

Hoe halen inwoners de startstreep?

Begeleiding bij de aanvraag van een schuldregeling

Voor het oplossen van schulden is het belangrijk om mensen met schulden in een vroeg stadium te bereiken. Echter zijn er aanwijzingen dat veel mensen die voor schuldregeling in aanmerking zouden komen, vroegtijdig stoppen met het traject. De gemeente Utrecht heeft in 2021 onder de naam 'Coronasanering' een pakket maatregelen ingevoerd om het aanvragen van een schuldregeling minder belastend te maken. Daarnaast werd de aflosperiode verkort tot minimaal 24 maanden; dit was nog voordat op landelijke schaal de 18-maanden aflosperiode werd ingevoerd. De Hogeschool Utrecht en Bureau Bartels hebben vier gemeenten met elkaar vergeleken om te achterhalen of de Coronasanering leidt tot minder uitval in de instroomfase. Ook is gekeken of de verkorte aflosperiode leidt tot meer terugval. Middels interviews is in kaart gebracht wat vanuit het perspectief van de inwoners heeft geholpen om vol te houden en de aanvraag af te ronden. Dit heeft tot interessante inzichten geleid over het voorkomen van uitval en de meerwaarde van een verkorte aflosperiode.

De interventie

De Coronasanering had als doel om de belasting van inwoners te beperken en de instroom in een schuldregeling te versnellen. Daarvoor werden drie middelen ingezet:

- praktische ondersteuning bij het verzamelen van de benodigde stukken door een professional met ervaringskennis,
- schuldhulpverleners haalden zoveel mogelijk informatie uit systemen in plaats van de stukken bij de client op te vragen,
- schuldhulpverleners stelden minder hoge eisen aan de compleetheid van het dossier, zodat dossiers sneller konden worden doorgezet naar de schuldregelaar.

Daarnaast was het doel om cliënten sneller perspectief op een schuldenvrij leven te bieden.

- Inwoners die twee jaar lang hun saneringskrediet hadden afbetaald, geen nieuwe schulden hadden gemaakt, en zich aan andere voorwaarden van hun traject hadden gehouden kregen een kwijtschelding van maximaal € 1.000. Dit bedrag vertaalde zich bij een minimale afloscapaciteit naar een aflosperiode van 24 maanden in plaats van de toen nog gebruikelijke 36 maanden.

Uitkomsten

Bij de gemeente Utrecht was de uitval in de instroomfase met 34% significant lager dan bij de andere drie gemeenten; bij de gemeenten Gouda, Haarlem en Deventer stopte 43% van de inwoners voordat ze hun aanvraag konden afronden. Inwoners van Utrecht deden even lang over het afronden van hun aanvraag als de inwoners van twee andere gemeenten.

Er was geen samenhang tussen de verkorte aflosperiode en terugval: inwoners met een verkorte aflosperiode vielen even vaak terug als inwoners met een aflosperiode van 36 maanden.

Wat inwoners hielp om vol te houden en de aanvraag af te ronden was naar eigen zeggen de snelheid van het traject en een behapbare administratieve belasting. Daarnaast benoemden zij een begripvolle en behulpzame schuldhulpverlener, een goede bereikbaarheid van de schuldhulpverlener, en duidelijkheid en transparantie over de stappen in het traject. De verkorte aflosperiode droeg in hun beleving niet bij aan het afronden van de aanvraag.

Aanbevelingen

Ben jij schuldhulpverlener en wil je uitval voorkomen? Zet dan hierop in:

- Biedt de inwoner praktische ondersteuning bij het verzamelen van stukken. Op die manier blijft de administratieve belasting voor de inwoner beperkt, en kan de inwoner sneller beginnen met aflossen.
- Zet dossiers snel door naar de schuldregelaar; sommige stukken kunnen ook later worden toegevoegd. Op die manier kan de inwoner sneller beginnen met aflossen.
- Zorg dat inwoners je makkelijk kunnen bereiken, met name wanneer er sprake is van vertraging of andere tegenslagen.
- Inwoners hechten veel waarde aan een begripvolle en behulpzame schuldhulpverlener.
- Neem de tijd om duidelijk en transparant de stappen van het traject uit te leggen.

Meer weten? Bekijk dan hier het [rapport](#).



Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie