwaarden gesteld. Zo geldt vaak de regel dat een auto die niet nodig is voor woon-werk verkeer (met een minimale waarde) verkocht moet worden en dat ouders met meerderjarige inwonende kinderen van hen kostgeld moeten vragen. Er is een groep debiteuren die deze voorwaarden kent uit eerdere contacten met schuldhulpverlening of op basis van ervaringen uit de omgeving en om die reden de stap naar de schuldhulpverlening niet wil zetten.[15]

LVB en/of lage basisvaardigheden

Er is ook een groep die een drempel ervaart omdat ze vanwege een licht verstandelijke beperking of een lage beheersing van basisvaardigheden liever niet de stap naar formele hulp zetten.[16]

Negatieve adviezen van (informele) ketenpartners

Er zijn ook indicaties dat het voorkomt dat (informele) ketenpartners op basis van ervaringen mensen afraden de formele schuldhulpverlening op te zoeken. Dit betreft lokale armoede- en schuldenprojecten. De negatieve adviezen blijven soms heel lang rondzingen terwijl de aanpak al is veranderd of de lokale projecten denken dat een voorwaarde voor een individuele debiteur per definitie voor alle debiteuren geldt terwijl de voorwaarde soms in een bepaalde context is gesteld. Verkeerde beelden of eigen meningen maken dan dat de stap naar de formele hulp wordt afgeraden.[17]

Specifiek cultuur gerelateerde drempels

Er zijn gemeenschappen waarbinnen de norm is dat je problemen met elkaar oplost en niet een beroep doet op instanties. Daarbij wordt van debiteuren gevraagd om bij een schuldregeling rond te komen van een krap budget. Er is een groep mensen die bijvoorbeeld maandelijks geld overmaakt naar familie en daar niet mee wil stoppen. Ook niet als dat betekent dat er geen schuldregeling mogelijk is. Zo zijn er tal van redenen waarom gemeentelijke schuldhulpverlening lang niet altijd wordt beschouwd als een aantrekkelijke oplossing.[18]

[13] Nationale Monitor Geldzorgen. (2024, november). *Hulp zoeken bij geldzorgen: De rol van financiële schaamte en ervaren stigma*. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag & Wijzer in geldzaken.
[14] Nationale Monitor Geldzorgen. (2024) *Hulp zoeken bij geldzorgen: De rol van financiële schaamte en ervaren stigma*. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag & Wijzer in geldzaken.
[15] NVVK. (2022). *Tijd voor toekomst: Denken over hulp bij financiële zorgen*. NVVK. Inspectie SZW. (2016). *Toegankelijkheid van schuldhulpverlening* (Rapportnummer R16/13). Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
[16] Jungmann, N., Uiters, E., & de Bruin, H. (2020). *Drempels slechten: Belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening*. Hogeschool Utrecht, Lectoraat Schulden en Incasso
[17] Mak, J., Schoorl, R., Boonstoppel, E., Hees, S., & Custers, A. (2023). *Samenwerken aan een optimale klantreis: Hoe kan doorverwijzing van hulpvragers met een schuld vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten naar de formele professionele schuldhulpverlening worden geoptimaliseerd?* Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies
[18] NVVK. (2026) *Werkwijzer interculturele hulpvragers*. NVVK

3.3 Effecten vroegsignalering

Sinds 2021 hebben gemeenten de wettelijke taak tot vroegsignalering. Bij achterstanden op huur, energie, water en zorg nemen zij in principe proactief contact op. Dit doen zij door debiteuren te bellen, te mailen, een brief te sturen en/of langs te gaan. De resultaten van de vroegsignalering zijn niet een-op-een te vergelijken met de resultaten in de pilot. De belangrijkste redenen daarvoor zijn:

- dat in de pilot alle contacten een huisbezoek betreffen en er bij vroegsignalering slechts in slechts in 9% van de contactpogingen een huisbezoek wordt afgelegd.
- dat er in de pilot er een grotere diversiteit is aan typen vorderingen. Bij vroegsignalering worden de huisbezoeken met name afgelegd ten behoeve van huurachterstanden of andere dringende vorderingen.
- de vordering in de pilot al in een verdere incassofase is en de debiteur als gevolg daarvan wellicht een grotere urgentie voelt om hulp te accepteren

Ondanks de verschillen is het waardevol de resultaten hier te vermelden. Het benaderen van debiteuren en hen aanmoedigen om hulp te zoeken is een taaie opgave. Zelfs bij achterstanden op primaire levensbehoeften zoals huur en energie blijkt een grote groep de stap naar hulp niet te zetten. Zo hebben gemeenten in 2024 ongeveer 785.000 signalen van een achterstand opgepakt. Deze signalen hebben betrekking op ruim 700.000 huishoudens (705.500).

De vroegsignalering leverde in 2024 in ongeveer 134.000 situaties contact op (19%). In deze groep heeft ongeveer een derde interesse in hulp (35%). Afgezet tegen alle meldingen is dit 7%. Als een debiteur hulp wilde hebben, dan betrof dat in veruit de meeste gevallen een Quick fix (79%) in de vorm van een betalingsregeling of ordenen van administratie. Slechts in 11% van de situaties is de debiteur doorverwezen naar de schuldhulpverlening. Dit komt dus overeen met krap 15.000 situaties oftewel 2% van alle opgepakte signalen.[19]

3.4 Beschouwing

Het doel van de pilot ketenverwijzing is om te verkennen wat het oplevert als gerechtsdeurwaarders proactief bij debiteuren inventariseren of zij hulp kunnen gebruiken bij het aanpakken van de schuldsituatie. Als de inspanningen van de gerechtsdeurwaarders eraan bijdragen dat mensen de stap naar hulp zetten, dan leveren de inspanningen een bijdrage aan de maatschappelijke wens om de drempels naar de schuldhulpverlening te slechten voor de grote groep die wel (grote) financiële problemen heeft maar niet zelf de stap naar hulp zet.

[19] Vroonhof, P., Kruis, T., de Groot, M., Tissing, H., Oomkens, R., van der Meulen, B., & Tonnon, S. (2025). *Wetsevaluatie vroegsignalering in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening: Eindrapport*. Panteia.

4 De pilot binnen de ontwikkeling van het ambt

De pilot komt voort uit de motie Palland[20] die is ingediend in de context van de behandeling van de initiatiefnota Eerder uit de schulden van het voormalig Tweede Kamerlid Kat[21]. In deze door de Kamer aangenomen motie is gevraagd te onderzoeken welke bijdrage gerechtsdeurwaarders kunnen leveren aan het voorkomen van escalatie van problematische schulden door proactief te verkennen of mensen hulp kunnen gebruiken bij het aanpakken van hun schulden en hen bij een hulpbehoefte actief doorverwijzen.

De gedachte zoals verwoord in de motie Palland werd in dezelfde periode in het rapport *Schulden klein houden en perspectief bieden* uitgewerkt in een breder voorstel om de gerechtsdeurwaarder naast de ministerieplicht ook uit te rusten met een zorgplicht.[22] In het IBO Problematische schulden werd een wettelijke zorgplicht van gerechtsdeurwaarders die onder meer bestaat uit een warme doorverwijsfunctie in 2024 benoemd als een van de zes essentiële aanpassingen van het stelsel[23]: deurwaarders moeten de mogelijkheid krijgen rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van debiteuren en zich richten op het voorkomen van een nodeloze oploop van schulden, onder meer door debiteuren met mogelijk (problematische) schulden actief te verwijzen naar de schuldhulpverlening.

De pilot kan in dit licht worden gezien als een praktische verkenning van die zorgplicht en sluit direct aan bij de drie routes die het IBO schetst om de maatschappelijke kosten van problematische schulden te verlagen: voorkomen dat mensen in een situatie van problematische schulden terechtkomen, verlagen van de kostenoploop en verkorten van de totale doorlooptijd.

4.1 De veranderende rol van de gerechtsdeurwaarder

De pilot ketenverwijzing past in een verschuiving van de ambtsinvulling waarin van de gerechtsdeurwaarder steeds meer wordt gevraagd oog te hebben voor de positie van debiteuren en te voorkomen dat zij bij betalingsonmacht toch dieper in (onoplosbare) schulden terecht komen. Voor de KBvG biedt de pilot in deze context een invulling in de zoektocht naar andere typen interventies dan de klassieke ambtshandelingen — interventies die gericht zijn op het vroegtijdig signaleren van problematische schulden en het activeren van hulpverlening.

Door debiteuren proactief door te verwijzen naar en deze gegevens te kunnen delen met schuldhulpverlening kan de gerechtsdeurwaarder niet alleen het belang van de opdrachtgever dienen, maar ook oog hebben voor de positie van de debiteur en het bredere maatschappelijk belang. De redenering daarbij luidt dat noch de gerechtsdeurwaarder, noch de schuldeiser gebaat is bij een langdurig invorderingstraject waarin pas in een zeer laat stadium duidelijk wordt dat er geen verhaalsmogelijkheden zijn — met alle onnodige kosten en menselijke impact die daarmee gepaard kan gaan. Vroegtijdige signalering en doorverwijzing kunnen dit voorkomen.

De KBvG beschouwt het al langer als haar opdracht om bij te dragen aan een meer maatschappelijk verantwoord invorderingsstelsel. In dat kader realiseerde zij in 2016 het Digitaal Beslagregister en in 2019 de SchuldenWijzer. Het Digitaal Beslagregister biedt inzicht in de beslagpositie van debiteuren om onnodige beslagcumulatie te voorkomen. De SchuldenWijzer stelt debiteuren in staat zelf

[20] Kamerstukken II (2022-2023) 36 260 nr 7 Motie in het kader van de initiatiefnota Sneller uit de schulden van het lid Kat
[21] Kamerstukken II (2022-2023) 36 260 nr 1 Initiatiefnota Sneller uit de schulden van het lid Kat
[22] Moerman, A., & Jungmann, N. (2023). *Schulden klein houden en perspectief bieden: Naar een paradigmashift in de incasso waar zowel schuldeisers als debiteuren van profiteren*. Utrecht: Hogeschool Utrecht/Losr/SchuldInfo.
[23] Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische schulden. (2024). *Naar een beter werkende schuldenketen: IBO problematische schulden* [Rapport]. Rijksoverheid

overzicht te krijgen gelegde beslagen. De pilot ketenverwijzing is voor de KBvG een volgende stap bij het invullen van haar maatschappelijke opdracht om onnodige oploop van kosten te voorkomen.

4.2 Opzet en inrichting

De pilot is ingericht door de KBvG in nauwe afstemming met het Ministerie van SZW en het Ministerie van JenV. De pilot wordt uitgevoerd door acht kantoren in zes gemeenten: Amsterdam, Breda, Den Haag, Helmond, Nijmegen en Weert.

Onder de pilot ligt de gedachte dat het proactief signaleren van situaties die de debiteur niet zelfstandig kan oplossen en deze dan doorverwijzen van belang is voor alle betrokken partijen:

De debiteur: deze krijgt in situaties waarin de debiteur de achterstand niet zelfstandig kan oplossen een warme doorverwijzing naar hulp aangeboden.
De gemeente: de gerechtsdeurwaarder vormt in aanvulling op de gemeentelijke vroegsignalering een nieuwe vindplaats voor mensen die eerder niet in beeld kwamen of nog geen ondersteuning wilden aanvaarden.
De gerechtsdeurwaarder: het proactief signaleren en doorverwijzen (ketenverwijzing) biedt de mogelijkheid om invulling te geven aan de maatschappelijke verwachting om in schuldsituaties bij te dragen aan sociale oplossingen, als onderdeel van de invulling van de zorgplicht.
De schuldeiser: krijgt dankzij de doorverwijzing eerder duidelijkheid over de mogelijkheid van een betaling van vorderingen.
De maatschappij: als mensen eerder de stap naar hulp zetten, kan dat wellicht maatschappelijke kosten als gevolg van schuldenproblematiek voorkomen.

Voordat de pilot is gestart, is uitvoerig stilgestaan bij de vraag hoe de uitvoering kan voldoen aan de AVG opdat er sprake is van een zorgvuldige en rechtmatige gegevensdeling tussen gerechtsdeurwaarder en gemeente. In de opstartfase bleek dit een belangrijke hobbel te zijn met als gevolg dat er een aanzienlijke tijd verstreek voordat de kantoren en gemeenten konden beginnen met de uitvoering. Deze vertraging heeft geen verdere doorwerking gehad op de uitvoering van de pilot. In de voorbereidingsfase zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten en zijn per gemeente de werkprocessen ingericht. Daarbij committeerde de schuldhulpverlening zich aan een korte doorlooptijd van het in behandeling nemen van een aanvraag en de gerechtsdeurwaarder aan het, in afstemming met de schuldeiser, tijdelijk pauzeren van het invorderingstraject.

4.3 Instrumenten

Ter ondersteuning van de deurwaarders zijn in de pilot een aantal praktische instrumenten ontwikkeld, waaronder een handreiking voor doorverwijzing bij ambtshandelingen, een gesprekskaart en een processchema. Aan de deur doorloopt de gerechtsdeurwaarder in de pilot de volgende stappen:

1. Signalering. De gerechtsdeurwaarder signaleert dat er sprake is van een schuldsituatie die de debiteur niet zelfstandig kan oplossen. De signalering vindt plaats doordat de gerechtsdeurwaarder de debiteur bevraagt op de mogelijkheden de schuld te voldoen en/of rond te komen bij een eventueel beslag.

2. Doorverwijzing. De gerechtsdeurwaarder informeert de debiteur over de mogelijkheid van hulp door de gemeente en motiveert de debiteur actief om hulp te zoeken. Vanzelfsprekend kan het resultaat ook zijn dat de debiteur zelf contact met de gemeente gaat opnemen.

3. Gegevensdeling. Bij een doorverwijzing geeft de debiteur schriftelijk toestemming diens gegevens te delen. Hier is voor gekozen omdat de huidige Wgs niet voorziet in een grondslag voor

gegevensdeling tussen gerechtsdeurwaarders en gemeenten voor ketenverwijzing. Hierover is een notitie opgesteld richting de ministeries.

4. Schuldenpauze. Als de debiteur doorverwezen wil worden, wordt de inning tijdelijk gepauzeerd. De pauze wordt pas aangekondigd nadat de debiteur heeft aangegeven verwezen te willen worden. De pauze duurt in principe 30 dagen.

4.4 Samenwerking en bijeenkomsten

Het uitgangspunt bij het vormgeven van de pilot was dat deze alleen succesvol kon zijn vanuit een goede samenwerking en wederzijds begrip tussen gemeentelijke schuldhulpverlening en de gerechtsdeurwaarders. Gedurende de looptijd van de pilot zijn daarom zowel online als fysieke bijeenkomsten georganiseerd waarin gemeenten en gerechtsdeurwaarders ervaringen deelden, resultaten bespraken en gezamenlijk knelpunten bespraken en oplosten. Aan de meetings hebben ook steeds de direct betrokken ministeries van SZW en JenV deelgenomen en bijgedragen aan de verdere ontwikkeling van de aanpak.

