



Het Bestuur van de NVVK.

Voorste rij van links naar rechts: Jan de Jong (Groningse Kredietbank), Patrick van Uitert (gemeente Eindhoven), Simone Veenema (gemeente Zaanstad).
Achterste rij van links naar rechts: Aant de Jong (secretaris NVVK, Stadsbank Oost Nederland), Gerard van Rossen (Modus Vivendi), Dick de Vries (penningmeester NVVK, Stadsbank Apeldoorn), Joke de Kock (voorzitter NVVK, gemeente Tilburg), Rik Bovenberg (Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland).

Niet op de foto: Lia Kroon (gemeente Den Haag)



Het Verenigingsbureau van de NVVK.

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



nvvk

JAARVERSLAG 2010 · SCHULDEN, HET KAN IEDEREEN OVERKOMEN

JAARVERSLAG 2010

SCHULDEN, HET KAN IEDEREEN OVERKOMEN

NIEUWE AANPAK LOONT

NVVK

Verenigingsbureau
Postadres
Postbus 12610
2500 DK Den Haag

Bezoekadres

Westeinde 40
2512 HE Den Haag

T 070 - 752 82 50
F 070 - 752 82 51
E info@nvvk.eu
I www.nvvk.eu

WIE ZIJN WIJ?

De NVVK is dé branche-organisatie voor professionele schuldhulpverlening én sociale kredietverlening in Nederland.

WAT DOEN WIJ?

De NVVK voorziet in de behoefte van haar leden door financiële en maatschappelijk verantwoorde diensten te verlenen gericht op het voorkomen en duurzaam oplossen van financiële problemen. De NVVK ondersteunt haar leden in het realiseren van hun doelstellingen.

HOE DOEN WIJ DAT?

De NVVK doet dit door:

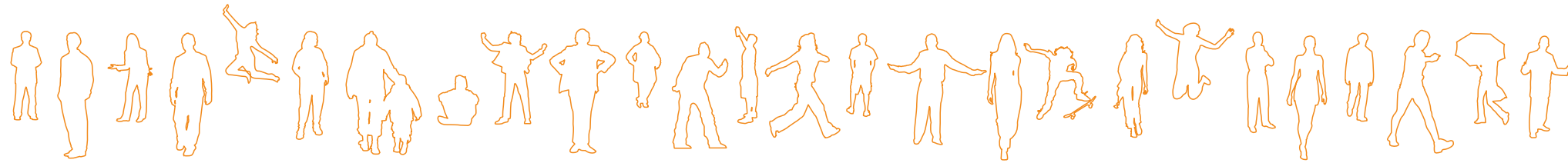
- actuele kennis en informatie over het vakgebied te verschaffen aan haar leden;
- nieuwe ontwikkelingen te signaleren en daar zo nodig op te reageren;
- de belangen van de leden te behartigen in het contact met politici en beleidsmakers;
- een goede samenwerking met maatschappelijke organisaties en schuldeisers tot stand te brengen;
- aanspreekpunt te zijn voor haar leden, mensen met schulden, schuldeisers, maatschappelijke organisaties en anderen 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
© 2011, NVVK

Tekst
Verenigingsbureau NVVK

Redactionele bijdragen
Nadja Jungmann, Social Force
Robert de Koning en Jos van Straten, Bestuursadviesgroep ZPG

Productie
Jan Griffioen, De Hoofdzaak
voor Communicatie

Vormgeving
Rolf Resink, hetismooiwerk

Fotografie
Tjitske Sluis

Drukwerk
Drukkerij Practicum

Speciale dank aan
Jacqueline Zuidweg, directeur-eigenaar Zuidweg & Partners
Gabby Bours, manager Bijzonder Beheer Obvion Hypotheken
John Mol, hypotheekadviseur
Jan van der Hulst, hoofd Gemeentelijke Kredietbank Den Haag
Joke de Kock, voorzitter NVVK

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

JAARVERSLAG 2010

SCHULDEN, HET KAN IEDEREEN OVERKOMEN

NIEUWE AANPAK LOONT

nvvk

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

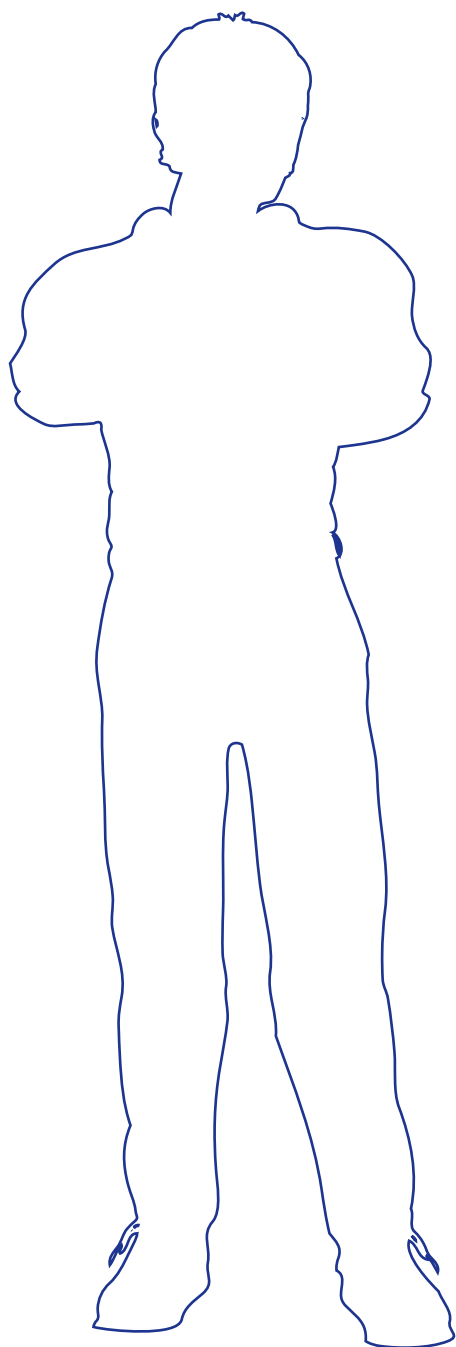
JAARVERSLAG 2010

SCHULDEN, HET KAN IEDEREEN OVERKOMEN

NIEUWE AANPAK LOONT

nvvk

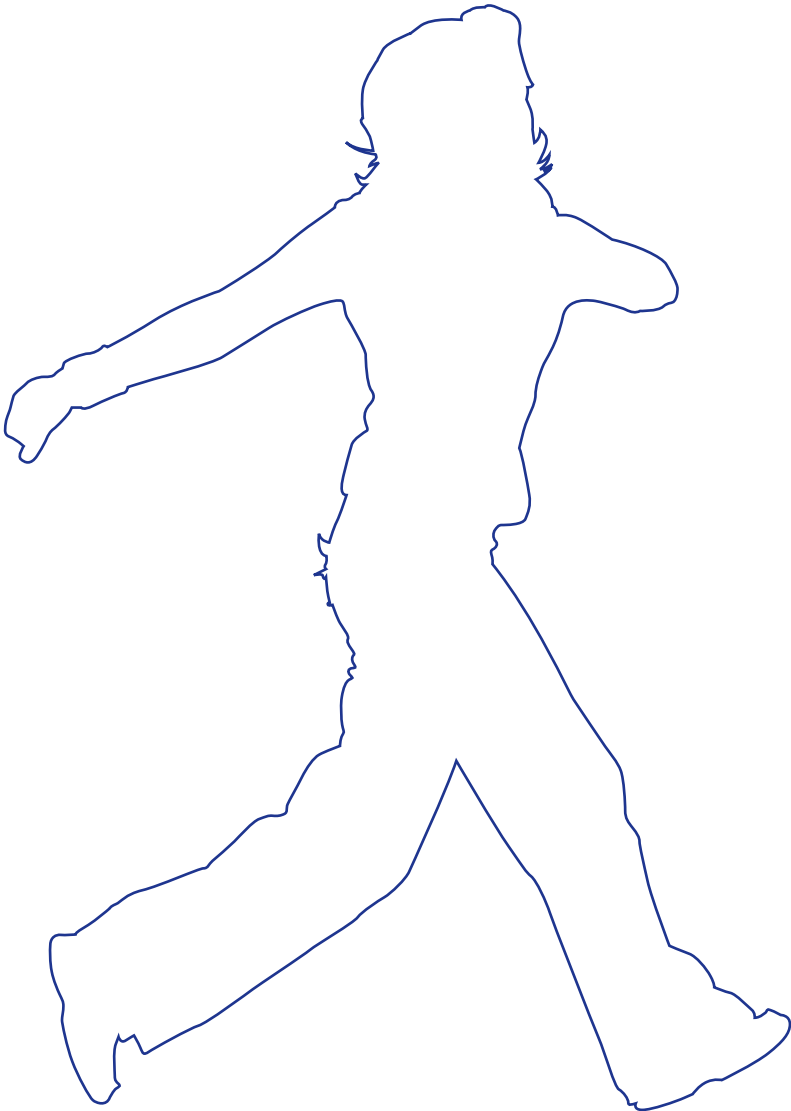
Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren



INHOUDSOPGAVE

WOORD VOORAF	7
EEN ENERVEREND 2010	9
KERNCIJFERS SCHULDHULPVERLENING 2010	18
INTERVIEW	28
‘HUISEIGENAREN MOGEN WIJ NIET IN DE KOU LATEN STAAN’, JAN VAN DER HULST	
INTERVIEW	32
‘GEDREVENHEID EN ENTHOUSIASME ZIJN KENMERKEND VOOR DE NVVK’, JOKE DE KOCK	
INTERVIEW	36
‘MET ONTZORGENDE DIENSTEN HALEN WIJ ONZE KLANTEN UIT DE GEVARENZONE’, GABBY BOURS	
INTERVIEW	40
‘DANKZIJ SCHULDHULPVERLENING ONDERNEEM IK NOG’, JOHN MOL	
INTERVIEW	44
‘SLAGINGSPERCENTAGE ZZP-ERS KAN NAAR 80%’, JACQUELINE ZUIDWEG	
ORGANISATIE	48
OVERZICHT VAN WERKZAAMHEDEN	50
VERTEGENWOORDIGING IN ANDERE GREMIA	64
LEDENBESTAND PER 31 DECEMBER 2010	66

WOORD VOORAF



Joke de Kock, voorzitter NVVK

Schulden: het kan iedereen overkomen. Het afgelopen jaar is dit nog eens onderstreept. Opnieuw hebben meer mensen gebruik moeten maken van schuldhulpverlening. Door de crisis zijn er nu ook meer mensen bij de schuldhulpverlening terechtgekomen die wij voorheen nog niet in beeld hadden. Gelukkig weten ook steeds meer mensen waar ze terecht moeten voor de juiste hulpverlening.

De cijfers over 2010 wijzen op een forse stijging van het aantal schuldhulpverleningstrajecten. Voor 2011 verwachten wij helaas geen kentering, want de financiële crisis is nog niet ten einde, de huizenprijzen blijven dalen en buffers raken op. Hierdoor kan de dienstverlening onder druk komen te staan, vooral ook door de op handen zijnde overheidsbezuinigingen.

Ook in 2015 zal de NVVK hét platform zijn waar leden kennis en ervaring kunnen uitwisselen zodat de best mogelijke schuldhulpverlening geboden kan worden. Afgelopen jaar hebben wij belangrijke stappen op weg naar dit doel gezet en onze speerpunten geformuleerd:



- kwaliteit verbeteren van communicatie met klanten, schuldeisers, belanghebbenden en geïnteresseerden;
- kwaliteit verbeteren van de uitvoering;
- problematiek onder de aandacht brengen en houden bij politiek en partners;
- wet- en regelgeving kritisch volgen en waar mogelijk beïnvloeden;
- een sterke branchevereniging neerzetten waar leden elkaar weten te vinden en kennis en ervaring delen;
- werken aan preventie door instrumentarium te ontwikkelen en overleg te voeren met het NVVK-netwerk.

De NVVK is een kundige gesprekspartner voor alle partijen in het werkveld van de schuldhulpverlening. Van energiebedrijven tot de Rijksoverheid, men weet ons steeds beter te vinden. Dat is ook nodig! In onze snelle samenleving met al haar verleidingen is de drempel om geld te lenen vaak erg laag. En niet langer zijn alleen het gas-, water- en energiebedrijf de primaire schuldeisers. Online kredietverlening, webwinkels, allerlei ‘nieuwe’ financiële producten leiden tot steeds complexere schuldsituaties. Daardoor is het vinden van passende oplossingen voor schuldenaren extra moeilijk geworden.

De NVVK wil als netwerk dienen en haar leden in staat stellen hun dienstverlening te versterken, juist en vooral met het oog op de steeds complexere schuldproblematiek. Dat doen wij vóór en achter de schermen, als luisteraar en spreker, als facilitator en als creatieve geest.

Bij schuldhulpverlening gaan de kosten voor de baten uit. Het is heel belangrijk dat iedereen daar goed van doordrongen is. De dienstverlening staat onder druk. Maar wij kunnen het niet vaak genoeg zeggen: goede schuldhulpverlening zorgt ervoor dat alle betrokkenen - schuldenaren, schuldeisers, overheid - zo snel en goedkoop mogelijk uit de problemen komen. En dat is winst voor iedereen!

Joke de Kock, voorzitter NVVK

EEN ENERVEREND 2010

2010 was een enerverend jaar voor schuldhulpverlening. Het aantal schuldenaren dat een beroep deed op hulp, is in het 78-jarig bestaan van de NVVK nog nooit zo groot geweest. Tegelijkertijd werden de gevolgen van de bezuinigingen bij de gemeenten en de landelijke overheid steeds duidelijker. Mede door de komst van een nieuw kabinet werd de inwerkingtreding van het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening, eerder gepland op 1 juli 2010, verdaagd. Ook binnen de NVVK hebben belangrijke ontwikkelingen plaatsgevonden. In april 2010 heeft Ger Jaarsma het voorzitterschap overgedragen aan Joke de Kock. Daarnaast heeft de vereniging met het oog op haar toekomst gekozen voor een heldere koers: het verstevigen van de NVVK als kenniscentrum, het versterken van de lobby en het verder bouwen aan een bindende vereniging. Schuldhulpverlening nieuwe stijl is dit jaar afgerond. In dit overzicht zetten wij de belangrijkste ontwikkelingen op een rij.

