



#### Het bestuur van de NVVK.

*Voorste rij van links naar rechts:* Anne-Mieke de Peuter (PLANGroep), Ger Jaarsma (voorzitter NVVK, Kredietbank Nederland) en Jan Tingen (GKB Drenthe)

*Achterste rij van links naar rechts:* Rik Bovenberg (Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland), Cor Struijk (BPBI/CAV), Michel Versteeg (Dienst Werk, Zorg en Inkomen gemeente Eindhoven) en Dick de Vries (Penningmeester NVVK, Stadsbank Apeldoorn)

*Niet op de foto:* Aant de Jong (secretaris NVVK, Stadsbank Oost Nederland) en Joke de Kock (Bureau Schuldhulpverlening, Gemeente Tilburg).



#### Het Verenigingsbureau van de NVVK.

*Met de klok mee:* (zittend) Anja Gosman-Nolen (officemanager NVVK), Yvon van Houdt (directeur NVVK), Lodewijk Kleijn (algemeen beleidsmedewerker) en Dion Voeten (juridisch beleidsmedewerker).



nvvk

JAARVERSLAG 2009 - HULP ONDER DRUK

## JAARVERSLAG 2009

# HULP ONDER DRUK

## SCHULDHULPVERLENING TEN TIJDE VAN ECONOMISCHE CRISIS

**NVVK**  
Verenigingsbureau  
*Postadres*  
Postbus 12610  
2500 DK Den Haag

*Bezoekadres*  
Westeinde 40  
2512 HE Den Haag

T 070 - 384 72 50  
F 070 - 384 72 51  
E [info@nvvk.eu](mailto:info@nvvk.eu)  
I [www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu)

#### WIE ZIJN WIJ?

De NVVK is dé vereniging voor publieke en private schuldhulpverlenende organisaties en sociale kredietverstrekkers in Nederland.

#### WAT DOEN WIJ?

De leden van de NVVK voorzien in de behoefte aan financiële en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening gericht op het voorkomen en duurzaam oplossen van financiële problemen. De NVVK ondersteunt de leden in het realiseren van hun doelstellingen.

#### HOE DOEN WIJ DAT?

De NVVK doet dit door:

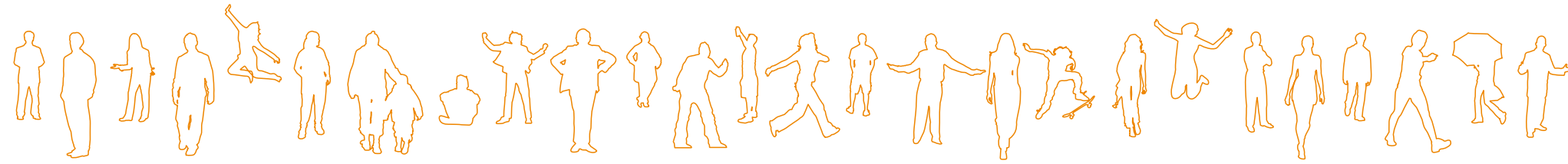
- actuele kennis en informatie over het vakgebied te verschaffen aan haar leden;
- nieuwe ontwikkelingen te signaleren en daar zo nodig op te reageren;
- de belangen van de leden te behartigen in het contact met politici en beleidsmakers;
- het tot stand brengen en onderhouden van een goede samenwerking met maatschappelijke organisaties en schuldeisers;
- aanspreekpunt te zijn voor leden, mensen met schulden, schuldeisers, maatschappelijke organisaties en andere mensen met vragen.

#### WAAROM DOEN WIJ DAT?

Door mensen te helpen hun financiële situatie weer op orde te krijgen en hen te leren financieel zelfstandig te zijn, wordt armoede bestreden en hebben mensen meer mogelijkheden om actief deel te nemen aan het sociale en maatschappelijke leven.

**nvvk**

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren



## Colofon

**Uitgave**  
© 2010, NVVK

**Tekst**  
Verenigingsbureau NVVK

**Redactionele bijdragen**  
Ger Jaarsma, voorzitter NVVK

**Productie**  
Jan Griffioen, De Hoofdzaak  
voor Communicatie

**Vormgeving**  
Rolf Resink, hetismooiwerk

**Fotografie**  
Tjitske Sluis

**Speciale dank aan**  
Erica Schruer, advocaat te Rotterdam.  
Hans Spigt, wethouder gemeente Dordrecht.  
Jetta Klijnsma, staatssecretaris Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid.  
Ger Jaarsma, voorzitter NVVK.

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd  
en/of openbaar worden gemaakt zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming van de  
uitgever.*

JAARVERSLAG 2009

# HULP ONDER DRUK

SCHULDHULPVERLENING  
TEN TIJDE VAN ECONOMISCHE CRISIS

**nvvk**

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

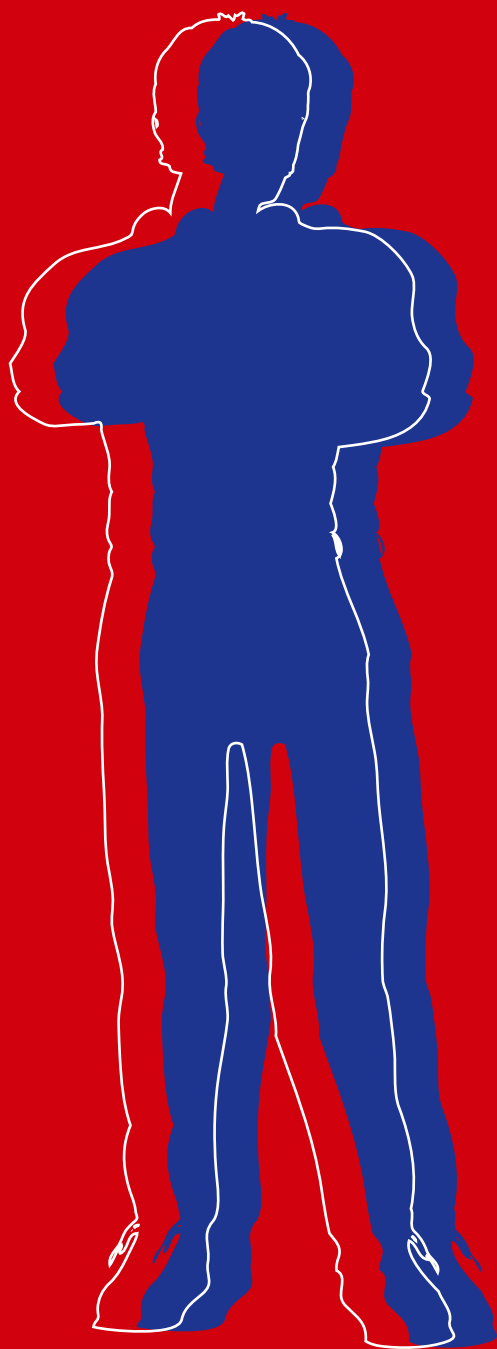
JAARVERSLAG 2009

# HULP ONDER DRUK

SCHULDHULPVERLENING  
TEN TIJDE VAN ECONOMISCHE CRISIS

**nvvk**

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren



# INHOUDSOPGAVE

WOORD VOORAF	7
2009 IN VOGELVLUCHT	9
KERNCIJFERS SCHULDHULPVERLENING 2009	15
VERBETEREN KWALITEIT MINNELIJKE SCHULDHULPVERLENING	22
<b>INTERVIEW</b>	<b>28</b>
‘SCHULDENAAR HEEFT RECHT OP LICHT AAN HET EINDE VAN DE TUNNEL’, ERICA SCHRUER	
<b>INTERVIEW</b>	<b>32</b>
‘SCHULDHULPVERLENING HEEFT STEVIG KADER NODIG’, HANS SPIGT	
SCHULDHULPVERLENING IN DE POLITIEK	36
<b>INTERVIEW</b>	<b>38</b>
‘MAATWERK KUN JE NIET VANUIT DEN HAAG AANBIEDEN’, STAATSSECRETARIS JETTA KLIJNSMA	
<b>INTERVIEW</b>	<b>42</b>
‘DOEL BEREIKT: NVVK OP DE KAART’, GER JAARSMA	
<b>BIJLAGE I</b> Organisatie	46
<b>BIJLAGE II</b> Bestuur, Verenigingsbureau, commissies en werkgroepen en hun werkzaamheden	48
<b>BIJLAGE III</b> Vertegenwoordigingen namens de NVVK	56
<b>BIJLAGE IV</b> Ledenbestand	58
<b>BIJLAGE V</b> Overzicht persberichten 2009	64

# WOORD VOORAF

Het jaar 2009 was het jaar waarin ons werk onder druk kwam te staan. De cijfers tonen aan dat de leden van de NVVK meer mensen met schulden hebben geholpen dan ooit tevoren. Het slagingspercentage is echter gedaald en de uitval is gestegen. Dit heeft te maken met de veranderde groep mensen die om hulp vraagt. Steeds meer mensen met schuldproblemen zijn in het bezit van een eigen woning, hebben een inkomen uit arbeid en zijn complexe financiële verplichtingen aangegaan. Het regelen van die schulden wordt daarom steeds ingewikkelder. De NVVK is hard bezig om concrete oplossingen te vinden voor het oplossen van hypotheekschulden; oplossingen die allemaal binnen het proces van Schuldhulpverlening nieuwe stijl passen. Ik verwacht dan ook dat het slagingspercentage in 2010 weer zal stijgen en het uitvalspercentage zal dalen.

De NVVK heeft in haar 78-jarige bestaan veel initiatieven bedacht of mede ondersteund om de schuldhulpverlening en het sociaal bankieren naar een hoger plan te tillen. Veel ideeën van de vereniging zijn omgezet in beleid. Hierbij valt te denken aan de vrijstelling van Btw-heffing voor schuldhulpverlening of de maximering van rente op consumptief krediet. Maar ook de ontwikkeling van Schuldhulpverlening nieuwe stijl, de werkwijze die op dit moment als dé norm geldt voor integrale schuldhulpverlening.

Projecten die schuldhulpverlening moeten verbeteren kosten - in samenwerking met andere partijen - jaren om van de grond te krijgen; bijvoorbeeld het opzetten van een vroegsignaleringsinstrument als het Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS) of het ontwikkelen van een kwaliteitsinstrument als de certificering. Dit zijn beiden initiatieven waar heel veel tijd in geïnvesteerd is in 2009, maar die niet meteen de vlucht namen zoals ik graag had gezien. LIS stuitte bij herhaling op bezwaren van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) en kon daarom niet ontwikkeld worden. Het ministerie van Financiën onderzoekt op dit moment drie mogelijkheden om LIS alsnog te realiseren. Ik hoop van harte dat LIS gerealiseerd wordt,





*Ger Jaarsma, voorzitter NVVK*

zodat de schuldhulpverlening en de schuldeisers die beschikbare informatie kunnen gebruiken om problematische schulden te voorkomen.

De certificering werd met veel onderhandelingsinzet vastgesteld in 2009, maar wordt door allerlei oorzaken nog niet breed gedragen in het werkveld. Momenteel wordt door de Commissie van Deskundigen Schuldhulpverlening gewerkt aan aanpassingen waardoor het draagvlak voor certificering kan worden vergroot. Schuldhulpverlening heeft behoefte aan een kwaliteitstoets, waarmee objectief aangetoond kan worden wat de kwaliteit van de geboden dienstverlening is. Die duidelijkheid is nodig ten opzichte van de klant,

ten opzichte van de schuldeisers en ten opzichte van de opdrachtgever. Ik hoop dat de aangepaste certificering in 2010 als norm voor het werkveld zal gelden.

Een andere lopende zaak is de naderende Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De NVVK heeft jaren gepleit voor wettelijke verankering van het recht op schuldhulpverlening. Hoewel er nog het nodige aan het wetsvoorstel gesleuteld dient te worden is het een goede zaak dat de politiek wettelijk regelt dat iedere Nederlander bij problematische schulden hulp krijgt aangeboden.

Ik had gedacht dat - naast alle bereikte zaken - onder mijn voorzitterschap ook het LIS, de certificering en de wetgeving geregeld zouden zijn. De laatste eindjes zullen echter aan elkaar geknoopt dienen te worden door de nieuwe voorzitter, aangezien ik in het voorjaar van 2010 het stokje overdraag. Ik wens die nieuwe voorzitter vanaf deze plek dan ook heel veel wijsheid en succes toe met de huidige en toekomstige uitdagingen.

*Ger Jaarsma, voorzitter NVVK*

## 2009 IN VOGELVLUCHT

Schuldhulpverlening kon in 2009 op aanzienlijke aandacht van zowel de media als van de politiek rekenen. Directe aanleiding hiervoor was de economische crisis, die in de tweede helft van 2008 inzette. De economische crisis zorgde ervoor dat steeds meer Nederlanders in de financiële problemen kwamen. De link met schuldhulpverlening werd al snel gelegd, want hoe kunnen al deze mensen geholpen worden met hun probleem? De NVVK heeft zich in deze periode nog meer opgeworpen als aanspreekpunt voor vragen over schuldhulpverlening, zowel voor media en politiek, als voor de beleidsmakers en samenwerkingspartners. De leden van de NVVK kregen tegelijkertijd te maken met een aanzienlijke toename van het aantal verzoeken om hulp. Zij hebben zich daarbij ten doel gesteld hun dienstverlening doelmatiger te maken, zodat er meer mensen geholpen konden worden. Kortom, een bewogen jaar voor de NVVK. Ook voor de vereniging zelf: de NVVK zag in 2009 een haast volledig nieuw Verenigingsbureau aantreden. In mei begon directeur Yvon van Houdt aan haar nieuwe klus. Beleidsmedewerkers Lodewijk Kleijn en Dion Voeten, die in maart en oktober in dienst traden, moesten zich in korte tijd het werkveld en de verenigingsdynamiek eigen maken. Tijdens dit proces werd de broodnodige continuïteit geboden door officemanager Anja Gosman-Nolen. Uitdagingen dus op alle fronten!

### ECONOMISCHE CRISIS

Vanwege de economische crisis besloot staatssecretaris Jetta Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om extra geld beschikbaar te stellen voor schuldhulpverlening. De NVVK heeft hier, samen met andere partijen, altijd voor gepleit en ziet de beschikbaarstelling van 130 miljoen euro aan extra middelen als de erkenning van het belang van schuldhulpverlening. De NVVK is blij met deze ontwikkeling, maar het zet het werkveld onder grote druk: Den Haag houdt de vinger aan de pols om te bezien of die extra middelen wel efficiënt worden ingezet. Ondertussen kloppen er steeds meer burgers aan bij de NVVK-leden omdat ze geen mogelijkheid meer zien om uit hun schuldsituatie te komen en er op rekenen dat er een oplossing wordt

gevonden voor hun schulden. Er wordt dus veel verwacht van de schuldhulpverlening.