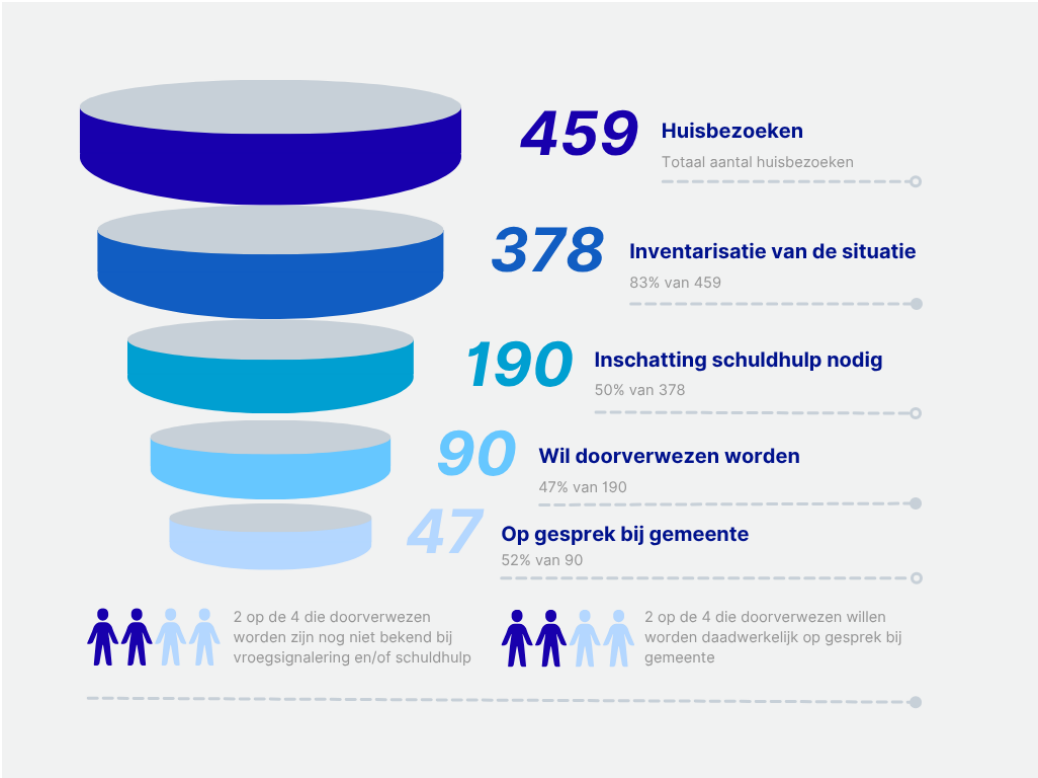
Deel 2
Resultaten

5 Resultaten gesprekken

Het doel van de pilot ketenverwijzing is om te leren wat het oplevert als gerechtsdeurwaarders in contacten met debiteuren inventariseren of er naast de vordering die zij komen innen meer achterstanden spelen en wat het oplevert als gerechtsdeurwaarders de debiteuren die de situatie niet zelfstandig kunnen oplossen verwijzen naar schuldhulpverlening. In dit hoofdstuk is uitgewerkt welk deel van de debiteuren verwezen wil worden en wat daar voor zowel de groep die verwezen wil worden als de groep die dat niet wil de overwegingen bij zijn.

5.1 Circa 50% debiteuren met hulpbehoefte wil doorverwijzing

Binnen het onderzoek hebben de gerechtsdeurwaarders 459 gesprekken kunnen voeren. Figuur 1 bevat een weergave van het aantal keer en het percentage waarin de gerechtsdeurwaarder inschatte dat de debiteur hulp kon gebruiken van schuldhulpverlening en daarvan afgeleid tot hoeveel verwijzingen naar en gesprekken bij de gemeentelijke schuldhulpverlening dit heeft geleid. In de 459 gesprekken konden de gerechtsdeurwaarders 378 keer inventariseren of het zinvol zou zijn de debiteur te verwijzen. Inventariseren houdt in dat de gerechtsdeurwaarder aan de deur een gesprek kon voeren om te verkennen of de debiteur denkt de vordering te kunnen voldoen en/of hulp nodig heeft van gemeentelijke schuldhulpverlening. In de helft van deze gesprekken vermoed de gerechtsdeurwaarder op basis van wat de debiteur vertelt dat het zinvol is de debiteur te verwijzen. Binnen die groep wil bijna de helft verwezen worden (47%) en van die groep komt de helft daadwerkelijk op gesprek (52%). Als het aantal situaties waarin de debiteur naar de inschatting van de gerechtsdeurwaarder hulp kan gebruiken, wordt aangenomen als de uitgangsgroep, dan leidt het aanbod tot verwijzen in een kwart van de situaties daadwerkelijk tot een gesprek (47 van de 190 situaties). Onderstaande figuur bevat een weergave van deze cijfers.



De belangrijkste constateringen op basis van de cijfers luiden dat:

- Gerechtsdeurwaarders bij de helft van de situaties waar zij een inschatting kunnen maken vermoeden dat de debiteur hulp kan gebruiken van de gemeentelijke schuldhulpverlening.
- Gerechtsdeurwaarders bij slechts een vijfde van de situaties waar zij een inschatting kunnen maken ervan overtuigd zijn dat de debiteur de schuldsituatie zelfstandig en dus zonder externe hulp kan oplossen (73 van de 378).[24]
- Bijna de helft van de debiteuren die naar inschatting van de gerechtsdeurwaarder baat kan hebben bij een doorverwijzing daar ook interesse in heeft.
- Circa de helft van de groep die is aangemeld bij de gemeenten op daadwerkelijk gesprek gaat.
- Bijna de helft van de debiteuren die worden verwezen door de gerechtsdeurwaarder nog niet bekend waren bij de gemeentelijke schuldhulpverlening en/of de vroegsignalering.

In bijlage 2 is in een tabel een uitsplitsing opgenomen per kantoor en per gemeente van het aantal doorverwijzingen.

5.2 Doorverwijzing is doorgaans gebaseerd op meerdere factoren

Gerechtsdeurwaarders hebben slechts kort de tijd om in te schatten of een doorverwijzing naar schuldhulpverlening zinvol kan zijn. Ze spreken een debiteur die ze doorgaans (nog) niet kennen en moeten aan de deur in de eerste plaats nagaan welke mogelijkheden iemand heeft om de vordering te voldoen die de aanleiding vormt voor het huisbezoek. Omdat er tal van aanleidingen kunnen zijn die maken dat een doorverwijzing naar de gemeentelijke schuldhulpverlening zinvol is, is in de pilot niet gespecificeerd welke zaken een gerechtsdeurwaarder moet uitvragen om te inventariseren of het zinvol is de debiteur te verwijzen naar schuldhulpverlening. Aan de gerechtsdeurwaarders is wel gevraagd om in hun verslag aan te geven welke gronden een rol speelden bij de keuze om de debiteur in overweging te geven een afspraak te maken bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Indicaties die in de verslaglegging veel worden genoemd zijn:

- De schuldsituatie: meerdere achterstanden, de hoogte van de vordering, de ernst van de vordering (bijv huurschuld) en de fase in de inning (dagvaarding, dwangbevel of beslag of executie). De reden is dat naarmate een situatie dringender is, het toch kan voorkomen dat een gerechtsdeurwaarder schuldhulpverlening in overweging geeft ook als de debiteur aangeeft de situatie zelf wel te kunnen oplossen.
- Kenmerken van de debiteur: leeftijd, kinderen in huis, bekendheid met het Nederlandse systeem.
- Belastende omstandigheden: schulden hangen samen met een levensgebeurtenis (scheiding, werkloosheid etc), met mentale en/of fysieke gezondheidsproblemen waaronder verslavingen.
- Gedragskenmerken: gebrek aan overzicht, post niet openen, eerdere aanmeldingen bij schuldhulp, algemene indruk van verwaarlozing van woning of zichzelf.

Tabel 1 bevat een weergave van (de combinatie van) indicaties die de gerechtsdeurwaarders in de verslaglegging noemen als overwegingen om een doorverwijzing naar schuldhulpverlening in overweging te geven. Belangrijke constateringen die aan de tabel ontleend kunnen worden zijn dat:

- Het bestaan van meerdere vorderingen, de aard of hoogte van de vordering in ruim driekwart van de situaties een rol speelt (148 van de 190 situaties).
- Bij ruim een derde van de situaties het gedrag een rol speelt (69 van de 190 situaties).
- Bij circa een derde de omstandigheden van de debiteur een rol spelen (55 van de 190 situaties).

[24] Van de 469 die de deur open doet: 16% kan het zelf oplossen,18% is niet thuis of spreekt te weinig Nederlands, 13% krijgt al hulp, 43% kan duidelijk hulp gebruiken, bij 12% is de situatie onduidelijk

Tabel 1: Indicaties dat de debiteur hulp nodig heeft bij het oplossen van de schulden (n=190)

	n	%
Schuldsituatie	148	78%
Meerdere schuldeisers of vorderingen	89	47%
Dagvaarding, dwangbevel, beslag of executie	50	26%
Huurschuld	21	11%
Hoge vordering	7	4%
Afgesloten van water of energie	6	3%
Oude vordering	3	2%
Kenmerken debiteur	54	28%
Migrant met weinig systeemkennis	18	9%
Kinderen in het huishouden	18	9%
Jong	16	8%
Eigen bedrijf	8	4%
Gedrag, cognitie en emotie	69	36%
Overzicht kwijt	20	11%
Volle brievenbus	14	7%
Stress of angst	14	7%
Eerder aanmeldpoging gedaan	12	6%
Verward	8	4%
Verwaarloosd	7	4%
Vermijdend	7	4%
Begrijpt het gesprek niet goed	5	3%
Gebrek aan digitale vaardigheden	2	1%
Onverschillig	2	1%
Belastende omstandigheden	55	29%
Werkeloos en/of geen inkomen	17	9%
Psychische problemen en/of verslaving	14	7%
Gezondheidsproblemen	10	5%
Life event	5	3%
Zware zorgtaak	4	2%
Woonomstandigheden	4	2%
Moeite met rondkomen	3	2%
Slachtoffer Kinderopvangtoeslagaffaire (KOT)	3	2%
Niets ingevuld	5	3%
Totaal	190	100%

De indicaties zijn ingedeeld in vier categorieën. Dit biedt de mogelijkheid om te verkennen of specifieke indicaties een grotere aanleiding lijken te bieden op een doorverwijzing. Uit die analyse komt het beeld naar voren dat debiteuren waarbij belastende omstandigheden spelen zoals werkloosheid, psychische problemen of gezondheidsproblemen relatief het vaakst interesse lijken te hebben in een doorverwijzing. Het is van belang onderstaande tabel te beschouwen als een beeld van wat in de gesprekken die de deurwaarders voerden aan de orde kwam. De gerechtsdeurwaarders hebben naar eigen inzicht de belangrijkste indicaties opgenomen in hun

verslaglegging. Het is dus goed mogelijk dat er binnen de bezochte groep meer debiteuren zijn die bijvoorbeeld een eigen bedrijf of kinderen hebben.

Tabel 2: Acceptatie doorverwijzing bij mensen die in aanmerking komen voor doorverwijzing (n=190)

	Doorverwijzing geaccepteerd		Doorverwijzing niet geaccepteerd		totaal
	n	%	n	%	n
Schuldsituatie	65	44%	83	56%	148
Kenmerken debiteur	27	50%	27	50%	54
Cognitie, emotie en gedrag	34	49%	35	51%	69
Belastende omstandigheden	38	69%	17	31%	55

De bovenstaande tabel is ook uitgesplitst naar de onderliggende indicaties voor zover deze minimaal 5 keer door de gerechtsdeurwaarders zijn geregistreerd. Het overzicht daarvan is uitgewerkt in tabel 3. Dit levert -in de onderkenning dat het gebaseerd is op een laag aantal- het inzicht op dat als mensen moeite hebben om het gesprek te begrijpen (niet vanwege een taalbarrière maar bijvoorbeeld vanwege een licht verstandelijke beperking, dementie, of een niet-aangeboren hersenletsel) dan nemen ze de doorverwijzing het vaakst aan. Op deze indicatie volgen werkloosheid of geen inkomen, psychische problemen en/of verslaving en stress en angst als meest kansrijke indicaties.

Tabel 3: Acceptatie doorverwijzing per indicatie (n=190)

	Doorverwijzing geaccepteerd		Doorverwijzing NIET geaccepteerd		totaal
	n	%	n	%	n
Begrijpt gesprek niet goed	4	80%	1	20%	5
Werkeloos en/of geen inkomen	13	76%	4	24%	17
Psychische problemen en/of verslaving	10	71%	4	29%	14
Stress of angst	10	71%	4	29%	14
Overzicht kwijt	13	65%	7	35%	20
Kinderen	11	61%	7	39%	18
Gezondheid	6	60%	4	40%	10
Hoge vordering	4	57%	3	43%	7
Vermijdend gedrag	4	57%	3	43%	7
Dagvaarding, dwangbevel, beslag of executie	25	50%	25	50%	50
Jong	8	50%	8	50%	16
Eerder aanmeldpoging gedaan	6	50%	6	50%	12
Eigen bedrijf	4	50%	4	50%	8
Afgesloten van water en/of energie	3	50%	3	50%	6
Migrant en weinig systeemkennis	8	44%	10	56%	18
Meerdere schuldeisers	39	44%	50	56%	89
Life event	2	40%	3	60%	5
Huurschuld	8	38%	13	62%	21
Verward	3	38%	5	63%	8
Volle brievenbus	5	36%	9	64%	14
Verwaarloosd	2	29%	5	71%	7

5.3 Er zijn grote verschillen in de overwegingen van debiteuren

Debiteuren die geen doorverwijzing wilden is gevraagd waarom ze daar geen interesse in hebben. De meest genoemde reden is dat debiteuren de hulp niet nodig vinden of denken dat er een andere oplossing is. Vervolgens worden vaak negatieve aspecten van schuldhulpverlening genoemd. Daarnaast zijn er debiteuren die de situatie niet accepteren, ontlopen of ontkennen. En ten slotte zijn er debiteuren die wel weten dat ze hulp nodig hebben, maar de hulp niet aankunnen.

5.3.1 Bij een afwijzing van de schuldhulp is een eigen oplossing de belangrijkste reden

Debiteuren die geen interesse hebben in een doorverwijzing is gevraagd wat daar de reden voor is. Tabel 4 bevat daar een overzicht van. Bij een derde van de afwijzingen hebben de gerechtsdeurwaarders geen reden genoteerd. Bij de groep waarvoor wel een reden is genoteerd zijn de belangrijkste redenen dat de debiteur er zelf geen reden toe ziet of dat de debiteur afwijzend staat ten aanzien van schuldhulpverlening. Van de 68 debiteuren die een reden opgaven, gaf twee derde als belangrijkste reden dat ze de schuldsituatie naar hun eigen oordeel zonder ondersteuning kunnen oplossen. Een derde benoemt expliciet dat zij afwijzend staan ten aanzien van de voorziening schuldhulpverlening.