SAMENWERKING LEIDT TOT RESULTATEN

SAMENWERKING 4 KOEPELS

Ook dit jaar heeft het bestuurlijk overleg plaatsgevonden tussen de vier landelijke organisaties die actief zijn binnen de schuldhulpverlening, Divosa, de MOgroep W&MD, de NVVK en de VNG. De presentatie van het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening wordt als een bijzonder belangrijke ontwikkeling ervaren en vereist onderlinge afstemming. Dit overleg zal daarom worden voortgezet. Er is een gezamenlijk standpunt geformuleerd over het wettelijk breed moratorium. De introductie hiervan wordt door de koepels aanbevolen, maar wel onder specifieke randvoorwaarden: niet in alle gevallen, alleen met tussenkomst van de rechter en pas in tweede instantie. Dit standpunt is zowel aan het Kabinet als aan de Tweede Kamer kenbaar gemaakt. Vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is een opdracht gegeven voor een onderzoek waarin de vraag centraal staat of en zo ja, hoe een wettelijk breed moratorium in het kader van

de minnelijke schuldhulpverlening vormgegeven kan worden. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat er geen breed draagvlak is voor de introductie van dit instrument. Het kabinet heeft het standpunt ingenomen dat zelfregulering een beter middel is om tot een afkoelingsperiode te komen. Het kabinet wijst hierbij op de convenanten die door de NVVK zijn afgesloten en de uitbreiding van de pilot tussen KBvG en de NVVK. De NVVK onderschrijft het belang van zelfregulering, maar beschouwt een wettelijk breed moratorium als gewenste aanvulling op de bestaande instrumenten binnen het minnelijk traject.

ROUND TABLE

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft samen met het Leger des Heils, het ministerie van Financiën en de NVVK in 2001 een convenant opgesteld waarin het recht van burgers op een basisbankrekening is vastgelegd. In 2010 zijn diverse Round Tables georganiseerd om het convenant de revue te laten passeren. Eén van de knelpunten die daaruit naar voren kwam, is dat de informatievoorziening over het convenant moet verbeteren. Een nieuwe website zal ten behoeve daarvan in 2011 worden gelanceerd. Daarnaast is er een werkgroep opgericht bestaande uit afgevaardigden van de NVB, de NVVK, De Nederlandsche Bank en het ministerie van Financiën om uit te zoeken wat de knelpunten zijn bij het rechtmatig beheren van gelden door onze leden en om hiervoor een oplossing te zoeken. Dit onderzoek loopt door in 2011.

ZORGVERZEKERAARS NEDERLAND (ZN)

Het convenant tussen ZN en de NVVK is een feit. Met dit convenant wordt ervoor gezorgd dat betalingsachterstanden van schuldenaren niet onmiddellijk tot bestuursrechtelijke premie-inning hoeven te leiden. Het individuele NVVK-lid heeft vanaf de start van de stabilisatie maximaal acht maanden de tijd om aan de zorgverzekeraar een voorstel te doen en de lopende premie door de schuldenaar te laten betalen. De stabilisatie-overeenkomst is hierop aangepast, waarna ieder NVVK-lid de nieuwe overeenkomst is gaan gebruiken. Om dit convenant goed te laten werken, is er een wanbetaleroverleg door ZN in het leven geroepen en regelt de NVVK informatie voor haar leden. Tevens worden er Frequently Asked Questions (FAQ's) opgesteld om de vragen van de leden te beantwoorden.

WEEK VAN HET GELD

Voor het eerst werd de Week van het Geld georganiseerd waarin

geld en het belang voor de jeugd om hier verstandig mee om te gaan centraal stonden. Verschillende NVVK-leden lieten zien op welke manier zij preventie inzetten bij de jongere doelgroep en er werden onder andere verschillende schoolklasprojecten gepresenteerd.

DSB BANK

De DSB Bank hanteerde de methode om via een looncessie achterstanden in de betaling te incasseren. De curatoren, aangesteld om het faillissement van de DSB Bank af te handelen, hadden deze werkwijze overgenomen. Met de curatoren is in januari 2010 overeengekomen dat zij de afspraak die de NVVK in 2009 met Incassobureau Inspectrum heeft gemaakt, zullen volgen. Deze afspraak houdt in dat indien het incasseren van achterstanden via een looncessie voor problemen zorgt bij de schuldhulpverlening, de curatoren - na overleg met het betreffende NVVK-lid - de looncessie onmiddellijk zullen intrekken.

ZELFJESCHULDENREGELEN.NL

Deze website is in samenwerking tussen Nibud en de NVVK ontwikkeld en is bedoeld om mensen te ondersteunen die nog geen problematische schulden hebben. Hoewel de website goed wordt bezocht - 600 bezoekers per dag - is hij aan een modernisering toe. Onder andere NVVK-leden hebben verbetervoorstellen kenbaar gemaakt waarna begonnen is met de update van de website. Hiervoor is een gezamenlijke werkgroep geformeerd.

FRAUDE BESTRIJDEN

Diverse keren zijn in 2010 malafide schuldhulpverleners in het nieuws gekomen. Sommige organisaties vragen rechtstreeks geld aan de schuldenaar voor hun diensten, terwijl dit volgens de wet strikt verboden is. Andere organisaties beheren geld van klanten zonder dat de klanten weten wat er met het geld gebeurt. De NVVK heeft met verschillende instanties, zoals het Fraudemeldpunt en de Belastingdienst Holland Midden Unit MOT/Ordening, afspraken gemaakt wat te doen bij een vermoeden van frauduleus handelen. Leden worden opgeroepen om vermoedens van fraude door te geven aan de NVVK, zodat de NVVK deze door kan geleiden naar de verantwoordelijke instanties.

INVLOED UITOEFENEN VERSTERKT DE SCHULDHULPVERLENING

'ONS' NIEUWE WETSVORSTEL GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING

Het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening is op 21 januari 2010 naar de Tweede Kamer gestuurd. Dit wetsvoorstel verplicht gemeenten hun bewoners integrale schuldhulpverlening aan te bieden. De NVVK heeft in een brief aan de staatssecretaris haar steun uitgesproken voor het wetsvoorstel, maar ook aangegeven welke onderdelen van het voorstel nog verbeterd kunnen worden. Als NVVK hebben wij onder meer gepleit voor het - onder voorwaarden - opnemen van een wettelijk breed moratorium, het opnemen van een inlichtingen- en medewerkingsplicht voor schuldeisers en het recht op een basisbankrekening. Daarnaast heeft de NVVK ervoor gepleit dat zelfstandigen met een nog functionerende onderneming door hun gemeenten geholpen mogen worden. Tevens heeft de NVVK haar zorgen uitgesproken over de praktische uitvoerbaarheid van de bezwaar- en beroepsmogelijkheden in het wetsvoorstel. Tot slot is aangegeven dat gemeenten meer financiële middelen moeten ontvangen om het wetsvoorstel uit te kunnen voeren.

De behandeling van het wetsvoorstel werd verschillende keren uitgesteld. De NVVK betreurt dit uitstel, hoewel deze vertraging begrijpelijk is, aangezien het wetsvoorstel stond geagendeerd voor juni 2010 ten tijde van de verkiezingen en de kabinetsformatie. Gemeenten en schuldhulpverlenende organisaties hebben behoefte aan duidelijkheid.

QUICK SCAN LANDELIJK INFORMATIESYSTEEM SCHULDEN

De minister van Financiën heeft een quick scan laten uitvoeren naar de wijze waarop het Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS) vorm zou kunnen krijgen. De voorkeur van de minister was dat het LIS een wettelijke basis moet krijgen. De NVVK is hier ook voorstander van, evenals Divosa, de MOgroep W&MD en de VNG, omdat wij het zien als een belangrijk instrument om problematische schulden te voorkomen.

BEZUINIGINGEN AANGEKONDIGD

De plannen van het kabinet zijn inmiddels helder en naar de begroting vertaald. Duidelijk is dat de schuldhulpverlening op jaarbasis 20 miljoen euro moet bezuinigen. De NVVK betreurt deze bezuinigingen. Joke de Kock reageert hierop als volgt: 'Dit regeerakkoord legt een

grote nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van mensen. Feit is dat mensen met financiële problemen moeite hebben om een volwaardige bijdrage te leveren aan de maatschappij. Schuldhulpverlening helpt mensen, zodat ze de eigen verantwoordelijkheid kunnen pakken en kunnen participeren. De kosten gaan hier echt voor de baten uit. Juist de komende tijd is er behoefte aan hoogwaardige, breed toegankelijke schuldhulpverlening.'

Tijdens de Algemene Ledenvergadering op 25 november 2010 is hier eveneens aandacht aan besteed en heeft een aantal leden innovatieve strategieën gepresenteerd die kunnen waarborgen dat, ondanks de blijvende groei van mensen met schulden en ondanks de overheidsbezuinigingen, goede dienstverlening plaats kan vinden.

EFFECTIEVERE SCHULDHULPVERLENING DOOR HOGERE KWALITEIT

SCHULDHULPVERLENING NIEUWE STIJL

De NVVK heeft in 2007 een start gemaakt met een nieuwe werkwijze: Schuldhulpverlening nieuwe stijl. Hiermee is een stevig fundament gelegd voor een resultaatgerichte schuldhulpverlening waar de hulpvraag van de klant leidend is. De NVVK-leden kunnen gebruik maken van dit werkproces waarmee ze oplossingen kunnen bieden voor de veelvormige financiële problematiek die de praktijk van schuldhulpverlening kent. De klant krijgt zo een passende oplossing voor zijn specifieke financiële problemen. Op basis van dit stevige fundament wordt gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening nieuwe stijl baant de weg naar de schuldhulpverlening van de toekomst.

Geconstateerd wordt dat het processchema Schuldhulpverlening nieuwe stijl grondig is ingedaald in het gehele werkveld, ook buiten de NVVK. Zo wordt er in de memorie van toelichting van het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening gewezen op de vernieuwde werkwijze van de NVVK.

Schuldhulpverlening nieuwe stijl heeft vooral het belang van een integrale benadering aangetoond. Schuldhulpverlening is meer dan alleen bemiddelen bij schulden. Daar zijn de NVVK-leden zich overduidelijk van bewust. Ook dit heeft zijn weerslag gevonden in het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening.

Op basis van de laatste meting had 80% van de NVVK-leden de Schuldhulpverlening nieuwe stijl op 1 juli 2010 geïmplementeerd.

SCHULDEN EN EIGEN WONING: VANGNET VOOR HAAGSE HUISEIGENAREN

Eén van de NVVK-leden heeft een product ontwikkeld waardoor woningbezitters met schulden kunnen voorkomen dat hun woning geveild wordt. Voor de kredietverstrekken leden van de NVVK is een brainstormbijeenkomst georganiseerd om te bezien of dit initiatief ook door hen kan worden ingezet. Binnen de NVVK is dit initiatief verder ontwikkeld. De resultaten van het initiatief van het Haagse vangnet model worden afgewacht.

LANDELIJKE KREDIETVERLENING

Niet alle publiekrechtelijke NVVK-leden bieden sociale kredietverlening aan. De NVVK heeft in 2010 onderzocht in welke gemeenten dit het geval is op basis van een zogenaamd ‘witte vlekken’ onderzoek. Daarnaast heeft de NVVK geïnventariseerd welke kredietbanken sociale kredietverlening zouden willen aanbieden aan deze witte vlekken-gemeenten. Deze gemeenten hebben een brief ontvangen om hen over de mogelijkheden te informeren. Inmiddels wordt in een aantal gemeenten sociale kredietverlening door één van de kredietverstrekken leden aangeboden. Indien een gemeente geen concrete afspraken gemaakt heeft, kunnen inwoners van die gemeente zich melden bij één van de drie landelijk kredietverstrekken leden.

CHECKLISTS WSNP

Commissies en werkgroepen zijn voortdurend bezig de leden te ondersteunen met hun werk. Een voorbeeld hiervan is de commissie Schulden Oplossen. Deze commissie heeft de checklists Wsnp, die zij ontworpen had, herzien en aangepast. Doel hiervan is om de checklists te stroomlijnen opdat de schuldhulpverlener scherper in beeld heeft wat er van hem of haar verwacht wordt als er een verzoek moet worden ingediend voor de Wsnp, het dwangakkoord, de voorlopige voorziening of een moratorium bij de rechtbank.

CERTIFICERING

De partijen die betrokken zijn bij de certificering in de schuldhulpverlening hebben besloten tot twee belangrijke wijzigingen. Allereerst is besloten dat de looptijd van een schuldregeling maximaal 36 maanden mag zijn. Daarnaast is het niet meer verplicht om naast de certificering van een organisatie ook alle medewerkers te

certificeren om het zo ook betaalbaarder te maken. De NVVK steunt deze wijzigingen maar wil bevorderen dat personen en organisaties zich wel gaan certificeren.

KENNIS DELEN IS GELD BESPAREN

EUROPEES JAAR VAN DE ARMOEDE

Op 4 februari 2010 vond in Utrecht de startconferentie plaats voor het Europees jaar van de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting, waarna estafettebijeenkomsten door heel Nederland gehouden zijn. De NVVK nam aan deze bijeenkomsten deel en verzorgde ook een deel van het programma.

CONGRES ‘IS DE NIEUWE WET ZINLOOS ZONDER WETTELIJK BREED MORATORIUM?’

Op 14 april 2010 heeft de NVVK een congres georganiseerd met als titel ‘Is de nieuwe wet zinloos zonder wettelijk breed moratorium?’. Tijdens dit congres waren zowel voorstanders (René Paas, Divosa en Joke de Kock, NVVK) als tegenstanders (Loek Hermans, MKB Nederland en John Wisseborn, KBvG) uitgenodigd om met elkaar in debat te gaan. Jetta Klijnsma was aanwezig als voormalig staatssecretaris van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en nam van de gelegenheid gebruik om de aanwezige schuldhulpverleners te complimenteren met hun belangrijke werk!

WERK AAN DE WINKEL

De NVVK organiseerde in juni een druk bezochte studiedag met een nieuwe programma-opzet. Om zoveel mogelijk aandacht aan de praktijk te besteden, konden deelnemers uit een totaalaanbod van tien workshops kiezen. Zo werd er ingegaan op de aansprakelijkheid van de schuldhulpverlener, het hebben van schulden tijdens beschermingsbewind en de overheidsvordering.

TOEKOMSTVERKENNING SCHULDHULPVERLENING

In september en oktober zijn seminars gehouden om integrale schuldhulpverlening te promoten. Tijdens deze bijeenkomsten is aandacht besteed aan de Toekomstverkenning Schuldhulpverlening, een publicatie waarin de strategische keuzes, die in elke gemeente gemaakt moeten worden, vermeld staan. Deze publicatie is in opdracht van Divosa, de MOgroep W&MD, de NVVK en de VNG tot stand gebracht.

