



Dr. S. (Susanne) Tonnon (links)

Psychologe en senior onderzoeker bij het lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht.

P. (Paulien) Pakkert MSc (rechts)

Senior beleidsonderzoeker bij Bureau Bartels.

WAT WERKT OM UITVAL TE VOORKOMEN?

Onderzoek naar de begeleiding bij de aanvraag van een schuldregeling

De uitval in de instroomfase naar een schuldregeling is hoog. De gemeente Utrecht nam daarom in 2021 maatregelen om de belasting van inwoners in de instroomfase te beperken, de instroom te versnellen en de afloperiode te verkorten. De Hogeschool Utrecht en Bureau Bartels evalueerden dit beleid.

Een jonge vrouw van begin twintig stapt het kantoor van schuldhulpverlening binnen. Ze heeft een enorm bos haar en een aanstekelijke glimlach. Terwijl ze uitlegt waarom ze er is, zit ze aan haar rits te friemelen. Wanneer de schuldhulpverlener vertelt dat er een oplossing voor haar schulden is, breekt ze. Terwijl haar gezicht achter een zakdoekje verdwijnt, legt de schuldhulpverlener de vervolgstappen uit. Er is goed nieuws: de schuldenlast is overzichtelijk. Als alles meezit, kan de schuldhulpverlener snel een aanvraag indienen. Als de schuldhulpverlener haar complimenteert met de moeilijke stap naar de schuldhulpverlening, breekt er weer een glimlach door. Ze is op de goede weg.

Vooraf mensen met een kleine schuld en inkomen uit werk vallen uit

Met de aanmelding is de eerste stap gezet, maar tot de aanvraag voor een schuldregeling is er nog een lange weg. In de instroomfase is het risico op uitval hoog. Uit de registratiedata van vier gemeenten (Utrecht, Haarlem, Gouda en Deventer) blijkt dat tussen de 34% en 43% van de cliënten met problematische schulden met het traject stopt, nog vóórdat ze een aanvraag voor een schuldregeling kunnen afronden. Mensen met een lage schuldenlast en met inkomen uit werk vallen het vaakst uit. De uitval is het hoogst in de eerste twee maanden na aanmelding; daarna neemt het risico op uitval geleidelijk af.

Gevoel van controleverlies, vertraging en tegenvallers dragen bij aan uitval

In interviews met zeventien cliënten van de gemeente Utrecht geeft meer dan de helft aan op enig moment ge-

twijfeld te hebben of ze wel moesten doorgaan met het traject. Dat heeft vooral te maken met het gevoel de controle over de eigen zaken kwijt te raken. Twijfels of het wel de juiste keuze is om naar de schuldhulpverlening te stappen, blijven knagen gedurende de instroomfase. Hoe langer het duurt tot de aanvraag is afgerond, hoe meer ruimte ontstaat voor twijfels. Die twijfels worden versterkt door onverwachte tegenvallers, bijvoorbeeld wanneer schuldeisers toch blijven aankloppen.

Wat helpt om uitval te voorkomen?

Als we aan cliënten vragen wat hen heeft geholpen om op moeilijke momenten toch door te zetten, noemen ze als eerste de bejegening van de schuldhulpverlener. Net als in andere onderzoeken staat de behulpzame en begripvolle houding van de schuldhulpverlener bovenaan het lijstje van behoeften van cliënten. Op het moment dat een inwoner besluit dat het toch niet alleen lukt, is de behoefte aan hulp groot. Schaamte over de situatie verklaart waarschijnlijk waarom de behoefte aan een opbouwende en oordeelsvrije bejegening zo groot is. Daarnaast waarderen cliënten de goede bereikbaarheid van de schuldhulpverlener, en draagt transparantie en duidelijke communicatie bij aan het gevoel van controle.

De praktische ondersteuner zorgt voor versnelling

Cliënten hebben veel waardering voor een snelle dienstverlening. De instroom bij de gemeente Utrecht duurt gemiddeld ca. vier maanden. Daarmee duurt de instroom in Utrecht ongeveer even lang als bij twee van de drie andere gemeenten. In Utrecht zorgt vooral de praktische ondersteuner voor versnelling. Professionals met ervaringskennis

helpen cliënten bij het verzamelen van stukken. Dit bespaart schuldhulpverleners veel tijd; tijd die zij weer kunnen besteden aan inkomensreparatie of het in balans brengen van inkomsten en uitgaven. De praktische ondersteuners zijn bij de gemeente in dienst. Dat maakt dat ze een vast aantal uren per maand beschikbaar zijn. Tegelijkertijd maakt de ervaringskennis dat de praktische ondersteuners zich makkelijk in de positie van een cliënt kunnen verplaatsen en zich empathisch kunnen opstellen.