Tabel 4: Aanleidingen voor debiteuren om een doorverwijzing af te wijzen (n=100) De tabel telt op tot meer dan 100 omdat een enkele debiteur meerdere redenen geeft)

	n	%
Doorverwijzing niet nodig	45	45%
Wil het zelf oplossen	23	23%
Vindt schulden niet problematisch	10	10%
Wil zich zelf aanmelden	11	11%
Heeft andere oplossing	2	2%
Afwijzende opstelling schuldhulpverlening	20	20%
Voorwaarden schuldhulp te streng	9	9%
Negatief beeld over schuldhulp	7	7%
Algemene angst en gebrek vertrouwen instanties	6	6%
Traject duurt te lang	2	2%
Eerder weggestuurd bij schuldhulp	2	2%
Wachtlijst	1	1%
Overig	9	9%
Overbelast	2	2%
Onverschillig	2	2%
Net klaar met schuldhulp traject	1	1%
Vindt de vordering onterecht	1	1%
Schuld is ontstaan door een ander	1	1%
Schaamte	1	1%
Geen recht op hulp	1	1%
Niets ingevuld	32	32%

De verslagen van de gerechtsdeurwaarders kleuren de bovenstaande tabel in. Hieronder staan enkele geanonimiseerde weergaven uit de verslagen van de gerechtsdeurwaarders. Geanonimiseerd wil zeggen dat onderstaande beschrijvingen geen tot de persoon herleidbare kenmerken bevatten.

Debiteur kan niet goed aangeven waarom hij geen hulp wil. Debiteur spreekt de taal niet goed. Dochter voert het gesprek en vertaalt. De kinderen kunnen helpen met betalingen.

Debiteur via de intercom gesproken, wil geen mensen binnenlaten omdat hij onder de pijnstillers zit vanwege een zere arm. Wil het zelf oplossen.

Lijkt geen interesse in doorverwijzing. Jonge jongen (+-20). Veel op straat. Woont wel bij zijn ouders maar is er ook vaak niet. Zij krijgen hem niet op het rechte pad. Neemt nooit contact op met kantoor ondanks onze verzoeken.

Hij is jong (23) en gaf aan dat er ook een vordering bij een andere deurwaarder loopt en dat hij gek werd van brieven van het CJIB. Hij heeft niet helemaal helder hoe het met zorgvorderingen werkt. Heb geprobeerd hem dat uit te leggen. Hij wil het zelf doen. Gevraagd waarom, misschien een soort eer kwestie? 'Nee, ik ben het zat al die brieven!' Verder dan deze uitleg kwam hij niet.

Gehandicapte dame: verscheurt dagvaarding. Wil geen contact met de gemeente: heeft negatieve ervaringen.

Jonge man van een stel, heeft vermoedelijk problematische schulden, is bij schuldhulp geweest en is daar weggestuurd omdat hij zich (vermoedelijk) heeft misdragen. Treft zelf regelingen waar ik twijfels bij de haalbaarheid heb. Geen vertrouwen in schuldhulp omdat hij is weggestuurd. Maatschappelijke begeleiding zou mijns inziens gewenst zijn.

Debiteur zit bij een vrijwilligersorganisatie. Daar heeft ze zelf de touwtjes in handen maar wordt wel ondersteund. In 01 2024 heeft debiteur zich gemeld bij de gemeente voor hulp. Wat zij vooral graag wilde was hulp bij het inzicht krijgen in haar financiën en hoe een en ander op te pakken als het budget krap is in de maand. Ze moest toen stukken aanleveren, heeft dit direct gedaan, maar vervolgens gebeurde er niets. Ze heeft er met regelmaat achteraan gebeld en gemaild en kreeg dan ook wel excuses, maar desondanks gebeurde er dan nog niets.

Ze heeft al een jaar contact met SHV en baalt dat schulden verder blijven oplopen.

Debiteur zegt: Gemeente zijn boeven.

Vrouw met gehandicapte partner. Meerdere schulden en woning oogt zeer matig. In het verleden wel hulp gehad van de gemeente maar haar partner moest cursussen volgen om kans op baan te verhogen in het programma van de sociale dienst: hij is immobiel en kon niet naar de cursus komen.

Jonge vent van 24. we hebben voor een fors aantal dossiers van het CJIB bankbeslag gelegd, voor totaal bijna 8.000,-. Hij zegt dat dit de enige schulden zijn die hij heeft en dat hij dat zelf gaat regelen. Gezien zijn leeftijd en de hoogte van het bedrag en het feit dat het tot een bankbeslag heeft moeten komen, geloof ik niet dat dat goed gaat komen. Hij wil geen schuldhulp. Hij gaat zelf bellen met de gemeente zegt hij, nadat ik hem aanbood om samen de aanvraag in te vullen. Je merkt dat hij ongemakkelijk wordt. De deur die al niet helemaal open was tijdens ons gesprek wordt wat meer dicht getrokken. Hij creëert meer afstand tussen zichzelf en mij. Hij wordt kortaf en geeft nogmaals aan dat hij zelf contact met de gemeente gaat opnemen. Gesprek is dan ook wel klaar merk ik en laat het daarbij.

Ben al vaker op dit adres geweest. Nu was er iets anders. De brievenbus puilde uit van de post. Ik zag post van de Belastingdienst en een andere deurwaarder. Ik verwachtte niet dat iemand open zou doen maar dat gebeurde toch. Een forse vrouw in een vies joggingpak deed open. Debiteur is haar man en was op zijn werk. Ik wees haar op de volle brievenbus en ze vertelde dat ze dat niet wist en dat ze die niet kan leeghalen. Gezegd dat haar man die brievenbus moet leeghalen omdat dat zo niet goed gaat. Ze wist ook niet of er meer schulden zijn. Ze heeft een ziekte waarvoor ze diverse medicatie gebruikt. Ze heeft genoeg aan zichzelf, ze bemoeit zich nergens mee. Ze gaat met haar man praten. Dit wordt natuurlijk helemaal niks. Die man heeft zijn kop in het zand gestoken, en zij min of meer ook. Ik vroeg haar of ze doorverwezen wilde worden. Dat was niet nodig. Ze waren al eerder bij de gemeente geweest. Ik vroeg 'en toen''? En toen niks. Weet je zeker dat je niet doorverwezen wilt worden? 'nee, ik ga wel met mijn man praten'. Heb toen nog wel haar telefoonnummer gevraagd zodat wij contact met haar kunnen krijgen.

Gerechtsdeurwaarders komen ook in heel precaire situaties terecht. Zo rapporteert een van de gerechtsdeurwaarders dat een meneer met een huurschuld aangeeft dat hij geen vertrouwen heeft in de gemeente. Ook zegt hij dat hij denkt over zelfmoord. De gerechtsdeurwaarder heeft de politie en hulpverlening (bemoeizorg) ingeschakeld.

Het komt ook met enige regelmaat voor dat de deurwaarder de debiteur niet thuis treft, maar wel een andere bewoner. Er zijn gerechtsdeurwaarders die als ze bijvoorbeeld een van de ouders van een jonge debiteur spreken de schuldhulpverlening wel onder de aandacht brengen. Ook dan is de interesse in hulp wisselend. Zo zijn er ouders die dat direct afwijzen.

Moeder van 19-jarige dochter. Het kind is nog zo jong. Ik attendeer op schuldhulp voor jongeren: ze antwoordt geïrriteerd dat zij dit zelf beter kan oppakken. heel kortaf. Eerder boos dat wij met een dwangbevel voor haar 19-jarige dochter komen. Uitleg niet gewenst.

Er zijn ook ouders die de aangeboden hulp juist graag aannemen:

Moeder van klant-debiteur: wil graag hulp voor 20-jarige zoon. Klant debiteur is inwonend. Moeder weet ook niet waar ze voor hulp terecht kan. Moeder hoopt dat klant-debiteur zijn baan kan behouden en niet bezwijkt onder de financiële problematiek aan het begin van zijn loopbaan. moeder ziet dat zoon financiële en psychische problemen heeft.

5.3.2 De behoefte aan een oplossing is de belangrijkste reden voor verwijzen

Als mensen wel verwezen wilden worden, hebben de gerechtsdeurwaarders gevraagd wat hun overweging is. Tabel 5 bevat een weergave van de overwegingen die debiteuren noemen. Net als bij de redenen om een doorverwijzing af te wijzen, is ook hier bij een derde van de debiteuren geen overweging opgegeven. Een oplossing voor de schulden is de meest genoemde reden. Van alle debiteuren die een reden geven, noemt bijna 40% deze reden. Eveneens 40% benoemt een mentale behoefte (rust, orde, controle, grip, er niet meer alleen voor staan en weer zelf aan het roer staan).

Tabel 5: Pullfactoren[25] bij debiteuren die doorverwijzing willen (n=90)

	n	%
Oplossen schulden	23	26%
Overzicht en grip	21	23%
Rust	13	14%
Bestaanszekerheid	5	6%
Steun en gedeelde verantwoordelijkheid	4	4%
Toekomstgerichtheid en hoop	3	3%
Wonen	2	2%
Gezondheid en herstel	2	2%
Werk, opleiding en persoonlijke ontwikkeling	2	2%
Hulp bij zorgtaken	2	2%
Weer zelf aan het roer	1	2%
Niets ingevuld	31	34%

De verslagen van de gerechtsdeurwaarders kleuren de bovenstaande tabel in. Hieronder staan enkele geanonimiseerde weergaven uit de verslagen van de gerechtsdeurwaarders. Geanonimiseerd wil zeggen dat onderstaande beschrijvingen geen tot de persoon herleidbare kenmerken bevatten.

> *Debiteur trillend: ik was de 2e deurwaarder die dag. Hij realiseert zich dat hij het financiële probleem niet langer kan verbergen. Kijkt opgelucht als ik aangeef dat ik hem kan aanmelden met zijn toestemming.*
>
> *Partner heeft eerder schuldentraject positief afgerond. Waarom nu dan ook niet? Toch schaamte. Haar kunnen overtuigen om toch de stap te nemen. Formulier samen ingevuld. Mevrouw na gesprek opgelucht en dankbaar.*
>
> *Hij hoopt op een steuntje in de rug en geen al te zwaar traject. Door de situatie met zijn werkgever is het overzicht een beetje verloren geraakt en hij hoopt dat hij het overzicht terugkrijgt door hulp van de gemeente. Debiteur was in eerste instantie niet heel positief tegenover schuldhulp. Hij gaf aan dat hij het al eerder had geprobeerd, maar buiten de boot viel gezien de hoogte van zijn salaris.*
>
> *Schuldhulp wordt beschouwd als een helpende hand om de boel op de rit te krijgen en dreigende huisuitzetting te voorkomen.*
>
> *Vooral rust in zijn financiële administratie. Zijn schulden leveren momenteel veel onrust op. Hij weet de weg naar hulp ook niet goed te vinden en heeft daarbij hulp nodig van professionals.*
>
> *Vooral ondersteuning, zodat klant het gevoel heeft er niet alleen voor te staan. Door de zorg als alleenstaande moeder voor twee kinderen wordt/kan het soms wel eens te veel worden.*

[25] Het concept pullfactor komt oorspronkelijk uit de migratietheorie van Lee (1966), maar wordt tegenwoordig ook in andere delen van gedragsonderzoek gebruikt. Pushfactoren zijn positieve aspecten van schuldhulpverlening die inwoners verwachten of waarop ze hopen. Pullfactoren zijn negatieve verwachtingen van inwoners. Lee, Everett S. (1966). "A Theory of Migration". *Demography*. 3 (1): 47–57. doi:10.2307/2060063. JSTOR 2060063. S2CID 46976641.

Jongeman wil zich volledig richten op een nieuwe toekomst: zijn favoriete beroep als fotograaf aanvullen met loondienst zodat hij zijn zelfstandigheid kan behouden. Hij hoopt op tijdelijke hulp zodat hij niet in een problematische financiële situatie belandt. Komt over als vrolijke en actieve jongeman die zijn creativiteit dreigt te verliezen door de financiële problemen

Vader van 2 autistische kinderen: is teneinde raad, heeft wel werk maar 1/3 van salaris gaat op aan oppas voor zijn kinderen en hij moet zich regelmatig 'ziek' melden wanneer de oppas verhinderd is. Hij heeft geen idee waar hij hulp kan vinden. Hij hoopt ook op steun bij het begeleiden van zijn kinderen. Hij lijkt te bezwijken onder de situatie en zijn huidige baan te verliezen door het regelmatige verzuim.

6 Ervaringen van de gerechtsdeurwaarders

Er zijn 15 gerechtsdeurwaarders geïnterviewd om in beeld te brengen wat de eerste ervaringen zijn met het inventariseren van situaties waarin een debiteur hulp kan gebruiken vanuit de gemeentelijke schuldhulpverlening en desgewenst door te verwijzen. De interviews waren semigestructureerd opgezet. Voor de meeste gerechtsdeurwaarders die in de pilot actief zijn, geldt dat zij het bij aanvang van de pilot al wel als hun opdracht beschouwden om mensen actief te verwijzen naar gemeentelijke schuldhulpverlening.

Tegelijkertijd gaf het gros ook aan dat ze dat met name reactief deden. Hiermee wordt bedoeld, verwijzen als evident is dat iemand de situatie niet zelf kan oplossen. Drie belangrijke verschillen tussen de pilot en de reguliere werkwijze zijn dat in de pilot van de gerechtsdeurwaarders is gevraagd om 1) in *alle* situaties proactief te inventariseren of er een aanleiding is om door te verwijzen en 2) bij interesse de gegevens van de debiteur te delen met de gemeente zodat deze contact zoekt en 3) de inning wordt gepauzeerd. In de interviews benoemt een deel van de gerechtsdeurwaarders dat het voor hen nog best een zoektocht is om in een kort gesprek telkens proactief de afweging te maken of zij een doorverwijzing aanbieden.

6.1 De pilot is van invloed op het gesprek aan de deur

De pilot is bij de meeste gerechtsdeurwaarders van invloed op het gesprek dat zij voeren. Deelname aan de pilot werkt met name door in de gespreksduur en het gespreksdoel.

6.1.1 Pilot gesprekken duren gemiddeld wat langer

De gerechtsdeurwaarders schatten in dat zij gemiddeld 5 à 10 minuten besteden aan het gespreksdeel waarin zij 1) inventariseren of er een aanleiding is om mensen warm door te verwijzen en 2) aan het voorstellen en bespreken van de mogelijke doorverwijzing. Incidenteel besteden ze hier een half uur tot een uur aan. Dit speelt bijvoorbeeld als de situatie heel complex is. Denk aan de omstandigheid dat een gesprek volledig gevoerd moet worden via Google translate. De gerechtsdeurwaarders geven allemaal aan dat het regulier inbedden van ketenverwijzing vraagt dat zij in hun taakopdracht (meer) tijd krijgen om het gesprek aan te gaan en de debiteur echt de aandacht te geven die nodig is om mensen te motiveren om de vaak toch wel hoge drempel van de schuldhulp over te stappen.

Hoelang de inventarisatie en eventuele doorverwijzing duurt, hangt volgens de geïnterviewde gerechtsdeurwaarders van drie factoren af: de behoefte en situatie van de debiteur, de persoonlijke stijl van de gerechtsdeurwaarder en de mate waarin zij gespreksvoeringstechnieken beheersen.