SUCCESSVOLLE METHODEN

Het thema van de studiedag in november was kwaliteit. Centraal stonden de methoden waarmee de kwaliteit van de schuldhulpverlening verbeterd kan worden. In het plenaire programma keken wij vanuit klantperspectief naar kwaliteit en leerden wij van andere sectoren binnen de maatschappelijke dienstverlening. In de workshops kwamen onder andere leden die kwaliteitssystemen hebben ingevoerd zelf aan het woord. Daarnaast werd aandacht besteed aan malafide schuldhulpverleners.

VERNIEUWINGEN BINNEN NVVK VERGROTEN BINDINGSKRACHT

VOORZITTERSWISSELING

Aan het eind van het congres op 14 april 2010 heeft de voorzitterswisseling plaatsgevonden. Ger Jaarsma vond het na vijf jaar tijd om het voorzittersstokje over te dragen. Vanwege zijn bijzondere verdiensten is hij benoemd tot erevoorzitter van de NVVK. Joke de Kock is door de Algemene Ledenvergadering benoemd tot nieuwe voorzitter. In het interview met Joke de Kock kunt u lezen hoe zij haar eerste 8 maanden in 2010 heeft ervaren.



bestuurswisseling NVVK

NIEUWE MISSIE

Tijdens de Algemene Ledenvergadering heeft de NVVK haar missie aangescherpt, de strategische doelstellingen bepaald en de verenigingsstructuur geactualiseerd. De NVVK is dé branche-

organisatie voor professionele schuldhulpverlening én sociale kredietverlening in Nederland. Daarnaast heeft de NVVK gekozen voor een drietal speerpunten voor de vereniging. In de eerste plaats zal de NVVK zich nog meer als kenniscentrum positioneren. Alle kennis over schuldhulpverlening moet binnen de NVVK vindbaar zijn onder het motto: kennis delen is geld besparen. In de tweede plaats wordt ingezet op versterking van de lobby. In de derde plaats wil de NVVK een bindende en boeiende vereniging zijn. Daarnaast heeft de NVVK de bestaande werkgroepen- en commissiestructuur uitgebreid met een commissie Preventie, een commissie Stabilisatie en een werkgroep Beschermingsbewind.

LEIDRAAD WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING (Wgs)

Tijdens de Algemene Ledenvergadering van 27 mei 2010 is de Leidraad Wgs aangeboden aan de voorzitter. De Leidraad is ontwikkeld door een werkgroep bestaande uit NVVK-leden. Met behulp van deze Leidraad is het mogelijk om te anticiperen op de eisen die het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening waarschijnlijk zal stellen aan de inhoud van een beleidsplan. De Leidraad is geen blauwdruk, maar een hulpmiddel aan de hand waarvan een gemeente beleid kan toespitsen op de lokale situatie.

NOTITIE EIGEN WONING & SCHULDREGELING

Mensen die zich melden bij schuldhulpverlening hebben vaker dan voorheen een eigen woning. De commissie Schulden Oplossen van de NVVK heeft een leidraad ontwikkeld aan de hand waarvan deze doelgroep beter geholpen kan worden. In deze leidraad wordt stapsgewijs uiteengezet hoe om te gaan met een eigen woning in het kader van de schuldhulpverlening en worden aandachtspunten verwoord.

Deze leidraad wordt regelmatig geactualiseerd aan de staande praktijk en ontwikkelingen.

KWALITEITSBORGING

De NVVK heeft de bevordering van de kwaliteit van de uitvoering van schuldhulpverlening hoog op haar agenda geplaatst. De Algemene Ledenvergadering heeft het Verenigingsbureau in november opdracht gegeven om de mogelijkheden van een benchmark en audit verder uit te werken. Dit onderzoek zal zich voortzetten in 2011.

KERNCIJFERS SCHULDHULP- VERLENING 2010

BEROEP OP SCHULDHULPVERLENING NEEMT TOE

In 2010 hebben 78.986 huishoudens bij een NVVK-lid aangeklopt voor hulp bij een financieel probleem. Dit is een toename van 48 procent ten opzichte van 2009. Deze flinke stijging is te verklaren uit een aantal factoren. Om te beginnen leidt de nasleep van de economische crisis nog steeds tot een toeloop op de schuldhulpverlening. Een substantieel deel van de Nederlanders heeft een te kleine buffer om een financiële tegenvaller op te vangen. Het verlies van werk, terugval uit de WW naar de bijstand of een onverkoopbaar huis, leiden dan al snel tot (serieuze) financiële problemen. Een tweede verklaring is de inzet van tijdelijke middelen. Om de effecten van de economische crisis op te vangen, heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor de periode 2009-2011 in totaal 130 miljoen euro beschikbaar gesteld voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Eind 2009 ontvingen gemeenten in dit kader de eerste tranche. Gemeenten hebben die extra middelen onder meer ingezet om wachtlijsten weg te werken. In de jaarcijfers over 2010 leidt dit tot een vertekening in de toename. Een deel van de geregistreerde aanvragen betreft immers huishoudens die al in 2009 behoefte hadden aan ondersteuning maar toen nog op een wachtlijst stonden. Een derde verklaring van de toename is de stijging van het aantal NVVK-leden en de uitbreiding van het werkgebied van een aantal leden.

Naast deze drie inhoudelijke redenen, is de toename ook in beperkte mate beïnvloed door een nieuwe manier van dataverzameling. Daarbij is dit jaar een aantal termen nader gedefinieerd. Dit leidt enerzijds tot een nauwkeuriger beeld, maar anderzijds hier en daar ook tot een iets verspringend beeld. Om die reden bevat dit jaarverslag op onderdelen gegevens die nog niet eerder beschikbaar waren en is gekozen voor een iets andere opzet.

HULPAANBOD OP MAAT GESNEDEN

Wat een schuldhulpverlenende organisatie kan betekenen voor een huishouden met financiële problemen is afhankelijk van de omvang van het probleem, de aard van het schuldenpakket en de opstelling van zowel de schuldenaar zelf als de schuldeisers. Het werkproces van de schuldhulpverlening is zo ingericht dat de schuldenaar hulp op maat krijgt. Er wordt geen arbeidsintensief traject opgestart, als een minder tijdrovend aanbod ook voldoet. Het schuldhulpverleningstraject is ingedeeld in twee fases. In fase 1 wordt de situatie geïnventariseerd. Enerzijds wordt er nagegaan wat de omvang is van de totale schuldenlast, hoe hoog het inkomen is en welke mogelijkheden er eventueel zijn om het inkomen te vergroten. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken of de schuldenaar meer uren kan gaan werken en of de schuldenaar gebruik maakt van alle beschikbare inkomensondersteunende regelingen zoals zorg- of huurtoeslag. Anderzijds wordt er gekeken naar de financiële zelfredzaamheid van de schuldenaar. Is hij in staat om te budgetteren, verleidingen en reclames te weerstaan en zich aan afspraken te houden? De uitkomst van deze analyse is bepalend voor het hulpaanbod.

Wanneer een schuldenaar zich tijdig meldt en de schuldsituatie nog niet problematisch is, kan doorgaans volstaan worden met één of meerdere adviesgesprekken. Eventueel wordt dit aangevuld met lichte budgetcoaching of een training budgetvaardigheden. NVVK-leden proberen zo veel mogelijk huishoudens al in fase 1 definitief te helpen door actief in te zetten op preventie en vroegsignalering.

Mocht advies en/of lichte budgetcoaching niet voldoende zijn om de schuldsituatie duurzaam op te lossen, dan stroomt een huishouden door naar fase 2. In deze fase bemiddelt de schuldhulpverlenende organisatie tussen de schuldenaar en de schuldeisers. Doel van de bemiddeling is om tot een schuldregeling te komen opdat de schuldenaar op enig moment weer schuldenvrij wordt.

	2010	2009	2008	2007
Aanvragen schuldhulpverlening	78.986	53.250	44.100	47.500
% doorverwijzing naar Wsnp t.o.v. het totaal	23%	11%	19%	23%

NVVK-leden zijn afhankelijk van de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan een minnelijke schuldregeling. Een minnelijke

regeling is gebaseerd op vrijwillige medewerking. Mochten enkele schuldeisers niet mee willen werken, ook niet na een dwangakkoord, dan kan de schuldenaar bij de rechter een beroep doen op de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Als hij door de rechter wordt toegelaten, dan doorloopt hij een driejarige regeling. Net als bij een minnelijke schuldregeling wordt deze bij goed gedrag afgesloten met een schuldenvrije toekomst. In 2010 hebben de NVVK-leden bijna een kwart (23%) van de aanvragers doorverwezen naar de Wsnp.

SCHULDBEDRAG EN AANTAL SCHULDEISERS STABILISEREN

Na een periode waarin zowel het gemiddelde schuldbedrag als het gemiddelde aantal schuldeisers jaarlijks steeg, lijkt inmiddels een periode van enige stabiliteit te zijn aangebroken. Het gemiddelde schuldbedrag schommelt inmiddels al een jaar of vier rond de € 30.742. Het gemiddelde aantal schuldeisers ligt in 2010 iets lager dan in 2009. De stabilisatie komt niet als een verrassing. Zowel de NVVK als individuele leden hebben in de afgelopen jaren veel energie gestoken in preventie, vroegsignalering en convenanten. Lokale afspraken met woningcorporaties, de convenanten met diverse energiemaatschappijen en het landelijke convenant met ZN, leiden tot vroegsignalering. Zo krijgt de schuldhulpverlening eerder contact met diegenen die hun situatie niet kunnen oplossen zonder professionele hulp. Ook lijken consumenten voorzichtiger te worden in hun bestedingsgedrag en lijken banken kritischer te zijn in het verstrekken van krediet en hypotheek. Tegen deze achtergrond past een stabilisatie van de hoogte van het gemiddelde schuldbedrag en het gemiddelde aantal schuldeisers. Er zijn signalen dat de inspanningen om de omvang van de schuldenproblematiek bij te sturen weliswaar nog niet leiden tot een afname van deze omvang, maar wel degelijk van invloed zijn.

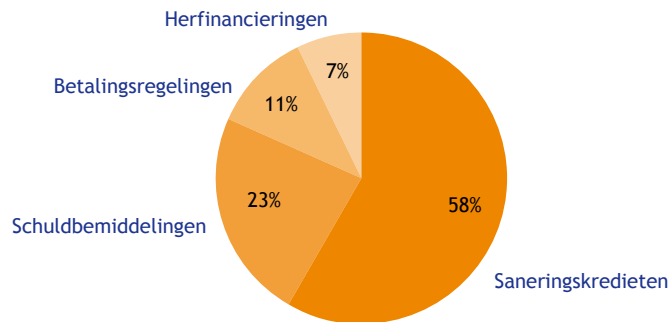
	2010	2009	2008	2007
Gemiddeld schuldbedrag	30.742	33.700	29.900	30.100
Gemiddeld aantal schuldeisers	16	17	15	13

MEERDERE OPLOSSINGSMOGELIJKHEDEN BIJ PROBLEMATISCHE SCHULDSITUATIE

Als een adviesgesprek of budgetcoaching niet genoeg is om een schuldsituatie op te lossen, hebben schuldhulpverlenende organisaties diverse instrumenten tot hun beschikking. Het meest gebruikte instrument is de minnelijke schuldregeling (eventueel in combinatie met budgetbeheer). Dit is een driejarige regeling die wordt afgesloten met een kwijtschelding van eventuele restschulden. Een schuldenaar komt alleen 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. Een schuldregeling is het zwaarste instrument dat de schuldhulpverlening in het minnelijke traject ter beschikking staat.

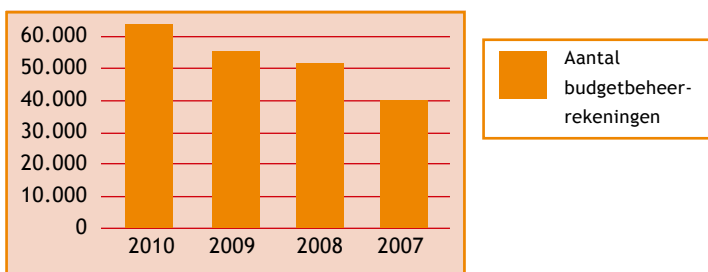
Als de schuldsituatie niet problematisch is maar de schuldenaar is, om welke reden dan ook, niet in staat de situatie zelfstandig op te lossen, kan de schuldhulpverlenende organisatie ook een herfinanciering inzetten of een betalingsregeling treffen. Saneringskredieten en schuldbemiddelingen enerzijds en herfinancieringen en betalingsregelingen anderzijds zijn niet volledig vergelijkbaar. Bij saneringskredieten en schuldbemiddelingen wordt, zoals eerder opgemerkt, van de schuldeisers gevraagd om na afloop van de regeling de restantschuld kwijt te schelden. Bij herfinanciering of betalingsregeling daarentegen wordt de schuldenlast volledig afbetaald. Het tweede verschil heeft betrekking op de opzet van de regeling. Bij een saneringskrediet of herfinanciering wordt er een krediet verstrekt om de schuldeisers te betalen. De schuldenaar heeft na de verstrekking van het krediet nog maar één schuldeiser: de schuldhulpverlenende organisatie. Bij een schuldbemiddeling of volledige betalingsregeling wordt er geen krediet verstrekt. De schuldeisers krijgen periodiek een betaling.

Veruit de meeste regelingen van schuldhulpverlenende organisaties hebben betrekking op een problematische schuldsituatie. Ruim tachtig procent van de getroffen regelingen betreft een saneringskrediet of een bemiddeling.



