
Signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen bij geldzorgen

Voor toeleiders in het sociaal domein,
zorgdomein, veiligheidsdomein en
onderwijsdomein



Colofon

Dit is een uitgave van

Schouders Eronder Aïdadreef 8 | 3561 GE Utrecht
Postbus 9563 | 3506 GN Utrecht
www.schouderseronder.nl

April 2023

Auteurs

Barbera van der Meulen
Tamara Madern
Hogeschool Utrecht, lectoraat Schulden en Incasso



Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Hogeschool Utrecht, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.



INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
Begrippenlijst	5
De impact van geldzorgen	7
Signaleren	9
Bespreekbaar maken	14
Vorm van doorverwijzen	16
Waarheen verwijst je?	17
Zelf verwijzen naar verschillende instanties	19
Meest voorkomende misvattingen schuldhulpverlening en bewind	23
Meer weten	25

INLEIDING

Geldzorgen, armoede en schuldenproblematiek. Helaas een fenomeen waar veel huishoudens in Nederland dagelijks mee te maken hebben. Het is een veelbesproken onderwerp in de media maar we praten er zelf eigenlijk niet zo graag over met elkaar.

In jouw werk heb je mogelijk regelmatig contact met mensen die kampen met geldzorgen of schuldenproblematiek. Doordat mensen er niet graag over beginnen, kan het voor jou als professional ook lastig zijn om erover te praten. Misschien weet je niet dat het speelt. Misschien vermoed je het maar weet je niet zo goed wat je kan doen om te helpen. Het kan ook zijn dat je wel eens hebt gezocht naar ondersteuningsmogelijkheden maar het stelsel niet begrijpt. Met dit hoofdstuk willen we je graag de juiste tools geven. Waarom? Omdat het belangrijk is om schuldenproblematiek serieus te nemen en mensen aan te moedigen om hulp te zoeken. Door schuldenproblematiek te herkennen en mensen te ondersteunen, kunnen we samenwerken om de negatieve gevolgen van schulden te verminderen en mensen helpen om financiële stabiliteit te bereiken.

In dit hoofdstuk leggen we uit hoe je geldzorgen kunt signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen bij vermoedens van geldzorgen. Daarnaast leggen we uit hoe de schuldhulpverlening in Nederland geregeld is. De meest voorkomende misvattingen over schuldhulpverlening en bewind hebben we ook op een rij gezet om misverstanden te voorkomen.

Dit hoofdstuk is geschreven voor verschillende groepen. Professionals die werken in het sociaal domein, zorgdomein, onderwijsdomein of veiligheidsdomein kunnen gebruik maken van dit hoofdstuk. Omdat ieder domein met verschillende mensen te maken heeft, hebben we er voor het gemak voor gekozen om overal 'cliënten' te schrijven. Overal waar dit staat kun je ook inwoner, klant, patiënt, werknemer, student of leerling zien.

Dit hoofdstuk is opgebouwd uit verschillende onderdelen:

- Begrippenlijst waarin alle veelvoorkomende begrippen zijn toegelicht
- De impact van geldzorgen
- Signaleren van geldzorgen
- Bespreekbaar maken van geldzorgen
- Doorverwijzen bij geldzorgen
- Meest voorkomende misvattingen rondom schuldhulpverlening en beschermingsbewind
- Voor de liefhebbers: handreikingen en e-learnings om meer te weten te komen over (het oplossen van) geldzorgen bij verschillende groepen

BEGRIPPENLIJST

Afloscapaciteit

Bedrag dat een schuldenaar maandelijks kan afdragen aan schuldeisers.¹

Beschermingsbewind

Financiële belangenbehartiging van mensen die dat door een lichamelijke of geestelijke grondslag, het hebben van problematische schulden of door verkwisting (tijdelijk) niet zelf kunnen. Beschermingsbewind wordt uitgesproken door de rechter.²

Budgetbeheer

Financiële voorziening waarbij een budgetbeheerder het beheer over de inkomsten en uitgaven heeft, al dan niet als onderdeel van schuldhulpverlening om te voorkomen dat de schuldenaar nieuwe schulden maakt. Anders dan bij het beschermingsbewind blijft de schuldenaar wel hoofdelijk verantwoordelijk voor zijn financiën.³

Budgetcoaching

Financiële voorziening waarbij een budgetcoach ondersteuning biedt bij het krijgen van overzicht in de financiële situatie.⁴

Gerechtsdeurwaarder

Openbaar ambtenaar die de wettelijke bevoegdheid heeft om een schuldenaar te dwingen tot betaling van zijn schuld(en).⁵

Incassobureau

Bureau dat gespecialiseerd is in het innen van schulden.⁶

Informele schulden

Privé schulden, veelal leningen bij familie of vrienden die geen juridische grondslag heeft.