6.1.2 Er vindt een verschuiving in gespreksdoel plaats

Alhoewel de gerechtsdeurwaarders die in de pilot actief zijn, voorheen ook al mensen verwezen naar onder meer schuldhulpverlening, hebben de meesten toch het idee dat de pilot een verschuiving in het gespreksdoel met zich meebrengt. Voorheen was het doel van een huisbezoek primair om de debiteur te wijzen op een of meerdere betalingsverplichting(en) en te verkennen welke mogelijkheid de debiteur had om die specifieke verplichting(en) na te komen. Binnen de pilot wordt er van de gerechtsdeurwaarder gevraagd om niet alleen aandacht te hebben voor de vordering die de aanleiding vormt voor het huisbezoek. Er wordt van de gerechtsdeurwaarders gevraagd om brede aandacht te hebben voor de brede situatie van de debiteur en het gehele schuldenpakket. Het gespreksdoel verschuift daardoor van een oplossing voor de specifieke vordering van één opdrachtgever naar een oplossing voor de gehele schuldsituatie.

6.2 Deurwaarders kunnen goed inschatten of er schuldhulp nodig is

Op de vraag hoe ingewikkeld het is om in een kort gesprek in te schatten of een doorverwijzing nuttig kan zijn, antwoord het merendeel dat dit goed is in te schatten. De opgave ligt met name in het motiveren van debiteuren om daadwerkelijk de stap naar de schuldhulpverlening te zetten.

6.2.1 De indicatie is een combinatie van factoren

De pilot voorziet niet in standaard voorwaarden om een debiteur te verwijzen. Er wordt van de gerechtsdeurwaarders gevraagd om zelf in te schatten of zij denken dat een debiteur hulp nodig heeft. De respondenten geven aan dat zij de inschatting of iemand schuldhulp nodig heeft baseren op verschillende soorten indicatoren. Veel genoemde factoren zijn: het type vordering, het aantal vorderingen, de fase in de inning, de staat van de buurt en de woning, een uitpuilende brievenbus, de verbale en non-verbale reactie van de debiteur, en het antwoord op de vragen "Zijn er meer schulden?" en "Kunt u het zelf oplossen?" Deze indicatoren komen samen in wat de respondenten hun professionaliteit noemen. De geïnterviewde gerechtsdeurwaarders zijn zich bewust dat deze inschatting feilbaar is, terwijl ze er op basis van hun ervaring ook op vertrouwen dat hun professionele inschatting meestal klopt.

6.2.2 Het motiveren van debiteuren is een hele opgave

Hoewel gerechtsdeurwaarders het eenvoudig vinden om in te schatten of een debiteur hulp nodig heeft, vinden zij het motiveren tot een doorverwijzing wel lastig. De respondenten geven aan dat vaak al snel in het gesprek duidelijk is of iemand openstaat voor een doorverwijzing. Hun gevoel is dat de meerderheid van de debiteuren geen interesse heeft en niet open staat voor een gesprek. Dit ervaringsbeeld strookt niet met de cijfers in de pilot. Daaruit blijkt dat krap de helft van de debiteuren waarbij de gerechtsdeurwaarder inschat dat er hulp nodig is ook tekent voor een doorverwijzing. De gerechtsdeurwaarders hebben het idee dat als het ze lukt om van mens tot mens een gesprek aan te gaan dat de bereidheid om doorverwezen te worden dan doorgaans wel substantieel is.

6.2.3 De garantie van de gemeente maakt verwijzen aantrekkelijker

Om een debiteur te mogen verwijzen, moet deze een formulier ondertekenen waarmee zij toestemming geven voor het delen van persoonsgegevens. Binnen de pilot is met de deelnemende gemeenten afgesproken dat zij vervolgens binnen 3 (werk)dagen met de debiteur contact opnemen. De gerechtsdeurwaarders geven aan dat deze garantie voor hen heel belangrijk is. Een behoorlijke groep is huiverig voor de gemeentelijke schuldhulpverlening. De garantie op contact vanuit de betrokken gemeenten geeft de gerechtsdeurwaarders het gevoel dat zij de debiteur echt 'iets te bieden' hebben. Dat maakt het voor de gerechtsdeurwaarder aantrekkelijker om het gesprek aan te gaan.

6.3 Verschillende factoren beïnvloeden de interesse in schuldhulp

Of een debiteur interesse heeft om verwezen te worden hangt volgens de gerechtsdeurwaarders met name af van drie factoren: de beelden die de debiteur heeft van schuldhulpverlening, de mate waarin de debiteur zich schaamt voor de situatie en de beleving van urgentie dat er een oplossing moet komen.

6.3.1 Beelden van schuldhulpverlening

Een substantieel deel van de debiteuren heeft een negatief beeld over schuldhulpverlening en/of negatieve ervaringen. In de pilot is over 68 debiteuren gerapporteerd wat de overweging is om niet in te gaan op de doorverwijzing. Een negatief beeld over schuldhulpverlening vormt voor een derde daar de belangrijkste aanleiding toe. De negatieve beelden betreffen doorgaans vooral de angst rond te moeten komen van te weinig geld (weekgeld) en/of het verlies van zeggenschap over het eigen geld.

"Ze zijn bang gecontroleerd te worden, bang dat ze niets overhouden, dat ze alleen maar mogen doen wat hen opgedragen wordt."

Gerechtsdeurwaarders constateren dat deze beelden deels berusten op feiten en deels op misvattingen. Omdat beelden soms (deels) kloppen en er verschillen zijn in de werkwijze tussen gemeenten, durven veel gerechtsdeurwaarders (vermeende) misvattingen lang niet altijd te corrigeren. Naast negatieve beelden, spelen ook negatieve ervaringen uit het verleden een rol.

"Mensen zeggen vaak: 'Nee dat kan niet, ik moet eerst meer schulden hebben', 'Ik heb een bedrijf', 'Ik heb me al aangemeld', enz. Dan weet ik niet of dat klopt bij die betreffende gemeente."

Gemeenten hebben ruime discretionaire bevoegdheden bij de uitvoering van schuldhulpverlening. Het gevolg is dat er substantiële verschillen zijn in zowel de aanpak als de voorwaarden die zij aan debiteuren stellen. Het gevolg van de verschillen is dat gerechtsdeurwaarders vaak niet goed weten of kunnen weten of wat een debiteur zegt klopt. Zij nemen argumenten van debiteuren dan als kennisgeving aan proberen deze doorgaans niet te weerleggen.

6.3.2 Schaamte

Rondom schulden hangt bij veel mensen nog altijd de nodige schaamte. Dit maakt dat debiteuren zich lang niet altijd voldoende vrij voelen om de gerechtsdeurwaarder eerlijk te vertellen hoe hun situatie is. Daarbij zijn er verschillen tussen gerechtsdeurwaarders in de bereidheid om een gesprek bij iemand binnen te voeren. Een deel van de gerechtsdeurwaarders kiest er om veiligheidsredenen voor om gesprekken alleen aan de deur te voeren. Voor debiteuren die zich schamen over hun financiën kan dit een extra drempel zijn om eerlijk te vertellen hoe het financieel gaat.

"Als je je schaamt voor de situatie en dan moet je dat ook nog aan de deur bespreken, dat maakt het nog openbaarder."

Bij schaamte laten mensen minder los over hoe het financieel gaat. Wellicht zeggen ze dan ook sneller dat ze de situatie wel zelf kunnen oplossen. Het is voor de gerechtsdeurwaarder dan moeilijker om in te schatten of het nuttig is om iemand te verwijzen naar schuldhulpverlening. Daarbij slaan mensen die zich schamen volgens de gerechtsdeurwaarders een doorverwijzing sneller af.

6.3.3 Gevoel van urgentie

De vraag of iemand interesse heeft in een doorverwijzing hangt ook af van de urgentie. Gerechtsdeurwaarders hebben de indruk dat mensen met name interesse hebben in een doorverwijzing als de problemen weliswaar groot zijn maar nog niet zo groot dat ze het geloof hebben verloren dat de situatie is op te lossen. Tegelijkertijd komt het volgens de gerechtsdeurwaarders vaak voor dat mensen ten onrechte denken dat de situatie nog niet zo ernstig is en een doorverwijzing dus niet nodig is. Een doorverwijzing wordt dus vooral aangenomen bij een behoorlijk maar niet te groot gevoel van urgentie.

"Mensen die in paniek zijn, die staan ervoor open. Mensen die murw geslagen zijn, die hebben dat niet."

Onder de murw geslagen groep bevinden zich ook veel debiteuren die al de nodige ervaring hebben met schuldenproblematiek. Ze zijn volgens de gerechtsdeurwaarders moeilijk te motiveren omdat zij niet geloven in een oplossing. Dit geldt bijvoorbeeld voor debiteuren die al tevergeefs een schuldhulpverleningstraject zijn aangegaan of mensen bij wie jarenlang beslag ligt op hun uitkering.

Deze groep is gewend aan financiële problemen. Een deel heeft daarnaast ook andere sociale problemen die om aandacht vragen. Hun afweging luidt dan vooral dat het veel gedoe is om naar schuldhulpverlening te gaan terwijl het ze per maand weinig extra gaat opleveren. Het gegeven dat een schuldregeling tegenwoordig 1,5 jaar in plaats van 3 jaar duurt en het gegeven dat debiteuren met een laag inkomen ook met regelmaat niets hoeven terug te betalen, lijkt deze groep weinig te stimuleren.

6.3.4 Taalbarrière

Bij 7% van de situaties waarin de deur werd opengedaan sprak de debiteur of een ander die de deur open deed geen of onvoldoende Nederlands. Voor de gerechtsdeurwaarders vormt dit een belemmering om na te gaan wat er speelt. Een deel van de gerechtsdeurwaarders zet dan Google Translate in. Tegelijkertijd is dat ook erg tijdrovend. Het gevolg is dat ze het met name inzetten bij ingrijpende maatregelen, zoals een (dreigende) ontruiming of (dreigende) verkoop van een auto.

> *"Ik heb laatst zes doorverwijzingen gedaan in verschillende talen; dat heeft heel veel tijd gekost. Het kost een half uur tot een uur per gesprek wanneer je werkt met Google Translate. Ik probeer wel mijn route af te maken, dan maak ik lange dagen."*

6.4 Motivatiestrategieën

Aan de gerechtsdeurwaarders is gevraagd welke strategieën zij inzetten om debiteuren te motiveren de stap naar schuldhulp te zetten. De belangrijkste strategieën zijn hieronder uitgewerkt. Deze strategieën sluiten elkaar niet uit, ze worden in samenhang ingezet.

6.4.1 Inzetten op relatieopbouw

De gerechtsdeurwaarders realiseren zich dat contact en interesse een randvoorwaarde zijn om een gesprek over de inhoud (de vordering/schuldsituatie) te kunnen voeren. De gerechtsdeurwaarders benoemen in dit kader de volgende elementen als belangrijk: open houding en oprechte interesse, respectvol en vriendelijk, tijd nemen, authentiek overkomen en hoop geven.

Onder deze inzichten ligt het besef dat een minimaal gevoel van veiligheid en vertrouwen in de ander randvoorwaarden zijn voor debiteuren om überhaupt met een gerechtsdeurwaarder in gesprek te willen zijn en informatie te geven. Vanuit de gespreksleer raakt dit aan concepten zoals procedural justice (mensen werken eerder mee als ze zich respectvol bejegend voelen) en stress-sensitief werken (door te bedienen op psychologische basisbehoeften wordt de kans vergroot dat de ander met je in gesprek wil en adviezen in overweging neemt).

6.4.2 Focus aanbrengen

De tweede strategie is gericht op het aanbrengen van focus in het gesprek. De gerechtsdeurwaarder komt met een doel aan de deur en heeft beperkte tijd[26]. Tegelijkertijd komt contact pas tot stand als de ander zich gezien voelt. De gerechtsdeurwaarders zoeken een evenwicht waarbij ze onder meer de volgende elementen als belangrijk benoemen: tijd nemen maar beperkt, niet meer persoonlijke informatie vragen dan nodig is, respecteren dat mensen hun verhaal niet meerdere keren willen vertellen.

Onder deze strategie ligt het besef dat het doel van de gerechtsdeurwaarder (snel zakendoen) vaak niet het doel van de debiteur is. Door enerzijds persoonlijke aandacht te geven en anderzijds focus te

[26] Een gerechtsdeurwaarder (of het kantoor waar hij voor werkt) bepaalt in principe zelf hoeveel tijd er aan een ambtshandeling wordt besteed. Tegelijkertijd zit er vanwege het gegeven dat zij hun opdrachten als ondernemer verwerven vaak ook beperkingen aan de hoeveel tijd die beschikbaar is. Een gerechtsdeurwaarder dient zowel de belangen van de crediteur als van de debiteur te bedienen. Hoeveel tijd er dan aan de deur is of wordt gevoeld, wordt bij veel kantoren en gerechtsdeurwaarders bepaald door zowel de intermediaire opdracht als de marktdruk.

houden, zoekt de gerechtsdeurwaarder een balans. Vanuit de gespreksleer wordt dit onderschreven in het stress-sensitieve werken.

Motiveren
De derde strategie is contact en focus omzetten in beweging. De gerechtsdeurwaarders noemen in dit kader dat de volgende elementen als belangrijk: doorvragen, openingen zoeken, hoop en ruimte geven en niet voorschrijven.

Onder deze strategie ligt het besef dat de ander in beweging komt als de ander daar eigen redenen voor heeft. Mensen komen niet in de eerste plaats in beweging op grond van goede adviezen maar op grond van nieuwe eigen inzichten. Ook dit wordt onderschreven vanuit het stress-sensitieve werken en de motiverende gespreksleer die daarin besloten ligt.

Terugkoppeling is voor gerechtsdeurwaarders van belang om te verwijzen
In de pilot wordt van de gerechtsdeurwaarder gevraagd in te schatten of een debiteur baat kan hebben bij een doorverwijzing. Een deel van de gerechtsdeurwaarders gelooft dat een persoonlijke overtuiging dat verwijzen zinvol is een randvoorwaarde is voor effect. Impliciet zeggen ze daarmee dat ze bedenkingen hebben bij een verplichting voor alle gerechtsdeurwaarders om mensen te verwijzen.

> *"De intrinsieke motivatie is belangrijk; als je er niet in gelooft, hoe kun je het dan brengen naar de schuldenaar."*

Andere gerechtsdeurwaarders plaatsen daar kanttekeningen bij. Zij benoemen dat doorverwijzen ook een heldere standaardopdracht kan zijn. Gerechtsdeurwaarders hebben een juridisch beroep. Binnen het juridische domein zijn rechten en plichten van belang en er zijn ook gerechtsdeurwaarders die redeneren dat als iemand recht heeft op een doorverwijzing een juridische professional dat recht zal invullen.