MEER GEBRUIK VAN BUDGETBEHEER

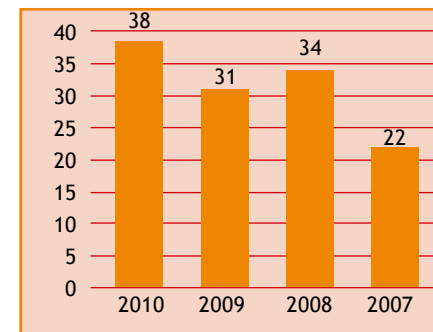
Een deel van de schuldenaren heeft moeite met het zelfstandig op orde houden van hun administratie. Vaak ontbreekt het aan basale (financiële) vaardigheden. Ze hebben moeite met budgetteren, lezen of schrijven. Door budgetbeheer in te zetten, ontstaat een periode van rust en zekerheid. Er worden geen nieuwe schulden gemaakt en de schuldenaar krijgt de tijd om nieuwe vaardigheden aan te leren of afgeleerde vaardigheden weer op te pakken. Als een schuldenaar in budgetbeheer gaat, wordt er een budgetplan opgesteld. Daarin wordt vastgelegd welke vaste lasten betaald moeten worden en hoeveel er eventueel gereserveerd moet worden om de schulden af te betalen. In de afgelopen jaren steeg het aantal budgetbeheerrekeningen van ruim 40.000 in 2007 naar ruim 55.000 in 2009. In 2010 heeft deze ontwikkeling zich doorgezet. Op 31 december 2010 maken bij de NVVK-leden bijna 63.000 huishoudens gebruik van budgetbeheer.



Voor de komende jaren wordt een kentering verwacht. Grotere aandacht voor duurzame gedragsverandering (preventie) en de bezuinigingen zorgen voor een heroriëntatie op budgetbeheer. De NVVK-leden kijken of budgetcoaching leidt tot gedragsverandering en stabiliteit. Zo leren schuldenaren hun financiën weer zelf op te pakken in een gecontroleerde context.

MINNELIJKE SCHULDHULPVERLENING STEEDS EFFECTIEVER

38 procent van de trajecten om een saneringskrediet, schuldbemiddeling, herfinanciering of betalingsregeling te realiseren is succesvol. Hiermee zet de opwaartse tendens verder door. In 2007 bedroeg het slagingspercentage nog bijna de helft (22%).



Bij dit slagingspercentage gaat het om het opzetten van een schuldregeling die ook daadwerkelijk leidt tot de opstart van een schuldbemiddeling of saneringskrediet. Dat de uitkomst niet altijd een schuldregeling is, heeft meerdere achtergronden. Om te beginnen komt het regelmatig voor dat één of meerdere schuldeisers niet mee willen werken. Bij schuldeisers spelen meerdere processen tegelijkertijd. Enerzijds slagen de NVVK en individuele leden er steeds vaker in om tot concrete en constructieve samenwerkingsverbanden te komen. Deze dragen bij aan de vroegsignalering en de toename van het slagingspercentage. Anderzijds lijkt er sprake te zijn van een verharding in de opstelling. Het komt nog steeds frequent voor dat één of meerdere schuldeisers weigeren. Dit verklaart mede de toename van het percentage verwijzingen naar de Wsnp.

Een andere belangrijke reden waarom een oplossing niet altijd mogelijk blijkt, is het gedrag van de schuldenaar. Een schuldregeling doorlopen is een forse opgave. De schuldenaar moet vanaf het moment dat hij zich aanmeldt aan tal van voorwaarden voldoen. Een auto die niet nodig is voor woon-werkverkeer moet weg, meerderjarige thuiswonende kinderen moeten kostgeld betalen en een niet-werkende partner moet werk zoeken. Lang niet alle schuldenaren zijn bereid om deze concessies te doen. Ook moeten schuldenaren in hun gedrag laten zien dat zij in staat zijn om duurzaam uit de schulden te blijven. Zo mogen zij, vanaf het moment dat zij zich aanmelden, geen nieuwe schulden maken. Er is een

groep schuldenaren die dat niet kan of wil. Bij het beoordelen van de resultaten is het dus altijd van belang om na te gaan welk deel van de niet-geslaagde pogingen toegeschreven moet worden aan onvermijdelijke uitval (door weigerende schuldeisers), zelfgekozen uitval (want de schuldenaar wil niet aan voorwaarden voldoen) of ongewenste uitval (want de schuldenaar kan en wil wel maar valt desondanks uit).

MINNELIJKE EN WETTELIJKE SCHULDREGELINGEN EVEN SUCCESVOL

Naast de verhouding van trajecten om een schuldregeling te treffen en de daadwerkelijk opgestarte regelingen, kan het slagingspercentage ook op een andere manier benaderd worden. Namelijk door na te gaan welk deel van de in 2007 opgestarte saneringskredieten, schuldbemiddelingen en herfinancieringen (met een looptijd van maximaal drie jaar) in 2010 leidt tot een schuldenvrije toekomst. De uitkomst van deze analyse is dat 70 procent van de schuldenaren voor wie een regeling is getroffen deze met succes afmaakt. Dit is gelijk aan het percentage wettelijke schuldsaneringen dat met succes werd afgerond.

TOENAME SCHULDENPROBLEMATIEK ONDER JONGEREN

In de verzamelde kerncijfers zitten ook de gegevens over de schuldenaren. Net als voorgaande jaren is de verdeling tussen mannen en vrouwen nauwelijks gewijzigd. Wel is er een duidelijke verschuiving zichtbaar in de leeftijdsopbouw van de schuldenaren die om hulp vragen. De groep aanvragers onder de 25 blijft toenemen en bedraagt in 2010 maar liefst 12 procent. Daarnaast is ook een stijging onder de 65-plussers zichtbaar. De toename onder jongeren is al een aantal jaren zichtbaar en lijkt vooralsnog niet te veranderen. Belangrijke verklaringen zijn de invloed van reclame, meedoen met rages, mogelijkheden om schulden te maken en nauwelijks financiële vaardigheden bij een deel van de jongeren. Bij ouderen spelen andere mechanismen. Zij vragen niet snel om hulp. Wel is er bij deze generatie vaak nog sprake van een verdeling tussen partners waarbij één van tweeën de financiën bijhoudt. Als diegene overlijdt en er is niemand in de buurt om de ander op weg te helpen of bij te staan, dan kan er een (problematische) schuldsituatie ontstaan. Een andere tendens blijft de

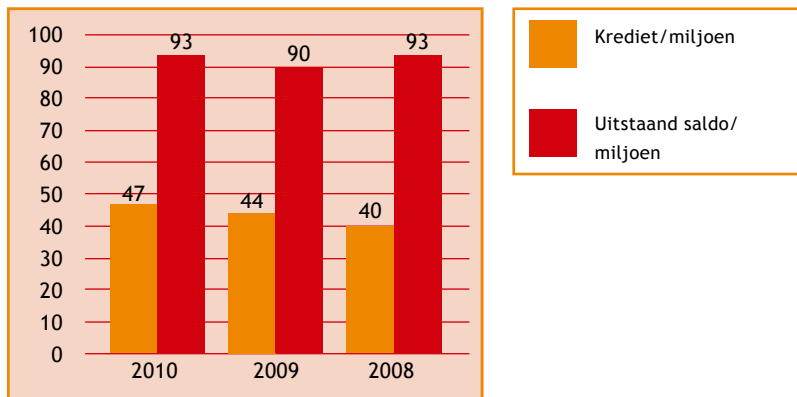
stijging van het percentage schuldenaren met een inkomen uit werk. In 2010 heeft bijna de helft van de aanvragers een inkomen uit werk (40%). Voor de meeste van hen is salaris de enige inkomstenbron. Voor 7% van deze groep geldt dat zij deels inkomen hebben uit salaris en deels uit een aanvullende uitkering of uit alimentatie.

	2010	2009	2008	2007
Geslacht				
Man	57%	59%	57%	57%
Vrouw	43%	41%	43%	43%
Leeftijd				
Jonger dan 25	12%	10%	9%	7%
25-45 jaar	51%	56%	57%	55%
46-65 jaar	32%	31%	31%	34%
ouder dan 65 jaar	5%	3%	3%	4%
Soort inkomen				
Werk	40%	37%	18%	18%
Uitkering	57%	63%	82%	82%
Overig (studiefinanciering, alimentatie etc.)	3%			

KERNCIJFERS SOCIALE KREDIETVERLENING

Sociale kredietverlening is het verstrekken van een krediet aan mensen met een inkomen tot 130% van het bruto minimumloon of een beschadigd kredietverleden. Deze kredieten worden zonder winstoogmerk aangeboden door de gemeentelijke kredietbanken. Sociale kredietverlening stelt burgers in staat te werken aan behoud of verbetering van hun maatschappelijke positie.

In 2010 hebben de gemeentelijke kredietbanken voor netto 47 miljoen euro aan kredieten verstrekt. Dit is een stijging ten opzichte van 2009. Toen lag de omvang van de verstrekte kredieten op 44 miljoen euro. Het uitstaande saldo van de kredietbanken bedroeg op 31 december 2010 93 miljoen euro, een stijging van 3 miljoen euro ten opzichte van het jaar ervoor. In 2008 was dit respectievelijk 40 miljoen en 93 miljoen.





‘Huseigenaren mogen wij niet in de kou laten staan’

**JAN VAN DER HULST,
HOOFD HAAGSE
KREDIETBANK**

INTERVIEW

Met meer dan twintig jaar werkervaring bij gemeentelijke kredietbanken weet Jan van der Hulst waar hij over praat wanneer het woord schuldhulpverlening valt. Als hoofd van de Kredietbank Den Haag viel het hem op, dat woningbezitters met financiële problemen buiten de boot dreigden te vallen. ‘Eerst het huis verkopen, dan pas kans op schuldhulpverlening. Dat moet anders.’

HET AANTAL MENSEN MET SCHULDEN GROEIT. HOE VERKLAART U DAT?

‘Wij zijn één van de weinige kredietbanken in Nederland die onroerend goed financiert. Al meer dan 30 jaar. Voordat de crisis uitbrak had de Kredietbank al te maken met huiseigenaren in financiële nood. Destijds werden die problemen opgelost vanuit de overwaarde van het huis. Na 2008 werd dit lastiger. Het werd moeilijk mensen met een eigen huis te herfinancieren. Opeens bleek dat er geen adequate instrumenten waren. Niet handig wanneer je je realiseert dat de woningmarkt voor 50% bestaat uit eigen huis bezit. Van het aantal aanmeldingen in de Noodopvang is inmiddels 35% eigenhuis bezitter.’

‘De groei van het aantal schuldenaren is deels het gevolg van een crisis die mede is

veroorzaakt door te makkelijke kredietverstrekking. Dit is inmiddels wel iets veranderd, maar nog niet echt in de breedte. Een meer filosofische verklaring is dat geld virtueel is geworden. Voor de jeugd is de waarde van geld veranderd. Dankzij een financieel zorgeloze opvoeding, maar ook omdat geld minder tastbaar is. Iemand's financiële situatie wordt pas weer zichtbaar wanneer er problemen ontstaan.’

‘Overigens stijgt niet alleen het aantal mensen met schulden, maar ook het schuldbedrag en de complexiteit. In Leiden, waar ik destijds werkzaam was, meldde zich in de jaren negentig iemand met een schuld van 20.000 gulden. Daar waren wij dagenlang verbaasd over. Gemiddeld hadden cliënten destijds twee tot drie schuldeisers. Nu praten wij over een gemiddelde schuld van meer dan 30.000 euro en ongeveer vijftien schuldeisers.’

WAT KUNT U ALS ORGANISATIE DOEN OM DEZE SPECIFIEKE GROEP TE HELPEN?

‘Tot voor kort was het idee: ‘U verkoopt toch eerst uw huis?’’. Maar je adviseert huurders toch ook niet eerst hun huur op te zeggen? Mensen komen bij ons om uit de problemen te komen, niet om er een probleem bij te krijgen. Wij vinden dat ook woningbezitters recht hebben op adequate schuldhulpverlening.’

Als er schulden gesaneerd moeten worden, zijn hypotheekbanken - mits je een goed onderbouwd plan hebt - vaak bereid mee te werken aan voorgestelde oplossingen. Daardoor kan mensen veel ellende, zoals gedwongen verkoop, bespaard blijven.'

'Twee jaar terug zijn wij begonnen met Den Haag OpMaat. Een aantal relevante en samenhangende gemeentelijke diensten wordt in een integraal pakket aan de burger met financiële nood aangeboden. De snelheid en kwaliteit van de dienstverlening zijn hierdoor significant toegenomen. Wij gebruiken een klantherkensysteem. Dat betekent dat iedere klant een profiel heeft met daarin de geschiedenis, het probleem, de aanpak, enzovoort. De klant krijgt een individueel traject, wordt persoonlijk benaderd en alle betrokkenen kennen de problematiek. Dat werkt.'

'Ons doel is evenwicht in het budget te brengen en dat mensen in hun eigen huis kunnen blijven wonen. Op basis van een financiële scan kan het zijn dat wij een deel van de hypotheek overnemen of soms zelfs de hele hypotheek. Verder bieden wij extra begeleiding en hulp zoals budgetbeheer, individuele begeleiding, de cursus 'Weet wat

je besteedt' met extra modules voor woningbezitters.'

'Een succesvolle innovatie is het schuldeiserteam, dat optreedt als accountmanager van de schuldeisers. Wij werken met vaste contactpersonen en doen zo makkelijk en snel zaken op basis van kennis en vertrouwen tussen ons en schuldeisers zoals woningcorporaties, verzekeraars, de Belastingdienst en energiebedrijven. Dossiers zijn bij dit team in goede handen.'

WAT KAN DE NVVK DOEN OM DE TREND OM TE BUIGEN?

'De rol van communicatie is groot. Hierdoor wordt het taboe op schuldhulpverlening kleiner en vindt men ons sneller. Hier is winst te behalen. Als mensen eerder aankloppen, wordt de kans op succes groter. Communiceren is dus hét sleutelwoord voor de NVVK. Het zou mooi zijn als mensen denken: 'Nu even naar de professional voordat het uit de hand loopt'. Het is dus zaak om de publiciteit te blijven zoeken en de media actief te benaderen. Verder is het belangrijk dat de NVVK stelling neemt tegen de bezuinigingen. Ik ben blij dat er dit jaar twee onderzoeken naar buiten komen over het rendement van schuldhulpverlening. Zo wordt het effect van bezuinigingen direct zichtbaar. Twee andere speerpunten zijn het verder

verbeteren van de kwaliteit van de dienstverleners en het versterken van de relaties met partijen in de keten. Van bank tot webshop tot eindgebruiker.'

'Woningbezitters zijn een risicogroep geworden. Landelijk is er meer aandacht nodig voor deze groep. Het beleid is er altijd op gericht geweest het eigen woningbezit te vergroten. Nu meer mensen in de problemen komen, kunnen wij niet wegkijken.'