Minnelijke schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening die wordt aangeboden door de gemeente via de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Hieronder vallen de schuldsanering en de schuldbemiddeling. Dit traject wordt vaak met Msnp afgekort.⁷

1 Jungmann & Madern, 2021, p.237

2 Rechtspraak.nl, zoek op: wat is beschermingsbewind

3 www.NVVK.nl, zoek op: financiële begeleiding

4 Jungmann & Madern, 2021, p.237

5 Jungmann & Madern, 2021, p.238

6 Jungmann & Madern, 2021, p.238

7 www.NVVK.nl, zoek op: minnelijke schuldhulpverlening

Problematische schulden

Schuldenlast die in verhouding tot het inkomen dusdanig hoog is dat de schuldenaar na afdracht van de afloscapaciteit de schuldenlast niet in drie jaar kan aflossen.⁸

Schuldsanering

Traject waarbij de schuldenaar een saneringskrediet verstrekt krijgt en schuldeisers aan het begin van het traject in één keer het bedrag uitgekeerd krijgen dat dient als afkoop van de schuld. Schuldeisers worden hierbij gelijk berechtigd. De schuldenaar betaalt het krediet in drie jaar terug aan de kredietverstrekker.⁹

Schuldbemiddeling

Traject waarbij alle inkomsten van de schuldenaar die boven het Vrij Te Laten bedrag liggen maandelijks worden gereserveerd en jaarlijks worden uitbetaald aan schuldeisers.¹⁰

Het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) is het bedrag dat de schuldenaar mag houden om van te leven. De kwijtschelding van de schulden wordt pas definitief zodra er 36 maanden is afgedragen.¹¹

Schuldhulpverlener

Iemand die werkzaam is binnen de gemeente bij de afdeling schuldhulpverlening of bij de organisatie die de schuldhulpverlening voor de gemeente uitvoert.¹²

Wettelijke schuldhulpverlening

Traject voor schuldenaren die niet zijn toegelaten tot een minnelijk traject of een minnelijk traject niet succesvol hebben afgerond, waarbij alle inkomsten van de schuldenaar boven het Vrij Te Laten Bedrag afgedragen moeten worden voor de periode van drie of vijf jaar zodat er zo veel mogelijk afgelost kan worden aan de schuldeisers. Als dit traject succesvol is afgerond krijgt de schuldenaar een schone lei. Dit traject wordt vaak met Wsnp afgekort.¹³

Wsnp-bewindvoerder

Toezichthouder op de voortgang van het Wsnp-traject.¹⁴

8 Jungmann & Madern, 2021, p.239

9 www.NVVK.nl, zoek op: minnelijke schuldhulpverlening

10 www.NVVK.nl, zoek op: minnelijke schuldhulpverlening

11 www.NVVK.nl, zoek op: minnelijke schuldhulpverlening

12 www.NVVK.nl, zoek op: minnelijk schuldhulpverlening

13 www.bureauwsnp.nl, zoek op: Wsnp-traject

14 www.bureauwsnp.nl, zoek op: Wsnp-traject

DE IMPACT VAN GELDZORGEN

Het aantal huishoudens dat financieel klem zit groeit door de stijgende kosten.¹⁵ De gevolgen van de coronacrisis, de oorlog in Oekraïne en de aanhoudende inflatie zet huishoudens financieel onder druk. Huishoudens moeten noodgedwongen vaker een beroep doen op spaartegoeden. Ook zijn ze pessimistischer over de financiële toekomst.¹⁶ In 2020 telde Nederland 7,4 procent huishoudens met een geregistreerde problematische schuld. Dit zijn huishoudens die geen beroep kunnen doen op spaartegoeden maar (flinke) schulden hebben.¹⁷

Het hebben van problematische schulden betekent dat je niet in staat bent om binnen 36 maanden je schulden af te lossen. De kosten van de oorspronkelijke schuld zullen in die tijd (aanzienlijk) oplopen door alle extra kosten die schulden met zich meebrengen. Zonder professionele financiële hulp raken mensen dieper in de financiële problemen. Gemiddeld gezien doen mensen er vijf jaar over om die professionele hulp te zoeken. Dit komt omdat mensen hun problemen eerst zelf willen oplossen of omdat ze schroom voelen om het te delen met anderen. De (problematische) schulden hebben een grote impact op het leven van mensen. Het raakt zowel individuen als gezinnen, en heeft ook impact op de maatschappij. Op individueel niveau zien we dat (problematische) schulden zorgen voor stress. Mensen die continu bezig zijn met piekeren over het maandelijks rondkomen en het betalen van rekeningen ervaren stress. Als deze stress aanhoudt dan spreken we van chronische stress. Chronische stress zorgt ervoor dat mensen meer bij de dag gaan leven en vooral keuzes maken die van belang zijn voor de korte-termijn. Dit betekent dat mensen minder goed in staat zijn om problemen te analyseren en prioriteiten te stellen. Ze maken doorgaans onverstandigere en impulsievere beslissingen. Dit maakt dat de financiële problemen kunnen verergeren. Schuldenproblematiek neemt op die manier niet af maar eerder toe. Daarnaast heeft deze aanhoudende stress ook gevolgen voor de mentale en fysieke gezondheid. We zien dit terug in het dagelijks functioneren, het heeft negatieve impact op werkprestaties, sociale contacten en daarmee op het mentale welbevinden.

Die chronische stress heeft ook impact op het gezin. Het leven in armoede en schulden zet bij kinderen de ontwikkeling onder druk. Ze hebben moeite om mee te komen op school, ze hebben zorgen over de dagelijkse bestedingen, er is weinig stabiliteit en zekerheid, er zijn veel spanningen thuis en er is bij deze kinderen weinig contact met – en ondersteuning van – volwassenen.

¹⁵ Nibud, 2022

¹⁶ CBS, 2022

¹⁷ CBS, 2023



Het schrijnende aan armoede bij (jonge) kinderen is ook dat ze denken dat ze zelf schuld hebben aan de situatie en dat ze minderwaardig zijn. Deze kinderen zijn negatiever over hun leven en toekomst dan kinderen die in welvaart opgroeien.

Schuldenproblematiek raakt de samenleving door een mogelijke tweedeling van de samenleving als gevolg van ongelijkheid van kansen en capaciteitsverlies door beperkte ontwikkeling van individuen.¹⁸ Bovendien veroorzaakt armoede hoge overheidskosten. Het Nibud berekende dat één huishouden met schulden de samenleving meer dan 100.000 euro kost.¹⁹

Schulden hebben een enorme negatieve impact op het leven van mensen. Daarom is het van groot belang dat er zo snel mogelijk wordt ingegrepen wanneer er betalingsachterstanden ontstaan. Voorkomen is beter dan genezen. Dit maakt ook dat gemeenten en maatschappelijke organisaties er alles aan doen om inwoners met geldzorgen te vinden en te ondersteunen. Deze preventie blijkt een behoorlijke opgave te zijn. Temeer omdat het vertrouwen in instanties kan ontbreken. Professionals, die al een vertrouwensband hebben opgebouwd met mensen, zijn daarom een belangrijke schakel. Zij kunnen schulden signaleren, het bespreekbaar maken en mensen doorverwijzen naar schuldhulpverlening.

18 Jungmann & Madern, 2017; Mullainathan & Shafir, 2013

19 Madern, 2014

SIGNALEREN

Het signaleren van geldzorgen is niet eenvoudig. Mensen praten niet graag over hun financiën, en al helemaal niet als er sprake is van zorgen of problemen. Er kan ook sprake zijn van schroom; ze weten niet dat ze hun problemen bij jou als professional mogen voorleggen.

Doordat dit onderwerp niet besproken wordt, zijn veel professionals zich niet bewust van mogelijke financiële problemen. Toch zijn er verschillende signalen die kunnen wijzen op geldzorgen. Het is belangrijk om te weten dat één signaal niet per se wijst op geldzorgen, maar dat je alert moet zijn bij meerdere signalen en het gesprek moet aangaan om te ontdekken of er meer aan de hand is.

De algemene signalen die kunnen wijzen op geldzorgen kunnen worden onderverdeeld in drie typen signalen.

Het eerste type gaat over **statistische signalen**. Statistisch gezien zijn er groepen die vaker te maken hebben met armoede en schulden, dit noemen we risicogroepen. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden, verlaafden, werklozen, alleenstaande ouders of immigranten. We weten ook dat bepaalde levensgebeurtenissen kunnen leiden tot geldzorgen, zoals een scheiding of het verlies van een baan.

Het tweede type gaat over **directe signalen**. Dit zijn aanwijzingen die betrekking hebben op de financiële situatie en waaruit je kunt opmaken dat iemand geldzorgen heeft. Denk hierbij aan het niet kunnen betalen van boodschappen of de energierekening, het hebben van een huurachterstand, stapels ongeopende post of het aanvragen van een lening bij een bank of familie en vrienden.

Het derde type gaat over **indirecte signalen**. Dit zijn aanwijzingen die niet direct gerelateerd zijn aan de financiële situatie, maar waaruit wel kan worden afgeleid dat er iets mis is. Denk bijvoorbeeld aan ongewoon gedrag (extreme boosheid of verdriet), opvallende uiterlijke kenmerken (kapotte kleding en schoenen, onaangename geur of verwaarloosd haar) of het vermijden van sociale contacten en gelegenheden.

Naast de algemene signalen zijn er ook specifieke signalen die per groep vaker voorkomen. Deze worden toegelicht aan de hand van een signalenkaart voor elke groep.

Geldzorgen signaleren in het gezondheidsdomein



Fysiek + mentaal

- Onverklaarbare pijntjes en klachten
- Vermoeidheid
- Nek- en rugklachten
- Hoofdpijn
- Slaapproblematiek
- Onverzorgd uiterlijk of gebit
- Angstklachten
- Somberheid
- Depressiviteit
- Concentratieproblematiek
- Problemen rondom emotiebeheersing



Uiterlijk

- Onfrisse lichaamsgeur
- Onverzorgd uiterlijk of gebit
- Kapotte bril, gehoortoestel kleding of schoenen



Zorgverzekering

- Patiënten vermijden eigen bijdrage
- Patiënten zijn niet verzekerd of onderverzekerd
- Veel vragen over zorgverzekering, eigen risico en gespreid betalen



Behandeling

- Patiënten komen niet opdagen of komen te laat bij de behandeling
- Patiënten vermijden zorg
- Patiënten maken het behandelplan niet af
- Patiënten halen de voorgeschreven medicatie niet op
- Patiënten stellen veel vragen over kosten van de behandeling, medicatie of goedkopere behandelopties



Geldzorgen signaleren op school



Sociaal

- Weinig vrienden hebben
- Pesten of gepest worden
- Niet meedoen aan sociale activiteiten
- Niet lid van sportclub of muziekvereniging
- Niet meegaan op school- of studiereizen
- Afwezig zijn op verjaardagen of feestjes



Verzorging

- Opmerkelijkheden in kleding of schoenen
- Ongewassen gym kleding
- Kapotte bril
- Geen lunch mee naar school



In de klas

- Onvoorbereid
- Te laat komen
- Vaak afwezig / spijbelen / lange absentielijst
- Verminderde schoolprestaties
- Laaggeletterdheid
- Leerachterstand
- Geen of verouderd les- of studiemateriaal / digitale middelen
- Lessen missen vanwege veel bijbaantjes



Financieel

- Achterstand in betalen van schoolgeld / lesgeld / collegegeld
- Ouders dragen niet bij aan vrijwillige ouderbijdrage
- Terugdraaien van automatische incasso
- Altijd of vaak rood staan
- Hoge lening bij DUO



Gedrag

- Concentratieproblematiek
- Stress
- Paniek
- Extreme (wisseling in) emoties
- Faalangst
- Vermoeidheidsklachten



Geldzorgen signaleren in het veiligheidsdomein



Problematiek

- Problemen rondom emotiebeheersing
- Problemen in de relationele sfeer
- Verhoogd risico op huiselijk geweld
- Toename van diefstal
- Verslavingsproblemen
- Geestelijke gezondheidsproblemen
- Verminderde productiviteit op werk
- Dak- en thuisloosheid (wisselende woonadressen)



Financieel

- Geen of veel te laag zichtbaar inkomen op bankafschriften
- CJIB-vorderingen
- Veel informele schulden
- Vage toelichting op ontstaan van schulden
- Vatbaar voor fraude, oplichting of andere vormen van financiële criminaliteit



Verzekeringen

- Onderverzekerd zijn of niet verzekerd
- Autoverzekering
 - WA verzekering
 - Zorgverzekering
 - Overlijdensverzekering



Gedrag

- Nerveus, ontwijkend, dwingend of agressief gedrag
- Onvoorspelbaar zijn
- Niet op afspraken komen
- Regelmatig verdwijnen
- Vergeetachtigheid



Geldzorgen signaleren op de werkvloer



Sociaal

- Vermijden sociale aangelegenheden: verjaardagen, traktaties, borrels of werkuitjes
- Verminderd vertrouwen in leidinggevende of collega's
- Lenen van geld bij collega's



Productiviteit

- Verminderde productiviteit
- Veel overwerken of verschillende banen
- Toename in fouten
- Concentratieproblematiek



Fysiek

- Ziek melding aan het einde van de maand
- Lichamelijke klachten
- Toename van ziekteverzuim



Financieel

- Verzoek om lening of voorschot
- Loonbeslagen
- Onrustig bij later uitbetalen van loon
- Fraude of diefstal op de werkvloer
- Veelvuldig telefoontjes plegen



Gedrag

- Angstklachten
- Stressklachten
- Vermoeidheidsproblematiek
- Slaapproblemen
- Wisselende emoties
- Verstrooid of afwezig gedrag



BESPREEKBAAR MAKEN

Je hebt enkele signalen opgemerkt en vermoedt dat er sprake is van geldzorgen of financiële problemen bij iemand. Wat moet je dan doen? Veel mensen voelen best wat schroom om dit bespreekbaar te maken.