> *"Er zijn een hoop mensen die uitgaan van 'gelijke monniken, gelijke kappen', dus ik kan me voorstellen dat dat ook geldt voor de doorverwijzing. Als je daar recht op hebt, dan kun je daar heel zakelijk tegenaan kijken. Bij een juridische achtergrond past die benadering."*

Voor het merendeel van de gerechtsdeurwaarders geldt dat zij benadrukken dat een terugkoppeling door de gemeente van groot belang is om te (blijven) verwijzen. Een deel van de gerechtsdeurwaarders gelooft wel in het belang van doorverwijzen, maar heeft in de pilot het gevoel dat hun inspanningen tot weinig gesprekken bij gemeenten leiden. Ze horen soms achteraf terug dat een doorverwijzing niet tot een intake leidde. Dit trekt dan een wissel op de motivatie om aan de deur mensen in beweging te brengen. Uit de cijfers blijkt echter dat de helft van de debiteuren die verwezen worden op gesprek gaan. Een no-show van 50% is gezien de problematiek een mooie opbrengst.

> *"Ik heb niet het idee dat ik veel teweegbreng. Mensen proberen mij af te wentelen. En later kijk ik, nou, er is wel meer aan de hand. Ik heb ook gehoord dat die doorverwijzingen die gedaan zijn niet zijn gelukt, ze reageren niet, haken toch af. Toen ik dat dinsdag hoorde dacht ik, nou, dat had ik niet verwacht. Ik wist wel dat schulden een taboe was, en ik dacht dat het meer teweeg zou brengen."*

6.5 Doorverwijzen maakt onderdeel uit van een ambt in ontwikkeling

In de afgelopen decennia is de taak van de gerechtsdeurwaarder veranderd. Waar het werk vroeger vooral draaide om het zo snel mogelijk incasseren van schulden, wordt van gerechtsdeurwaarders

steeds meer gevraagd oog te hebben voor de complete schuldsituatie. Deze ontwikkeling wordt door de gerechtsdeurwaarders die actief zijn in de pilot gezien als ingeslagen route. Doorverwijzing past in de veranderende rol.

> *"Rond de eeuwwisseling was het alleen maar bezig zijn met zo snel mogelijk schulden incasseren, op welke manier dan ook. En dat was niet altijd prettig, met weinig oog voor de schuldenaar. Nu probeer je beiden goed te doen en steeds meer oog te hebben voor de schuldenaar. De pilot past daar goed in."*

Dat het doorverwijzen past binnen de ontwikkeling van het ambt betekent niet dat het geen vragen met zich meebrengt. Gerechtsdeurwaarders worstelen soms zelf met de dubbele pet van het incasseren van een enkele vordering en oog hebben voor de totale situatie. Daarnaast constateren gerechtsdeurwaarders dat er op dit punt ook de nodige verschillen zitten tussen opdrachtgevers en dat er tussen gerechtsdeurwaarders grote verschillen zijn in de mate waarin zij deze beweging steunen.

6.5.1 Incasseren en verwijzen kan voelen als het invullen van twee enigszins gespannen rollen

Een groot deel van de gerechtsdeurwaarders in de pilot onderschrijft dat verwijzen een plek moet hebben binnen hun veranderende rol. Tegelijkertijd voelen ze ook dat ze daardoor steeds meer twee rollen moeten verenigen.

> *"Ik denk altijd in oplossingen. Je kunt wel van iemand 100 euro per maand vragen, maar als die dat niet heeft, dan kan het niet. Dat kan de opdrachtgever niet leuk vinden, maar ik sta daar aan de deur, ze moeten het aan mij overlaten om die inschatting te maken; ik ben een gerechtsdeurwaarder die dit soort regelingen [passend bij de afloscapaciteit] treft en vertrouwen opbouwt. Dan komen debiteuren de regeling ook na en heeft de opdrachtgever zijn geld. En dat is volgens mij mijn taak."*

Een enkeling vindt beide taken moeilijk te verenigen.

> *"Enerzijds sta je met een dwingend iets, aan de andere kant bied je hulp aan. Ik vind dat lastig. Ik kan me voorstellen om zonder exploot hulp te bieden. Die twee bij elkaar wringt."*

Er zijn ook situaties waarin gerechtsdeurwaarders heel bewust niet doorverwijzen.

> *"Soms ga je auto's takelen. Het gaat om auto's die waarde hebben. Dat is de categorie niet-willers. Op dat moment ga je niet vragen of iemand hulp wil. In die rol past het niet. Als ik op een reguliere explotenroute ben, dan past het wel."*

6.5.2 Er zijn verschillen in draagvlak tussen opdrachtgevers

Gerechtsdeurwaarders werken voor een opdrachtgever. De gerechtsdeurwaarders constateren dat er behoorlijke verschillen zijn in de visie die opdrachtgevers hebben op de taakinvulling. Met name grote schuldeisers en schuldeisers met een maatschappelijke taak, zoals overheidsinstellingen, zijn voorstander van sociaal incasseren. Zij willen dat gerechtsdeurwaarders actief inventariseren of een debiteur hulp nodig heeft en dat zij verwijzen. Ook als dat leidt tot een lagere opbrengst bij de eigen vordering. Kleine schuldeisers zijn daarentegen vaak kritischer. Bij hen is het financiële belang van een volledige betaling vaak groter. Als gevolg daarvan stellen zij zich volgens de gerechtsdeurwaarders wat vaker harder op. Gerechtsdeurwaarders verschillen in de ruimte die zij hierin zoeken.

"Ik vind wel dat je de debiteur de hand moet reiken, maar het primaire doel is nog steeds het rond zijn van de zaak. De deurwaarder moet ook zien dat de doorverwijzing iets oplevert, dat de zaak loopt, dat er een betalingsregeling komt."

Er zijn ook gerechtsdeurwaarders die vinden dat de maatschappelijke trend richting bescherming van de debiteur doorslaat. Beleidsontwikkelingen zoals het nul-aanbod versterken bij hen de indruk dat de belangen van de schuldeiser steeds verder ondergeschikt raken.

"De mogelijkheden tot verhaal zijn al beperkt door de jaren heen. Soms wordt er voor de derde keer een moratorium toegekend; we moeten niet te ver gaan in de bescherming van de debiteuren. Soms zie ik 0-voorstellen voorbijkomen, en het is prachtig dat het er is, maar ga jij eens aan je opdrachtgever vertellen dat hij niks krijgt. Je wordt zo langzaam een schuldhulpverlener, hoever ga je daarin?"

6.5.3 Innen moet geen schuldhulpverlening worden

Alhoewel er veel draagvlak is voor het proactief verkennen van behoeften bij de debiteur en actief verwijzen, benadrukken de gerechtsdeurwaarders in de pilot dat er wat hen betreft ook grenzen zitten aan wat er van hen kan en mag worden gevraagd. Zo benoemen zij expliciet dat er een verschil moet blijven tussen innen en schuldhulpverlenen.

"We zijn geen sociaal werker. Veel gerechtsdeurwaarders hebben een sociaal hart, maar wel een juridische insteek. De basis is de juridische afspraak tussen de opdrachtgever en de debiteur."

Een gerechtsdeurwaarder noemt een voorbeeld van een debiteur met achterstallige parkeerboetes. In zo'n geval is het wel relevant voor de gerechtsdeurwaarder dat het gaat om een alleenstaande moeder van een gehandicapt kind, die haar auto op de stoep parkeert omdat zij haar kind niet naar de auto kan tillen. De gerechtsdeurwaarder leert daaruit dat er een reden is waardoor er zoveel boetes zijn. Het is echter aan een hulpverlener om een oplossing te zoeken met deze moeder voor de situatie waarin de boetes ontstaan.

"We zijn er om vorderingen te incasseren, dat is onze taak. Als iemand heel sociaal is kun je ook geen route rijden. Je moet ook door!"

Een beperkt deel van de gerechtsdeurwaarders zou debiteuren ook wel willen helpen aan een vliegende start binnen de schuldhulpverlening. Denk hierbij aan het op een rij zetten van de schulden en inventariseren van andere financiële gegevens.

"Veel mensen hebben behoefte aan even een luisterend oor, maar die tijd hebben we niet. Ik hoop dat als wij verder komen, wij daar ook nog tijd voor krijgen. Ik denk dat gerechtsdeurwaarders daar best geschikt voor zijn."

6.6 Randvoorwaarden om door te verwijzen

De meeste gerechtsdeurwaarders verwezen debiteuren ook al wel voordat de pilot startte. Het grootste verschil tussen de werkwijze van voorheen en de pilot is dat ze binnen de pilot systematischer op een proactieve wijze inventariseren of mensen hulp nodig hebben en als mensen hulp wensen de gegevens doorgeven en de gemeente de debiteur opzoekt voor een afspraak. Mensen hoeven in de pilot dus niet zelf de eerste stap naar hulp ter zetten. Ze worden actief opgezocht. De gerechtsdeurwaarder kan dankzij de afspraken met gemeenten een concreet hulpaanbod kaanbieden. Op de vraag wat van belang is bij het eventueel structureel inbedden van

de pilot in het reguliere werk noemen de gerechtsdeurwaarders voldoende tijd, (meer) verbinding met schuldhulpverlening en praktische inbedding.

6.6.1 Tijd in de planning

Een eerste randvoorwaarde voor een structurele inbedding is voldoende tijd en ruimte in de planning. Gerechtsdeurwaarders geven aan dat een gesprek soms in vijf minuten kan worden afgerond, maar ook een half uur kan duren. In de praktijk ervaren gerechtsdeurwaarders vaak dat zij maar vier minuten per adres beschikbaar hebben. Dit is dan bijvoorbeeld een opdracht vanuit het kantoor waar zij voor werken.

> *"Als mensen hun hele levensverhaal willen vertellen, dan moet je daar ook voor open staan. Dat is wel iets wat het lastig maakt naast je normale route. Je moet je niet voorstellen dat je 3 á 4 mensen per dag moet verwijzen."*

> *"Je moet er ook voor open staan om het te zien; je kunt het als normaal bestempelen, maar het is niet normaal. Op het moment dat je heel veel adressen krijgt, dan wil je alles heel snel doen. Als je ziet dat je tijd over hebt, dan sta je daar eerder voor open."*

6.6.2 (Meer) verbinding met schuldhulpverlening

De pilot heeft als doel de gerechtsdeurwaarder meer als een schakel in een keten te laten werken. Vandaar dat de pilot ook ketenverwijzing heet. Om dit vorm te geven is het van groot belang dat er meer verbinding tot stand komt tussen de gerechtsdeurwaarders en de schuldhulpverlening. Belangrijke elementen hierin zijn het vergroten van de basiskennis van gerechtsdeurwaarders over schuldhulpverlening, warme contacten tussen gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverlening, meer uniformiteit in de uitvoering tussen gemeenten en het krijgen van een structurele terugkoppeling van gemeenten.

(Meer) basiskennis over schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is een technisch vak. De gerechtsdeurwaarders in de pilot geven aan dat er grenzen zitten aan de kennis die zij hebben en dat zij graag beter geïnformeerd zouden willen zijn over de werking van schuldhulpverlening en de geldende voorwaarden.

> *"Ik moet een product gaan verkopen dat ik eigenlijk niet ken."*

De gerechtsdeurwaarder die bovenstaande zei, vindt dat gerechtsdeurwaarders eigenlijk standaard zouden moeten meelopen met schuldhulpverlening als onderdeel van de opleiding. Dit geeft gerechtsdeurwaarders inzicht in de voorwaarden van schuldhulpverlening, waardoor zij beter in staat zijn om hardnekkige misvattingen bij debiteuren weg te nemen.

> *"Ik wist bijvoorbeeld niet dat ze niet werken met een budget; de debiteuren beheren hun eigen geld, maar krijgen wel adviezen. Als je dit soort informatie weet, dan kun je mensen beter adviseren."*

Warme contacten met schuldhulpverlening

Gerechtsdeurwaarders hebben doorgaans weinig zicht op de voorziening en op de professionals waar zij debiteuren naar verwijzen. Alhoewel zij zich realiseren dat het een hele opgave is om in de keten een warme samenwerking te realiseren is dat wel wat een deel van de gerechtsdeurwaarders in de pilot beoogt.

> *"Dat je ook eens als gerechtsdeurwaarder en schuldhulp bij elkaar op bezoek komt en elkaar kent, dan kun je zeggen ik verwijs je door naar Karin en dan kun je ook contact met Karin*

opnemen om te horen of diegene zich heeft aangemeld. Al heb je een direct telefoonnummer, korte lijntjes, dan zou je wel eens willen horen of diegene terecht is gekomen."

"'De buurtteams bellen ons om te vragen of de debiteur de huur hebben betaald, anders bellen zij er achteraan. Het buurtteam is bij een vrouw met drie kinderen gaan zoeken naar een sociale huurwoning, hebben wij niet hoeven ontruimen, omdat de gemeente is gaan helpen. Dan ben je in ieder geval aan een lange termijn oplossing aan het werk."

Meer uniformiteit in de uitvoering
Schuldhulpverlening behoort tot de lokale autonomie van gemeenten. Het gevolg is dat er aanzienlijke verschillen zijn in de uitvoering. Gerechtsdeurwaarders vinden dit ingewikkeld. Het vormt voor hen een belemmering om adequaat te kunnen verwijzen.

"Bij de ene gemeente werd deze dame telkens weggestuurd, want haar schulden waren niet hoog genoeg; bij een andere gemeente is het meteen opgepakt en is ze onder bewind gekomen. (...) Je kunt niet van iedere gemeente folders in de auto hebben liggen."

Een aandachtspunt bij een uniforme uitvoering is dat een doorverwijzing ook echt meteen wordt opgepakt.

"Er wordt een momentum gecreëerd waarbij mensen open staan voor hulp, en daar moet de gemeente ook gebruik van maken."

Structurele terugkoppeling vanuit de gemeente gewenst
Debiteuren geven aan de deur soms redenen waarom zij niet naar schuldhulpverlening kunnen waar gerechtsdeurwaarders zo hun twijfels bij hebben. Ze zouden vanuit de gedachte van ketensamenwerking graag een structurele terugkoppeling krijgen op debiteuren die zij hebben verwezen.

"Mensen zeggen heel vaak: nee dat kan niet, ik moet eerst meer schulden hebben, ik heb een bedrijf, ik heb me al aangemeld, enz. dus dan weet ik niet of dat klopt bij die betreffende gemeente."

Als gerechtsdeurwaarders zowel (meer) zicht hebben op reële belemmeringen als op boodschappen van debiteuren die niet kloppen, kunnen zij in gesprekken met debiteuren daar beter op aansluiten.

6.6.3 Praktische inbedding
In de pilot nemen de gerechtsdeurwaarders de ruimte om te verkennen hoe ze het gesprek proactief aan kunnen gaan en wat verwijzen oplevert. Als de pilot structureel ingebed zou worden, dan vraagt dat volgens hen om drie belangrijke zaken, te weten technische middelen om snel aan de deur te verwijzen, een passende vergoeding en een gelijk speelveld met andere schuldeisers.

Technische ondersteuning
Gerechtsdeurwaarders verwijzen mensen vaak in een gesprek aan de deur. Om de doorverwijzing snel te regelen, hebben de gerechtsdeurwaarders behoefte aan een applicatie zoals een app waarmee zij de doorverwijzing snel kunnen regelen. Een directe verwerking van gegevens maakt het proces efficiënter.