‘Gedrevenheid en enthousiasme zijn kenmerkend voor de NVVK’

JOKE DE KOCK, NVVK-VOORZITTER

INTERVIEW

Joke de Kock nam in april 2010 de NVVK-voorzittershamer over van Ger Jaarsma. Joke bedankt Ger voor zijn tomeloze inzet. Onder het voorzitterschap van Ger is de NVVK gegroeid. Het aantal leden is fors toegenomen en vooral bij de ontwikkeling van een uniforme en professionele werkwijze, die door NVVK-leden wordt gehanteerd, is grote vooruitgang geboekt. De NVVK als vereniging en de schuldbroedmatiek staan nu stevig op de kaart!

Voor het jaarverslag blikken wij samen met Joke de Kock terug op de eerste maanden van haar voorzitterschap.

GRETIG EN VOL IDEEËN

‘Op bezoek bij leden, aan tafel bij gemeenten, spreken voor hypotheekverstrekkers, lobbyen voor het behoud van schuldhulpverlening bij de overheid; de eerste maanden van mijn voorzitterschap ben ik stad en land afgereisd. Hierbij vielen een paar dingen op. Allereerst het tomeloze enthousiasme bij de NVVK-leden om te vernieuwen en in te spelen op alle ontwikkelingen binnen de context van de schuldhulpverlening. Mensen en organisaties zijn bereid om kennis en ervaringen te delen en van elkaar te leren. Dit geldt ook voor het Bestuur - waarvan in 2010 de helft is vernieuwd - en voor de inzet van leden binnen commissies

en werkgroepen. Iedereen is gedreven, gretig en vol ideeën.’

CONVENANTEN MET STAKEHOLDERS

‘Iets dat mij opviel gedurende de eerste maanden van mijn voorzitterschap, is het gewicht dat de NVVK in de schaal legt bij stakeholders. Banken, de Belastingdienst, energiemaatschappijen, brancheverenigingen, overheden, wij zijn met allemaal in gesprek. Hierbij maken wij afspraken hoe schulden kunnen worden voorkomen en worden opgelost. Dit is in ons wederzijds belang.’

‘Ik heb veel waardering voor de charme en werkwijze van Ger. Hij heeft veel tot stand gebracht en bijvoorbeeld een stevig netwerk opgebouwd waar ik graag gebruik van maak. Er is veel werk verricht, maar wij zijn er nog niet. Het is belangrijk alert te blijven op de vele actuele ontwikkelingen op het terrein van de schuldhulpverlening en de kansen te benutten die zich daarbij voordoen’.

‘Zoals in het voorwoord staat en ook uit de interviews in dit jaarverslag blijkt, neemt de complexiteit van het soort schulden en de ernst van de problematiek van de groep schuldenaren toe. De voortdurende dialoog met ons netwerk ondersteunt de

NVVK-leden bij het boeken van duurzame resultaten. De afgelopen jaren hebben wij bijvoorbeeld een aantal convenanten gesloten met stakeholders zoals Zorgverzekeraars Nederland, energiemaatschappijen, het CJIB en de Belastingdienst. Dankzij deze convenanten hebben onze leden de tijd om de situatie van een schuldenaar in beeld te krijgen en een serieus aanbod samen te stellen. Dat is niet alleen in het belang van schuldenaren, maar ook van schuldeisers. NVVK-leden zijn namelijk een onafhankelijk intermediair tussen deze twee partijen.'

'We zien in onze cijfers een forse stijging van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening. Dat is zorgelijk maar ook de aard van de groei baart zorgen. Steeds meer jongeren en steeds meer werkenden hebben schulden. Deze groepen waren eerder nog niet zo prominent in beeld. De cijfers laten in ieder geval zien dat je moet blijven investeren in preventie, in maatwerk, in samenwerking op alle niveaus en in de kwaliteit van de dienstverlening. In de afgelopen jaren heeft de schuldhulpverlening het onderste uit de kan gehaald. Zeventig procent van alle trajecten in de schuldhulpverlening wordt met succes afgerond. Dat is mooi

en is mede te wijten aan het feit dat schuldhulpverleners voortdurend blijven inspelen op actuele maatschappelijke ontwikkelingen. De op handen zijnde bezuinigingen op schuldhulpverlening en het wegvallen van de middelen die toe waren gekend door voormalig staatssecretaris Klijnsma treffen de schuldhulpverlening hard. De NVVK-leden maken zich daar ongerust over want de toename van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening staat op gespannen voet met de bezuinigingen.'

LOBBY

'De stem van de NVVK wordt goed gehoord en dat is nodig. Vorig jaar werd duidelijk dat er forse bezuinigingen op stapel staan. In 2010 zijn wij gestart met de lobby om er voor te zorgen dat schuldhulpverlening als betaalbaar instrument ook na 2011 blijft bestaan. Het is zaak om lokale overheden duidelijk te maken dat schuldhulpverlening loont. Verder wordt preventie steeds belangrijker. Voorkomen blijft beter dan genezen.'

ZELFREDZAAM VANUIT EEN SOLIDE BASIS

'Als voorzitter van de NVVK zet ik mij in voor het verder verbeteren van de kwaliteit van onze branche. Hoe beter onze dienstverlening, hoe meer de mensen geholpen zijn. Maar

ik vind ook de houding van mensen die om hulp vragen belangrijk. Het uitgangspunt moet de zelfredzaamheid van mensen zijn. Het is beter mensen te stimuleren om hun gedrag te veranderen, dan alleen hun hand vast te houden. Schuldhulpverlening nieuwe stijl sluit hierbij aan. Wij streven ernaar alle klanten schuldenvrij de deur uit te laten gaan. Ook in complexe situaties waarin dat niet meteen lukt, zoeken wij naar een solide basis om schulden hanteerbaar te maken en overzicht te houden.'



‘Met ontzorgende diensten halen wij onze klanten uit de gevarenzone’

**GABBY BOURS,
MANAGER BIJZONDER
BEHEER OBVION
HYPOTHEKEN**

INTERVIEW

Veertig medewerkers telt de afdeling Bijzonder Beheer van Obvion Hypotheken. Samen met hen probeert manager Gabby Bours de verliezen van de hypotheekverstrekker zoveel mogelijk te beperken. Verlies met als oorzaak betalingsproblemen. Met een hypotheekportefeuille van ruim dertig miljard euro zou je verwachten dat de financiële crisis flink heeft huisgehouden bij Obvion. Maar verrassend genoeg is dit niet het geval. Gabby Bours: ‘De combinatie van verantwoorde hypotheekverstrekking en onze ontzorgende diensten betaalt zich nu uit.’

HET AANTAL MENSEN MET SCHULDEN GROEIT. HOE VERKLAART U DAT?

Wij hadden in onze sector verwacht dat het erger zou worden dan het tot nu toe blijkt te zijn, omdat er aanhoudende stagnatie is op de huizenmarkt in 2010 en onrust is op de kapitaalmarkt. Ik zie weinig fluctuatie in het aantal klanten in nood. Wanneer ik 2010, 2009 en 2008 naast elkaar zet, dan is het aantal probleemgevallen bij ons gelijk gebleven. Er is een aantal verklaringen voor deze verrassende ontwikkeling. Op maatschappelijk niveau denk ik dat consumenten hebben voorgesorteerd. Daarmee bedoel ik dat mensen preventief hun uitgaven hebben

aangepast aan de sombere toekomstverwachtingen vanaf 2008. Zolang een terugval tijdelijk is, kun je door het aanpassen van het bestedingspatroon vaak problemen voorkomen. Daarnaast werkt de combinatie van verantwoorde hypotheekverstrekking en probleemvoorkomende dienstverlening blijkbaar goed. Van alle hypotheekverstrekkers heeft Obvion daarom het laagste percentage klanten met betalingsachterstanden.’

WAT KUNT U ALS ORGANISATIE DOEN OM DEZE SPECIFIEKE GROEP TE HELPEN?

‘Ons uitgangspunt is dat klanten financieel onbezorgd moeten wonen. Een open deur zult u denken, want niemand zit te wachten op zorgen die uit kunnen monden in een schuldhulpverleningstraject. Maar wij geven handen en voeten aan dit uitgangspunt. Klanten met (tijdelijke) financiële problemen bieden wij zogenaamde ontzorgende diensten zodat wij een moeilijke periode helpen te overbruggen. Tijdelijke verhuur, rentelastenverlaging en een Budget Planner hadden wij al. Nieuw is een pilot die wij zijn gestart met verkoopstyling. Op basis van no cure no pay gaan wij soms zelfs zo ver, dat wij de tuin onderhanden nemen of een huis meubileren. Wij zijn geen

schuldhulpverlener en wij streven er ook niet naar om onze klanten met deze diensten schuldenvrij te maken. Onze doelstelling is dat mensen een beter financieel en hypotheek overzicht krijgen teneinde schulden te beperken en de woning te behouden. Zo creëer je een solide basis om uit de problemen te komen.'

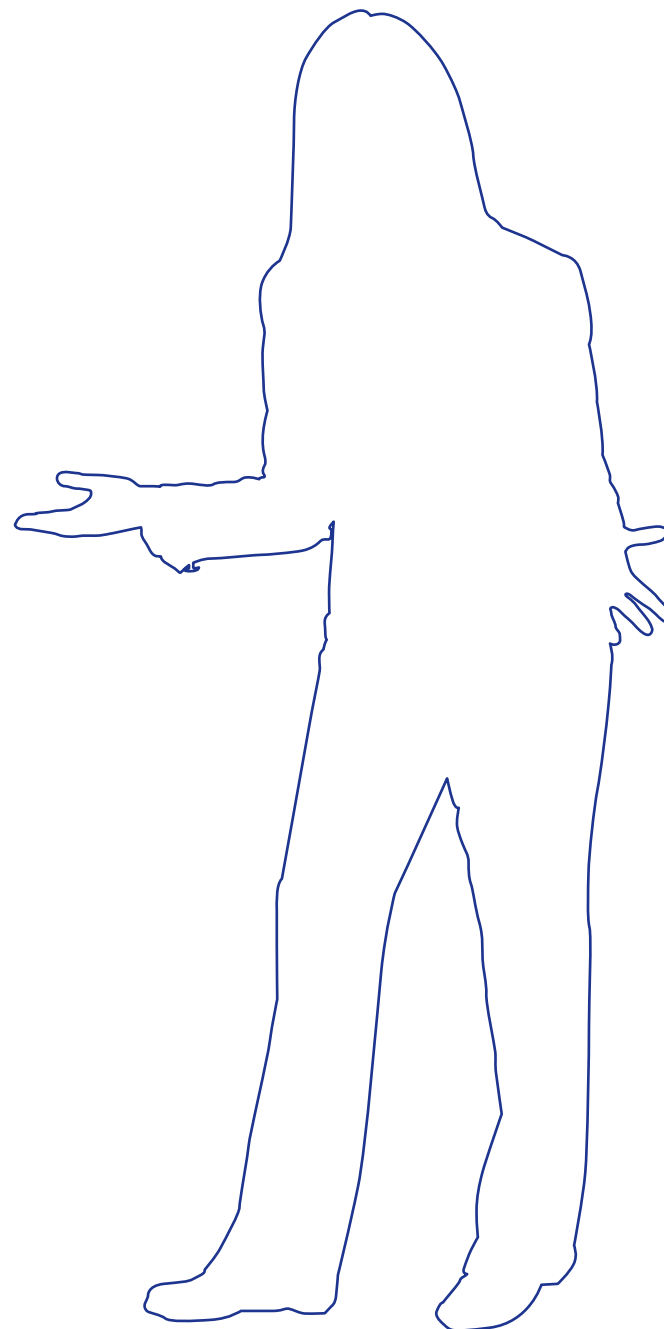
'Voorkomen is beter dan genezen'. 'Dat is de rode draad bij onze ontzorgende diensten. Wij zouden daarom graag zien dat klanten nog eerder bij ons aankloppen. Nu beginnen de meeste trajecten pas als er een betaling wordt gemist. De wens in een eerder stadium betrokken te worden, is natuurlijk iets dat in de hele schuldhulpverleningsbranche speelt. Het is een kwestie van continu blijven informeren en communiceren dat je problemen voor kunt zijn. Wij hebben vier accountmanagers die door het hele land klanten in de gevarenzone thuis bezoeken om te bespreken hoe wij ze kunnen bijstaan.'

WAT KAN DE NVVK DOEN OM DE TREND OM TE BUIGEN?

'Het allerbelangrijkste is, wat mij betreft, het op één lijn brengen van alle partijen die bij schuldhulpverlening betrokken zijn. Wij hebben zeer wisselende ervaringen met schuldhulpverleningsinstanties. Te vaak wordt er nog geadviseerd om als eerste het huis te verkopen.

Maar dat is meestal echt geen oplossing. Gelukkig beginnen steeds meer partijen dit ook in te zien. Een aantal weken geleden was ik op bezoek bij de Haagse Kredietbank. Hier begrijpen ze dat je vooral moet denken in oplossingen, in plaats van in regels en beperkingen. De maandelijkse lasten van een eigen woning zijn vaak lager dan na verkoop te gaan huren. Zeker bij mensen die al een tijd een eigen woning bezitten. Ik denk dat wij als hypotheekverstrekker hetzelfde doel hebben als de leden van de NVVK: het oplossen en, nog liever, voorkomen van de schuldenproblematiek. Wij zijn allemaal professionele partijen en zouden op brancheniveau tot afstemming moeten komen, door bijvoorbeeld te kijken waar onze dienstverlening en die van de NVVK-leden elkaar kunnen aanvullen.'

'Daarnaast zal de NVVK flink moeten lobbyen in Den Haag om duidelijk te maken wat de waarde van schuldhulpverlening is. De kost gaat voor de baat uit, dat zien wij ook elke dag in ons werk. Eerst investeren en daarna de vruchten plukken. Dat is een boodschap die men wat mij betreft ook in Den Haag ter harte moet nemen.'





‘Dankzij schuldhulpverlening
ondernem ik nog’

**JOHN MOL,
HYPOTHEEKADVISEUR**

INTERVIEW

Mei 2008. John Mol* maakt de balans op van de eerste vijf maanden van het jaar. In zijn eentje is hij goed geweest voor 80.000 euro omzet. Verdiend met het geven van hypotheekadviezen. Het ziet er naar uit dat hij de 170.000 euro omzet van 2007 dit jaar gaat overtreffen. Nieuwe en bestaande klanten weten Mol prima te vinden. Af en toe gaat de telefoon zelfs even uit om tijd met zijn gezin door te brengen. Een luxeprobleem. Vier maanden later is alles anders. Lehman Brothers gaat failliet en terwijl de financiële wereld met donderend geraas in elkaar stort, is het in het kantoor van Mol oorverdovend stil. ‘Zonder schuldhulpverlening zou ik nu waarschijnlijk werkloos op de bank zitten.’