Een beperkte administratieve belasting

Naast een snelle instroom zorgt de praktische ondersteuning ook voor minder administratieve belasting bij cliënten. Cliënten die desondanks moeite hadden met het aanleveren van de vereiste stukken vonden dit stressvol en demotiverend. In de meeste gevallen kan de praktische ondersteuner dit voorkomen.

Dossiers worden sneller doorgezeten naar de schuldregelaar

De gemeente Utrecht stuurt erop dat trajectbegeleiders een dossier binnen acht weken doorzetten naar de schuldregelaar. Dat vereist omdenken: waar voorheen vooral werd gestreefd naar een compleet dossier is het nu de uitdaging om de balans te vinden tussen snelheid en volledigheid. De lijst met schuldeisers moet bijvoorbeeld wel compleet zijn, maar het bewijs van de hoogte van de schuld hoeft niet actueel te zijn. Deze werkwijze vraagt om goede afstemming tussen trajectbegeleider en schuldregelaar.

Balans vinden tussen snelheid en zorgvuldigheid

Het snelle doorzetten van dossiers brengt ook risico's met zich mee: hoe sneller een voorstel naar de schuldeisers gaat, hoe groter het risico dat een schuld pas aan het licht komt wanneer het voorstel al bij de schuldeisers ligt. Deze zogenaemde 'nagekomen vorderingen' zorgen bij cliënten voor stress. Cliënten weten dat ze geen nieuwe schulden mogen maken, maar kennen de regels rondom nagekomen vorderingen vaak niet. De gemeente Utrecht hanteert het beleid dat nagekomen vorderingen voor hetzelfde percentage worden afgekocht als de vorderingen in de regeling. De afkoopsom betaalt de gemeente. Een nagekomen vordering kan dus voor vertraging zorgen, maar heeft géén financiële gevolgen voor de cliënt. Cliënten vertellen dat dit soort tegenslagen hun twijfels over het traject versterken. Met name op dat soort momenten is dan ook een goede bereikbaarheid, vertrouwen en duidelijke communicatie van groot belang.

Tijd inzetten voor andere zaken

Juist als je inzet op snelheid is het van belang dat je vol-

doende tijd overhoudt om een vertrouwensrelatie met de cliënt op te bouwen. Het in kaart brengen van de schulden en het bestedingspatroon zijn gevoelige zaken die kunnen ingrijpen op veel keuzes die mensen maken: ga ik eten afhalen of koken, doe ik mijn kinderen op de BSO of zorg ik thuis voor ze? Dit zijn lastige keuzes waar schuldhulpverlener en client samen doorheen laven; dat proces vereist dan een zeker vertrouwen. Daarom moet de tijd die vrij komt door de inzet van de praktische ondersteuner niet gezien worden als besparing. Die tijd heeft de trajectbegeleider namelijk nodig om te luisteren en ondersteuning te bieden bij zaken die de cliënt bezig houden en die langdurige stabilisatie uiteindelijk mogelijk maken, zoals gezondheid of de relatie met een (ex-)partner.

De verkorte aflosperiode beschermt niet tegen uitval

Naast een snellere instroom en minder belasting wil de gemeente Utrecht ook sneller perspectief bieden op een leven zonder schulden. Daarom voerde de gemeente Utrecht in 2021 ook een kwijtschelding van maximaal 1.000 euro in; een bedrag dat zich bij een lage afloscapaciteit vertaalt in een jaar korter aflossen. Daarmee werd in Utrecht - twee jaar voordat een landelijke aflosperiode van 18 maanden werd ingevoerd - een verkorte aflosperiode mogelijk. Maar hoewel cliënten blij waren met de kwijtschelding maakt het naar eigen zeggen geen verschil in hun besluit om het traject wel of niet voort te zetten. Met andere woorden: de kortere aflosperiode maakt niet dat cliënten minder vaak uitvallen in de instroomfase. Mogelijk komt dit doordat de kwijtschelding is verbonden aan voorwaarden: alleen wanneer cliënten zich aan de voorwaarden van hun traject houden komen zij in aanmerking voor de kwijtschelding. Ook kan focus op de korte termijn meespelen: cliënten zijn vaak zo in beslag genomen door de huidige situatie, dat het vooruitzicht van twee jaar aflossen in plaats van drie jaar weinig invloed heeft op besluiten in het hier en nu. Er zijn op basis van dit onderzoek in tegenstelling tot wat geregeld wordt verondersteld in het maatschappelijke en politieke debat echter géén aanwijzingen dat het vooruitzicht op een kortere aflosperiode de instroom in de schuldregeling bevorderde. Er is ook gekeken naar het effect van een verkorte aflosperiode op terugval. Uit die analyse bleek dat cliënten die een verkorte aflosperiode hadden gehad net zo vaak terugvielen als cliënten met een reguliere aflosperiode. Uit het onderzoek kwam dus ook geen aanwijzing dat een verkorte aflosperiode leidt tot meer terugval na afronding een schuldregeling.