"De pilot is een goede start, maar we moeten het efficiënter maken. Tijd blijft een dingetje. Het moet digitaal, via een app, met maar een paar handelingen."

In dit licht zou het ook van belang zijn dat gerechtsdeurwaarders van elkaar weten dat ze een debiteur naar schuldhulpverlening hebben verwezen en dat ook gerechtsdeurwaarders die niet zelf verwijzen, weten wat de status is bij een debiteur.

In de pilot moeten debiteuren een handtekening op een papieren formulier zetten. Daarover zeggen gerechtsdeurwaarders dat het zou helpen als debiteuren niet hoeven te tekenen. Dit vormt bij een deel van de debiteuren een belemmering om te verwijzen. Zeker als er een taalbarrière is, willen mensen niet zomaar hun handtekening zetten.

Passende vergoeding
Alhoewel de meeste gerechtsdeurwaarders enerzijds aangeven dat het verwijzen naar schuldhulpverlening al behoort tot hun werkzaamheden benoemen ze anderzijds bijna allemaal het belang van een passende vergoeding. Voor de meeste gerechtsdeurwaarders in de pilot geldt dat zij in de huidige werkwijze naar schuldhulpverlening verwijzen als het in het gesprek aan de orde komt. Het is voor de meesten geen standaard. Als het wel een standaard wordt dan vraagt dit volgens hen wel om een passende vergoeding.

> *"Als je meer mensen thuis aantreft, dan gaat het wel heel hard. Dat kost 10 minuten extra per persoon. Er moet dus serieus worden nagedacht over het verdienmodel. Anders worden gerechtsdeurwaarders selectief in hun aanpak."*

> *"We doen iets voor de maatschappij en proberen iets te verbeteren zodat mensen wel gaan betalen, maar als we niet gaan ontruimen, dan krijgen wij ook niet betaald."*

> *"Wij doen heel veel werk waarvoor wij niet betaald krijgen. Ik denk dat het verdienmodel up-to-date moet worden. Wij krijgen wel betaald voor beslag te leggen, maar niet voor het treffen van een betalingsregeling."*

Een enkeling vindt dat bij de maatschappelijke rol van de gerechtsdeurwaarder een ambtelijke status beter past dan ondernemerschap.

Een gelijk speelveld
Een deel van de gerechtsdeurwaarders denkt dat verwijzen effectiever wordt als de gerechtsdeurwaarder de debiteur ook echt een voordeel kan bieden. Denk in dit kader bijvoorbeeld aan stilleggen van een dossier bij een doorverwijzing. Binnen de pilot is dit wat de gerechtsdeurwaarders bieden. Tegelijkertijd vinden zij dat als de pilot structureel wordt ingebed dat er dan wel sprake moet zijn van een gelijk speelveld: alle schuldeisers zouden in geval van een doorverwijzing hun vorderingen stil moeten leggen. Dit is in lijn met de landelijke pauzeknop van de NVVK, waarbij vanaf eind 2026 alle schuldhulpverleners de schuldeisers verzoeken om vrijwillig een incassopauze in te lasten zodra de debiteur hulp heeft gezocht.

> *"Wij houden de vordering wel aan, maar de volgende deurwaarder niet. Het zou wel zinvol zijn als bij een doorverwijzing alle vorderingen werden aangehouden. Wanneer gerechtsdeurwaarders van elkaar zouden kunnen zien: wie is er aan de deur geweest, heb je al verwezen, en zijn alle vorderingen aangehouden."*

7 Reflectie door de debiteuren

In de onderzoeksopzet was voorzien in 15 interviews met debiteuren over hun ervaring met de doorverwijzing. Gedurende het onderzoek bleek het bijzonder moeilijk te zijn om 15 mensen te werven voor een onderzoek. De gerechtsdeurwaarders hebben bij alle debiteuren een kaartje met gegeven van de een onderzoeker van de Hogeschool achtergelaten. Daarop stond het doel van het onderzoek en de boodschap dat mensen een vergoeding kunnen krijgen voor het interview. Uiteindelijk zijn er 6 debiteuren geïnterviewd. In deze groep zijn er drie verwezen naar schuldhulpverlening, een debiteur wilde alleen hulp van een vrijwilligersproject en twee debiteuren wilden hun schulden zelf oplossen. Om de reflectie door debiteuren toch wat meer in te kleuren, zijn er twee focusgroepen georganiseerd met mensen die zelf in de schulden hebben gezeten en nu als ervaringsdeskundige of mens met ervaringskennis verbonden zijn aan Sterk uit armoede. We duiden deze respondenten aan als 'ervaringswerkers'.

In dit hoofdstuk zijn om te beginnen de ervaringen weergegeven van de debiteuren die zijn gesproken in het kader van de pilot. De inbreng in de focusgroep was grotendeels in lijn met de inbreng van de geïnterviewde debiteuren. Uit de focusgroepen wordt gerapporteerd voor zover zij de inbreng van de debiteuren aanvullen.

7.1 Steun voor de deurwaarder maar ambivalentie naar schuldhulp

De interviews met de debiteuren en ervaringswerkers levert een dubbelbeeld op. Enerzijds is er veel steun voor aandacht bij de gerechtsdeurwaarder voor de gehele schuldsituatie in plaats van voor een enkele te innen vordering. Er is ook veel steun voor de rol van de gerechtsdeurwaarder als verwijzer. Anderzijds benoemen zij ook een aanzienlijke ambivalentie bij veel debiteuren ten aanzien van schuldhulpverlening. Voor veel debiteuren is de drempel van de schuldhulpverlening (te) hoog.

7.1.1 Er is veel steun voor de gerechtsdeurwaarder als verwijzer

Debiteuren staan positief tegenover de opdracht voor gerechtsdeurwaarders om te inventariseren of een debiteur de schuldsituatie wel zelfstandig kan oplossen. Het aanbod om als mensen de situatie niet zelfstandig kunnen oplossen warm te verwijzen wordt niet gezien als paternalistische inmenging, maar als een waardevol aanbod op een moment dat de nood hoog is. "*Want als er al een gerechtsdeurwaarder is, kun je het vaak zelf niet meer oplossen.*" (ervaringswerker) De debiteuren zien deze nieuwe taak als omslag, waarbij de gerechtsdeurwaarder *"niet dingen komt halen, maar ook wat komt brengen."* Ook ervaringswerkers die niet door een gerechtsdeurwaarder zijn verwezen, zijn voorstander van de nieuwe gerechtsdeurwaardertaak.

> *"Ik ken mensen die bang zijn om naar de brievenbus te lopen. Als iemand bij de deur komt en vraagt 'Wil je geholpen worden?', dan is het makkelijker om 'ja' te zeggen."*

7.1.2 Debiteuren staan ambivalent tegenover de schuldhulpverlening

De ambivalentie ten aanzien van schuldhulpverlening is groot. Zowel de debiteuren als de ervaringswerkers benoemen dat schuldhulpverlening weliswaar verlossing kan betekenen maar dat het ook vaak wordt ervaren als persoonlijk falen "*Dan ben je toch echt wel mislukt in je leven.*" Ze hekelen daarbij onder meer het (vermeende) gebrek aan financiële autonomie "*Als je uit eten gaat dan heb je wat uit te leggen*" en ervaringen met een kleinerende, belerende bejegening. Anderzijds benoemde een van de twee debiteuren uit de pilot het gesprek met de gerechtsdeurwaarder als *"het laatste zetje".* Debiteuren die ervoor kiezen hun schulden zelf op te lossen, zien doorgaans best de voordelen van schuldhulpverlening, maar de nadelen wegen voor hen zwaarder.

"In totaal heb ik 80.000 euro afbetaald. Daarvoor had ik schuldhulpverlening niet nodig. Daar ben ik trots op."

7.1.3 Andere vormen van hulp

Volgens ervaringswerkers berust het negatieve beeld van schuldhulpverlening zowel op *'spookverhalen'* als op de realiteit. Een ervaringswerker vertelt: *"Schuldhulp boezemt angst in; overgeleverd te zijn aan iemand anders, zonder dat je je kan verweren. Dat gevoel, daar wilde ik zo lang mogelijk van wegblijven."* Ervaringswerkers denken dat de doorverwijzing vaker succesvol zal zijn, als gerechtsdeurwaarders debiteuren ook verwijzen naar andere vormen van ondersteuning. Zij noemen voorzieningen zoals Geldfit, Schuldhulpmaatje, Humanitas en inloopspreekuren. Dit zijn volgens hen laagdrempeliger voorzieningen. De overweging bij de ervaringswerkers is dat debiteuren misschien makkelijker de stap zetten naar deze voorzieningen en dan met hun hulp de stap naar schuldhulpverlening kunnen zetten. Een tussenstap betekent weliswaar een langere weg, maar een directe doorverwijzing naar schuldhulp voelt voor veel mensen als een brug te ver. *"Je moet wennen aan de route. Niet ineens 'bam'. Je gaat een traject in, of het nou 50.000 is of 100.000, op een gegeven moment ben je schoon."*

7.2 Bejegening is cruciaal voor een succesvolle doorverwijzing

Zowel de debiteuren als de ervaringswerkers benadrukken dat twee elementen in de bejegening cruciaal zijn. Ten eerste is het cruciaal dat de gerechtsdeurwaarder oprechte interesse heeft en invulling geeft aan warm contact. Ten tweede is het cruciaal dat de doorverwijzing wordt gebracht als een mogelijkheid niet als een verplichting.

7.2.1 Oprechte warme interesse

Over de gewenste bejegening bestaat eensgezindheid: gerechtsdeurwaarders moeten debiteuren als mens zien, zonder te oordelen. De debiteuren hebben het gevoel dat de gerechtsdeurwaarder hen *"financieel kan maken of breken"*. Een empathische, menselijke bejegening is in dat licht volgens hen cruciaal om met elkaar in gesprek te komen. Voor ervaringswerkers is de bejegening een voorwaarde voor de doorverwijzingstaak van een gerechtsdeurwaarder. Debiteuren die in de pilot een doorverwijzingsgesprek hebben meegemaakt, zijn positief.

"Door deze meneer heb ik ze anders leren kennen; vroeger werd alles bekeken en werd er beslag op gelegd. Hij zei: 'Daar hoef je niet bang voor te zijn.' Deze man was heel anders. Meer gericht op mij helpen dan van die schulden afkomen. Niet zo'n dreigend bezoek."

De houding van de gerechtsdeurwaarder blijkt al doorslaggevend nog voor de deur opengaat. Een vrouw vertelt, hoe zij door het kijkgaatje kijkt, en vanwege *"de milde uitstraling"* van de gerechtsdeurwaarder de deur opendoet, terwijl zij dat normaal gesproken nooit doet. De respondenten geven aan dat ze respectvol bejegend willen worden als mens en niet als debiteur. Een gesprek over de hele schuldsituatie sluit daar veel beter op aan dan een gesprek over een enkele vordering. Zo vertelt een jonge respondent dat ze het waardeerde dat de gerechtsdeurwaarder eerst vroeg hoe het met haar ging, en daarna pas begon over de schulden.

In de interviews kwam ook aan de orde dat het gegeven dat de gerechtsdeurwaarder een zakelijk rol heeft van grote waarde kan zijn. *"Normaal praat ik niet over mijn schulden, ook niet met vrienden of familie. Maar met de deurwaarder is anders; dit is haar werk."*

"Heel kort, hij is niet gaan zitten, hij heeft papier overhandigd, kwam rustig over, dat doet me heel veel."

De respondenten erkennen dat het voor gerechtsdeurwaarders een hele opgave is om in gesprek te komen.

> *"Mensen zeggen 'Ik heb geen probleem', vaak uit schaamte. Maar als je doorgaat met praten, dan komt je toch een eind.'*

Van gerechtsdeurwaarders wordt gevraagd een balans te zoeken tussen enerzijds echt contact zoeken en anderzijds geen druk uitoefenen.

> *"Ik heb me vaak verplicht gevoeld om mijn levensverhaal te vertellen. Net als bij de gemeente. Niet elk moment wil je daarover praten. Deze man vroeg niet om papieren op tafel. Hij had echt zoiets van 'Als je het wilt vertellen, vertel het maar. Maar niks moet.'"*

Daarbij vinden debiteuren het ook wel fijn als de gerechtsdeurwaarder even binnenkomt.

> *"Fijn als diegene binnenkomt. Ik woon in een rijtjeshuis. Je schaamt je er toch voor."*

Een gebrek aan dossierkennis en een oordeel werkt tegelijkertijd juist averechts.

> *"De deurwaarder zei 'Jullie hebben niet betaald'. Dan schiet het bij mij in het verkeerde keelgat. Alle andere dossiernummers waren namelijk netjes afbetaald, dat had de deurwaarder kunnen zien. Ik had het gevoel dat ik voor leugenaar word uitgemaakt."*

7.2.2 Verwijzen is een optie geen verplichting

Hoewel het verleidelijk kan zijn om in situaties waarin de gerechtsdeurwaarder denkt dat een doorverwijzing van groot belang is wat druk te zetten, raden de debiteuren dit nadrukkelijk af. Weerstand neemt af als debiteuren geen druk voelen. Deze boodschap kan onderbouwd worden vanuit de zelfdeterminatietheorie die een belangrijke plek inneemt in het stress-sensitieve werken. Zo verwoord een jonge debiteur dat hij het fijn vond dat de gerechtsdeurwaarder vroeg of hij *"de doorverwijzing zou willen; zonder te forceren of te benadrukken dat het handig zou zijn"* Debiteuren die al meer ervaring hebben met gerechtsdeurwaarders vertelden oprecht verbaasd te zijn over de toon in de pilot. Zij waarderen als de gerechtsdeurwaarder niet dreigt, maar *"een handreiking doet, en wat ik ermee doe is aan mij".*

De ervaringswerkers onderstrepen hoeveel stress schulden veroorzaken; het bezoek van de gerechtsdeurwaarder komt daar bovenop. Zij benoemen dat het van belang is dat de debiteur de ruimte krijgt om een besluit over een doorverwijzing eventueel ook even uit te stellen.

> *"Als het de zoveelste gerechtsdeurwaarder is… als jij niet weet hoe je je boodschappen moet betalen… Dus als iemand heel hoog in de emotie zit, ga nu niet pushen. Laat een kaartje achter. En laat iemand zelf bellen. Je weet niet hoe iemand rond moet komen. " (ervaringswerker)*

Er zijn ook momenten waarop een verwijsgesprek niet gepast is. Ervaringswerkers geven aan dat wanneer kinderen present zijn of er buren op straat zijn de gerechtsdeurwaarder het beter kort kan houden. Ook hebben debiteuren een voorkeur voor huisbezoeken in de ochtend.

> *"Als hij eind van de dag bij mij aan de deur komt, dan slaap ik echt niet meer." (ervaringswerker)*

7.3 Impulsen om de aangeboden hulp aan te nemen

De interviews leveren een aantal inzichten op van impulsen voor debiteuren om de aangeboden hulp aan te nemen. De belangrijkste zijn als zij de gerechtsdeurwaarder al eerder hebben gesproken, de gerechtsdeurwaarder praktische hulp en deskundig advies geeft en de schuldhulpverlening doet wat is toegezegd.