‘Al snel nadat Lehman Brothers failliet ging, werd het duidelijk dat er een moeilijke tijd voor mijn bedrijf aan zat te komen. Dat het zo moeilijk zou worden had ik echter niet gedacht. Er bleven zich nog wel klanten voor hypotheekadvies aanmelden, maar de banken gaven geen gehoor meer. Daardoor kwam er geen euro meer binnen. De stilte van de kant van de banken werd pas verbroken, toen ik moeite kreeg aan mijn financiële verplichtingen te voldoen. Wanneer je in die fase bent beland, krijg je bijna letterlijk

hoofdpijn wanneer de telefoon gaat. Uiteindelijk zat ik tot aan mijn nek in de problemen en stonden er 38 schuldeisers op de stoep.’

VAN ERG NAAR ERGER

‘Maar het kon nog een tikkie erger. Ik wilde niet de schuldsanering in, dus kwam ik via internet terecht bij een schuldhulpverleningsbedrijf. Voor 70 euro per uur zouden zij mij uit de brand kunnen helpen. Na inventarisatie van mijn situatie waren wij 10 uur verder. Mijn laatste 700 euro bracht me van de regen in de drup, want zonder geld konden ze niets meer voor mij betekenen. Ik begrijp dat kwaliteitsverbetering één van de speerpunten van de NVVK is. Gebaseerd op deze ervaring kan ik dat alleen maar onderschrijven.’

UIT DE MISÈRE DANKZIJ GOEDE SCHULDHULPVERLENING

‘Uiteindelijk zette een klant mij op het spoor van het Zelfstandigenloket van de gemeente en kwam ik in aanmerking voor een krediet op basis van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). Dit Bbz-krediet is bedoeld voor het instandhouden van een levensvatbaar bedrijf, voor het doen van investeringen of voor herfinanciering van kortlopende schulden. De kosten voor het aanvragen van dit Bbz-krediet

werden door de gemeente betaald, evenals die van het bedrijf dat mijn zaak op zich nam: Zuidweg & Partners. Zij hebben een cruciale rol gespeeld bij het op één lijn krijgen van alle 38 schuldeisers. Sommigen gaven pas sjoede na een jaar, maar uiteindelijk is iedereen akkoord gegaan en kwam er een eind aan het lange wachten. De Belastingdienst heeft nog een kanttekening geplaatst. Pas als ik de komende drie jaar aan al mijn verplichtingen jegens hun voldoe, is er sprake van finale kwijting. Daarvoor ben ik nu keihard aan het bikkelen. Gelukkig ben ik een vechter, anders zat ik hier nu niet als ondernemer met toekomst maar als werkloze met een verleden.'

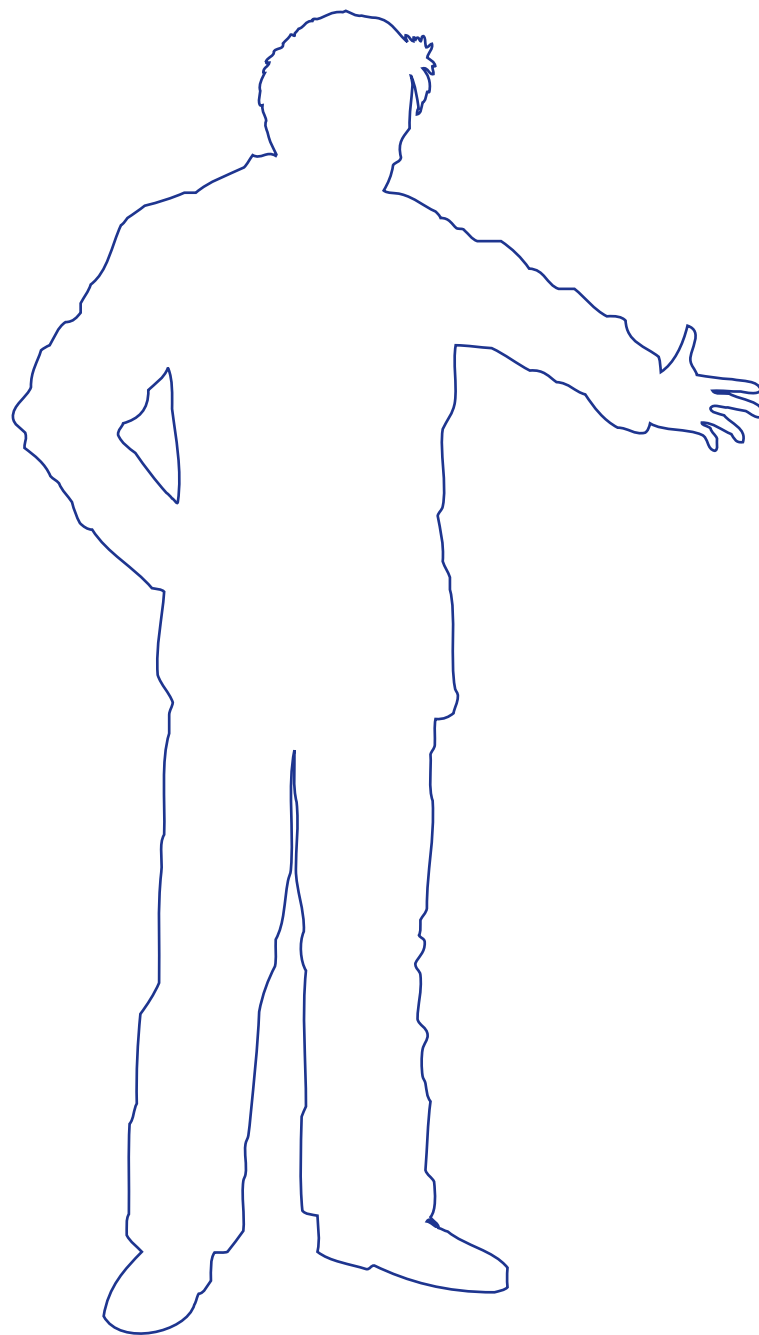
ONDERNEMERS IN NOOD MOETEN WETEN DAT ER EEN VANGNET IS

'De afgelopen twee jaar zijn zwaar geweest. Voor mijzelf, maar zeker ook voor mijn gezin. Ons huis is geveild en er waren momenten dat wij met moeite aan eten konden komen. Maar wij hebben het gered en dat was zonder schuldhulpverlening niet gelukt. Ik ben niet de enige die is overvallen door de kredietcrisis. En ik ben ook vast niet de enige die zich uit onwetendheid in eerste instantie heeft gericht tot een lijkenpikker. Daarom vind ik het belangrijk om mijn verhaal te vertellen. Ondernemers in nood

moeten weten dat er een vangnet is. Ik denk dat de NVVK, maar ook de Kamer van Koophandel nog meer lawaai moeten maken. Schuldhulpverlening voorkomt of verzacht niet alleen persoonlijk leed, de maatschappij heeft er ook veel bij te winnen. Niemand zit te wachten op mensen van goede wil die noodgedwongen in de financiële boeien worden geslagen en geen kant meer op kunnen.'

'Afgelopen najaar hebben wij het schuldhulpverleningstraject afgesloten. Mijn bedrijf begint weer te draaien en ik voldoe aan al mijn verplichtingen. Ondanks alles ben ik altijd in mezelf blijven geloven en deze crisis heeft me ook als ondernemer creatiever gemaakt. Zonder schuldhulpverlening zou ik nu nog steeds elke keer als de telefoon overgaat hoofdpijn krijgen. Nu denk ik echter: is het een klant of is het één van mijn kinderen?'

**Op verzoek van de geïnterviewde is de naam gefingeerd.*





‘Slagingspercentage ZQP-ers
kan naar 80%’

**JACQUELINE ZUIDWEG,
DIRECTEUR-EIGENAAR
ZUIDWEG & PARTNERS**

INTERVIEW

Zestien jaar geleden startte Jacqueline Zuidweg vanuit haar passie ondernemers in nood te helpen met Zuidweg & Partners. Inmiddels werken er meer dan honderd werknemers voor zo'n tweehonderd gemeenten. De drukte die hoort bij een bedrijf van deze omvang stond haar niet in de weg tot 2009 NVVK-bestuurslid te zijn en sinds 2000 in de redactie van het blad Schuldhulpverlening te zitten. 'Ik ben een vakidoot die destijds zag dat kleine zelfstandigen buiten de boot vallen.'

HET AANTAL MENSEN MET SCHULDEN GROEIT. HOE VERKLAART U DAT?

'Kort door de bocht gezegd gaat het om een combinatie van overkreditering, de crisis en onwetendheid. Wij werken met ondernemers en je zou het niet verwachten, maar van hoog tot laag opgeleid zijn er veel niet op de hoogte van basale financiële zaken. Bijvoorbeeld het beheren van twee portemonnees. Eén zakelijk en één privé. Zo simpel is het. Maar ook een derde van je omzet opzij zetten voor belastingen moet in het ondernemers-DNA zitten. Mensen zonder goede voorlichting stimuleren vanuit een uitkering ondernemer te worden, is vragen om problemen.'

'Dat er meer ZQP-ers in de schuldhulpverlening komen is

ook het gevolg van de wet van de grote getallen. In 2005 waren er 50.000 starters. In 2010 124.000. De helft stopt binnen vijf jaar en gemiddeld tien procent komt in de financiële problemen. Als daar dan nog een crisis overheen komt... Het positieve effect van de crisis is de toegenomen aandacht voor de ZQP-er als groep waar eigenlijk niets voor is geregeld. Gemeenten krijgen hier steeds meer oog voor. Tegelijkertijd is het zaak om in Den Haag tussen de oren te krijgen dat in eigen bestaan voorzien te prefereren is boven een uitkering.'

'In 2009 en de eerste helft 2010 nam het aantal hulpaanvragen vanuit de bouw exponentieel toe. Nu is het gestabiliseerd. Toch verwacht ik dat in de nabije toekomst hier nog meer klappen vallen. Het lijkt alsof wij de spetters opvangen van elke financiële zeepbel die uit elkaar klappt. Eerst de hard- en softwarebranche, vervolgens de taxichauffeurs (toen de waarde van vergunningen van tonnen naar nul daalden) en nu de bouw.'

WAT KUNT U ALS ORGANISATIE DOEN OM DEZE SPECIFIEKE GROEP TE HELPEN?

'Wij bieden natuurlijk schuldhulpverlening en proberen de dienstverlening steeds verder te verbeteren.'

Momenteel trekken wij 60% van de ZZP-ers die zich melden er doorheen. Door eerder problemen te signaleren en zich in een vroeg stadium te melden, kan dit percentage naar 80%. Betere bekendheid van schuldhulpverlening, mede dankzij inspanningen van de NVVK, maar ook trajecten die wij in samenwerking met het Nibud en de Kamer van Koophandel opzetten dragen hieraan bij.'

'Voorkomen van moeilijkheden is natuurlijk nog veel beter. Daarom proberen wij in samenwerking met de Kamer van Koophandel en het Nibud steeds meer kennis te genereren bij ZZP-ers. Financiële educatie, een geldkrant, een simpele tool als een 'organizer' met financiële bedrijfsinformatie en de inzet van financiële buddy's uit hbo-opleidingen. Met deze studenten, die ondernemers helpen met financiële zaken, snijdt het mes aan twee kanten. Ons geldboek is bij het ministerie van Economische Zaken al jarenlang het meest aangevraagde boek door ondernemers.'

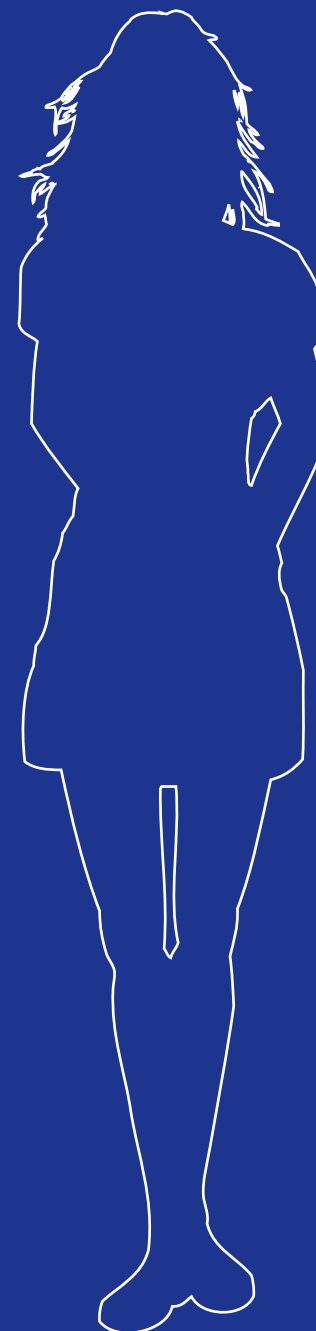
'Verder pleiten wij voor het samenvoegen van het minnelijk en wettelijk traject van schuldhulpverlening, zodat je mensen sneller en beter kunt helpen gedurende een kortere periode. Daarnaast kan wat ons betreft het systeem een

stuk zakelijker. Kijk waar je je geld in investeert en selecteer op basis van een kosten-batenanalyse. Sommige mensen zijn gewoonweg niet klaar voor schuldhulpverlening.'

WAT KAN DE NVVK DOEN OM DE TREND OM TE BUIGEN?

'De NVVK moet zich blijven richten op de lobby voor schuldhulpverlening in Den Haag. Het kabinet bezuinigt als nooit tevoren en wij moeten zorgen dat dit waardevolle product niet verloren gaat. Geen bezuinigingen, maar juist meer en blijvende investeringen! De kost gaat voor de baat uit. Waar ook nog werk te verrichten is, is bij gemeenten. Waarom de ene gemeente wel en de andere geen hulp biedt aan een ondernemer in nood is niet te verkopen. De NVVK moet dit beleid op één lijn krijgen.'

'Naar buiten treden en financiële kennis vergroten bij de groep ZZP-ers helpt zeker problemen te voorkomen. Het zou goed zijn een nieuwe website op te zetten en te combineren met andere social media. De potentiële kracht van social media is inmiddels groot en nog steeds groeiende.'



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, de 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. Samen vormen zij de Algemene Ledenvergadering, waarin alleen leden stemrecht hebben.

Daarnaast kent de vereniging donateurs.