Er zijn echter verschillende gesprekstechnieken die kunnen helpen bij het starten en voeren van zo'n gesprek. Eerst zullen we deze gesprekstechnieken toelichten. Vervolgens zullen we deze technieken koppelen aan een aantal ijsbrekers. Hiermee kun je op een laagdrempelige manier een gesprek aangaan over eventuele financiële zorgen. De antwoorden op de gestelde vragen kunnen mogelijk wijzen op (beginnende) financiële problemen.

Belang van vertrouwen

De basis voor een goed gesprek is wederzijds vertrouwen. Mensen zullen niet snel hun problemen met je delen als ze je niet vertrouwen. Bovendien zijn mensen met financiële problemen soms bang dat de informatie die ze met je delen, zonder hun toestemming wordt doorgegeven aan anderen of instanties. Door verhalen over schuldhulpverlening of eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening kan er wantrouwen zijn ontstaan. Het is daarom belangrijk om tijdens het gesprek te benadrukken dat de informatie vertrouwelijk behandeld zal worden, maar dit kan alleen worden benadrukt als de vertrouwelijkheid daadwerkelijk kan worden gegarandeerd.

Normaliseren van de situatie

Mensen zijn sociale wezens. We vinden het moeilijk om over problemen te praten als we denken dat we de enige zijn. Door normalisatie te benadrukken, laat je weten dat het probleem niet vreemd is en dat praten erover kan helpen.

Weerstand op voorhand erkennen

Praten over geldzaken kan weerstand oproepen. Door de weerstand direct te erkennen, kun je een deel van de weerstand wegnemen.

Belang van autonomie

Mensen hebben behoefte aan autonomie. Ze willen graag de ruimte krijgen om hun eigen beslissingen te nemen. Door deze autonomie te benadrukken, heeft iemand minder het gevoel dat ze iets *moeten* doen.

Reden van gesprek aangeven

Zomaar beginnen over financiën kan wat vreemd overkomen bij de ander. Geef daarom de reden van het gesprek aan. Je kan bijvoorbeeld aangeven dat je je zorgen maakt omdat je een aantal hints of signalen hebt opgevangen.

Open vragen stellen

Het stellen van open vragen is van belang, omdat het de ander de ruimte geeft om zelf te vertellen. Op die manier worden geldzorgen eerder bespreekbaar gemaakt. Zo zorg je ervoor dat de ander zich gehoord voelt en het gevoel heeft zelf te kunnen bepalen wat hij wil vertellen. Bovendien kan dit ook ongemak bij jezelf wegnemen, doordat je niet allerlei zaken gaat invullen.

IJsbrekers

Vertrouwelijkheid benadrukken

“Alles wat je mij vertelt blijft onder ons. Hoe gaat het met het betalen van je rekeningen?”

Normaliseren van de situatie

“Veel mensen vinden het lastig om rond te komen en maken zich zorgen over de financiën. Je hoeft geen antwoord te geven, maar mag ik vragen hoe dat voor jou is?”

“Veel mensen vinden het lastig de rekening in één keer te betalen. Hoe zit dat bij jou?”

Waarnemen

“Ik overval je misschien een beetje met deze vraag, maar ik zie wat gesloten enveloppen liggen. Mag ik vragen hoe het gaat met het bijhouden van de administratie?”

“Ik zie dat je al een hele lange tijd niet meer bent geweest. Mag ik vragen waar dat door komt?”

Checken (domein afhankelijk)

“Als ik u dit recept meegeef, lukt het u dan om de eigen bijdrage te betalen?”

“Volgende maand gaan we op schoolreisje, lukt het jullie om de ouderbijdrage daarvoor te betalen?”

“Van de werknemers vragen we een vergoeding van €75,00 – is dat voor jou haalbaar?”

Hint oppikken

Cliënt zegt: “De verwarming kan ik echt niet meer aanzetten en de boodschappen worden ook steeds duurder...” – reactie: “Mag ik misschien vragen of het lukt om rond te komen?”

Het kader buiten jezelf leggen

“Een onderwerp dat ik ook even met u moet aansnijden is de betaling van de rekening...”

“Misschien een vreemde vraag, maar een onderwerp dat we altijd bespreken is financiën. Het blijkt dat veel mensen ruzie hebben over geld. In hoeverre speelt dat ook een rol bij jullie thuis?”

Vrijblijvend hulp aanbieden

“Je mag ook nee zeggen, maar zou het wat voor je zijn om eens verder te praten met iemand die verstand heeft van geldzaken?”

“Je mag ook nee zeggen hoor, maar mag ik je wijzen op een organisatie die je financieel verder kan helpen?”

VORM VAN DOORVERWIJZEN

Jij hoeft de geldproblemen van jouw cliënt natuurlijk niet op te lossen. Dat kan vaak ook helemaal niet. Maar geldzorgen staan andere trajecten veelal wel in de weg. Het is daarom belangrijk dat er hulp komt voor de geldzorgen.