7.3.1 Eerder contact

Debiteuren vertellen dat ze zich vrijer voelen om in gesprek te gaan met een gerechtsdeurwaarder die ze al eerder spraken dan met een nieuwe gerechtsdeurwaarder. *"De vordering speelt al wat langer, dus ik heb hem meermaals gesproken; dat helpt."* Lang niet alle gerechtsdeurwaarders innen steeds op dezelfde route; dit hangt ervan af hoe gerechtsdeurwaarderskantoren hun dienstverlening hebben ingericht. Ook de ervaringswerkers geven aan dat een vast contactpersoon de drempel naar een gesprek verlaagd.

7.3.2 Praktische hulp en deskundig advies

De debiteuren en ervaringswerkers benadrukken dat mensen lang niet altijd goed inzicht hebben in hun schuldsituatie. Het is dan van grote waarde als een gerechtsdeurwaarder inzicht kan geven in de omvang en het ontstaan van de achterstand. De ervaringswerkers zeggen daarover: *"duidelijkheid ook een vorm van rust."* Met een gerechtsdeurwaarder die *'dingen op een rijtje zet'* ga je makkelijker in gesprek. Veel debiteuren zien formele hulpverlening echt als het laatste (en eigenlijk onwenselijke) redmiddel. De gerechtsdeurwaarder kan hen helpen om "*mogelijkheden en onmogelijkheden op een rijtje te zetten"* Door de debiteur te informeren en met hem mee te denken kan de gerechtsdeurwaarder de debiteur soms op andere gedachten brengen.

Daarbij kan het ook helpend zijn als de gerechtsdeurwaarder goede voorlichting kan geven.

> *"Ze maken je bang met weekgeld; dat je alles moet overleggen... Als de gerechtsdeurwaarder al zou vertellen dat mensen zelf over hun geld mogen beschikken…"*

7.3.3 Opvolging gemeente

In de pilot is afgesproken dat de gemeente na een doorverwijzing binnen drie (werk)dagen contact opneemt met de debiteur. Zowel de geïnterviewde debiteuren als de ervaringswerkers benadrukken het belang dat de doorverwijzing daadwerkelijk binnen drie dagen wordt opgevolgd. Een debiteur wiens schuldhulptraject jaren geleden niet van de grond kwam is voorstander van doorverwijzing door een gerechtsdeurwaarder en merkt in dat kader op:

> "*Ik vind het een goed idee dat de gerechtsdeurwaarder naar schuldhulpverlening verwijst. Maar dan moet er bij schuldhulpverlening wel een beetje vaart achter zitten. Niet twee jaar, zoals dat bij ons was*"

7.4 Mogelijke doorontwikkeling van de aanpak

De debiteuren en ervaringswerkers geven in de interviews twee concrete adviezen voor doorontwikkeling van de aanpak. De adviezen betreffen het gaan toestaan van een mondelinge toestemming voor doorverwijzing en het standaard bieden van een incassopauze.

7.4.1 Mondelinge toestemming

In de pilot kan een debiteur alleen verwezen worden als hij zijn handtekening daarvoor zet. Net als de gerechtsdeurwaarders merken ook de debiteuren en ervaringswerkers op dat dit een belemmering vormt voor debiteuren om de stap naar hulp te zetten. Debiteuren associëren het tekenen van documenten met het verliezen van controle en het *"verkopen van je ziel"*. Een

handtekening verhoogt de drempel naar hulpverlening. *"Als ik zeg 'Verwijs maar door', moet dat genoeg zijn. Want ik ga niets tekenen."*

7.4.2 Incassopauze

De ervaringswerkers suggereren dat een doorverwijzing naar schuldhulp effectiever zou kunnen worden als deze gepaard gaat met een incassopauze. In de pilot hanteren de deelnemende gerechtsdeurwaarderskantoren al een incassopauze van in principe 30 dagen; de vordering wordt bij een doorverwijzing on hold gezet. Ervaringswerkers benadrukken dat mensen pas echt rust ervaren wanneer de incassopauze zou gelden voor alle vorderingen die gerechtsdeurwaarders innen, niet alleen voor de vordering(en) van de verwijzende gerechtsdeurwaarder. Een algehele incassopauze zou registratie en coördinatie tussen gerechtsdeurwaarders vragen.

Conclusie, beschouwing en aanbevelingen

8 Conclusie, beschouwing en aanbevelingen

Ten behoeve van dit rapport is onderzocht wat het oplevert als gerechtsdeurwaarders bij elk gesprek aan de deur inventariseren of mensen gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen gebruiken bij de aanpak van hun schuld(en) en bij een behoefte doorverwijzen. Het eenvoudige antwoord luidt dat dit van waarde is. Schuldenproblematiek is taai. Voor veel mensen die worstelen met schulden geldt dat de drempel om hulp te vragen hoog is. Uit het onderzoek blijkt dat gerechtsdeurwaarders eraan bij kunnen dragen dat mensen de stap naar hulp zetten en dat hun inzet eraan bijdraagt dat er bij de gemeenten mensen in beeld komen die nog niet bekend waren bij de vroegsignalering of de schuldhulpverlening. In dit hoofdstuk worden om te beginnen de deelvragen die zijn geformuleerd beantwoord. Vervolgens worden de antwoorden beschouwd in het licht van de brede schuldenaanpak en de ontwikkeling van het gerechtsdeurwaardersambt. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met aanbevelingen.

8.1 Conclusie en beschouwing

Het afleggen van huisbezoeken maakt een belangrijk deel uit van het werk van de gerechtsdeurwaarder. Het onderzoek heeft het inzicht opgeleverd dat in ruim 80 procent van de huisbezoeken waar de deur wordt opengedaan de gerechtsdeurwaarder kan inventariseren of het zinvol kan zijn de debiteur te verwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Bij ongeveer de helft van de debiteuren waarbij de gerechtsdeurwaarder in staat is een inventarisatie te maken, luidt de conclusie dat gemeentelijke schuldhulpverlening van waarde kan zijn. In deze groep heeft ongeveer de helft interesse in een doorverwijzing en van die groep verschijnt wederom ongeveer de helft op een gesprek. Dit komt overeen met 1 op de 4 debiteuren waarbij de gerechtsdeurwaarder een doorverwijzing nuttig acht. Dit klinkt wellicht als een lage opbrengst. Die conclusie is echter niet terecht. In de gemeentelijke vroegsignalering is het (niet één-op-één te vergelijken) resultaat zeker niet beter. In de vroegsignalering lukt het gemeenten om met één op de vijf debiteuren in contact te komen die zijn aangemeld vanwege een achterstand op huur, energie, water of zorg. In deze groep wenst 80 procent een Quick fix in de vorm van bijvoorbeeld een betalingsregeling voor een enkele vordering. Slechts 11% (oftewel 2% van alle contactpogingen) leidt bij de gemeentelijke schuldhulpverlening tot een doorverwijzing naar schuldhulpverlening. Waarbij er geen cijfers bekend zijn over het aantal debiteuren dat op basis van die doorverwijzing ook daadwerkelijk in traject gaan. In de pilot wordt een kwart van de debiteuren waar de gerechtsdeurwaarder mee in contact komt verwezen. Relatief leidt de ketenverwijzing dus tot veel aanmerkelijk aanmeldingen bij de schuldhulpverlening dan vroegsignalering. Dit verschil kan mogelijk en logisch verklaard worden door het verschil in de fase van inning: bij vroegsignalering is de vordering nog veel jonger en de ervaren incassodruk lager dan bij ketenverwijzing waarbij er een gerechtsdeurwaarder is betrokken.

Bij de debiteuren waar schuldhulpverlening van waarde kan zijn, is geïnventariseerd wat de belangrijkste redenen zijn dat zij al dan niet de stap naar hulp willen zetten. De meest genoemde redenen om de stap naar hulp niet te zetten zijn dat mensen zeggen of denken dat ze de situatie zelf kunnen oplossen en/of dat ze geen gebruik willen maken van schuldhulpverlening. Negatieve beelden over en/of ervaring met de gemeentelijke schuldhulpverlening weerhoudt hen om hulp te zoeken terwijl ze wel onderkennen dat ze de situatie niet zelfstandig kunnen oplossen. Dit speelt bij 20% van de debiteuren die naar de inschatting van de gerechtsdeurwaarder hulp kunnen gebruiken. De meest genoemde redenen om wel verwezen te worden zijn dat mensen een oplossing willen en die zelf niet (meer) kunnen bedenken en/of dat ze behoefte hebben aan mentaal welzijn (rust en grip).

De gerechtsdeurwaarders rapporteren dat het hen gemiddeld 5 à 10 minuten kost om te inventariseren of er een aanleiding is om een debiteur te verwijzen en de debiteur daartoe te

motiveren. Tegelijkertijd vertellen zij in de interviews dat het ook voorkomt dat een gesprek wel een half uur tot een uur kan duren. Zeker als er ingewikkelde omstandigheden zijn in de situatie of bijvoorbeeld in de taalbeheersing van de debiteur.

Daarbij benadrukken zowel de gerechtsdeurwaarders als de debiteuren dat proactief inventariseren van een eventuele hulpbehoefte en warm verwijzen echt een andere activiteit is dan het innen van een enkele vordering. Het vraagt van de gerechtsdeurwaarder een andere focus in het gesprek aan te brengen. Er wordt niet langer gevraagd de aandacht (alleen of primair) te richten op het innen van de vordering die de aanleiding vormt om aan de deur te komen. Van de gerechtsdeurwaarder wordt gevraagd de betreffende vordering te innen terwijl er ook aandacht is voor het hele schuldenpakket. Deze dubbele focus wordt door een deel van de gerechtsdeurwaarders als heel waardevol omschreven terwijl een deel van de deurwaarders aangeeft dat het in de gesprekken ook wel een zoektocht oplevert hoe ze daar op een evenwichtige wijze invulling aan kunnen geven. Deze puzzel neemt niet weg dat alle gerechtsdeurwaarders in de pilot aangeven dat zij denken dat het proactief inventariseren van de eventuele behoefte aan schuldhulpverlening en waar dat aan de orde is verwijzen een uitbreiding is van hun takenpakket die past bij de ontwikkeling waarin er van gerechtsdeurwaarders (steeds) meer gevraagd wordt om oog te hebben voor de situatie van de debiteur en te voorkomen dat deze (nog meer) klem komt te zitten.

Zowel de gerechtsdeurwaarders als de debiteuren onderschrijven het belang van deze doorontwikkeling van het ambt. Beide groepen benadrukken ook dat dit bij gerechtsdeurwaarders vraagt om vaardigheden en kennis die nu (nog) lang niet bij alle gerechtsdeurwaarders aanwezig is. Denk aan de gespreksvaardigheden om zonder druk uit te oefenen mensen te motiveren (coachen) en aan voldoende kennis over schuldhulpverlening om debiteuren goed voor te lichten over de voor- en nadelen en regels waar ze mee te maken krijgen als ze de stap naar hulp zetten.

8.2 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten zijn er aanbevelingen geformuleerd. Deze zijn in te delen in aanbevelingen die op korte termijn geïmplementeerd kunnen worden binnen de huidige regelgeving en aanbevelingen die overwogen kunnen worden als proactief inventariseren en verwijzen een nieuwe taak van de gerechtsdeurwaarders zou worden.

8.2.1 Aanbevelingen voor de korte termijn

1. Informeer gerechtsdeurwaarders over de meest kansrijke situaties

Het onderzoek heeft het inzicht opgeleverd dat de kans dat debiteuren een doorverwijzing aannemen het hoogst is als de debiteur zonder werk en/of inkomen zit, als er sprake is van psychische en/of verslavingsproblematiek, als de debiteur veel stress en angst ervaart of het overzicht kwijt is op de financiën. Door gerechtsdeurwaarders bekend te maken met deze categorieën kunnen ze wellicht extra alert zijn op deze situaties en in deze situaties met nog wat meer aandacht inventariseren en motiveren.

2. Informeer gerechtsdeurwaarders over de werkwijze van schuldhulpverlening

Zowel de gerechtsdeurwaarders als de debiteuren constateren dat gerechtsdeurwaarders lang niet altijd een scherp beeld hebben van de werkwijze van schuldhulpverlening. Zij weten bijvoorbeeld niet aan welke voorwaarden debiteuren doorgaans moeten voldoen en welke hulp ze kunnen krijgen. Het gegeven dat gemeentelijke schuldhulpverlening onder de lokale autonomie valt maakt dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen gemeenten. Tegelijkertijd wordt er gewerkt aan een basisdienstverlening en zijn de meeste gemeenten lid van de NVVK. Dit biedt ook een behoorlijke uniformiteit waar gerechtsdeurwaarders wel meer kennis over kunnen hebben.

3. Benadruk de mentale baten bij de doorverwijzing
Het onderzoek lijkt te indiceren dat mentale rust voor mensen een heel belangrijke en vaak belangrijkste reden is om de stap naar hulp te zetten. Door in het gesprek proactief te informeren naar de mentale onrust die de hele situatie mensen geeft en schuldhulpverlening niet alleen te framen als een oplossing voor de schuldsituatie maar ook voor de ervaren mentale onrust kan de interesse in een doorverwijzing mogelijk toenemen. Bij het benadrukken van de mentale baten is het ook aan te bevelen de gerechtsdeurwaarders actief te informeren over het belang de doorverwijzing echt als een vrijwillige optie te framen en niet goedbedoeld mensen toch onder druk te zetten. Dus niet: 'zet die stap nou, dat gaat je echt helpen'.

4. Overweeg alternatieve hulp als plan B
Voor een op de vijf debiteuren die niet verwezen wil worden geldt dat zij expliciet niet naar de gemeentelijke schuldhulpverlening willen. In de pilot wordt nu nog alleen verwezen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Tegelijkertijd is de drempel van de gemeentelijke schuldhulpverlening soms te hoog terwijl de drempel van bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie voor de debiteur wel acceptabel is. Overwogen kan worden debiteuren die de gemeentelijke schuldhulpverlening expliciet afwijzen een tweede optie zoals een vrijwilligersorganisatie in beschouwing te geven. In de huidige situatie betekent een afwijzing van de gemeentelijke schuldhulpverlening dat de debiteur geen hulp krijgt. Bij een deel van deze situaties kan een vrijwilliger de interesse om alsnog naar schuldhulpverlening te gaan wellicht in de samenwerking vergroten. Het ligt daarbij wel voor de hand om bij een verwijzing naar een vrijwilligersorganisatie geen betaalpauze te geven aangezien zij niet kunnen voorzien in een schuldregeling met kwijtschelding.