De NVVK-leden hebben in 2007 de beslissing genomen om hun werkproces grondig te herzien. Een belangrijk gevolg van deze beslissing is dat zij iedereen met een financieel probleem proberen te helpen. Door de economische crisis werd dit voornemen direct op de proef gesteld en ontstonden er wachtlijsten. De extra beschikbaar gestelde middelen werden gebruikt om wachtlijsten weg te werken. Veel NVVK-leden hebben de middelen ingezet om nieuwe schuldhulpverleners aan te nemen en op te leiden, om zo de toegenomen vraag aan te kunnen. Resultaat is dat er in 2009 meer mensen met een financieel probleem geholpen zijn dan ooit tevoren. De stijging van die cijfers is de onderstreping van de enorme uitdaging waarvoor de schuldhulpverlening zich gesteld zag, want ondanks de toename van het aantal succesvolle bemiddelingen daalde het slagingspercentage in 2009 vanwege de explosieve toename van de aanvragen om schuldhulpverlening. Er werd dus zowel een kwantitatieve als kwalitatieve verbetering verwacht. Het jaar 2009 draaide voor de NVVK vooral om het aangaan van die uitdaging, om haar leden zo te ondersteunen, zodat zij juist die hulp kunnen bieden waar maatschappelijke behoefte aan is. De NVVK heeft zich daartoe in 2009 op een aantal terreinen ingezet. Hieronder kunt u lezen welke.

### **WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING**

Op 6 februari 2009 stuurde staatssecretaris Klijnsma de startnotitie 'Wettelijk kader buitengerechtelijke schuldhulpverlening' naar de Tweede Kamer. In deze notitie sprak de staatssecretaris de intentie uit de gemeente bij wet te verplichten om schuldhulpverlening aan haar ingezetenen aan te bieden. Niet eerder hadden gemeenten een plicht om schuldhulpverlening aan te bieden. Mede dankzij de inzet van de NVVK is de situatie nu zo dat schuldhulpverlening in bijna alle gemeenten wel op een of andere manier geregeld is, maar het staat niet overal vast op de agenda van de gemeenteraad. Het wordt hoogstens incidenteel besproken. Het kabinet vindt dit onvoldoende en vindt dat gemeenten bewust na moeten gaan denken over de manier waarop schuldhulpverlening aangeboden wordt. Deze plicht zal in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vastgelegd worden.

De NVVK heeft het voorbereidingsproces van het wetsvoorstel nauwlettend gevolgd en heeft een lobbytraject ingezet om de staatssecretaris zo veel mogelijk van dienst te zijn bij de voorbereiding van de wet. De NVVK is er een groot voorstander van

om de zorgplicht voor schuldhulpverlening bij de gemeenten neer te leggen, maar vindt het belangrijk dat de inhoud van de wet aansluit bij de praktijk van schuldhulpverlening.

De NVVK acht het van groot belang om zowel voor de schuldenaar, de schuldhulpverlener als de schuldeiser plichten op te nemen in de nieuwe wet. De wettelijke verankering van de inlichtingen- en medewerkingsplicht voor de schuldenaar zien wij dan ook als positief. Deze zelfde plichten zouden wat de NVVK betreft ook voor de schuldeiser opgenomen moeten worden. Dit heeft vooral betrekking op, na verzoek hierom door de schuldhulpverlener, het binnen een redelijke termijn verstrekken van een saldo-opgave en het tijdig reageren op minnelijke voorstellen.

De NVVK zal ook het besluitvormingsproces volgen en er alles aan doen om ervoor te zorgen dat de wet aan de schuldhulpverlening de middelen geeft om efficiënter te kunnen werken en om de hulp te kunnen bieden die de maatschappij vereist.

De NVVK heeft zich in dit kader ook uitgesproken over de voor- en nadelen van het opnemen van een breed moratorium in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, opdat hiermee rekening wordt gehouden in het besluitvormingsproces. Een deel van de Tweede Kamer wil een breed moratorium in de wet opnemen om ervoor te zorgen dat alle invorderingsmogelijkheden voor schuldeisers bij wet bevroren worden zodra iemand zich heeft gemeld met een verzoek om schuldhulpverlening. De gedachte hierachter is dat de schuldhulpverlener dan in alle rust aan het schuldenprobleem van de schuldenaar kan werken, zonder geconfronteerd te worden met onaangename verrassingen, zoals loonbeslag of incassokosten. De NVVK kon zich vinden in deze gedachtegang, maar heeft ook een aantal kanttekeningen geplaatst bij het instrument. Zij heeft hiertoe een position paper opgesteld.

Het stuk is gedeeld met kamerleden en ambtenaren van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Staatssecretaris Klijnsma heeft in december 2009 aangegeven dat ze een onderzoek zal laten uitvoeren naar de juridische haalbaarheid en wenselijkheid van een breed moratorium in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit onderzoek zal voor juli 2010 afgerond worden.

## SCHULDEISERS

Schuldhelpverlening draait in de kern om participatie van de schuldeisers en in dat opzicht verschilt schuldhelpverlening fundamenteel van andere onderdelen van het armoedebeleid. De NVVK heeft altijd de rol ingenomen van onderhandelingspartner voor schuldeisers. Zij heeft een methode ontwikkeld waarbij het belang van de schuldenaar en dat van de schuldeiser even zwaar weegt. De schuldenaar wordt erop aangesproken dat deze zelf verantwoordelijk is voor zijn schulden maar blijft zicht houden op een concrete oplossing voor het probleem. Schuldeisers kunnen er tegelijkertijd op vertrouwen dat het regelen van schulden bij de NVVK-leden op uniforme wijze gebeurt.

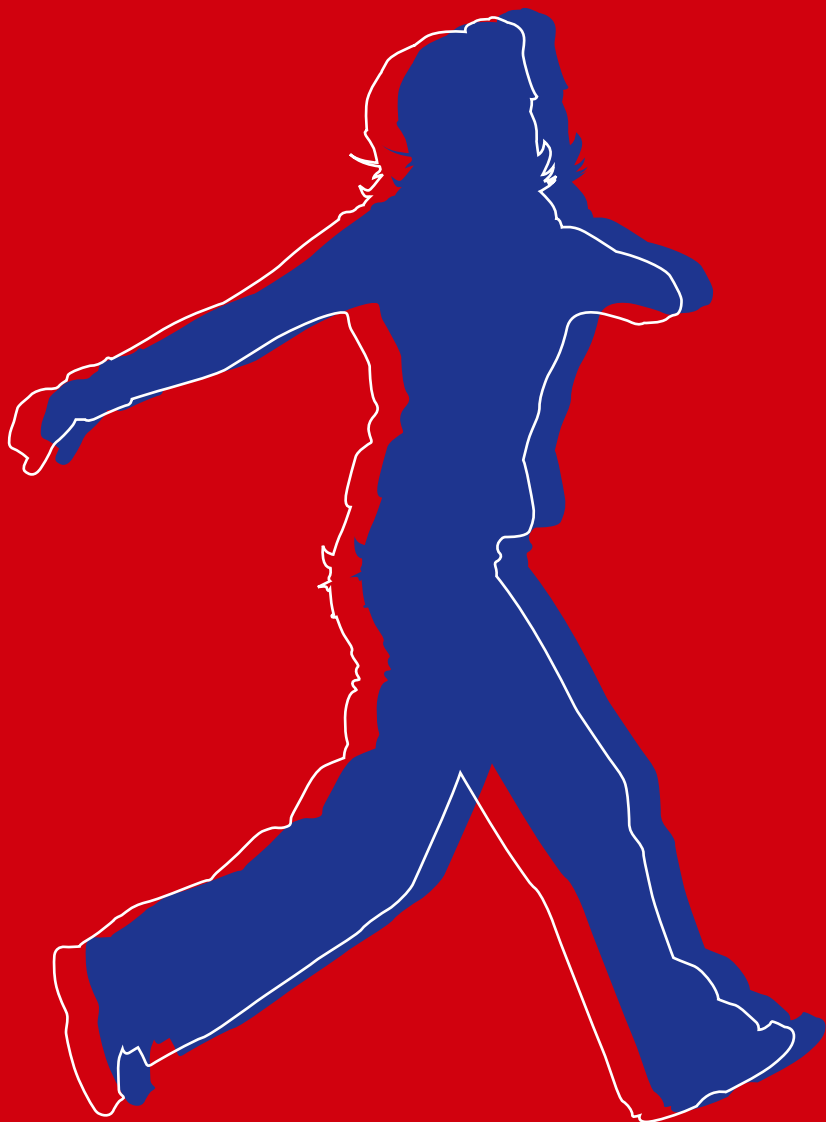
De crisis toonde eens te meer de kwetsbaarheid van het financiële systeem. Banken bleken niet het eeuwige leven te hebben en na het faillissement van Icesave en de redding van de Nederlandse systeembanken hield het faillissement van DSB Bank Nederland in 2009 in zijn greep. Dagelijks keek Nederland mee hoe Dirk Scheringa zijn onderneming van de ondergang probeerde te redden. Het resultaat is inmiddels bekend. De DSB gebruikte voor haar invorderingen de akte van cessie, waardoor een groot gedeelte van het loon van de schuldenaar rechtstreeks aan de bank toekwam. Dit maakte schuldhelpverlening onmogelijk, omdat er hierdoor geen financiële ruimte overbleef om alle schulden gelijkwaardig te regelen. Dit probleem werd al lang voor het faillissement van DSB gesignaleerd door de NVVK. De NVVK is in overleg getreden met DSB om het probleem aanhangig te maken. Het faillissement van DSB werd echter uitgesproken voordat er concrete afspraken gemaakt konden worden. Toch heeft het overleg dat de NVVK gevoerd heeft met DSB geleid tot begrip voor het probleem. De afspraak is gemaakt dat de akte van cessie wordt ingetrokken, zodra duidelijk is dat door een NVVK-lid een schuldhelpverleningstraject gestart is met de schuldenaar.

Per 1 september 2009 is de Zorgverzekeringswet aangepast door invoering van de Wet structurele maatregelen wanbetalers zorgverzekering. Door de wetwijziging neemt het College van Zorgverzekeraars (CVZ) bij een premieachterstand van zes maanden de premie-inning over van de zorgverzekeraar. Wanbetalers moeten dan 130% van de standaardpremie aan het CVZ afstaan. De verhoging van 30% is feitelijk een boete voor wanbetaling. Dit stelt de uitvoeringspraktijk van schuldhelpverlening voor problemen, want de wetgeving houdt alleen rekening met schulden bij zorgverzekeraars.

De realiteit leert echter dat schulden over het algemeen nooit alleen komen. Schuldhelpverlening is gestoeld op het concept gelijkberechtiging terwijl door deze maatregel andere schuldeisers worden benadeeld, omdat een deel van het beschikbare inkomen op voorhand bestemd wordt voor één schuldeiser. Door dit probleem aan te kaarten, heeft de NVVK er in het besluitvormingsproces voor gezorgd dat er een plek voor de schuldhelpverlening is ingericht in de wetgeving. De afspraak is gemaakt dat de bronheffing - zoals het instrument wordt genoemd - niet wordt toegepast zodra een schuldenaar zich heeft gemeld bij een NVVK-lid en er een stabilisatieovereenkomst tussen beiden is aangegaan. De wetgever heeft aan de betrokken partijen opdracht gegeven om hierover tot werkafspraken te komen in de vorm van een convenant.

De NVVK is in het voorjaar van 2009 gestart met de onderhandelingen met Zorgverzekeraars Nederland. Zowel VNG als Divosa zijn gekend in deze onderhandelingen, zodat ook zij zich in het convenant kunnen vinden. Door de samenwerking tussen de drie partijen werd tegelijkertijd inhoudelijke kennis van het schuldhelpverleningsproces als draagvlak bij alle gemeenten gegarandeerd. Het convenant treedt begin 2010 in werking en zal alle handvatten bieden die nodig zijn om om te gaan met niet betaalde zorgverzekeringspremies in het schuldhelpverleningsproces. Hiermee voegt de NVVK een nieuw convenant toe aan haar lijst. Bij gebrek aan regelgeving zijn de convenanten die de NVVK afsluit de enige afspraken tussen schuldeiser en schuldhelpverlening, waarbij het totale schuldhelpverleningsproces in ogenschouw genomen wordt. De convenanten dragen bij aan het slagingspercentage van de schuldhelpverlening en ze geven meetbare afspraken waar zowel schuldeiser als schuldhelpverlener aanspraak op kan maken. Uit de evaluatie van de eerder afgesloten convenanten - zoals die met het CJIB, energieleveranciers of dienstverleners als UPC - blijkt dat deze afspraken het schuldhelpverleningsproces bevorderen.

# KERNCIJFERS SCHULDHULPVERLENING 2009



Ieder jaar presenteert de NVVK de kerncijfers over schuldregelingen, budgetbeheer en sociale kredietverlening. De NVVK werkt aan het verbeteren van de beschikbaarheid van kerncijfers. In 2007 is hiervoor het meerjarenproject NVVK Digitaal van start gegaan. In het kader van dit project is in 2009 het Informatiemodel Schuldhelpverlening nieuwe stijl ontwikkeld. Dit model is er op gericht om uniforme rapportage van schuldhelpverlening mogelijk te maken. Het model geeft richtlijnen aan de uitvoering op welke wijze de stappen in het werkproces geregistreerd moeten worden. Deze richtlijnen zijn tevens gedeeld met de belangrijkste softwareleveranciers, zodat zij deze kunnen verwerken in hun softwarepakketten.

## KERNCIJFERS SCHULDHULPVERLENING

Het schuldhelpverleningstraject is ingedeeld in twee fases. In fase 1 wordt het probleem van de schuldenaar geïnventariseerd. In deze fase wordt de totale schuldenlast opgemaakt en wordt gekeken naar het inkomen van de schuldenaar en of er mogelijkheden zijn om dit inkomen te vergroten. Hierbij wordt bekeken of er meer gewerkt kan worden en of de schuldenaar gebruik maakt van alle beschikbare inkomensondersteunende regelingen zoals zorg- of huurtoeslag. In die fase kan geconstateerd worden dat een financieel probleem opgelost kan worden met slechts een advies aan de schuldenaar. Deze mogelijkheid doet zich vooral voor als de schuldenaar zich tijdig meldt en de schulden nog niet problematisch zijn. De NVVK en haar leden zetten, met Schuldhelpverlening nieuwe stijl, extra in op preventie en zij willen zo meer mensen in fase 1 al definitief kunnen helpen met hun financiële probleem.

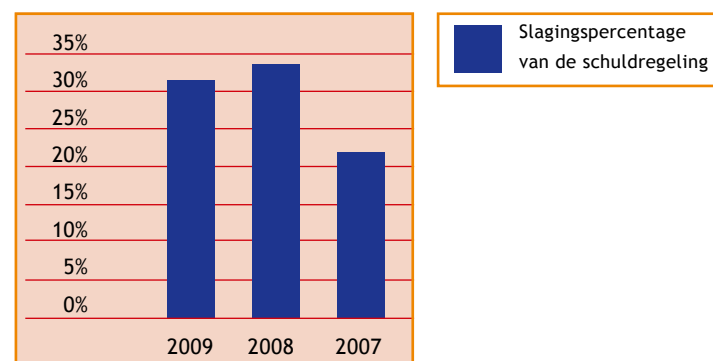
In fase 2 wordt een concrete oplossing gezocht voor het schuldenprobleem. Bij een schuldregeling bemiddelt de schuldhelpverlenende instantie tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen. Dit kan door verstrekking van een krediet,

het zogenaamde saneringskrediet, of door een schuldbemiddeling waarbij er periodiek aan alle schuldeisers wordt uitbetaald. De schuldenaar komt in aanmerking voor een minnelijke schuldregeling als hij in een problematische schuldsituatie verkeert. Hiervan is sprake als redelijkerwijs is te voorzien dat de schuldenaar niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of als hij heeft opgehouden te betalen. De schuldregeling geldt hiermee als het zwaarste instrument dat de schuldhulpverlening in het minnelijke traject ter beschikking staat, omdat een schuldregeling tegen finale kwijting wordt verleend. Van de schuldeisers wordt dus verwacht dat zij hun vordering op de schuldenaar voor een deel kwijtschelden. De schuldregeling verschilt hiermee van andere oplossingsmogelijkheden, zoals de betalingsregeling of herfinanciering, omdat bij deze oplossingen volledige terugbetaling van het totale schuldenpakket het resultaat is. De schuldregeling wordt om die reden alleen ingezet bij problematische schulden, zoals hierboven gedefinieerd.

In de onderstaande tabel zijn de cijfers van de schuldregelingen over de jaren 2007 tot en met 2009 opgenomen. Deze cijfers zijn gebaseerd op de gegevens die door de NVVK-leden zijn aangeleverd.

	2009	2008	2007
<b>Aanvragen Schuldhulpverlening</b>	<b>53.250</b>	<b>44.100</b>	<b>47.500</b>
Niet geaccepteerde aanvragen	10.125	7.902	9.183
Trajecten schuldregeling (start fase 2)	31.750	28.848	30.400
Voorraad Fase 1 in behandeling (gemiddeld 2 mnd.)	11.375	7.350	7.917
Gemiddeld schuldbedrag	33.700	29.900	30.100
Gemiddeld aantal schuldeisers	17	15	13
<b>Trajecten Schuldregeling (start 120 dagen)</b>	<b>31.750</b>	<b>28.848</b>	<b>30.400</b>
<b>Resultaten (einde 120 dagen)</b>	<b>28.508</b>	<b>27.502</b>	<b>29.184</b>
• Advies, herfinanciering, betalingsregeling	10.571	9.455	1.561
• Schuldregeling loopt door	3.035	2.794	6.992
• Saneringskrediet	2.641	2.298	3.344
• Intrekken aanvraag door klant	429	476	912
• Doorgeleiding met Wsnp-verklaring	6.004	8.599	12.464
• Afwijzing zonder Wsnp-verklaring	1.185	1.760	2.432
• Overige afwijzingen	4.643	2.120	3.040
<b>Voorraad trajecten in behandeling</b>	<b>3.242</b>	<b>1.346</b>	<b>1.216</b>

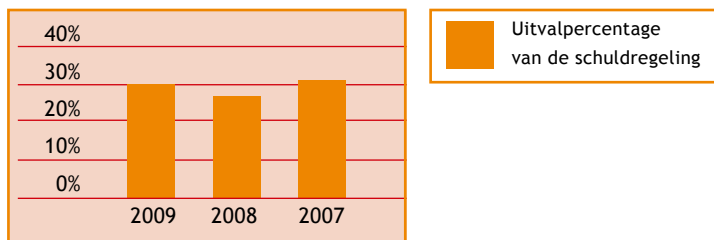
Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening is in 2009 gestegen. De economische crisis, die in de tweede helft van 2008 inzette, heeft een directe invloed gehad op de toeloop op schuldhulpverlening. Dit heeft een tweeledige oorzaak. Aan de ene kant zijn mensen door de crisis daadwerkelijk in financiële problemen gekomen. Hierbij valt te denken aan die groep mensen die door het verlies van inkomen door ontslag of arbeidsurenvermindering hun vaste lasten niet meer konden betalen. Daarnaast heeft de economische crisis geleid tot een heroverweging van het uitgavenpatroon. Mensen zijn zich meer af gaan vragen of het uitgavenpatroon wel strookt met het inkomen. In dit proces zijn mensen ook eerder geneigd zich aan te melden bij de schuldhulpverlening om een oplossing te vinden voor financiële problemen. In deze gevallen hoeft dus niet altijd sprake te zijn van problematische schulden, maar van financiële problemen die door bijvoorbeeld een budgetadviesgesprek opgelost kunnen worden.



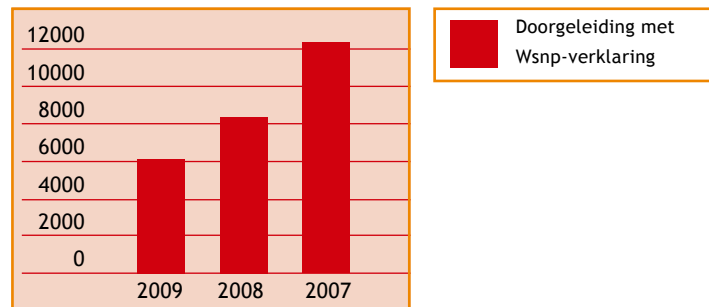
Het aantal aanvragen om hulp steeg dus. Tegelijkertijd moet, op basis van de beschikbare gegevens, geconstateerd worden dat het slagingspercentage iets daalde, naar 31%. Schuldhulpverlening wordt hier als geslaagd beschouwd als er een concrete oplossing is gevonden voor het financiële probleem van de klant. Dit kan door middel van advies, een betalingsregeling, herfinanciering of een schuldregeling. Doorgeleiding met een Wsnp-verklaring is hier niet in meegerekend, terwijl dit in veel gevallen ook tot een oplossing van de schuld leidt. Een schuldregeling is geslaagd op het moment dat er met alle schuldeisers een akkoord is bereikt. Juist dat proces van onderhandelen met schuldeisers wordt ingewikkelder ten opzichte van de jaren ervoor. In 2009 is zowel de gemiddelde hoogte van de schuldenlast als het gemiddelde aantal schuldeisers per dossier gestegen. Het duurt

daarom steeds langer om de financiële situatie van een klant stabiel te krijgen, omdat er meer variabelen zijn waar de schuldhulpverlener rekening mee dient te houden. Pas bij een stabiele financiële situatie kunnen de schulden van de klant daadwerkelijk geregeld worden. De voorraad van aanvragen in fase 1 was in 2008 7.350. In 2009 steeg die voorraad explosief naar 11.375.

Opvallend genoeg steeg het uitvalpercentage van de schuldregeling in 2009. Schuldhulpverlening nieuwe stijl is erop gericht om alle mensen met een financieel probleem toe te laten tot het schuldhulpverleningsproces. Maar in de loop van 2009 werd duidelijk dat niet alle schulden zich binnen afzienbare tijd laten regelen. Hierbij valt vooral te denken aan de toenemende mate waarin hypotheekschulden onderdeel uitmaken van het schuldenprobleem van de klant. Zonder de mogelijkheid om het huis te verkopen is het niet altijd mogelijk om hypotheekschulden op te lossen en executoriale verkoop vergroot het schuldenprobleem vaak alleen maar. De NVVK is hard bezig om hiervoor oplossingen te zoeken, maar die oplossingen waren in 2009 nog niet breed voorhanden, waardoor - vaker dan wenselijk - leden van de NVVK de hulpverlening moesten beëindigen.



Het aantal doorgeleidingen naar de Wsnp is in 2009 verder gedaald. Hieraan heeft de wijziging van de Wsnp in 2008 een bijdrage geleverd. De wijziging diende om het minnelijke traject te versterken en voegde instrumenten als het dwangakkoord en het moratorium aan de Wsnp toe. De Wsnp fungeert hierdoor als stok achter de deur en niet als standaardoplossing voor schulden.



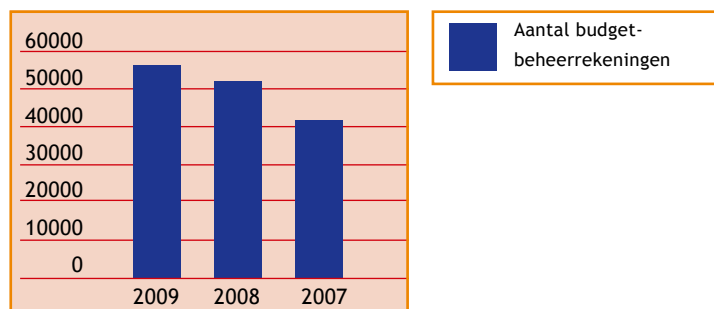
### DEMOGRAFISCHE GEGEVENS SCHULDREGELING

De demografische gegevens die de kerncijfers van 2009 begeleiden, geven, in grote lijnen, hetzelfde beeld als de voorgaande jaren. De verdeling in geslacht of leeftijd toont amper veranderingen. De opvallendste wijziging in de demografische analyse van de kerncijfers is het gegeven dat steeds meer mensen met een inkomen uit arbeid in een schuldregeling zitten. Van de 31.750 schuldregelingen die in 2009 tot stand kwamen, had 37% van de klanten een inkomen uit arbeid. In 2008 was dit nog 18% op een totaal van 28.848 schuldregelingen. Daarnaast geven de cijfers aan dat voorheen slechts 2% van de schuldenaren een inkomen van meer dan anderhalf keer modaal had. In 2009 is dat gestegen naar 25%. Dit is een aanzienlijk verschil en hiermee wordt eens te meer zichtbaar dat de doelgroep die een beroep doet op schuldhulpverlening flink aan het veranderen is.

		2009	2008	2007
<b>Geslacht</b>	Man	59%	57%	57%
	Vrouw	41%	43%	43%
<b>Leeftijd</b>	Jonger dan 25	10%	9%	7%
	25 - 45 jaar	56%	57%	55%
	45 - 65 jaar	31%	31%	34%
	Ouder dan 65	3%	3%	4%
<b>Burgerlijke staat</b>	Alleenstaand	67%	60%	59%
	Gehuwd/Samenwonend	15%	20%	26%
	Gescheiden	18%	20%	15%
<b>Gezin</b>	Wel kinderen	24%	22%	22%
	Geen kinderen	76%	78%	78%
<b>Soort inkomen</b>	Werk	37%	18%	18%
	Uitkering	63%	82%	82%
<b>Inkomen</b>	Lager dan modaal	61%	84%	84%
	Modaal - 1,5 keer modaal	14%	14%	14%
	1,5 - 2 keer modaal	17%	2%	2%
	2 - 3 keer modaal	8%	0%	0%
	Hoger dan 3 keer modaal	0%	0%	0%

## KERNCIJFERS BUDGETBEHEER

Budgetbeheer is het beheren van het inkomen van een klant, om een vooraf overeengekomen budgetplan uit te voeren. In dat budgetplan is vastgelegd welke vaste lasten er betaald moeten worden en hoeveel van het inkomen er eventueel gereserveerd moet worden om de schulden af te betalen. Budgetbeheer is vaak noodzakelijk in de stabilisatiefase van het schuldhulpverleningstraject. Door budgetbeheer in te zetten, kan de schuldhulpverlener een bodem leggen in het uitgavenpatroon van de schuldenaar. Deze bodem is noodzakelijk als er een concrete poging gedaan wordt om de schulden van de klant te regelen. Daarnaast is budgetbeheer ook een belangrijk aspect van het daadwerkelijk tot stand komen van een schuldregeling. Schuldeisers zijn eerder geneigd met een regeling akkoord te gaan, als budgetbeheer wordt ingezet. Op die manier heeft de schuldeiser de meeste zekerheid dat er daadwerkelijk gereserveerd zal worden ten behoeve van de overeengekomen regeling. Het aantal budgetbeheerrekeningen is in 2009 opnieuw gestegen. Waren er in 2008 nog 51.000 beheerrekeningen in gebruik, in 2009 waren dat er 56.000.

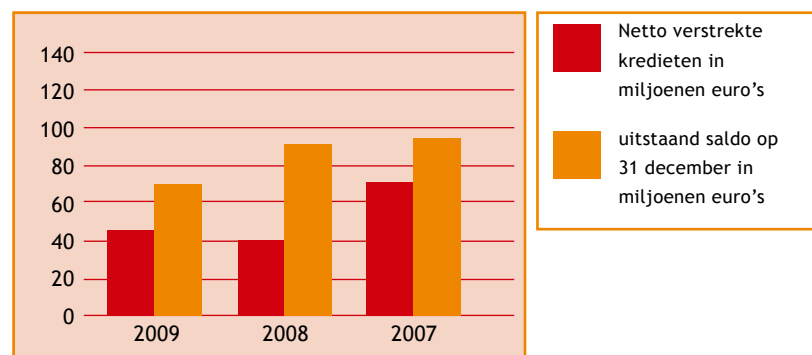


## KERNCIJFERS SOCIALE KREDIETVERLENING

Sociale kredietverlening is het verstrekken van een krediet aan mensen met een inkomen tot 130% van het bruto minimumloon of met een beschadigd kredietverleden. Deze kredieten worden zonder winst oogmerk aangeboden door gemeentelijke kredietbanken. Het doel van sociale kredietverlening is het leveren van een bijdrage aan een verbetering van de maatschappelijke positie van de kredietnemer.

In 2009 hebben gemeentelijke kredietbanken voor netto 44 miljoen euro aan kredieten verstrekt. Dit is een stijging ten opzichte van 2008. Toen lag de omvang van de verstrekte kredieten op 40 miljoen euro.

Het uitstaande saldo van kredietbanken bedroeg op 31 december 2009 69 miljoen euro. In dit opzicht is er een flinke daling ten opzichte van 31 december 2008, toen het uitstaande saldo 93 miljoen euro was.



Deze cijfers zijn afkomstig van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

# VERBETEREN KWALITEIT MINNELIJKE SCHULDHULP- VERLENING

De NVVK werkt continu aan het verbeteren en borgen van de kwaliteit van minnelijke schuldhulpverlening. Dit doen wij samen met onze partners zoals schuldeisers en maatschappelijke organisaties. Het belangrijkste instrument waarmee de NVVK de kwaliteit van schuldhulpverlening wil verbeteren is Schuldhulpverlening nieuwe stijl.

## SCHULDHULPVERLENING NIEUWE STIJL

Aanleiding voor een vernieuwde werkwijze was het lage slagingspercentage van schuldregelingen in 2004 en 2005. Hier diende verbetering in te komen. Voorheen was schuldhulpverlening te zeer gericht op het proces en het aanbod. In de vernieuwde werkwijze staat het financiële probleem van de klant centraal. De dienstverlening is er op gericht om zowel het financiële probleem als het onderliggende probleem op te lossen. Creativiteit en maatwerk zijn daarbij de sleutelwoorden. De leden van de NVVK zijn op 1 januari 2008 begonnen met het implementeren van deze werkwijze. Deze vernieuwde aanpak is precies op tijd ontwikkeld om in te kunnen springen op de toegenomen vraag om hulp, als gevolg van de economische crisis. Door de economische crisis is er een nieuwe doelgroep voor schuldhulpverlening in beeld gekomen, namelijk de groep tweeverdieners die door baanverlies in de financiële problemen zijn geraakt. Door op het probleem te focussen en niet op het proces, kan de schuldhulpverlening ook voor deze nieuwe doelgroep een oplossing bieden.