In 2010 zijn er 10 organisaties toegelaten als aspirant-leden van de NVVK, te weten gemeente Roermond, Vitak Advocaten, Kwadraad, Okkerse & Schop Advocaten, Solvent BV, Grip Dienstverlening B.V., Stichting Vitras/CMD, ISD de Rijnstreek, gemeente IJsselstein en Sociale Dienst Bommelerwaard. Tevens werden de aspirant-lidmaatschappen van Calder Holding B.V., Zwind B.V., gemeente Achtkarspelen en gemeente Westland omgezet naar volwaardig lidmaatschap. De NVVK telde op 31 december 2010 86 leden en aspirant-leden, twee erevoorzitters, negen ereleden en drie 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.

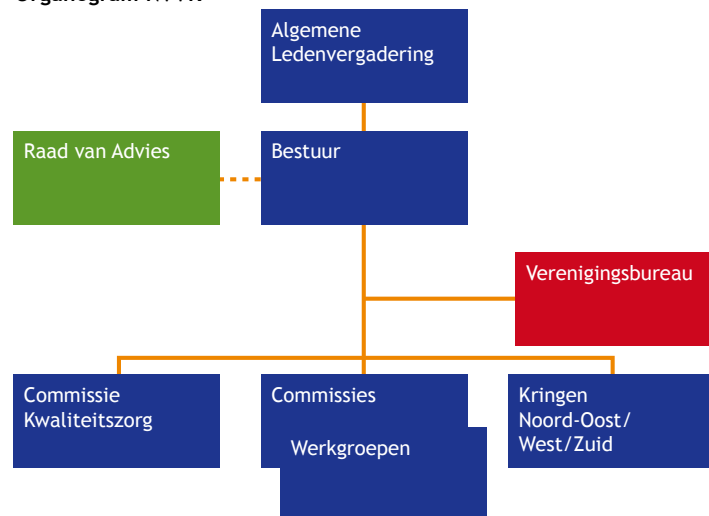
COMMISSIES EN WERKGROEPEN

Commissies en werkgroepen worden gevormd uit afgevaardigden van de leden. Commissies hebben tot taak om het Bestuur te adviseren over specifieke beleidsaangelegenheden. In 2010 waren de volgende commissies en werkgroepen actief: de commissies Kwaliteitszorg, Preventie, Stabilisatie, Schulden Oplossen, Sociaal Bankieren en de werkgroepen Beschermingsbewind, Communicatie, Convenanten, ICT, Juridische Zaken, Sociaal Bankieren en Studiedagen.

RAAD VAN ADVIES

Sinds 2006 kent de NVVK 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 deelnemers waarmee NVVK-leden te maken hebben in hun werk. De Raad is opgericht in verband met de start van Schuldhulpverlening nieuwe stijl. Nu in 2010 de werkwijze van Schuldhulpverlening nieuwe stijl is afgerond heeft de Raad zich over haar taak gebogen. Zowel vanuit de NVVK als vanuit de leden van de Raad van Advies is de wens geuit om de Raad van Advies voort te zetten. De Raad geeft gevraagd en ongevraagd advies met als doel het bevorderen van de kwaliteit van de schuldhulpverlening.

Organogram NVVK



OVERZICHT VAN WERKZAAMHEDEN

BESTUUR, VERENIGINGSBUREAU, COMMISSIES, WERKGROEPEN

BESTUUR

Mw. J.C.M. de Kock

Voorzitter, Bureau Schuldhulpverlening, Gemeente Tilburg

Dhr. A.A. de Jong

Secretaris, Stadsbank Oost Nederland

Dhr. D.H. de Vries

Penningmeester, Stadsbank Apeldoorn

Dhr. F. Bovenberg

Vertegenwoordiger MOgroep

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland

Dhr. J.F. de Jong

Groningse Kredietbank

Mw. A.C. Kroon

Gemeente Den Haag

Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten

Dhr. G.J. van Rossen

Stichting Modus Vivendi

Dhr. P. van Uitert

Dienst WZI, Unit Schuldienstverlening, Gemeente Eindhoven

Mw. S.A. Veenema

Gemeente Zaanstad

VERENIGINGSBUREAU NVVK

Mw. Y.M. van Houdt

Directeur

Mw. J. Gosman-Nolen

Officemanager

Dhr. L. Kleijn

Algemeen beleidsmedewerker

Mw. D. Voeten

Juridisch beleidsmedewerker

PROJECTLEIDER SCHULDHULPVERLENING NIEUWE STIJL

Mw. M. Fleuren

COMMISSIE KWALITEITSZORG

De commissie Kwaliteitszorg beoordeelt onder andere aanvragen voor lidmaatschap en handelt klachten tegen leden van de NVVK af. In 2010 zijn er 10 nieuwe leden toegetreden als aspirant-lid van de NVVK, te weten: gemeente Roermond, Vitak Advocaten, Kwadraad, Okkerse & Schop Advocaten, Solvent BV, Grip Dienstverlening B.V., Stichting Vitras/CMD, ISD de Rijnstreek, gemeente IJsselstein en Sociale Dienst Bommelerwaard.

Daarnaast heeft de commissie het Bestuur en de Algemene Ledenvergadering geadviseerd over het toetsingskader lidmaatschap NVVK en is dit herijkt.

Dhr. E. Ottens

Onafhankelijk voorzitter

Dhr. P. Brugheman

Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen

Dhr. S.F. den Daas

Bureau Schuldregeling RSD Kromme Rijn Heuvelrug

Dhr. H.H.J. Duteweert

Gemeente Zwolle

Dhr. A.A. de Jong

Secretaris, Stadsbank Oost Nederland

Dhr. F.A.M. Kwaaitaal

Bureau Kwaaitaal

Mw. B. Palmers

Schuldhulp Emmen

Mw. D. Voeten

Verenigingsbureau NVVK

COMMISSIE PREVENTIE

De commissie Preventie is na het besluit van de Algemene Ledenvergadering op 27 mei 2010 in juni 2010 gestart met haar werkzaamheden. Na een eerste inventarisatieronde van de belangrijke onderwerpen en de reeds ontwikkelde instrumenten, heeft de commissie notities opgesteld over preventie op werkpleinen en vrijwilligers in het schuldhulpverleningsproces. Daarnaast heeft de commissie meegewerkt aan de Toolkit preventie, een initiatief vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Mw. S.A. Veenema

Voorzitter, Gemeente Zaanstad

Mw. R. Berg

Stichting Doras

Mw. M. Eizenga

Kredietbank Nederland

Mw. M. van Geel

Bureau Schuldhulpverlening, Gemeente Tilburg

Mw. E. Jonker

Gemeente Schiedam

Mw. S. Stenfert

PLANgroep

Dhr. P. van Strien

Kredietbank Breda

Mw. H. Trap

Groningse Kredietbank

Mw. K. van Velthuijsen

Bureau Schuldhulpverlening, Gemeente Tilburg

Mw. Y.M. van Houdt

Verenigingsbureau NVVK

Dhr. L. Kleijn

Verenigingsbureau NVVK

COMMISSIE SCHULDEN OPLOSSEN

De commissie Schulden Oplossen heeft in 2010 onder andere het brievenboek geactualiseerd en een enquête over het moratorium en dwangakkoord opgesteld. De checklists dwangakkoord, moratorium en voorlopige voorzieningen zijn aangepast. Tevens zijn de modules aangepast aan de actualiteit. De commissie heeft het Bestuur geadviseerd over de beslaglegging in de 120-dagen fase en mogelijke oplossingen aangereikt. De notitie eigen woning en schuldregeling is aangepast en aangevuld. De leden van de commissie ondersteunen het Verenigingsbureau bij het beantwoorden van vragen van leden.

Dhr. P. van Uitert

Voorzitter, Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, Gemeente Eindhoven

Dhr. H. van Eck

Budget Adviesbureau Deventer

Mw. M. Fleuren

Projectleider Schuldhulpverlening nieuwe stijl

Dhr. R. Horsch

Kredietbank Limburg

Dhr. R. Jansen

Kredietbank Nederland

Dhr. G.J.A. Jonkman

Groningse Kredietbank

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

Gemeente Tiel

Dhr. A. Smits

PLANgroep

Dhr. K.C. Struijk

Kredietbank West-Brabant

Mw. K. Stoffels-Montfoort

Zuidweg & Partners

Mw. H. Spanjers

Budgetadviescentrum Arnhem

Dhr. M. Visser

Dienst Werk en Inkomen Amsterdam

Mw. Y.M. van Houdt

Verenigingsbureau NVVK

Dhr. L. Kleijn

Verenigingsbureau NVVK

COMMISSIE SOCIAAL BANKIEREN

De commissie Sociaal Bankieren heeft in 2010 gesproken met de Autoriteit Financiële Markten over de bemiddeling door leden zonder vergunning. Dit heeft geleid tot de notitie vergunningsplicht bij bemiddelen. Steeds meer leden ondervonden problemen met het verkrijgen van bankrekeningen voor het beheren van gelden. De commissie heeft hierover gesprekken gevoerd met De Nederlandsche Bank, het ministerie van Financiën, de Nederlandse Vereniging van Banken en de VNG om te bezien welke oplossingen mogelijk zijn. Dit blijft ook in 2011 een aandachtspunt voor de commissie en het Bestuur NVVK. De commissie heeft zich verder gebogen over de gevolgen voor de leden van de invoering van de Consumer Credit Directive. De commissie heeft twee bijeenkomsten georganiseerd voor alle kredietverstrekkers over de landelijke kredietverlening en het vangnet hypotheek.

Dhr. S.W. van Gorp

Voorzitter, Kredietbank West-Brabant

Dhr. H.W. Dilg

Kredietbank Noord-West

Dhr. J. van der Hulst

Gemeentelijke Kredietbank Den Haag

Dhr. J. Klep

Kredietbank Nederland

Mw. G. Leuverink

Stadsbank Oost Nederland

Dhr. G.J. van Rossen

Stichting Modus Vivendi

Mw. F.A.H. Wijgerse-Freriks

Stadsbank Arnhem

Mw. J. Gosman-Nolen

Verenigingsbureau NVVK

COMMISSIE STABILISATIE

De commissie Stabilisatie is na de besluitvorming in de Algemene Ledenvergadering van 27 mei 2010 in augustus 2010 gestart met haar werkzaamheden. De commissie heeft zich in eerste instantie gebogen over de module Stabilisatie en de klantprofielen. Gezien de complexiteit van dit onderwerp en het feit dat er in de praktijk veel onduidelijkheid bestaat over de term stabilisatie en de duur van deze fase is er een denktank Stabilisatie samengesteld met leden vanuit de commissie Stabilisatie en de commissie Schulden Oplossen, die zich uitgebreid hebben gebogen over de module Stabilisatie.

Dhr. G.J. van Rossen

Voorzitter, Stichting Modus Vivendi

Mw. B. Karijowiredjo

Kredietbank Rotterdam

Mw. A. Meekel

Sociaal.nl

Mw. A. Pherai

Kredietbank West-Brabant

Mw. M. Pieterse

Gemeente Breda

Mw. M. Reekers

Stadsbank Apeldoorn

Dhr. H. Veenbergen

Gemeente Zwolle

Mw. I.M. Visser

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen

Mw. S. Zwiers

Budget Adviesbureau Deventer

Mw. J. Gosman-Nolen

Verenigingsbureau NVVK

Mw. Y.M. van Houdt

Verenigingsbureau NVVK

WERKGROEP BESCHERMINGSBEWIND

De werkgroep Beschermingsbewind is in augustus 2010 gestart met haar werkzaamheden. De werkgroep heeft zich bezig gehouden met het wetsvoorstel wijziging van Boek 1 BW betreffende curatele, onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen en mentorschap ten behoeve van meerderjarigen. Daarnaast heeft zij gekeken welke vraagstukken er liggen op het gebied van beschermingsbewind voor de situatie waarin de onder bewind gestelde schulden heeft.

Mw. Y.M. van Houdt

Voorzitter, Verenigingsbureau NVVK

Mw. C. Albers

Kompas Zuidlaren

Mw. M. van Deurzen

Bureau Kwaaitaal

Dhr. J.M. Moolhuizen

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen

Mw. A. Neef

Schuldhulp Emmen

Mw. E. van Schaik

Bureau Schuldhulp en Budgetadvies Ede

Mw. L. ter Veld

Groningse Kredietbank

Mw. M. de Vries

Sociaal.nl

Mw. D. Voeten

Verenigingsbureau NVVK

WERKGROEP COMMUNICATIE

De werkgroep Communicatie heeft in 2010 een digitale NVVK Nieuwsbrief geïntroduceerd. Deze nieuwsbrief komt in plaats van het Informatiebulletin en wordt één keer per 14 dagen aan de leden verstuurd. Daarnaast heeft de werkgroep zich bezig gehouden met het jaarverslag NVVK 2009 en heeft zij onderwerpen voor persberichten aangedragen. Eind 2010 heeft de werkgroep besloten een nieuwsbrief voor schuldeisers uit te gaan brengen in het 1e kwartaal van 2011.

Mw. A.M. de Peuter

Voorzitter, PLANgroep

Mw. L.E.P. Antonissen

Kredietbank West-Brabant

Mw. K. Bosch

Budget Adviesbureau Deventer

Mw. M. Strijk

Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe

Mw. J. Gosman-Nolen

Verenigingsbureau NVVK

WERKGROEP CONVENANTEN

De werkgroep Convenanten heeft in 2010 bestaande knelpunten met convenantpartijen opgepakt en voor zover mogelijk opgelost.

Daarnaast heeft zij een concept convenant met Ziggo opgesteld, dat in 2011 wordt afgerond. Voor het convenant met de Zorgverzekeraars heeft zij de bestaande stabilisatie-overeenkomst aangepast aan de wensen van de leden en de zorgverzekeraars.

Mw. Y.M. van Houdt

Voorzitter, Verenigingsbureau NVVK

Mw. T. Boeré

Gemeentelijke Kredietbank Drenthe

Dhr. T. van den Bos

Stadsbank Arnhem/Budget Advies Centrum

Mw. M. van Geel

Bureau Schuldhulpverlening Tilburg

Dhr. R.J. Groeneveld

Gemeente Alkmaar

Dhr. B. Knoppers

Bureau Schuldhulp en Budgetadvies Ede

Dhr. D. Krukkenland

Budget Adviesbureau Deventer

Mw. C. van Marle

Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, gemeente Eindhoven

Mw. M. Pieterse

Gemeente Breda

Mw. D. Voeten

Verenigingsbureau NVVK

WERKGROEP ICT

De werkgroep ICT heeft zich in 2010 bezig gehouden met de implementatie van het Informatiemodel Schuldhulpverlening nieuwe stijl. De softwarepakketten moeten nog worden aangepast aan de Schuldhulpverlening nieuwe stijl. De NVVK vindt het belangrijk om goede cijfers schuldregeling af te kunnen geven, steeds vaker wordt

hierom gevraagd door ministeries, politiek en schuldeisers. De leden zijn benaderd en ook zij onderschrijven het belang. De omzetting naar het nieuwe systeem vraagt nog veel aanpassingen in de systemen bij de leden. Daarnaast heeft de werkgroep zich gebogen over de managementrapportages. Begin 2011 zal dit verder afgerond worden.