8.2.2 Aanbevelingen voor de langere termijn

5. Voorzie in een proactieve terugkoppeling
Bij een deel van de gerechtsdeurwaarders is er enige terughoudendheid in het verwijzen omdat ze zich afvragen of de tijd die ze investeren wel echt iets oplevert. De cijfers in dit onderzoek laten zien dat die terughoudendheid onterecht lijkt. De helft van de mensen die wordt verwezen gaat bij de gemeente op gesprek en de helft van die groep was niet eerder bekend bij de vroegsignalering en/of de gemeentelijke schuldhulpverlening. Door te voorzien in een proactieve terugkoppeling krijgen gerechtsdeurwaarders zicht op het rendement van hun werkzaamheden. Daarbij valt het ook aan te bevelen een benchmark tussen de gerechtsdeurwaarderskantoren op dit punt op te zetten. Alhoewel de aantallen beperkt zijn, lijken er (behoorlijke) verschillen te zitten in het percentage doorverwijzingen tussen kantoren. Deze kunnen mogelijk samenhangen met verschillen in portefeuille maar het ligt in de rede dat ze ook samenhang met de verschillende manieren van werken tussen gerechtsdeurwaarders(kantoren) en tussen de individuele gerechtsdeurwaarders.

6. Creëer een wettelijke grondslag voor een mondelinge toestemming
Zowel de gerechtsdeurwaarders als de debiteuren benoemen het gegeven dat een debiteur moet tekenen om een doorverwijzing in gang te zetten als een belemmering. Ze wijzen er beide op dat het aantal doorverwijzingen waarschijnlijk toeneemt als debiteuren ook mondeling toestemming mogen geven. Angst en wantrouwen weerhoudt een deel van de debiteuren om te tekenen en daarmee van het zetten van de stap naar schuldhulpverlening. Een wettelijke grondslag voor het delen van de debiteurgegevens met de gemeentelijke schuldhulpverlening kan deze belemmering wegnemen.

7. Breng in beeld wat richtinggevende signalen zijn

De pilot levert het inzicht op dat het zinvol is gerechtsdeurwaarders te vragen om proactief te signaleren en te verwijzen. De deurwaarders wegen nu op basis van hun professionele oordeel af op basis van welke signalen zij in gesprek gaan over de vraag of een debiteur de situatie zelfstandig kan oplossen en daarvan afgeleid of de debiteur interesse heeft om te worden verwezen. Het ligt in de rede te veronderstellen dat er signalen zijn die een waardevolle indicatie vormen maar die niet door alle gerechtsdeurwaarders worden beschouwd als een signaal. Overwogen kan worden beter in beeld te krijgen wat signalen zijn met voorspellende waarde dat een debiteur een situatie niet zelfstandig kan oplossen zodat deurwaarders nog wat gerichter kunnen signaleren.

Op basis van de interviews en de registratie die de betrokken kantoren hebben aangeleverd ligt het in ieder geval voor de hand daarbij in ieder geval onderscheid te maken tussen zachte indicatoren (brievenbus zit vol, geen bel, gordijnen dicht) en harde indicatoren (de hoogte van de vordering in relatie tot de hoogte van het inkomen, het aantal (langdurige) beslagen dat er al op een inkomen ligt).

8. Voorzie in monitoring op medewerker en kantoorniveau

In de interviews benadrukte een deel van de gerechtsdeurwaarders dat zij denken dat ketenverwijzing alleen effectief is als zij wordt ingevuld door gerechtsdeurwaarders die verwijzen belangrijk vinden. Andere gerechtsdeurwaarders denken dat als het een opdracht is, de beroepsgroep de ketenverwijzing zal invullen. Tegelijkertijd benadrukken zowel de gerechtsdeurwaarders als de debiteuren het belang van heel zorgvuldige, warme en oordeelsvrije gespreksvoering en meer kennis bij gerechtsdeurwaarders over de voorziening waar ze naar verwijzen. De drempels voor schuldhulpverlening zijn hoog en adequaat verwijzen is wel echt een vaardigheid die opleiding vraagt. In dit licht kan overwogen worden om een systeem van monitoring in te richten dat inzichtelijk maakt hoeveel doorverwijzingen een kantoor/gerechtsdeurwaarder realiseert zodat zicht komt op de sterke kantoren/gerechtsdeurwaarders en de op dit vlak wat zwakkere kantoren/gerechtsdeurwaarders. Een wat zwakkere score kan dan een signaal zijn te investeren in de kennis en vaardigheden voor het doorverwijzen. Alhoewel de aantallen laag beperkt zijn, biedt de registratie ook aanleiding om te voorzien in monitoring. Bij de verschillende kantoren varieert het aandeel debiteuren dat “wel in aanmerking komt voor verwijzing” van 19% tot 58%; bij gemeenten varieert het aandeel debiteuren dat op gesprek verschijnt van 15% tot 48%. Deze verschillen duiden op een sterke afhankelijkheid van de uitvoeringspraktijk en context.

9. Maak de ketenverwijzing onderdeel van de pauzeknop

Met name de debiteuren benoemen in het onderzoek dat zij denken dat meer debiteuren verwezen willen worden als een doorverwijzing een directe pauze op de inning van alle vorderingen waar een gerechtsdeurwaarder bij betrokken is zou betekenen. Landelijk wordt er in de schuldhulpverlening gewerkt aan een pauzeknop. De gedachte is dat als mensen formeel zijn toegelaten tot de wettelijke gemeentelijke schuldhulpverlening (toelatingsbesluit) dat alle schuldeisers de inning pauzeren zodat de schuldhulpverlening ruimte krijgt om orde op zaken te stellen. De debiteuren geven in overweging om op een vergelijkbare wijze ook een inningspauze in te richten onder alle gerechtsdeurwaarders als een eerste gerechtsdeurwaarder een debiteur heeft verwezen. Vanzelfsprekend ligt er dan bij de debiteur ook een opdracht om bijvoorbeeld binnen een week op gesprek te komen bij de gemeente. De gedachte bij deze aanbeveling luidt dat debiteuren (nog) meer te winnen hebben bij een aanmelding en de doorverwijzing voor gerechtsdeurwaarders leidt tot een level playing field waarin de debiteur direct rust krijgt.

10. Overweeg een vergoeding

Het kost tijd om proactief te inventariseren of een debiteur een vordering zelfstandig kan aflossen of dat er professionele ondersteuning nodig is. De gerechtsdeurwaarders die zijn geïnterviewd geven

aan dat de opdracht om proactief te signaleren en desgewenst door te verwijzen van invloed is op zowel de tijd die zij aan een gesprek besteden als aan de focus van het gesprek. Als van gerechtsdeurwaarders wordt gevraagd om standaard te signaleren en door te verwijzen dan ligt het in de rede na te denken over de financiering daarvan. De huidige financiering is gebaseerd op betaling door opdrachtgevers en bedragen die zij bij debiteuren in rekening mogen brengen voor ambtshandelingen. Voor financiering zijn meerdere scenario's denkbaar. Er worden hier twee scenario's geschetst.

Scenario 1: vergoeding voor inzet
De gerechtsdeurwaarder krijgt een vergoeding voor de werkzaamheden die samenhangen met het proactief signaleren en doorverwijzen. De vergoeding wordt in dit scenario gebaseerd op de daadwerkelijk verrichte handelingen, zoals het inventariseren of een debiteur de schuldsituatie zelfstandig kan oplossen, het motiveren van de debiteur om hulp te aanvaarden, het regelen van de doorverwijzing en het vastleggen daarvan in het dossier. Dit scenario sluit aan bij de bevinding dat ketenverwijzing tijd kost, ook in situaties waarin een debiteur uiteindelijk geen gebruik wil maken van een doorverwijzing. Een vergoeding voor inzet doet recht aan het gegeven dat de inspanning van de gerechtsdeurwaarder ook maatschappelijk van waarde kan zijn als deze niet direct leidt tot instroom bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Voordelen van dit scenario zijn dat het goed aansluit bij de praktijk dat de gerechtsdeurwaarder wordt beloond voor handelingen. Ook bij een afgewezen doorverwijzing investeert de gerechtsdeurwaarder tijd in signalering, relatieopbouw en motivering. Bij financiering op inzet wordt beoogd te voorkomen dat kantoren selectief zijn in welke debiteuren zij wel of niet actief benaderen. Een vergoeding voor inzet doet bovendien meer recht aan het feit dat de uiteindelijke stap naar schuldhulpverlening niet alleen afhankelijk is van het handelen van de gerechtsdeurwaarder, maar ook van factoren zoals de motivatie van de debiteur en de lokale uitvoering door gemeenten.

Nadelen van dit scenario zijn dat een vergoeding op basis van inzet vraagt om duidelijke afbakening van de werkzaamheden die voor vergoeding in aanmerking komen en hoe deze worden geregistreerd. Dat brengt uitvoeringslasten met zich mee. Daarnaast bestaat het risico dat de nadruk komt te liggen op het registreren van handelingen in plaats van op het bereiken van effect. Ook biedt dit scenario onbedoeld mogelijk een financiële prikkel om gesprekken kort te houden omdat telt of er een gesprek werd gevoerd en niet wat het gesprek opleverde. Dit kan doorwerken in overwegingen om te investeren in de kwaliteit van het gesprek om ervoor te zorgen dat het aantal debiteuren dat daadwerkelijk de stap naar schuldhulpverlening zet toeneemt.

Scenario 2: vergoeding voor resultaat
De gerechtsdeurwaarder krijgt in dit scenario een vergoeding per debiteur die zich daadwerkelijk meldt bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit scenario sluit aan bij de uitkomsten van de pilot waaruit blijkt dat, van de debiteuren van wie de gerechtsdeurwaarder inschat dat schuldhulpverlening van nut kan zijn, uiteindelijk ongeveer een kwart daadwerkelijk op gesprek komt bij de gemeente. De vergoeding per gerealiseerde melding kan daarom worden vormgegeven als een forfaitair bedrag waarin niet alleen het gesprek is verdisconteerd dat tot een melding leidt, maar ook de inspanningen in de situaties waarin een debiteur het aanbod afwijst of zich na doorverwijzing niet meldt. Het forfaitaire bedrag is in deze opzet een vergoeding voor vier gesprekken (want 1 op de 4 gesprekken leidt tot een opkomst bij de gemeentelijke schuldhulpverlening). Op deze manier wordt het resultaat beloond zonder dat voor ieder afzonderlijk gesprek hoeft te worden vastgesteld of dit op zichzelf voor vergoeding in aanmerking komt.

Een voordeel van dit scenario is dat het eenvoudig uitvoerbaar is. Alleen bij een gerealiseerde melding hoeft een vergoeding te worden uitgekeerd. Dat beperkt de noodzaak om per gesprek te

controleren welke handelingen precies zijn verricht en wat de kwaliteit is van het gesprek. Daarnaast bevat dit scenario een duidelijke prikkel voor gerechtsdeurwaarderskantoren om te investeren in de kwaliteit van de gespreksvoering, in kennis van schuldhulpverlening en in vaardigheden die bijdragen aan een succesvolle doorverwijzing. Dat sluit aan bij de bevinding in dit rapport dat doorverwijzen een ander type gesprek vraagt dan het incassogesprek zoals dat doorgaans wordt gevoerd. Ook kan een resultaatsvergoeding bijdragen aan structurele monitoring, omdat zichtbaar wordt welke aanpak en welke kantoren relatief vaak tot een gerealiseerde melding komen.

Nadelen van dit scenario zijn dat periodiek moet worden vastgesteld of de verhouding tussen de geleverde inspanningen en het aantal gerealiseerde meldingen nog in redelijke mate overeenkomt met de uitkomsten van de pilot. Daarnaast is de kans dat een debiteur zich daadwerkelijk meldt niet uitsluitend afhankelijk van de kwaliteit van het gesprek met de gerechtsdeurwaarder. Ook lokale factoren spelen een rol, zoals de toegankelijkheid en reputatie van de gemeentelijke schuldhulpverlening en de snelheid waarmee gemeenten na een doorverwijzing contact opnemen. Juist daarom is het van belang dat gemeenten, net als in de pilot, binnen drie werkdagen contact opnemen. Als dat niet gebeurt, neemt het momentum af dat in het gesprek aan de deur is opgebouwd en wordt de uitkomst van de doorverwijzing mede bepaald door factoren waarop de gerechtsdeurwaarder geen invloed heeft.

Er loopt momenteel een onderzoek naar mogelijkheden om ingrepen in de civiele incasso te financieren. Het ligt in de rede dat bovenstaand punt daarin ook nader wordt beschouwd.

11. Overweeg ook de minnelijke incasso een opdracht te geven tot ketensignalering

De pilot wijst uit dat een gesprek in het kader van een ambtshandeling zich leent om debiteuren te activeren om de stap naar de gemeentelijke schuldhulpverlening te zetten. Voor de meeste deurwaarderskantoren geldt dat zij een substantieel deel van hun omzet ontlenen aan de minnelijke incasso. In dat domein zijn ook incassobureaus actief. Op basis van de resultaten van de pilot kan overwogen worden om ook incassobureaus en gerechtsdeurwaarders bij de uitvoering van de minnelijke incasso te vragen om te signaleren en desgewenst door te verwijzen.

Bijlage 1 Motie Palland

Motie Palland 2022-2023 36 260 nr 7

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat het van belang is dat mensen sneller uit de schulden komen en daarvoor in het systeem van invordering gestimuleerd wordt dat zo vroeg mogelijk een minnelijke, alle schulden omvattende betalingsregeling tot stand komt om ervoor te zorgen dat schulden minder snel oplopen;

overwegende dat indien een gerechtsdeurwaarder naast de ministerieplicht ook een zorgplicht krijgt, deze bij problematische schulden kan coördineren en verdelen, schuldenaren niet meer onder de beslagvrije voet uitkomen, de schuldpositie minder hoog oploopt en rechters niet onnodig worden belast;

verzoekt de regering een pilot vorm te geven inzake een bredere invulling van de rol van de gerechtsdeurwaarder bij vroegsignalering, het coördineren om frustrerende beslagleggingen te voorkomen en een toepassing van het sociaal tarief, en de Kamer over de opzet en uitrol van de pilot te informeren in Q1 2024,

en gaat over tot de orde van de dag.

Bijlage 2 Tabel

Tabel: Percentage huisbezoeken waarbij de debiteur in aanmerking komt voor doorverwijzing (n=459)

	Komt WEL in aanmerking voor doorverwijzing		Komt NIET in aanmerking voor doorverwijzing		Onduidelijk		Totaal
	n	%	n	%	n	%	n
Deurwaarderskantoor							
Deurwaarderskantoor 1	68	53%	50	39%	11	9%	129
Deurwaarderskantoor 2	36	32%	75	66%	3	3%	114
Deurwaarderskantoor 3	23	48%	25	52%	0	0%	48
Deurwaarderskantoor 4	18	58%	5	16%	8	26%	31
Deurwaarderskantoor 5	6	19%	15	48%	10	32%	31
Deurwaarderskantoor 6	15	58%	9	35%	2	8%	26
Deurwaarderskantoor 7	24	30%	36	45%	20	25%	80
totaal	190	41%	215	47%	54	12%	459
Gemeente							
Amsterdam	60	47%	57	45%	11	9%	128
Den Haag	84	43%	88	45%	25	13%	197
Nijmegen	13	39%	17	52%	3	9%	33
Breda	8	36%	12	55%	2	9%	22
Helmond	12	48%	8	32%	5	20%	25
Weert	7	15%	31	67%	8	17%	46
Niets ingevuld	6	75%	2	25%	0	0%	8
totaal	190	41%	215	47%	54	12%	459