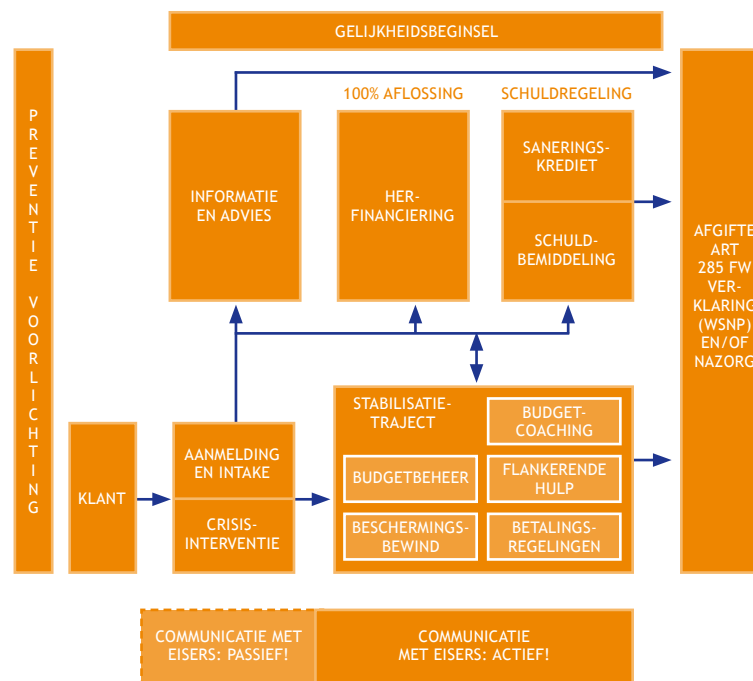
## Nieuwe werkwijze op hoofdlijnen

Als iemand zich meldt bij schuldhulpverlening, wordt er eerst een uitgebreide integrale intake gedaan waarbij niet alleen de financiële maar ook de psychosociale aspecten aan de orde komen. Aan de hand

van een probleemanalyse wordt samen met de klant een plan gemaakt waarmee de problemen kunnen worden opgelost. Bij het vinden van een oplossing kunnen de diensten uit het navolgende schema worden ingezet, maar is er ook ruimte voor oplossingen die de schuldenaar zelf aandraagt. Bij de ene persoon is een aantal coachingsgesprekken voldoende om de financiën weer op de rit te krijgen. Bij de ander zijn de financiële problemen ernstiger en is de dienstverlening ook intensiever.

In Schuldhulpverlening nieuwe stijl zijn de verschillende vormen van dienstverlening met elkaar in verband gebracht. Eerder waren het meer op zichzelf staande diensten. In Schuldhulpverlening nieuwe stijl is het stabilisatietraject geïntroduceerd. Het stabilisatietraject heeft tot doel financiële rust te creëren. Dat kan door het overnemen van de betaling van de (primaire) vaste lasten via budgetbeheer of beschermingsbewind. Ook is het mogelijk dat de schuldenaar ondersteuning krijgt in de vorm van bijvoorbeeld budgetcoaching en begeleiding door maatschappelijk werk (flankerende hulp). Het uitgangspunt bij het oplossen van de schulden blijft de volledige afbetaling van alle schulden op eigen kracht of met herfinanciering. Lukt dat niet dan kan een oplossing worden gevonden met behulp van

## Processchema Schuldhulpverlening nieuwe stijl



een saneringskrediet of schuldregeling. De financiële rust als gevolg van het stabilisatietraject draagt bij aan de slagingskans van de schuldregeling.

#### DE NVVK VERWACHT VAN HAAR LEDEN DAT ZE:

- **Laagdrempelige toegang bieden tot schuldhulpverlening**

De dienstverlening is gericht op mensen met een financieel probleem en niet alleen op mensen met een problematische schuldsituatie.

Dit betekent dat er meer mensen bij onze leden terecht kunnen.

De leden richten zich dan ook op het voorkomen van een problematische schuldsituatie.

- **Vraaggericht werken**

De essentie is dat het probleem dat tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers is ontstaan, adequaat wordt opgelost. De weg naar die oplossing kan per situatie verschillen en ook andere hulpverlening dan schuldhulpverlening kan hierbij betrokken worden.

- **Maatwerk leveren**

De weg naar de oplossing ligt niet van tevoren vast. Dat vraagt deskundigheid, creativiteit en communicatieve vaardigheden van schuldhulpverleners.

- **Uitgaan van de zelfredzaamheid van de schuldenaar**

De schuldhulpverlening helpt de schuldenaar bij het oplossen van de schuldproblemen maar gaat daarbij ook uit van de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid die de schuldenaar heeft.

In het kader van de Schuldhulpverlening nieuwe stijl zijn er in 2009 vier studiedagen georganiseerd, waarop de verschillende modules van de nieuwe werkwijze centraal stonden. De kennis en informatie die op die dagen vergaard en gedeeld zijn, werden vervolgens gebruikt bij het individuele implementatieproces. De NVVK heeft deze studiedagen georganiseerd als een platform waarop haar leden met elkaar van inzicht konden wisselen. Op 31 december 2009 waren er 45 leden die de implementatie van Schuldhulpverlening nieuwe stijl afgerond hadden. Het restant van de leden dat op 1 januari 2008 begonnen was met het implementatieproces, zal de implementatie afronden voor 1 juli 2010. Een deel van de leden is lid geworden tijdens de eerder vastgestelde implementatieperiode. Voor deze leden geldt een ander tijdpad om de implementatie af te ronden. Allen hebben echter wel de intentie uitgesproken om volgens de nieuwe werkwijze te gaan werken.

#### EIGEN WONING

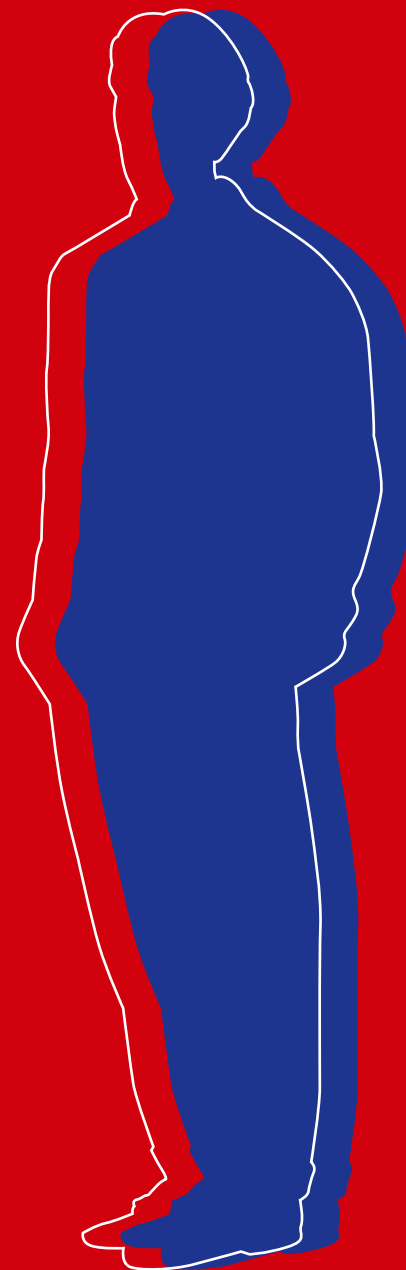
Een ontwikkeling waardoor de kwaliteit van schuldhulpverlening verbeterd moest worden - ingegeven door het uitgangspunt dat iedereen met een financieel probleem recht heeft op goede schuldhulpverlening - is dat er in 2009 steeds meer mensen met een eigen woning in de financiële problemen kwamen. Het bezit van een eigen woning compliceert het schuldhulpverleningsproces. Hoe is de woning gefinancierd? Zit er overwaarde in de woning en kan die overwaarde dan wel te gelde worden gemaakt? Zijn er andere financiële producten afgenomen ter verzekering, zoals bijvoorbeeld een levens- of kapitaalverzekering? De NVVK heeft in 2009 gezocht naar manieren om haar leden van dienst te zijn bij deze vraagstukken. Hierbij is overleg gezocht met banken en bijvoorbeeld organisaties als de Nationale Hypotheek Garantie. Tevens is er een expertmeeting georganiseerd om de bestaande kennis bij de leden over dit thema te inventariseren en is een notitie Eigen Woning en Schuldregeling opgesteld, waarin een handreiking wordt gegeven aan de schuldhulpverlener om om te gaan met eigen woningbezit en schulden.

#### CERTIFICERING

De certificering is gebaseerd op de modules van Schuldhulpverlening nieuwe stijl. Er kan dus gezegd worden dat elk NVVK-lid die Schuldhulpverlening nieuwe stijl volledig geïmplementeerd heeft, feitelijk gecertificeerd is. Dat is een belangrijke constatering, omdat de certificering in 2009 niet van de grond kwam zoals gehoopt. De certificeringsnorm werd vastgesteld, maar vanwege de inrichting van de certificering, bleek dat er, vooral van grotere organisaties, een behoorlijke investering werd gevraagd, omdat de certificering van organisatie direct is gekoppeld aan de certificering van persoon. Dit had tot gevolg dat organisaties, zodra ze eenmaal de organisatiecertificering hebben ingezet, ook binnen drie jaar alle schuldhulpverleners gecertificeerd moeten hebben, met alle gevolgen voor de uitvoering van dien. In een tijd dat schuldhulpverlenende organisaties onder druk kwamen te staan om de toegenomen vraag om hulp aan te kunnen, vonden veel organisaties het niet passen om tijd en geld aan certificering te besteden. Het beschikbare geld werd liever gebruikt om de wachtlijsten te beperken. Een ander punt dat ervoor zorgde dat de vastgestelde certificeringsnorm niet volledig door de NVVK-leden omarmd kon worden, was de discussie die ontstond over de, in de certificeringsnorm opgenomen, looptijd van een schuldregeling.

Waar aanvankelijk werd ingestemd met een aan voorwaarden gebonden verlenging van die looptijd, bleek dit in de praktijk onwerkbaar en heeft de NVVK het besluit genomen om vast te houden aan een eenduidige looptijd van een schuldregeling, en wel zonder uitzondering vastgesteld op 36 maanden. De Commissie van Deskundigen Schuldhulpverlening van NEN heeft echter nog geen besluit kunnen nemen over het aanpassen van de certificeringsnorm op dit punt.

De certificering heeft daarom niet de vlucht genomen zoals verwacht. Dat neemt niet weg dat de NVVK de certificering uiterst belangrijk vindt. De NVVK heeft zich hard gemaakt voor de loskoppeling van organisatie- en persoonscertificering. Door middel van deze ingreep hoopt de NVVK dat de certificering breder zal worden gedragen, opdat de kwaliteit van de dienstverlening door de certificeringsnorm geborgd is.





‘Schuldenaar heeft recht op licht aan  
het einde van de tunnel’

**ERICA SCHRUER,  
ADVOCAAT BIJ SCHRUER  
ADVOCATEN TE  
ROTTERDAM**

**INTERVIEW**

### **WELKE ONTWIKKELING VERWACHT U VAN DE SCHULDHULPVERLENING IN 2010?**

‘Ik hoop dat er in 2010 voor iedereen in Nederland een afdwingbaar recht komt op goede en voortvarende schuldhulpverlening, waarvan de voorwaarden zijn beschreven die leidend zijn voor schuldeiser, schuldenaar en schuldhulpverlener.

De wet ‘Gemeentelijke schuldhulpverlening’ kan hier een bijdrage aan leveren, maar ik vrees dat die wet niet ingevoerd gaat worden op 1 juli 2010 en dat de zorgplicht voor gemeenten dus nog even langer op zich zal laten wachten. En ondertussen worden er allerlei regelingen opgezet die bepaalde schuldeisers op een aparte manier behandelen. De zorgverzekeraars hebben hun eigen wettelijke incassostramien gekregen, de Belastingdienst krijgt zijn eigen extra invorderingsmaatregelen. Het CJIB heeft een aparte status, de IB-groep neemt een eigen positie in. Dat maakt het voor de schuldhulpverlening niet makkelijker.

Tegelijkertijd hoop ik dat de schuldhulpverlening meer transparant kan zijn over haar prestaties. Hoe lang is een traject vanaf de aanmelding, wat is er gebeurd gedurende het traject en wat is de toestand van

de cliënt na het traject? Het kan niet zo zijn dat steeds meer geld wordt gestort in een bodemloze put zonder dat ondubbelzinnig en objectief de vraag wordt beantwoord wat er met dat geld gedaan wordt in termen van maatschappelijk rendement. Dat is een verantwoordelijkheid die de schuldhulpverlening zou moeten nemen en die haar anders zou moeten worden opgelegd.’