Mw. Y.M. van Houdt

Voorzitter, Verenigingsbureau NVVK

Mw. M. de Cock

Gast, Kwiz

Dhr. F. Dijkstra

Kredietbank Nederland

Dhr. H. Donner

PLANgroep

Dhr. P. Ruijs

Financiële Winkel van Delft

Mw. C. Schellekens

Dienst WZI, Unit Schulddienstverlening, gemeente Eindhoven

Dhr. H. Sikkema

Groningse Kredietbank

Dhr. K. van der Vies

Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland

Dhr. H. Warrink

Gemeenschappelijke Kredietbank Drenthe

Mw. J. Gosman-Nolen

Verenigingsbureau NVVK

WERKGROEP JURIDISCHE ZAKEN

De werkgroep Juridische Zaken heeft zich gebogen over het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening, het wetsvoorstel en besluit ter implementatie van de richtlijn consumentenkrediet 2008/48/EG en de gevolgen hiervan voor de NVVK-modellen. Daarnaast

heeft zij mede gekeken naar de aanpassing van het reglement van de commissie Kwaliteitszorg.

Mw. Y.M. van Houdt

Voorzitter, Verenigingsbureau NVVK

Dhr. P. Bernard

Zuidweg & Partners

Mw. R. Berg

Stichting Doras

Mw. S. Dierick

Kredietbank West-Brabant

Dhr. J. van der Lee

Kredietbank Nederland

Dhr. H. Lubbers

Gemeente Zwolle

Dhr. J.M. Moolhuizen

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen

Dhr. H. Walhof

Stadsbank Oost Nederland

Mw. E. Willems

RSD Kromme Rijn Heuvelrug

Mw. D. Voeten

Verenigingsbureau NVVK

WERKGROEP SOCIAAL BANKIEREN

De werkgroep Sociaal Bankieren heeft zich in 2010 gebogen over de consequenties voor de leden van de invoering van Consumer Credit Directive. Tevens is onderzocht of een waarborgfonds voor saneringskredieten wenselijk was. Hiervoor bleek onvoldoende draagvlak. De werkgroep heeft voor de commissie Sociaal Bankieren voorwerk verricht voor de notitie vergunningsplicht bij bemiddelen. Ook heeft de werkgroep een brief opgesteld voor gemeenten waar nog

geen sociale kredietbank werkzaam was om zo de witte vlekken op het gebied van kredietverlening in te vullen.

Dhr. J. van der Hulst

Voorzitter, Gemeentelijke Kredietbank Den Haag

Dhr. H. Baars

Bureau Schuldhulp en Budgetadvies Ede

Dhr. H.W. Dilg

Kredietbank Noord-West

Mw. I. Everhard

Stadsbank Apeldoorn

Dhr. H. Olthof

Stadsbank Oost Nederland

Dhr. P. Steenbergen

Stadsbank Arnhem

Dhr. H. Veenbergen

Afdeling schuldhulpverlening, gemeente Zwolle

Mw. J. Gosman-Nolen

Verenigingsbureau NVVK

WERKGROEP STUDIEDAGEN

De werkgroep Studiedagen heeft in 2010 drie studiedagen georganiseerd. Er is bij twee studiedagen gekozen voor een opzet, waarbij er naast een kort plenair gedeelte een groot aantal workshops werd aangeboden. Deze opzet werd door de deelnemers als zeer positief beoordeeld. Daarnaast is de planning voor 2011 vastgesteld, waarbij er uitgegaan wordt van het organiseren van twee studiedagen en twee expertmeetings.

Mw. A.M. de Peuter

Voorzitter, PLANgroep

Mw. L.E.P. Antonissen

Kredietbank West-Brabant

Dhr. G.J. van Rossen
Stichting Modus Vivendi

Mw. J. Gosman-Nolen
Verenigingsbureau NVVK

Mw. Y.M. van Houdt
Verenigingsbureau NVVK

RAAD VAN ADVIES

Met de afronding van de implementatie van de Schuldhulpverlening nieuwe stijl op 1 juli 2010 verliep ook het mandaat van de Raad van Advies. De Raad van Advies heeft haar meerwaarde de afgelopen jaren bewezen. Daarom is besloten de Raad van Advies na juli 2010 in een andere vorm voort te zetten. De Raad van Advies zal het Bestuur adviseren over schuldhulpverlening in algemene zin. De Raad van Advies heeft een advies uitgebracht over de beslaglegging in de 120-dagen fase en zij heeft de resultaten van de Schuldhulpverlening nieuwe stijl besproken.

Mw. M. Koomen
Onafhankelijk voorzitter, wethouder Enschede

Dhr. H. Brink
Directeuren van Sociale Diensten (DIVOSA)

Mw. J. Creemers
Nederlandse Vereniging van Incassobureaus (NVI)

Mw. M. Fleuren
Projectleider Schuldhulpverlening nieuwe stijl

Dhr. J.H.M. von den Hoff
Raad voor Rechtsbijstand 's-Hertogenbosch

Mw. A. Hooijenga
Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

Mw. N. Jungmann
Social Force

Dhr. R. Kaljee
Federatie van Energiebedrijven in Nederland (EnergieNed)

Dhr. M.J.C. van Leeuwen
Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG)

Dhr. L. Mölenberg
Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (NTO)

Dhr. B. Postema
Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)

Dhr. E.D.K. RADIUS
Maatschappelijke Ondernemers Groep (MOgroep W&MD)

Dhr. W. Reedijk
Vereniging van woningcorporaties (Aedes)

Dhr. A. Reitsma
Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN)

Dhr. B. Reitsma
Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)

Mw. G. Wilmink
Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud)

Mw. J.C.M. de Kock
voorzitter NVVK

Mw. Y.M. van Houdt
Verenigingsbureau NVVK

VERTEGENWOORDIGING IN ANDERE GREMIA

Bureau Krediet Registratie

Diverse begeleidingscommissies onderzoeken ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Begeleidingscommissie Wsnp-monitor Raad voor de Rechtsbijstand

Begeleidingscommissie Landelijke Centrale Schuldenregistratie (LIS)

CentiQ

European Coalition for Responsible Credit (ECRC)

European Consumer Debt Network (ECDN)

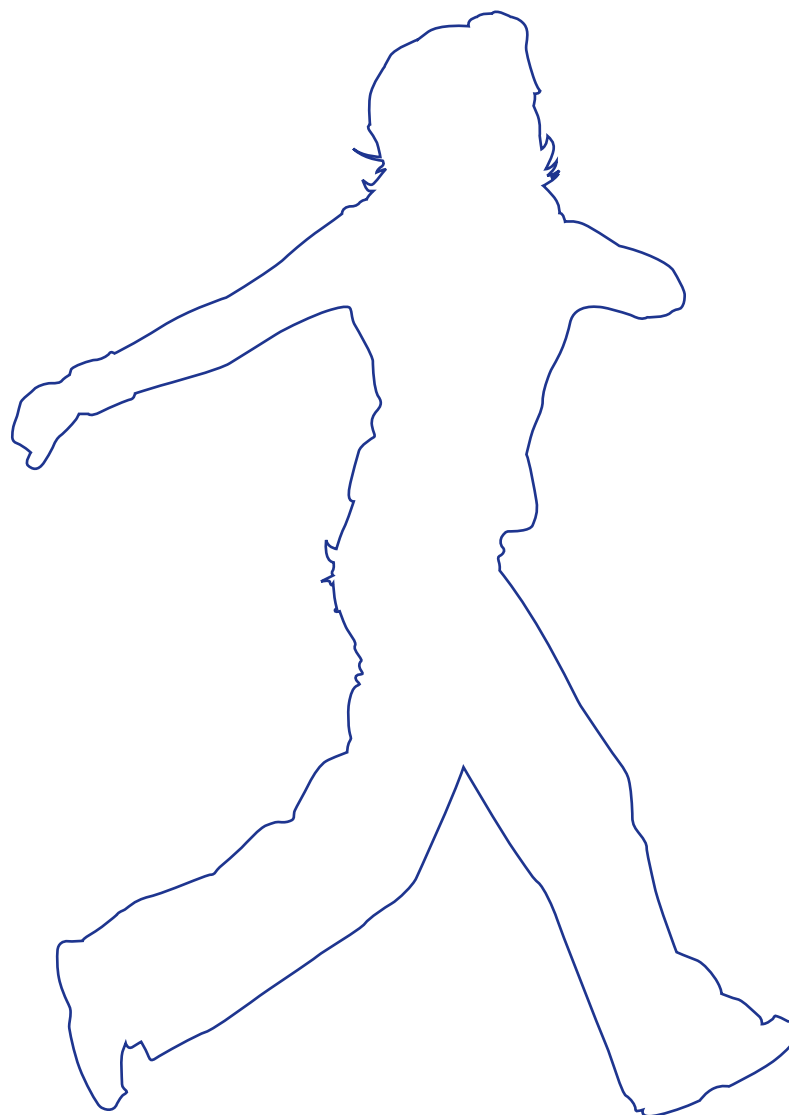
Klankbordgroep Nazorg, ministerie van Financiën

NEN Certificering van Schuldhulpverlening

Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud)

Overleg Divosa, MOgroep W&MD, NVVK en VNG

Werkgroep Rekenmethode RECOFA



LEDENBESTAND PER 31 DECEMBER 2010

Op volgorde van vestigingsplaats.

ASPIRANT-LEDEN EN LEDEN

Gemeente Alkmaar/Kredietbank Noord-West, Alkmaar

Coöperatieve Vereniging SVF Nederland u.a., Alkmaar

Okkerse & Schop Advocaten, Almere

Gemeente Alphen aan den Rijn, Wmo loket, Alphen aan den Rijn

CentraM Maatschappelijke Dienstverlening, Amsterdam

Madi Amsterdam Zuidoost en Diemen, Amsterdam

Dynamo, Amsterdam

SEZO Maatschappelijke Dienstverlening, Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen, Amsterdam

Stichting Doras, Amsterdam

Stichting Impuls, Amsterdam

PuurZuid Schuldhulpbureau, Amsterdam

Stadsbank Apeldoorn, Apeldoorn

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen, Appingedam

Stadsbank Arnhem/Budget Advies Centrum, Arnhem

Gemeentelijke Kredietbank Drenthe, Assen

Vitak Advocaten BV, Bergen op Zoom

Kredietbank West-Brabant, 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

Gemeente Eindhoven, afdeling Schulddienstverlening, Eindhoven

Schuldhulp Emmen, Emmen

Stadsbank Oost Nederland, Enschede

Gemeente Goes, Goes

Regionale Sociale Dienst, Gorinchem

Kwadraad, Gouda

Daniëls & Dekkers, 's-Gravenhage

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

Stichting PersoneelsVoorzieningen KPN, 's-Gravenhage

Stichting Personeelsvoorzieningen TNT, 's-Gravenhage

Zwind B.V., 's-Gravenhage

Groningse Kredietbank, Groningen	Gemeente Oss, afdeling Zorg, team schuldhulpverlening, Oss
Afdeling Schuldhulpverlening Gemeente Haarlem, Haarlem	Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard, Oud-Beijerland
Kredietbank Limburg, Heerlen	Stichting Vorkmeer, Panningen
Bureau Kwaaitaal VOF, Den Helder	Sociaal.nl Schuldsanering, Purmerend
Gemeente Helmond / Budgetwinkel, Helmond	Stichting CAV, Rijswijk
Stichting Modus Vivendi, Hendrik Ido Ambacht	Gemeente Roermond, Roermond
Team Schuldhulpverlening/Gemeentelijke Kredietbank, 's-Hertogenbosch	Kredietbank Rotterdam, Rotterdam
Zuidweg & Partners, Hilversum	Gemeente Schiedam, Schiedam
Gemeentelijke Kredietbank Hoogezand-Sappemeer, Hoogezand	Gemeente Spijkenisse, Spijkenisse
Gemeente Houten, Houten	Intergemeentelijke Kredietbank Stadskanaal/Veendam, Stadskanaal
Kredietbank Nederland, Leeuwarden	Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen/Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer, Terneuzen
Stichting Schuldhulpverlening voor Ondernemers, Leeuwarden	Gemeente Tiel, Tiel
Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, Lelystad	Grip Dienstverlening B.V., Tiel
Stadsbank Leiden, Leiden	Gemeente Tilburg, Bureau Schuldhulpverlening, Tilburg
ISD de Rijnstreek, Leimuiden	Gemeente Utrecht, Utrecht
ISD Bollenstreek, Lisse	Gemeente Venray, Venray
Gemeente Heumen, Malden	Solvent B.V., Venray
Careyn Goeree-Overflakkee, Middelharnis	Gemeente Vlaardingen, Vlaardingen
Gemeentelijke Kredietbank + Nijmegen, Nijmegen	Kredietbank Walcheren, Vlissingen
Gemeente Westland, Naaldwijk	Gemeente IJsselstein, IJsselstein
Stichting Vitras/CMD, Nieuwegein	Gemeentelijke Kredietbank Zaanstreek, Zaandam

Sociale Dienst Bommelerwaard, Zaltbommel

Bureau Schuldregeling RSD Kromme Rijn Heuvelrug, Zeist

Gemeente Zoetermeer, Zoetermeer

Kompas Zuidlaren, Zuidlaren

Het Plein - Zutphen, Zutphen

Gemeente Zwolle, Zwolle

Calder Holding BV, Zwolle

EREVOORZITTER EN ERELID

Dhr. P.C.M. Duijndam

Dhr. G. Jaarsma

ERELEDEN

Dhr. H.A.Th. Beart

Dhr. W.J.P. Bergsma

Dhr. W. Deen

Dhr. J.H. Elbers

Dhr. J.F. de Jong

Dhr. W.M. Pietersen

Dhr. J.W. Siebols

Dhr. J. Tingen

DONATEURS

VFN, Amsterdam

Tempo Team Projecten, Utrecht-De Meern

Stimulansz, Utrecht