Jij bent dan de toeleider naar hulp. Je helpt de ander om de weg te vinden naar de juiste hulpverlening. Het mooiste is als dat kan met een zogenaamde warme verwijzing, maar als dat niet mogelijk is, dan is een koude verwijzing ook goed.

Warme verwijzing

Bij een warme verwijzing zorg je dat het contact echt tot stand komt. Je doet samen met de cliënt een aanmelding en hebt het liefst gezamenlijk even contact met de schuldhulpverlening. Dit werkt vaak het beste omdat de klant of patiënt het lastig vindt om deze stap zelf te zetten. Als je het samen kunt doen met iemand die je al vertrouwt, is de drempel lager dan wanneer iemand het alleen moet doen. Een warme verwijzing vraagt van jou dat je samen met de klant of patiënt een e-mail stuurt of belt naar de gemeente, het wijkteam of het buurtteam. Soms kan je ook via een digitaal loket van deze organisaties een formulier invullen. Dit kan je dan samen met de klant of patiënt doen. Vraag dan wel altijd om toestemming voor het doorgeven van de naam- en contactgegevens.

Koude verwijzing

Soms is het niet mogelijk, bijvoorbeeld vanwege tijdgebrek, om iemand warm te verwijzen. In dat geval kun je ook koud verwijzen. Bij een koude verwijzing geef je de cliënt de gegevens van de schuldhulpverlening en laat je hen zelf contact opnemen. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is om zoveel mogelijk informatie aan de klant of patiënt door te geven. Het is handig als je zelf hebt uitgezocht waar ze zich kunnen melden, op welke momenten dat mogelijk is en wat er nodig is voor een aanmelding. Op die manier voorkom je een negatieve ervaring bij de klant of patiënt en vermijd je vertraging in het aanmeldproces.

Contact houden

Of je nu hebt gekozen voor een warme of koude verwijzing, het is aan te raden om een aantal dagen na de verwijzing contact te hebben met de cliënt. Het vragen om een terugkoppeling kan iemand overvragen en stress veroorzaken. Het is daarom beter als jij zelf het initiatief neemt. Je kunt dan vragen of de cliënt al meer heeft gehoord van de hulpverleningsorganisatie. Wellicht heeft de cliënt al een afspraak gehad, dan kun je vragen hoe het is gegaan. Op die manier laat je zien dat je de cliënt ondersteunt. Dit is vaak het laatste duwtje in de rug dat ze nodig hebben om zelfstandig het traject te doorlopen.

WAARHEEN VERWIJS JE?



Het belangrijkste dat je moet weten is het volgende:

Je kunt cliënten in allerlei situaties, of ze nu moeite hebben om rond te komen of grote schulden hebben, doorverwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Je cliënt krijgt hulp in de gemeente waar hij woont.