### **WELKE ROL ZIET U VOOR UZELF IN DAT PROCES WEGGELEGD?**

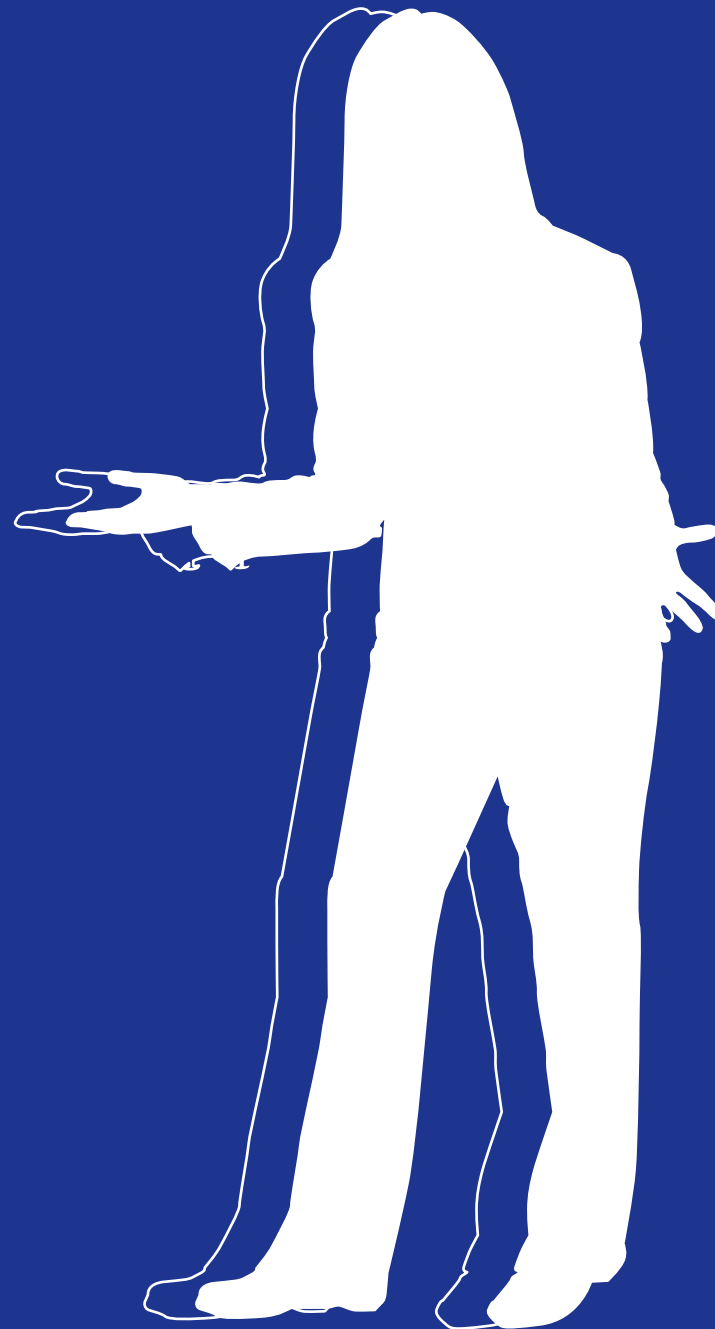
‘Ik zal blijven signaleren, adviseren, initiëren, aansporen, bemoedigen, waarschuwen en tenslotte helpen waar dat wordt gevraagd op individueel en beleidsmatig niveau! Dit zal ik op verschillende manieren blijven doen, zoals het aanspannen van proefprocessen, om een uitspraak van een rechter over fundamentele zaken te ontlokken. In 2009 heb ik dat bijvoorbeeld gedaan in de zaak van Capelle aan den IJssel tegen het CJIB. Dit doe ik aan de ene kant om een oplossing in een specifieke situatie mogelijk te maken, maar ook om een fundamentele, principiële zaak zichtbaar te maken. Ik vind dat de wetgever zijn verantwoording ontloopt door geen regeling als Algemene Maatregel van Bestuur uit te vaardigen waarin geregeld wordt hoe een schuldregelingsvoorstel eruit

moet zien. De convenanten die de NVVK afsluit zijn in mijn ogen een oplossing uit armoede; een oplossing bij gebrek aan beter. Het is goed dat de NVVK iets probeert te regelen, want anders zou er helemaal niets zijn, maar dit zijn bij uitstek de dingen die door de wetgever geregeld zouden moeten worden, om schuldhulpverlening effectiever te maken in de relatie met alle schuldeisers.

Ik zal ook veel aandacht blijven besteden aan mijn weblog Observatrix. Hierin becommentarieer ik zaken die schuldhulpverlening aangaan en probeer ik discussies aan te zwengelen. Maar ik vind het ook belangrijk om via mijn blog jurisprudentie te ontsluiten. Op deze manier kun je het minnelijke traject en het wettelijke traject met elkaar verbinden. Ik merk dat mijn blog een bepaalde impact op het veld begint te krijgen; daar ben ik blij mee en daar wil ik op voortbouwen om goede schuldhulpverlening te bevorderen. De schuldenaar heeft namelijk recht op licht aan het einde van de tunnel. Dat is de drijfveer waarom ik bijna 25 jaar geleden geïnteresseerd raakte in schuldhulpverlening en die drijfveer is niet veranderd.'

#### WAT VERWACHT U VAN DE NVVK?

'De NVVK moet vooral haar rol blijven spelen om te bevorderen dat die ideale situatie wordt gerealiseerd, zoals ik die eerder heb geschetst. Idealiter wordt schuldhulpverlening een afdwingbaar recht met heldere voorwaarden en regels. De NVVK kan een belangrijke rol spelen in dat proces. Het ligt op de weg van de de NVVK het overleg aan te gaan met andere partners en stakeholders in het proces van schuldhulpverlening. Alleen door die samenwerking kan de schuldhulpverlening voortvarender en beter ingericht worden. Daarnaast zou de NVVK op moeten treden als ontsluitter en bewaker van de relevante kennis die bijdraagt aan de verbetering van schuldhulpverlening. Ten slotte zou de NVVK moeten blijven bijdragen aan het maatschappelijke debat over schuldenproblematiek. Daarin mis ik de NVVK soms wel eens. De NVVK moet niet aarzelen zich uit te spreken over maatschappelijke problemen die gerelateerd zijn aan schuldenproblematiek in de ruimste zin des woords. Zo had ik van de NVVK bijvoorbeeld in 2009 een duidelijk standpunt verwacht over looncessie.'





‘Schuldhelpverlening heeft  
stevig kader nodig’

**HANS SPIGT,  
VOORZITTER COMMISSIE  
WERK EN INKOMEN, VNG**

**INTERVIEW**

#### **WELKE ONTWIKKELING VERWACHT U VAN DE SCHULDHULPVERLENING IN 2010?**

‘Ik verwacht in 2010 een verdere toeloop van klanten die een beroep doen op schuldhulpverlening. In 2010 verwacht ik dat dit voornamelijk de groep mensen zal zijn, die in de problemen komen omdat ze door baanverlies met een inkomensachteruitgang te maken krijgen. Deze doelgroep zou snel te helpen moeten zijn, als we ze tijdig in beeld hebben. Dit gebeurt al op lokaal niveau, door inrichting van adviesloketten op de werkpleinen van het Werkbedrijf/UWV, zoals dit nu bijvoorbeeld in Enschede en Leeuwarden gebeurt. Op deze manier kan schuldhulpverlening op een preventieve manier ingericht worden. Ik verwacht daarom dat zulke initiatieven op meer werkpleinen opgezet zullen worden in 2010.

Tegelijkertijd verwacht ik dat de schuldhulpverlenende organisaties de extra beschikbaar gestelde middelen daadwerkelijk zullen inzetten om de wachtlijsten weg te werken en dat ze op een adequate manier in de gestelde hulpvraag zullen voorzien. In dat kader verwacht ik dat de schuldhulpverlening slimmer om zal gaan met de problemen die er zijn. Zo denk ik bijvoorbeeld aan de actievere ondersteuning van

werkgevers met werknemers met schuldenproblemen. Je zou werkgevers kunnen begeleiden in het opmerken van signalen, die op problematiek bij de werknemer wijzen. Hierbij valt te denken aan ziekteverzuim, maar ook functioneringsproblemen die op meervoudige problematiek wijzen.’

#### **WELKE ROL ZIET U VOOR UZELF OF UW ORGANISATIE IN DAT PROCES WEGGELEGD?**

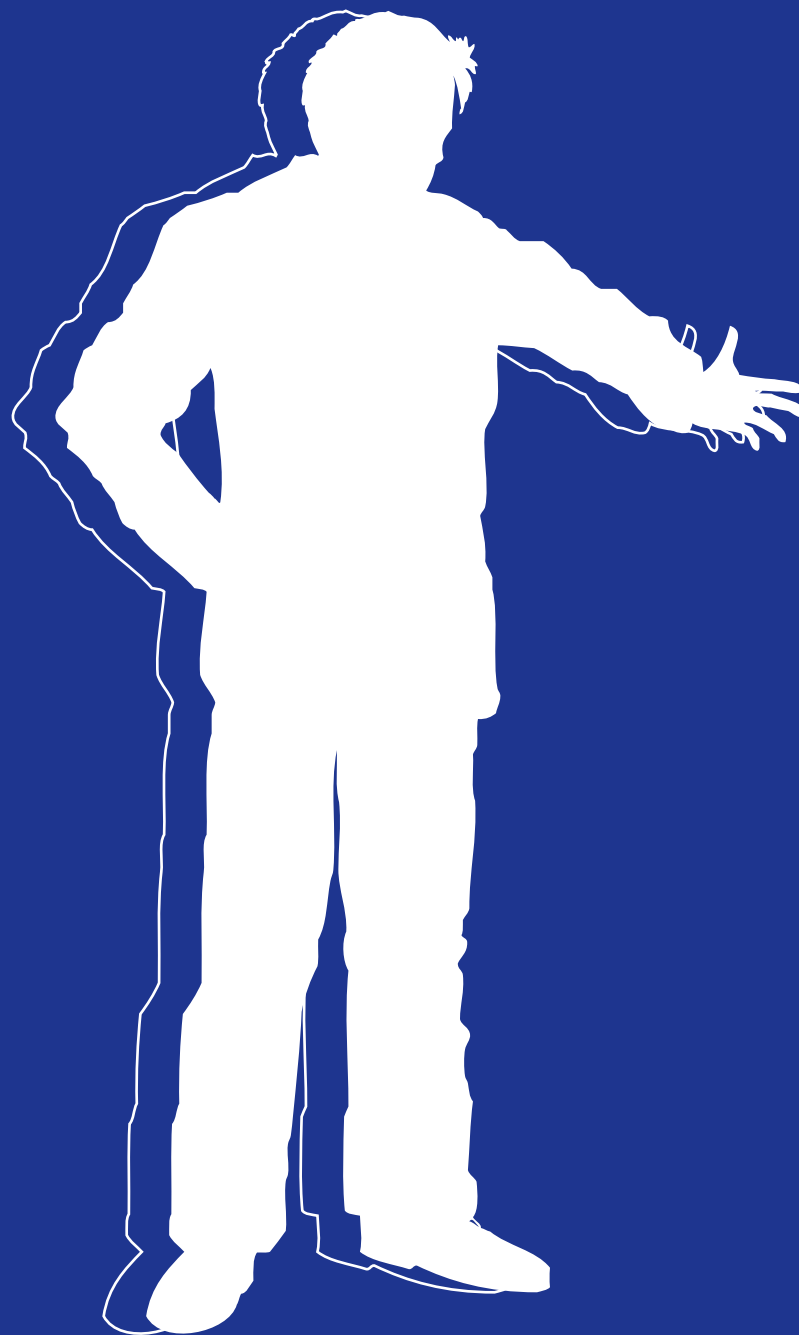
‘De gemeenten worden straks de uitvoerder van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de VNG zal om die reden straks zorgdragen voor een zorgvuldige implementatie van de wet. Dit zal de VNG natuurlijk doen met haar samenwerkingspartners, waar de NVVK er een van is, maar ik zie de VNG wel als de contractpartij in deze. De gemeenten krijgen de regierol in de wet, en de VNG vertegenwoordigt de gemeenten. Zo werkt de VNG op dit moment hard aan manieren om de gemeenten te ondersteunen bij het uitvoeren van de wet. Er wordt bijvoorbeeld een modelverordening voorbereid waarmee gemeenten geholpen worden om hun lokale regels vorm te geven. Maar de VNG wil vooral een bijdrage leveren aan de kaders, want de zorgplicht die de wet aan de gemeenten oplegt, gaat volgens de VNG

vooral om het vastleggen van de rechten en de plichten die bij schuldhulpverlening horen. Dit is volgens mij noodzakelijk om de schuldhulpverlening het stevige kader te geven dat ze nodig heeft. Hierbij valt te denken aan het vlot trekken van de certificering. Ik denk dat schuldeisers mogen verwachten dat de schuldhulpverleners met wie zij contact hebben kunnen laten zien dat hun werkzaamheden aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. De VNG is voorstander van een breed moratorium zodra er een beroep op schuldhulpverlening wordt gedaan. Door toepassing van een breed moratorium vraag je de schuldeisers om even een pas op de plaats te maken. Maar als je van een partij verwacht dat zij bepaalde zaken laten, dan is het niet meer dan normaal dat daar iets tegenover staat. Certificering is daarnaast belangrijk omdat nu al duidelijk is dat niet alle gemeenten zelf de schuldhulpverlening uit zullen gaan voeren. Zij zullen die dienst gaan inkopen bij een marktpartij. In die gevallen is het goed voor de gemeente als opdrachtgever dat ze met een bonafide opdrachtnemer in zee gaat. Een gecertificeerde schuldhulpverlener zal zo'n

gemeente duidelijkheid kunnen geven. De VNG wil in 2010 daarom werk maken van een breed gedragen transparante werkwijze, omdat alle partijen daarbij gebaat zijn.'

#### **WAT VERWACHT U VAN DE NVVK?**

'De NVVK heeft de laatste jaren een belangrijke rol gespeeld bij het afsluiten van convenanten tussen schuldhulpverlening en schuldeisers. Met die convenanten wordt als het ware een protocol vastgelegd over hoe schuldhulpverlening en schuldeisers met elkaar om zouden moeten gaan. Als branchevereniging zou de NVVK moeten blijven toezien op dat protocol en de ontwikkelingen in het werkveld moeten blijven volgen en aankaarten. Schuldhulpverlening wordt een steeds ingewikkelder proces, waar meerdere partijen bij betrokken zijn. De NVVK is de vereniging van de uitvoeringspraktijk van schuldhulpverlening. In die hoedanigheid zou de NVVK moeten proberen om de verschillende partijen in het schuldhulpverleningsproces bij elkaar te krijgen om heldere afspraken te blijven maken.'



# SCHULDHULP- VERLENING IN DE POLITIEK

De voorbereiding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is aanleiding geweest voor uitvoerige discussie over schuldenproblematiek en schuldhulpverlening in 2009. Zo werd er in de Tweede Kamer gediscussieerd over het rapport 'Huishoudens in rode cijfers', een onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het onderzoek werd op 12 oktober 2009 gepubliceerd en liet onomstotelijk zien dat er een aanzienlijke groep mensen in Nederland betalingsachterstanden heeft.

De politiek besteedde in 2009 veel aandacht aan armoedebestrijding en sociale uitsluiting. Schuldhulpverlening stond daarom hoog op de agenda. De werkwijze van DSB Bank riep veel vragen op in de Tweede Kamer. Eerder heeft u kunnen lezen op welke manier de NVVK een oplossing heeft gezocht voor de problemen die door DSB veroorzaakt zijn. Tegelijkertijd werd er in de Kamer gesproken over een regulering van kredietreclames en zelfs een mogelijk verbod daarop. Op aandringen van kamerlid Spekman van de PvdA is een deel van de 130 miljoen euro aan extra middelen vrijgemaakt voor wijkgerichte initiatieven. Kamerlid Ortega-Martijn, van de Christen Unie, diende een motie in om een deel van de extra beschikbaar gestelde gelden vrij te maken om vrijwilligersorganisaties te betrekken bij het schuldhulpverleningsproces.

## LANDELIJK INFORMATIESYSTEEM SCHULDEN (LIS)

De Tweede Kamer heeft bij herhaling aangedrongen op de wenselijkheid van een systeem waarmee schuldenproblematiek vroegtijdig gesignaleerd kon worden. Dit systeem, het LIS, is het resultaat van een breed gedragen maatschappelijk initiatief, waar de ministeries van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid nauw bij betrokken zijn. De NVVK is één van de deelnemers aan dit initiatief. LIS heeft een preventieve werking. Het systeem zou moeten

voorkomen dat mensen meer financiële verplichtingen aangaan dan ze op dat moment aan kunnen. In LIS worden betalingsachterstanden bij woningcorporaties, energieleveranciers en sociale diensten geregistreerd. Betalingsachterstanden bij dergelijke partijen zijn een belangrijk signaal voor de aanwezigheid of het ontstaan van problematische schulden. LIS kan daarmee een belangrijke bijdrage leveren aan het voorkomen van problematische schuldsituaties. De deelnemers aan LIS hadden gehoopt het systeem daadwerkelijk van de grond te krijgen in 2009. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) kon echter niet akkoord gaan met het voorstel zoals dat door stichting LIS ter goedkeuring was ingediend. In een zienswijze van 26 januari 2009 heeft het CBP aangegeven dat zij van mening is dat het ontwerp zowel in doelstelling als in de toetredings- en registratiecriteria niet voldeed aan de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens stelt. Ook het herziene ontwerp van LIS kon niet op instemming van het CBP rekenen. Stichting LIS heeft aangegeven met deze beperking niet verder te kunnen en heeft het initiatief teruggelegd bij de minister van Financiën. Het ministerie onderzoekt nu drie opties om LIS alsnog van de grond te krijgen. NVVK is voorstander van de optie om wetgeving op te stellen die een publieke taak aan stichting LIS toekent. Op deze manier zou LIS alsnog gerealiseerd kunnen worden, in de hoop tegemoet te kunnen komen aan de breed gedragen wens om problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen.

Schuldhulpverlening staat voor een behoorlijke uitdaging in 2010. De ontwikkelingen die in 2009 de gemoederen bezighielden, zullen in 2010 voortgezet en afgerond worden. De NVVK ziet het jaar 2010 dan ook met optimisme tegemoet. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de certificering, verdere samenwerking met ketenpartners: het zijn allemaal zaken waar de NVVK het afgelopen jaar hard aan gewerkt heeft en zij verwacht hiervan de effecten in 2010 terug te zien.



‘Maatwerk kun je niet vanuit  
Den Haag aanbieden’

**JETTA KLIJNSMA,  
STAATSSECRETARIS  
SOCIALE ZAKEN EN  
WERKGELEGENHEID**

**INTERVIEW**

**WELKE ONTWIKKELING  
VERWACHT U VAN DE  
SCHULDHULPVERLENING IN  
2010?**

‘2010 wordt een erg belangrijk jaar voor de schuldhulpverlening. De crisis brengt meer mensen in de financiële problemen. Op dit moment sijpelen de eerste berichten door die lijken te duiden op een voorzichtig herstel van de economie. Of we écht het diepste punt van de dip hebben bereikt is echter nog niet met zekerheid te zeggen. Wel staat vast dat veel Nederlanders dit jaar met ontslag te maken krijgen, de werkloosheid ijlt nu eenmaal altijd na. Daarom zullen ook meer Nederlanders in 2010 een beroep doen op hulp bij het oplossen van hun schulden. Daarom heeft het kabinet vorig jaar 130 miljoen euro extra uitgetrokken om die verwachte toestroom te kunnen opvangen. Wat ik kort en goed van de schuldhulpverleners verwacht is dat aanvragen snel in behandeling worden genomen en dat de mensen die bij hen aankloppen snel duidelijkheid krijgen over wat er wanneer gaat gebeuren. Daarbij is het van belang dat er niet alleen wordt gekeken naar het saneren van de schulden, maar ook naar de omstandigheden waaronder ze zijn ontstaan. Financiële zorgen

staan namelijk vrijwel nooit op zichzelf.’

**WELKE ROL ZIET U VOOR  
UZELF IN DAT PROCES  
WEGGELEGD?**

‘Ik ben er van overtuigd dat zo’n integrale aanpak van de schuldhulp - waarbij nadrukkelijk ook naar de sociale omstandigheden wordt gekeken - alleen maar op gemeentelijk niveau kan worden uitgevoerd. Dergelijk maatwerk kun je nooit centraal vanuit Den Haag aanbieden. Zelf maak ik mij als staatssecretaris sterk om daarvoor het instrumentarium aan te bieden. Allereerst in de vorm van extra financiële middelen. Bovenop de 350 miljoen euro die dit kabinet al beschikbaar had gesteld voor armoedebeleid, hebben we begin vorig jaar nog eens 130 miljoen euro extra uitgetrokken die specifiek voor schuldhulp is bestemd. Daar ondersteunen we ook vrijwilligersinitiatieven mee, want met name op buurtniveau zijn vrijwilligers een onvervangbare schakel. Verder zet ik onverminderd in op preventie. Als er minder inkomsten zijn of dreigen, speel daar dan tijdig op in en pas je uitgaven aan. En als die schulden tóch komen, klop dan direct aan voor hulp bij de gemeente. Te veel mensen melden zich pas als

de problemen echt boven het hoofd zijn gegroeid.

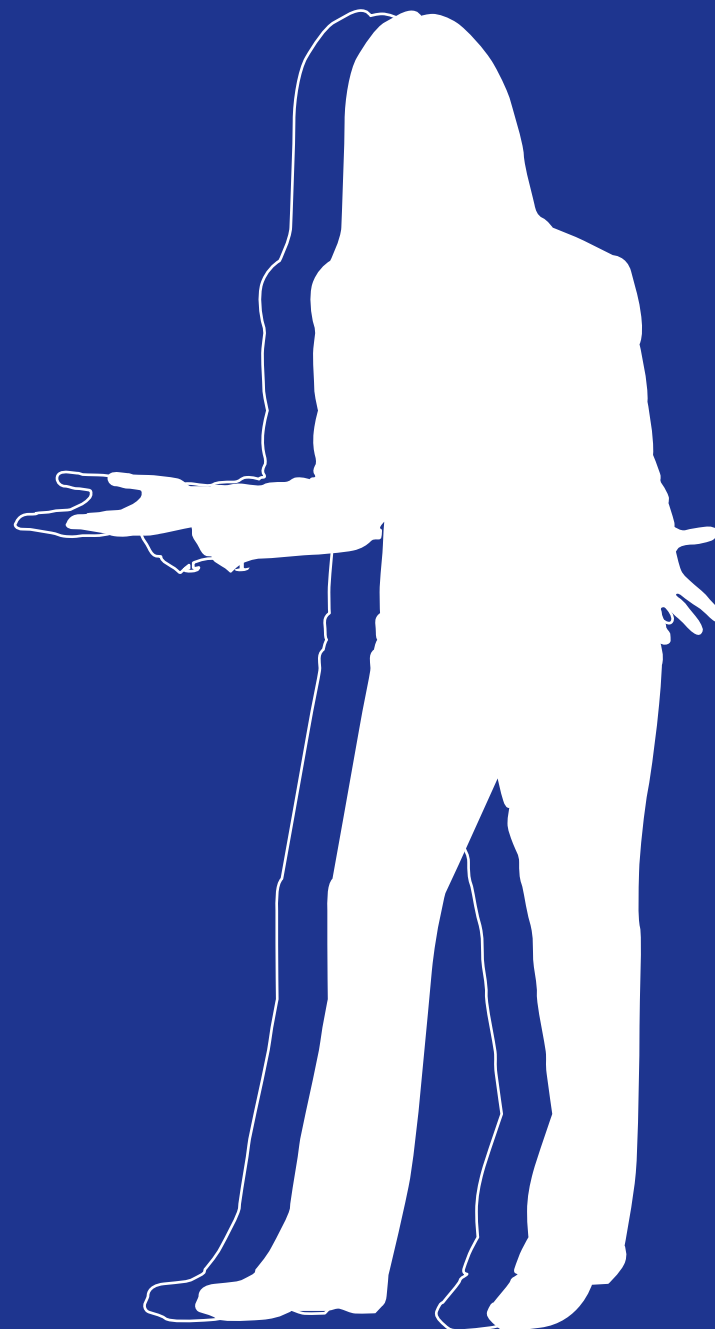
Het wetsvoorstel Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schetst de kaders voor een effectievere opzet van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Er moet een eind komen aan lange wachttijden. Aanvragen moeten binnen vier weken in behandeling worden genomen.

Een aantal gemeenten werkt nu al in de geest van deze wet; andere gemeenten moeten echt nog een slag maken. Deze wet legt een bodem in de gemeentelijke schuldhulpverlening en heeft tot gevolg dat de schuldhulp elk jaar op de agenda van elke gemeenteraad wordt gezet en natuurlijk zal ik als staatssecretaris de uitvoering van deze nieuwe wet nauwlettend volgen.'

#### WAT VERWACHT U VAN DE NVVK?

'De NVVK speelt een essentiële rol in het bewaken van de kwaliteit van de schuldhulpverlening. In de media duiken regelmatig verhalen op over mensen met schulden die geconfronteerd worden met lange wachttijden en zich in de armen laten drijven van allerlei malafide bureautjes, die schaamteloos geld verdienen aan de ellende van schuldenaren.

Ga vooral niet in zee met obscure bureautjes, maar stap naar de gemeente. Wie bij de gemeente voor hulp aanklopt, moet die hulp snel geboden krijgen en die hulp moet effectief en vooral ook duurzaam zijn. Ik ben blij met de adviezen die ik het afgelopen jaar van de NVVK heb ontvangen. Het is dé organisatie bij uitstek om toe te zien op goede, professionele schuldhulpverlening. Ik verwacht dat de NVVK die rol ook in 2010 weer met verve zal spelen.'





‘Doel bereikt:  
NVVK op de kaart’

**GER JAARSMA,  
VOORZITTER NVVK**

# INTERVIEW

Ger Jaarsma legt zijn voorzittershamer neer. Na vijf jaar aan het roer van de NVVK te hebben gestaan zal hij de functie van voorzitter in april 2010 beschikbaar stellen. Tijd voor een frisse blik, iemand die de NVVK en haar leden naar het volgende plateau kan begeleiden.

Jaarsma kijkt met volle tevredenheid terug op zijn termijn als voorzitter: ‘Toen ik in 2005 als voorzitter aantrad, hebben we een meerjarenplan opgesteld en ik kan stellen dat we de doelstellingen van dat plan gehaald hebben. De belangrijkste prestatie die het Bestuur geleverd heeft is het opnieuw op de kaart zetten van schuldhulpverlening. Er moest meer aandacht komen voor schuldhulpverlening in de media, maar ook in politiek Den Haag. En daar zijn we absoluut in geslaagd. Niemand kan meer om de NVVK heen. Als het om schuldhulpverlening en armoedebestrijding gaat, dan komt men altijd bij ons uit. Ik ben daar erg trots op.’

De NVVK heeft, onder leiding van Jaarsma, gebruik gemaakt van die hernieuwde aandacht om een aantal zaken geregeld te krijgen die aanzet gaven tot een verbeterde schuldhulpverlening. Hierbij kan Jaarsma een aantal voorbeelden geven: ‘We hebben er voor gezorgd dat de activiteiten voor schuldhulpverlening en

budgetbeheer, zijn vrijgesteld van Btw-heffing. Op deze manier hebben we voor een ‘level playingfield’ gezorgd waarin zowel marktpartijen als gemeentelijke organisaties kwalitatief hoogstaande hulpverlening aan kunnen bieden, zonder dat de marktpartijen daarbij een financieel nadeel hebben.’

De prestatielijst van de NVVK met Jaarsma als voorzitter kan verder aangevuld worden met de opname van het moratorium en het dwangakkoord in de Faillissementswet en de verlaging van de maximaal toegestane rente op een consumptief krediet. ‘In 2009 hebben we er voor gezorgd dat de schuldhulpverlening een rol zou krijgen in het uitvoeren van de Wet structurele maatregelen wanbetalers zorgverzekeringspremie. Daar werd in het aanvankelijke wetsvoorstel op geen enkele manier rekening mee gehouden.’

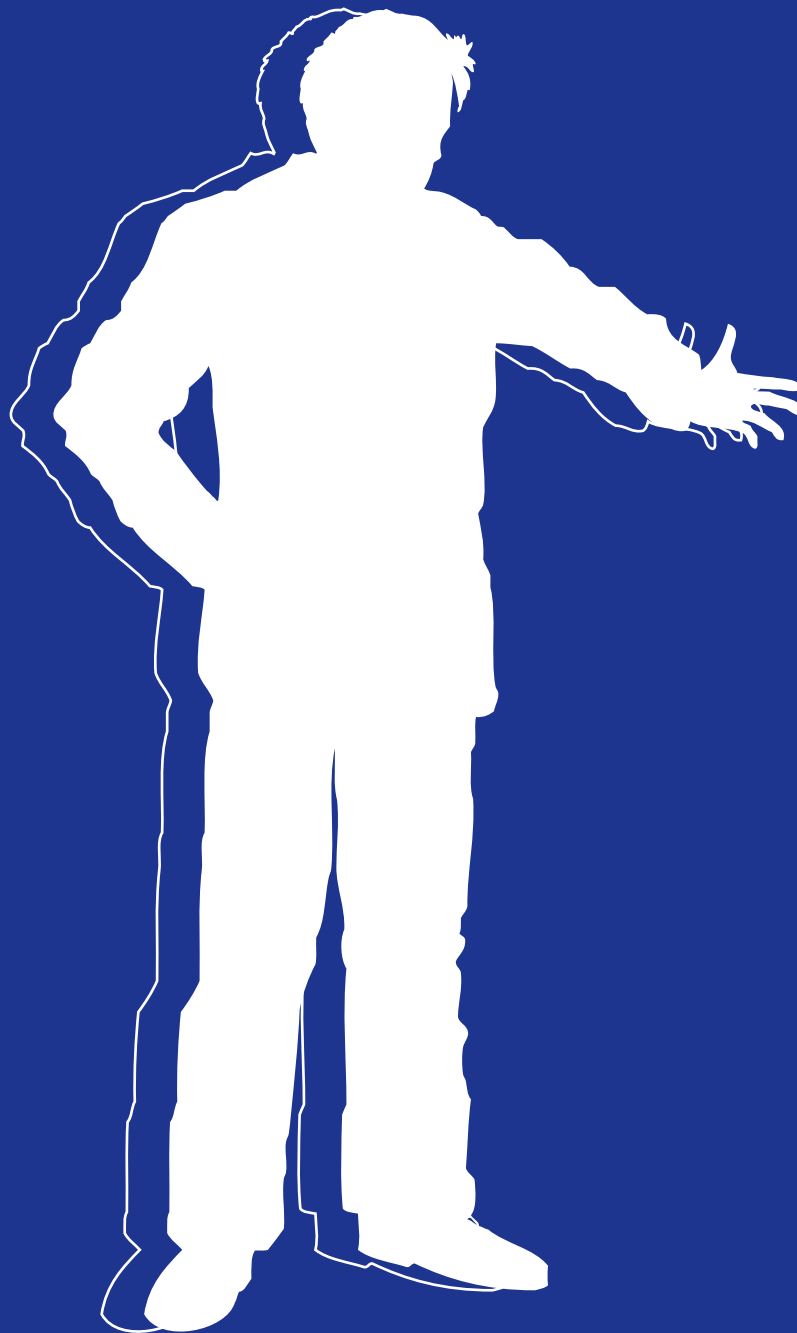
De NVVK heeft met Zorgverzekeraars Nederland een convenant afgesloten, waarin de afspraken hiervoor vastgelegd zijn. Dit convenant kan dus wel eens het laatste wapenfeit zijn voor Ger Jaarsma als voorzitter van de NVVK. Dat zal hem echter niet weerhouden om zijn uitgesproken mening over schuldhulpverlening te blijven formuleren en uitdragen. ‘We hebben het de afgelopen 15 jaar in toenemende mate druk

gehad en we hebben gezien dat die toenemende drukte steeds in sprongetjes is gegaan. We gingen zo rond 2003 van een gemiddeld van 38.000 aanvragen naar zo'n 45.000 aanvragen. In 2009 zien we weer zo'n sprong, vanwege de toeloop door de economische crisis. Gezien de ontwikkeling van de afgelopen vijftien jaar, voorzie ik dat we de komende twee, drie jaar met een soortgelijke drukte te maken zullen hebben.' Daarna ziet Jaarsma de toeloop veranderen. 'De huidige drukte wordt volgens mij veroorzaakt door mensen die we niet eerder bij de schuldhulpverlening gezien hebben. Mensen die in principe wel in staat zijn zelf hun financiën te regelen, maar die door de economische crisis met de gevolgen van onhandige financiële keuzes geconfronteerd worden. Voor deze groep mensen zullen we minder begeleiding in moeten zetten. Deze groep is al zelfredzaam en heeft instrumenten als budgetbeheer en intensieve begeleiding niet of minder lang nodig.'