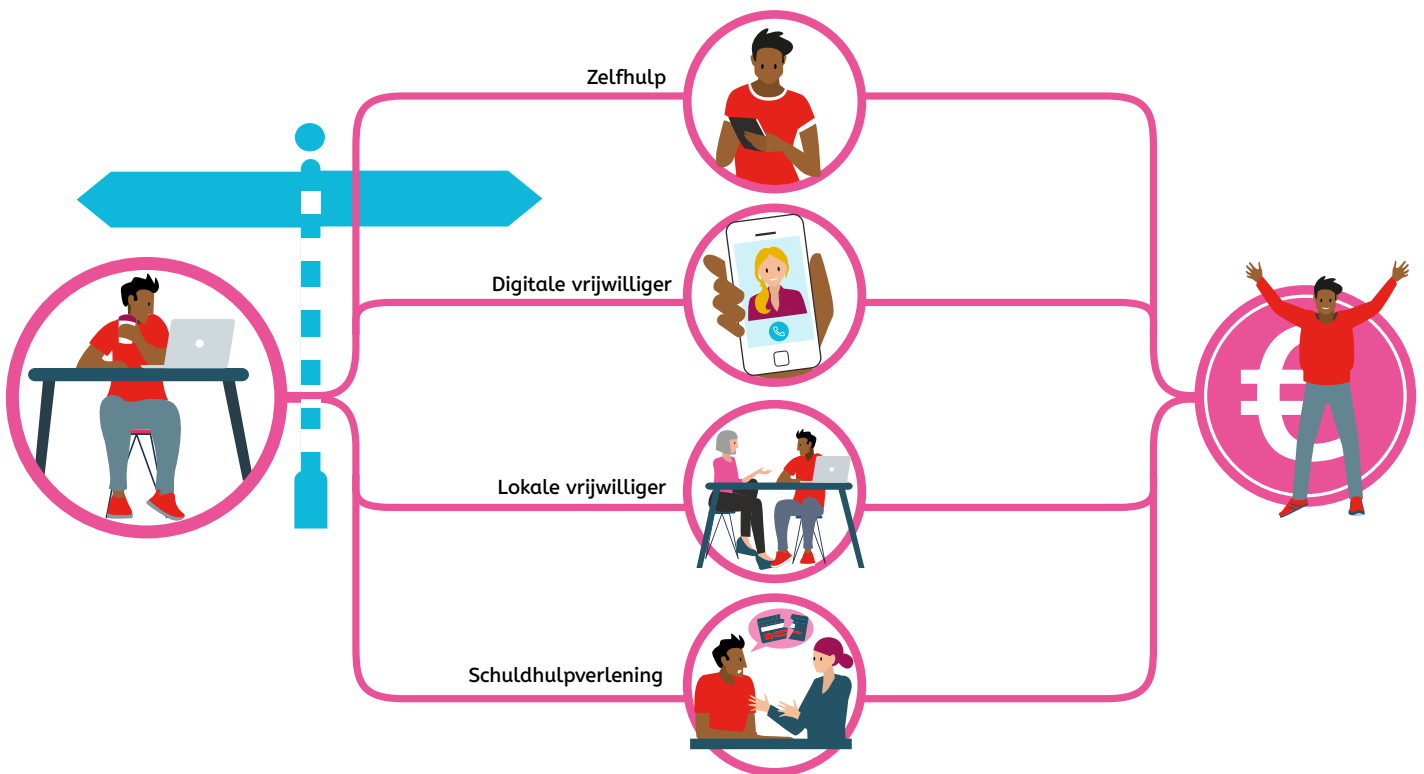
Gemeenten in Nederland hebben de wettelijke verplichting om lokale schuldhulpverlening op te zetten. Sinds 2012 geldt hiervoor de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze wet regelt dat mensen met (problematische) schulden bij gemeenten terecht kunnen voor advies, schuldbemiddeling of een saneringskrediet. Sommige gemeenten bieden zelf hulp aan, terwijl anderen externe partijen inschakelen die zich bezighouden met schuldhulpverlening. Het kan ook voorkomen dat deze partijen gelijktijdig actief zijn. Zo kan bijvoorbeeld de budgetcursus worden verzorgd door maatschappelijk werk, terwijl de kredietbank zich bezighoudt met schuldregelingen. Dit kan soms verwarrend zijn. Als je niet weet welke hulp passend is of wie het uitvoert, verwijst dan altijd naar de gemeente. Zij kunnen de inwoner verder helpen. Houd er echter rekening mee dat de persoon altijd contact moet opnemen met de gemeente waar hij of zij staat ingeschreven.

Schuldhulpverlening omvat meer dan alleen een schuldregeling. Het omvat alle activiteiten die worden aangeboden om mensen met geldproblemen te helpen. Dit kan bijvoorbeeld een budgetcursus zijn, het beheren van de financiën, ondersteuning van een vrijwilliger of coaching. Gemeenten hebben de vrijheid om zelf te bepalen welke activiteiten zij aanbieden, dus dit kan per gemeente verschillen. Wanneer iemand er echt niet in slaagt om de schulden te regelen, wordt er geprobeerd een schuldregeling te treffen. De schuldhulpverlener inventariseert samen met de cliënt alle schulden, berekent wat de cliënt kan aflossen en doet een voorstel aan alle schuldeisers. Dit is een verplichting voor alle gemeenten. De gemeente kan dit zelf uitvoeren of een aangewezen organisatie binnen de gemeente inschakelen om dit te regelen.

TIP: Heb je vaak te maken met cliënten met schulden? Ga dan met de gemeente in gesprek en vraag om een aanspreekpunt of een verwijspunt.

Op zoek naar de juiste hulp? Kijk op de website van de gemeente en zoek op schulden. Kom je er niet uit, dan kan je ook altijd verwijzen naar geldfit.nl.

Geldfit is een onderdeel van de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Er zijn vier mogelijke schuldhulproutes: zelfhulp, hulp van een digitale vrijwilliger, persoonlijke hulp van een vrijwilliger en formele schuldhulpverlening van de gemeente. Geldfit is een zelfinvultest voor mensen. Op basis van deze test wordt iemand doorverwezen naar een van de routes. Het handige van Geldfit is dat de cliënt direct lokale informatie ontvangt. Niet alle vormen van hulp zijn echter beschikbaar via Geldfit. De gemeente kan vaak een betere inschatting maken. Het kan voor cliënten ook spannend zijn om de test in te vullen en zelf een keuze te maken uit de lijst van hulpverleningsmogelijkheden. Geldfit biedt ook een gratis telefoonnummer dat mensen kunnen bellen (0800-8115) en een chatfunctie. Daar kan de cliënt anoniem zijn verhaal doen.