Volgens Jaarsma komt de nadruk in de toekomst te liggen op twee aspecten van schuldhulpverlening: op het schuldregelen zelf en op preventie. 'De nieuwe doelgroep is bij uitstek een groep die je vroegtijdig kan helpen als je ze tijdig in beeld hebt. Preventie blijft daarom een belangrijk

aandachtspunt voor de leden van de NVVK. 'We zijn nu genooddaakt om heel veel tijd te besteden aan stabiliseren en begeleiding naar financiële zelfredzaamheid', beoordeelt Jaarsma. 'Dat zal op den duur dus minder worden.' Dat betekent, wat Jaarsma betreft niet dat de leden van de NVVK op hun lauweren kunnen gaan rusten. 'We moeten blijven anticiperen en zorgen dat we een hoogwaardig product blijven afleveren. We moeten blijven investeren in maatwerk. Schuldhulpverlening zal altijd nodig zijn, en de financiële producten worden steeds ingewikkelder.'

Als Jaarsma straks voorzitter af is, blijft hij nog bij schuldhulpverlening betrokken. 'Als directeur van de Kredietbank Nederland ga ik natuurlijk precies die dingen doen, die ik nu van alle NVVK leden verwacht: vooruit kijken, zorgen voor een kwalitatief hoogwaardig product.' Als directeur van de Kredietbank Nederland, blijft hij dus wel betrokken bij de NVVK, maar hij zal wel afstand houden: 'De Kredietbank Nederland levert een actieve bijdrage aan de NVVK door commissiedeelname en dergelijke. Ik zal persoonlijk wat meer afstand nemen. Ik wil als oud voorzitter niet de nieuwe voorzitter voor de voeten lopen. Maar de NVVK blijft altijd mijn cluppie.'



# BIJLAGE I

## Organisatie

### ALGEMENE LEDENVERGADERING EN BESTUUR

De NVVK kent twee bestuursorganen: de Algemene Ledenvergadering en het Bestuur. De Algemene Ledenvergadering is het hoogste bestuursorgaan. Het Bestuur stelt het beleid vast en stuurt de directeur en daarmee indirect het Verenigingsbureau aan. Het Bestuur legt verantwoording af aan de Algemene Ledenvergadering.

### VERENIGINGSBUREAU

Het Bestuur, de commissies, werkgroepen en de leden worden ondersteund door het Verenigingsbureau. De medewerkers op het Verenigingsbureau signaleren ontwikkelingen, ontwerpen beleid, verzorgen de communicatie en informatievoorziening naar leden en anderen, organiseren studiedagen en congressen én zijn aanspreekpunt voor iedereen met vragen over schuldhulpverlening en sociale kredietverlening.

### LEDEN

De vereniging kent drie vormen van lidmaatschap: lidmaatschap, aspirant-lidmaatschap en erelidmaatschap. Tezamen vormen zij de Algemene Ledenvergadering, waarin alleen leden stemrecht hebben. Daarnaast kent de vereniging donateurs. In 2009 zijn er vijf nieuwe leden bijgekomen, te weten: de gemeente Achtkarspelen, de gemeente Westland, Kompas Zuidlaren, coöperatieve vereniging SVF en Daniëls & Dekkers B.V. Tevens werd het aspirant-lidmaatschap van Cannock Chase omgezet naar een volwaardig lidmaatschap. De NVVK telde op 31 december 2009 77 leden en aspirant-leden, één erevoorzitter, negen ereleden en twee donateurs.

### KRINGEN

De leden zijn geografisch opgedeeld in de kringen Noord-Oost, West en Zuid. De kringen zijn autonoom en hebben een eigen bestuur. In de vergaderingen worden beleidsnotities van de NVVK besproken en worden landelijke ontwikkelingen en zaken van regionaal en/of gemeenschappelijk belang aan de orde gesteld. Het is gebruikelijk dat de kringen medewerkersdagen en voorlichtings- of themabijeenkomsten houden.

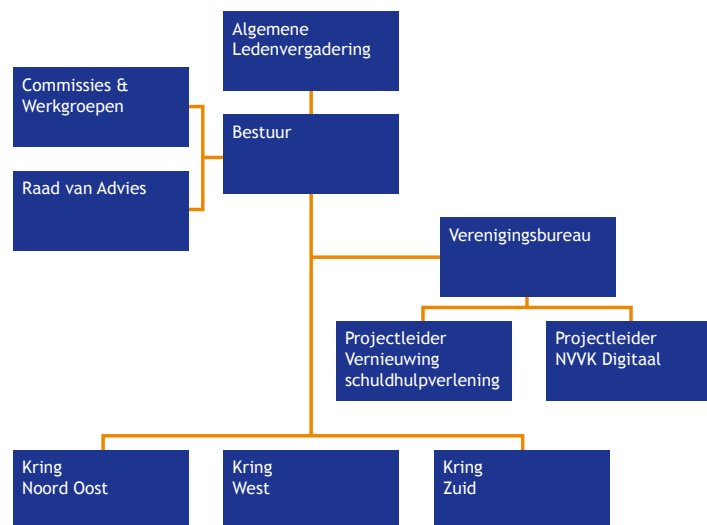
### COMMISSIES EN WERKGROEPEN

Commissies en werkgroepen worden gevormd uit afgevaardigden van de leden. Commissies hebben tot taak om het Bestuur te adviseren over specifieke beleidsaangelegenheden. In 2009 waren de volgende commissies en werkgroepen actief: de commissie Budgetbeheer, de commissie Communicatie, de commissie ICT, de commissie Kwaliteitszorg, de commissie Schuldregeling, de commissie Sociaal Bankieren, de werkgroep ICT, de werkgroep Juridische Zaken en de werkgroep Sociaal Bankieren.

### RAAD VAN ADVIES

Sinds 2006 kent de NVVK in verband met Schuldhulpverlening nieuwe stijl een Raad van Advies. De raad bestaat uit vertegenwoordigers van schuldeisers, maatschappelijke organisaties en andere betrokkenen. De raad vertegenwoordigt hiermee een groot deel van de schuldeisers en de maatschappelijke participanten waarmee de leden van de NVVK te maken hebben in hun werk. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies over Schuldhulpverlening nieuwe stijl en waar nodig adviseert hij ook over andere zaken waarmee de NVVK te maken heeft.

### Organogram NVVK



# BIJLAGE II

## Bestuur, Verenigingsbureau, commissies en werkgroepen en een overzicht van hun werkzaamheden per 31 december 2009

### BESTUUR

**G. Jaarsma**

Voorzitter, Kredietbank Nederland

**A.A. de Jong**

Secretaris, Stadsbank Oost Nederland

**D.H. de Vries**

Penningmeester, Stadsbank Apeldoorn

**F. Bovenberg**

Vertegenwoordiger MOgroep

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland

**Mw. J. de Kock**

Bureau Schuldhulpverlening, Gemeente Tilburg

**Mw. A.M. de Peuter**

PLANgroep

**C. Struijk**

Vertegenwoordiger BPBI

Stichting CAV

**J. Tingen**

Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe

**M.M.E. Versteeg**

Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, Eindhoven

### VERENIGINGSBUREAU NVVK

**Mw. Y.M. van Houdt**

Directeur

**Mw. J. Gosman-Nolen**

Officemanager

**L. Kleijn**

Algemeen beleidsmedewerker

**Mw. D. Voeten**

Juridisch beleidsmedewerker

### PROJECTLEIDER SCHULDHULPVERLENING NIEUWE STIJL

**Mw. M. Fleuren**

Asessor

### PROJECTLEIDER NVVK DIGITAAL

**Mw. M. de Cock**

KWIZ

### COMMISSIE BUDGETBEHEER

**M.M.E. Versteeg**

Voorzitter, Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, Eindhoven

**Mw. J. Gosman-Nolen**

Verenigingsbureau NVVK

**P. de Greef**

Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, Eindhoven

**Mw. B. Karijowiredjo**

Kredietbank Rotterdam

**Mw. M. Reekers**

Stadsbank Apeldoorn

**C. Struijk**

Stichting CAV

**Mw. I.M. Visser**

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen

De commissie Budgetbeheer heeft het afgelopen jaar de drie verschillende vormen van budgetbeheer geëvalueerd. Daarnaast heeft zij het aanvraagformulier budgetbeheer opnieuw bezien en vastgesteld.

### COMMISSIE COMMUNICATIE

**Mw. A.M. de Peuter**

Voorzitter, PLANgroep

**Mw. L.E.P. Antonissen**

Kredietbank Breda

**Mw. J. Gosman-Nolen**

Verenigingsbureau NVVK

**Mw. M. Strijk**

Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe

De commissie heeft in 2009 de evenementenkalender 2009/2010 opgesteld. Tevens heeft de commissie zich gebogen over de mogelijkheden om het NVVK Nieuws verder te digitaliseren. Naar verwachting wordt deze nieuwe opmaak en functie van het NVVK Nieuws in de loop van 2010 gepresenteerd. De commissie heeft tevens de NVVK-gadget voor de studiedagen uitgezocht.

#### COMMISSIE ICT

**Mw. Y.M. van Houdt**

Voorzitter, Verenigingsbureau NVVK

**W. Deen**

Kredietbank Nederland

**H. Donner**

PLANgroep

**Mw. J. Gosman-Nolen**

Verenigingsbureau NVVK

**P. Ruijs**

Financiële Winkel van Delft

**Mw. C. Schellekens**

Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, Eindhoven

**H. Sikkema**

Groningse Kredietbank

**K. van der Vies**

Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland

**H. Warrink**

Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe

De commissie ICT heeft zich bezig gehouden met de benodigde aanpassingen aan de software en NVVK Digitaal. Voor Schuldhulpverlening nieuwe stijl is het Informatiemodel Schuldhulpverlening opgesteld. Dit voorstel is vervolgens vastgesteld door het Bestuur. De commissie heeft daarna beoordeeld wat de gevolgen van het informatiemodel voor de verschillende softwarepakketten zijn.

#### COMMISSIE KWALITEITSZORG

**E. Ottens, voorzitter (onafhankelijk)**

**P. Bruggeman**

Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen

**S.F. den Daas**

Bureau Schuldregeling RSD Kromme Rijn Heuvelrug

**F. Donk**

Team Schuldhulpverlening/Gemeentelijke Kredietbank

's-Hertogenbosch

**H.H.J. Duteweert**

Gemeente Zwolle

**A.A. de Jong**

Secretaris, Stadsbank Oost Nederland

**Mw. D. Voeten**

Verenigingsbureau NVVK

De Commissie Kwaliteitszorg beoordeelt onder andere aanvragen voor lidmaatschap en handelt klachten tegen leden van de NVVK af. In 2009 zijn vijf organisaties toegetreden tot de NVVK, te weten: de gemeente Achtkarspelen, de gemeente Westland, Kompas Zuidlaren, coöperatieve vereniging SVF en Daniël & Dekkers B.V. Daarnaast heeft de commissie het Bestuur geadviseerd over de invoering van Schuldhulpverlening nieuwe stijl.

#### COMMISSIE SCHULDREGELING

**J. Tingen**

Voorzitter, Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe

**H. van Eck**

Budget Advies Centrum, Deventer

**Mw. M. Fleuren**

Projectleider Schuldhulpverlening nieuwe stijl

**R. Horsch**

Kredietbank Limburg

**R. Jansen**

Kredietbank Nederland

**G.J.A. Jonkman**

Groningse Kredietbank

**L. Kleijn**

Verenigingsbureau NVVK

**Mw. C.A.M.M. van Nuland**

Gemeente Tiel

**A. Smits**

PLANgroep

**Mw. K. Stoffels-Montfoort**

Zuidweg & Partners

**K.C. Struijk**

Kredietbank Breda



**M. Visser**

Dienst Werk en Inkomen Amsterdam

De commissie fungeert als vraagbaak voor de leden op het gebied van schuldregeling en ook monitoren zij de samenwerking met diverse grote schuldeisers. De commissie heeft ten behoeve van de certificering een nieuw voorstel gedaan over de looptijd van de schuldregeling en de ontwikkelingen naar aanleiding van de wetswijziging van de Wsnp gevolgd. Daarnaast heeft de commissie de leden geïnformeerd over wijzigingen in de VTLB-berekening en in de aflostabel.

#### COMMISSIE SOCIAAL BANKIEREN

**D.H. de Vries**

Voorzitter, Stadsbank Apeldoorn

**H.W. Dilg**

Kredietbank Noord West

**Mw. J. Gosman-Nolen**

Verenigingsbureau NVVK

**J. Klep**

Kredietbank Nederland

**G. van Rossen**

Stichting Modus Vivendi

**Mw. F.A.H. Wijgerse-Freriks**

Stadsbank Arnhem

De commissie Sociaal Bankieren heeft in 2009 het actieplan Sociaal Bankieren opgesteld. In dit plan zijn diverse acties opgenomen die het draagvlak voor sociale kredietverstrekking moeten vergroten. Daarnaast heeft de commissie de relevante regelgeving uit de Wft geïnterpreteerd ten behoeve van de kredietverstrekking leden van de NVVK. De commissie heeft een verzoek om een subsidie ingediend bij CentiQ om een reclamecampagne op te zetten voor sociaal bankieren. De commissie heeft de Leenscan ontwikkeld en heeft het aanvraagformulier Krediet herzien.

#### WERKGROEP ICT

**Mw. M. de Cock**

KWIZ

**W. Deen**

Kredietbank Nederland

**H. Donner**

PLANgroep

**Mw. M. Fleuren**

Projectleider Schuldhulpverlening nieuwe stijl

**Mw. J. Gosman-Nolen**

Verenigingsbureau NVVK

**P. Ruijs**

Financiële Winkel van Delft

**Mw. C. Schellekens**

Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, Eindhoven

**K. van der Vies**

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland

De werkgroep ICT heeft in 2009 gewerkt aan het Informatiemodel schuldhulpverlening. Dit model is ontwikkeld samen met KWIZ en moet bijdragen aan de uniforme verwerking van gegevens in de softwarepakketten voor schuldhulpverlening. Deze uniformering moet bijdragen aan de betere beschikbaarheid van landelijke gegevens over schuldhulpverlening.

#### WERKGROEP JURIDISCHE ZAKEN

**Mw. Y.M. van Houdt**

Voorzitter, Verenigingsbureau NVVK

**J.G. van der Lee**

Kredietbank Nederland

**J.M. Moolhuizen**

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen

**G.J. Ouwehand**

Kredietbank Rotterdam

**Mw. D. Voeten**

Verenigingsbureau NVVK

**H. Walhof**

Stadsbank Oost Nederland

De werkgroep Juridische Zaken heeft in 2009 de gevolgen voor de leden van de NVVK van de invoering van de richtlijn Consumentenkrediet en de richtlijn Betaaldiensten onderzocht. Tevens heeft de werkgroep alle beschikbare formulieren doorgenomen en aangepast op gebruik in Schuldhulpverlening nieuwe stijl.

## WERKGROEP SOCIAAL BANKIEREN

**S.W. Gulp**

Voorzitter, Kredietbank Breda

**H.W. Dilg**

Kredietbank Noord West

**Mw. I. Everhard**

Stadsbank Apeldoorn

**Mw. J. Gosman-Nolen**

Verenigingsbureau NVVK

**Mw. G. Leuwerink**

Stadsbank Oost Nederland

**P. Steenbergen**

Stadsbank Arnhem

**H. Veenbergen**

Afdeling schuldhulpverlening, gemeente Zwolle

De werkgroep Ondersteuning en Processen en de werkgroep Productontwikkeling zijn in 2009 samengevoegd tot de werkgroep Sociaal Bankieren. De werkgroep heeft zich in 2009 gebogen over het vraagstuk wat ‘bemiddelen’ in de zin van de Wet financieel toezicht precies inhoudt. Daarnaast is er nagedacht over een waarborgfonds en werkt ze aan een oplossing voor het invullen van de witte vlekken in de sociale kredietverlening in Nederland. De werkgroep heeft, in samenwerking met leden, in 2009 een aantal producten ontwikkeld, zoals het jongerenkrediet en onroerend goed financiering.

## RAAD VAN ADVIES

**Mw. M. Koomen**

Voorzitter, wethouder Enschede

**Mw. J. Creemers**

Nederlandse Vereniging van Incassobureaus (NVI)

**Mw. M. Fleuren**

Projectleider Schuldhulpverlening nieuwe stijl

**J.H.M. von den Hoff**

Raad voor Rechtsbijstand 's-Hertogenbosch

**Mw. A. Hooijenga**

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

**G. Jaarsma**

Voorzitter NVVK

**R. Kaljee**

Federatie van Energiebedrijven in Nederland (Energiened)

**L. Kleijn**

Verenigingsbureau NVVK

**M.J.C. van Leeuwen**

Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG)

**L. Mölenberg**

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (NTO)

**B. Postema**

Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)

**E. Radius**

Maatschappelijke Ondernemers Groep (MOgroep)

**W. Reedijk**

Vereniging van woningcorporaties (Aedes)

**A. Reitsma**

Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)

**B. Reitsma**

Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN)

**J. Tingen**

Bestuurslid NVVK

**Mw. G. Wilmink**

Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD)

**Mw. O. Yurtsever**

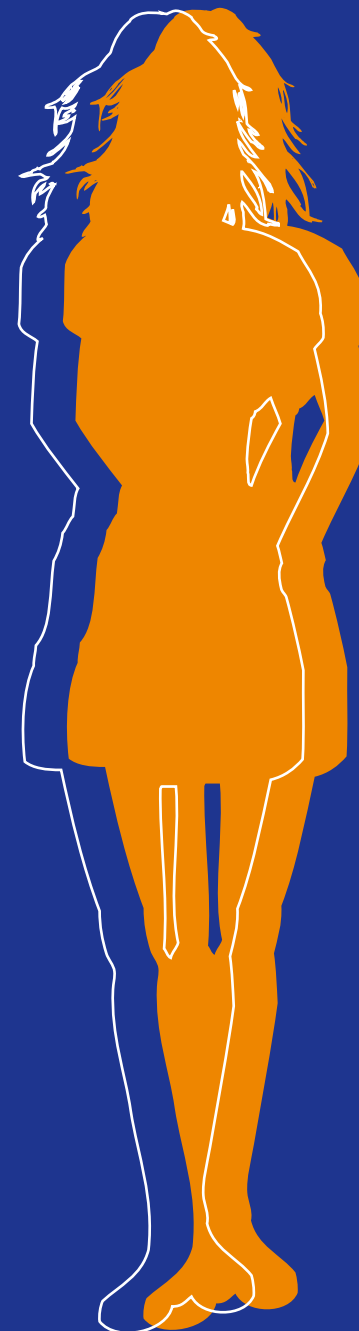
Directeuren van Sociale Diensten (DIVOSA)

De Raad van Advies geeft gevraagd en ongevraagd advies over Schuldhulpverlening nieuwe stijl, en waar nodig adviseert ze ook over andere zaken waarmee de NVVK te maken heeft. In 2009 heeft de raad haar aandacht met name gericht op de politieke ontwikkelingen rond schuldhulpverlening en de bekendheid van Schuldhulpverlening nieuwe stijl bij schuldeisers en maatschappelijke organisaties. Tevens heeft de Raad van Advies een bijdrage geleverd aan het creëren van draagvlak voor het vaststellen van de looptijd op 36 maanden.

# BIJLAGE III

## Vertegenwoordigingen namens de NVVK

- Bureau Krediet Registratie (BKR)
- Begeleidingscommissie Wsnp-monitor Raad voor Rechtsbijstand
- Begeleidingscommissie onderzoeken ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Begeleidingscommissie Rode Kruis
- CentiQ
- European Coalition for Responsible Credit (ECRC)
- European Consumer Debt Network (ECDN)
- Klankbordgroep Nazorg, ministerie van Financiën
- Landelijke Centrale Schuldenregistratie (LIS)
- NEN Certificering van Schuldhulpverlening
- NIBUD
- Overleg Integrale Schuldhulpverlening (OIS)
- Overleg NVVK, Divosa en VNG
- Werkgroep Rekenmethode RECOFA



# BIJLAGE IV

## Ledenbestand

(Op volgorde van vestigingsplaats)

### ASPIRANT LEDEN EN LEDEN

Gemeente Alkmaar, Kredietbank Noord-West, Alkmaar

Coöperatieve vereniging SVF u.a., Alkmaar

Gemeente Alphen aan den Rijn, WMO loket, Alphen aan den Rijn

Blankenberg Stichting, Bureau Schuldhulp Centrum, Amsterdam

Madi Amsterdam Zuidoost en Diemen, Amsterdam

Dynamo, Amsterdam

SEZO Maatschappelijke Dienstverlening, Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen, Amsterdam

Stichting Doras, Amsterdam

Stichting Impuls, Amsterdam

Stichting Raster, maatschappelijke dienstverlening, Amsterdam

PuurZuid Schuldhulpbureau, Amsterdam

Stadsbank Apeldoorn, Apeldoorn

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen, Appingedam

Stadsbank Arnhem/Budget Advies Centrum, Arnhem

Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe, Assen

Kredietbank Breda, Breda

Gemeente Achtkarspelen, Buitenpost

PLANGroep BV, Culemborg

Financiële Winkel van Delft, Delft

Deurnese Kredietbank, Deurne

Budget Adviesbureau Deventer, Deventer

Sociale Dienst Drechtsteden, Afdeling budgetadvies en schuldbemiddeling, Dordrecht

Cannock Chase, Druten

Bureau Schuldhulp en Budgetadvies Ede, Ede

Dienst WZI, unit schulddienstverlening, Eindhoven

Schuldhulp Emmen, Emmen

Stadsbank Oost Nederland, Enschede

Gemeente Goes, Goes

Regionale Sociale Dienst Alblasserwaard- Oost/ Vijfheerenlanden (RSD AOV), Gorinchem

Daniëls & Dekkers B.V., 's-Gravenhage

Den Haag OpMaat, Gemeente Den Haag, 's-Gravenhage

Stichting Personeelsvoorzieningen KPN, 's-Gravenhage

Stichting Personeelsvoorzieningen TNT, 's-Gravenhage

Centrum voor Advies en Schuldhulpverlening, Oss

Groningse Kredietbank, Groningen

Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard, Oud-Beijerland

Afdeling Schuldhulpverlening en Budgetbeheer Haarlem, Haarlem

Stichting Vorkmeer, Panningen

Kredietbank Limburg, Heerlen

Sociaal.nl, Purmerend

Bureau Kwaaitaal VOF, Den Helder

Stichting CAV, Rijswijk

Gemeente Helmond, Budgetwinkel, Helmond

Kredietbank Rotterdam, Rotterdam

Stichting Modus Vivendi, Hendrik Ido Ambacht

Perspectief Schiedam, Schiedam

Team Schuldhulpverlening/Gemeentelijke Kredietbank,  
's-Hertogenbosch

Gemeente Spijkenisse, Spijkenisse

Zuidweg & Partners, Hilversum

Intergemeentelijke Kredietbank Stadskanaal/Veendam, Stadskanaal

Gemeentelijke Kredietbank Hoogezand-Sappemeer, Hoogezand

Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen/Bureau  
Schuldhulpverlening en Budgetbeheer, Terneuzen

Gemeente Houten, Houten

Gemeente Tiel, Tiel

Kredietbank Nederland, Leeuwarden

Gemeente Tilburg, Bureau Schuldhulpverlening, Tilburg

Stichting Schuldhulpverlening voor Ondernemers, Leeuwarden

Kredietbank Utrecht, Utrecht

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, Lelystad

Gemeente Venray, Venray

Stadsbank Leiden, Leiden

Gemeente Vlaardingen, Vlaardingen

ISD Bollenstreek, Lisse

Kredietbank Walcheren, Vlissingen

Gemeente Heumen, Malden

Gemeentelijke Kredietbank Zaanstreek, Zaandam

Careyn Goeree-Overflakkee, Middelharnis

Bureau Schuldregeling RSD Kromme Rijn Heuvelrug, Zeist

Gemeente Westland, Naaldwijk

Gemeente Zoetermeer, Zoetermeer

Gemeentelijke Kredietbank+ Nijmegen, Nijmegen

Kompas Zuidlaren, Zuidlaren

Gemeente Zutphen, Zutphen

Gemeente Zwolle, Zwolle

Calder Holding BV, Zwolle

#### EREVOORZITTER EN ERELID

P.C.M. Duijndam

#### ERELEDEN

H.A.Th. Beaat

W.J.P. Bergsma

W. Deen

J.H. Elbers

J.F. de Jong

W.M. Pietersen

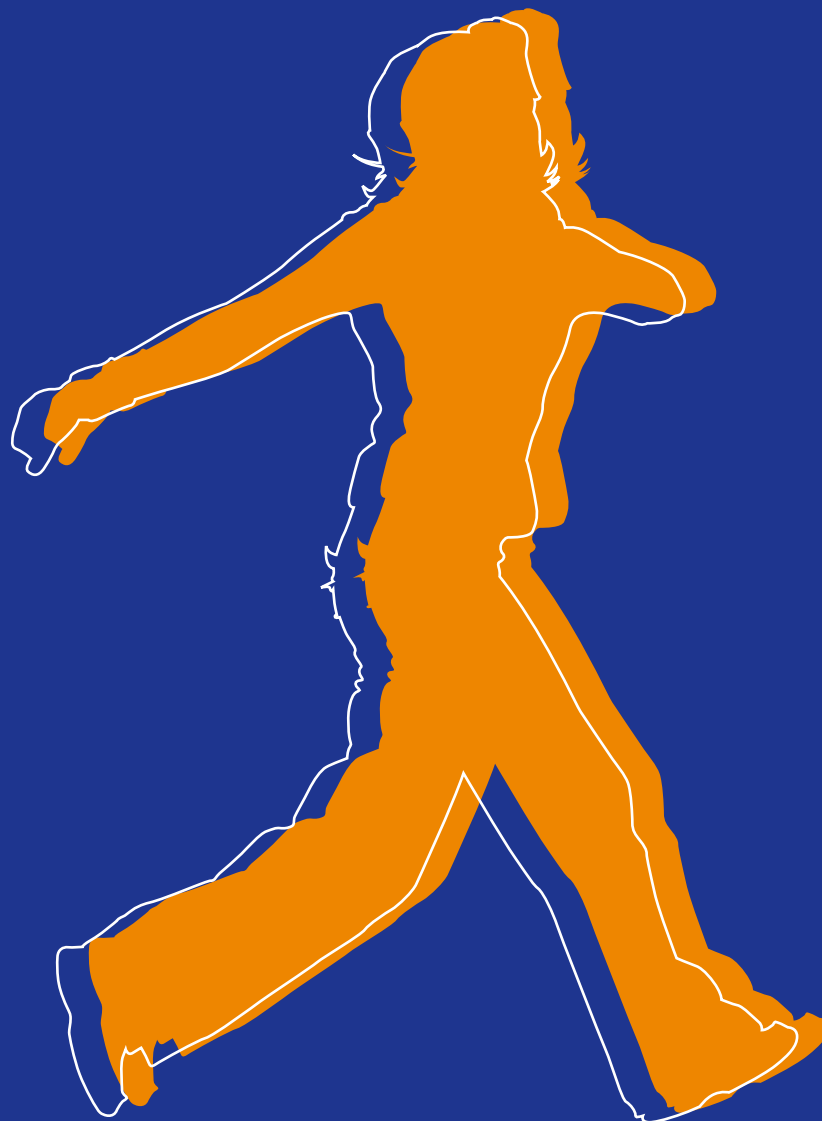
J.W. Siebols

J. Tingen

#### DONATEURS

VFN, Amsterdam

Tempo Team Projecten, Utrecht-De Meern



# BIJLAGE V

## Persberichten

Stichting Financiële Diensten Administratiekantoor Staphorst  
(Persbericht NVVK, uitgegeven 26 januari 2009)

Schuldhelpverlening 2008: Aanvragen stabiel, meer succes, minder uitval  
(Persbericht NVVK, uitgegeven 26 februari 2009)

Nieuwe directeur NVVK  
(Persbericht NVVK, uitgegeven 11 maart 2009)

Schuldhelpverlening succesvoller: Nieuwe werkwijze NVVK verbetert kwaliteit schuldhelpverlening  
(Persbericht NVVK, uitgegeven 2 juni 2009)

Schuldhelpverlening verder onder druk  
(Persbericht NVVK, uitgegeven 3 november 2009)

Jaarsma draagt voorzittershamer over  
(Persbericht NVVK, uitgegeven 25 november 2009)