ZELF VERWIJZEN NAAR VERSCHILLENDE INSTANTIES

Ga je zelf op zoek naar passende hulp? Dan is het goed om te weten dat er grofweg drie soorten voorzieningen zijn voor mensen met geldproblemen: Juridische hulp, hulp bij financiële zelfredzaamheid en hulp bij het oplossen van een ernstige schuldsituatie.

1. Juridische hulp

Als er een enkele schuld is en de persoon heeft daar vragen over, of iemand wil meer weten over zijn rechten of die van de schuldeisers, dan kan juridische hulp een uitkomst bieden. Je kunt bijvoorbeeld denken aan vragen over de hoogte van incassokosten, de mogelijkheid om een schuldregeling af te dwingen en beslaglegging.

Juridische hulp kun je krijgen bij sociaal raadslieden of het Juridisch Loket. Sociaal Raadslieden zijn sociaal-juridische dienstverleners die kosteloos hulp bieden in een aantal gemeenten in Nederland. De benaming van Sociaal Raadslieden kan variëren; in Utrecht vallen ze bijvoorbeeld onder de organisatie U-centraal en soms zijn ze te vinden in service-loketten. Het juridisch loket zit op enkele plekken in Nederland maar is ook via hun website en telefonisch bereikbaar.

2. Hulp bij financiële zelfredzaamheid

Als er hulp nodig is om overzicht te krijgen in de financiën, zijn er verschillende mogelijkheden voor ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het ordenen van de administratie, het opstellen van een financiële planning en het begeleiden bij het aanvragen van inkomensondersteunende maatregelen.

Er zijn verschillende mogelijkheden als het gaat om hulp bij financiële zelfredzaamheid. Als eerste zijn er verschillende zelfhulpsites, bijvoorbeeld zelfjeschuldenregelen.nl en berekenuwrecht.nl. Daarnaast zijn er veel vrijwilligers actief die mensen kunnen ondersteunen. Bij een digitale vrijwilliger wordt er online een koppeling gemaakt tussen een hulpvrager en een vrijwilliger. Mensen helpen elkaar dan niet persoonlijk door bij elkaar langs te gaan, maar bieden hulp via een app. In het geval van reguliere vrijwilligers gaan zij juist op huisbezoek om hulp te bieden.

Ook sociale wijkteams of buurtteams kunnen hulp bieden. Ze kunnen tevens een goede inschatting maken van de benodigde hulp en doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Een speciale vorm van hulp bij financiële zelfredzaamheid is beschermingsbewind. Een beschermingsbewindvoerder behartigt de financiële belangen van mensen die dit (tijdelijk) zelf niet kunnen vanwege een beperking of problematische schulden. Beschermingsbewind wordt door de rechter uitgesproken en houdt in dat de persoon zelf geen financiële

beslissingen meer mag nemen. Het feit dat iemand onder bewind staat, betekent niet automatisch dat er ook een schuldregeling is. De bewindvoerder moet de persoon echter begeleiden naar een schuldhulptraject. Een lichtere vorm van ondersteuning is budgetbeheer. In dit geval blijft de klant juridisch gezien verantwoordelijk voor zijn financiële handelen. Bij budgetbeheer draagt de cliënt zijn inkomen over aan de schuldhulpverlening. De budgetbeheerder zorgt voor de betaling van vaste lasten en aflossingen, en de klant ontvangt het resterende bedrag (het leefgeld) op zijn eigen bankrekening. Ten slotte is er budgetcoaching, waarbij een budgetcoach helpt om inzicht te krijgen in de financiële situatie en een plan te maken om financieel stabiel te worden. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar een evenwichtige begroting, maar is er ook aandacht voor het financiële gedrag.

3. Hulp bij het oplossen van een ernstige schuldsituatie

Deze hulp is er voor mensen die niet meer zelf kunnen afbetalen. Er is dan een schuldregeling met kwijtschelding nodig. Dit gebeurt op basis van een minnelijke of wettelijke regeling.

Als er problematische schulden zijn, dat wil zeggen dat de schulden zo hoog zijn dat ze niet meer zelfstandig af te lossen zijn, dan kun je naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening omvat meer dan alleen een schuldregeling. Het omvat ook ondersteuning zoals het eerder genoemde budgetcoaching en budgetbeheer. Maar als er sprake is van een problematische schuld zal bijna altijd worden geprobeerd om een minnelijke schuldregeling te treffen. Er zijn twee soorten afkoopregelingen; een schuldsanering en een schuldbemiddeling. Bij een schuldsanering verstrekt de gemeente een saneringskrediet. Nadat er akkoord is bereikt, worden de schuldeisers direct door de gemeente uit het krediet afgekocht. De klant betaalt het krediet in principe in 36 maanden terug.²⁰ Vaak is er een borgstelling geregeld, zodat als er problemen ontstaan de borg het restant kan voldoen.

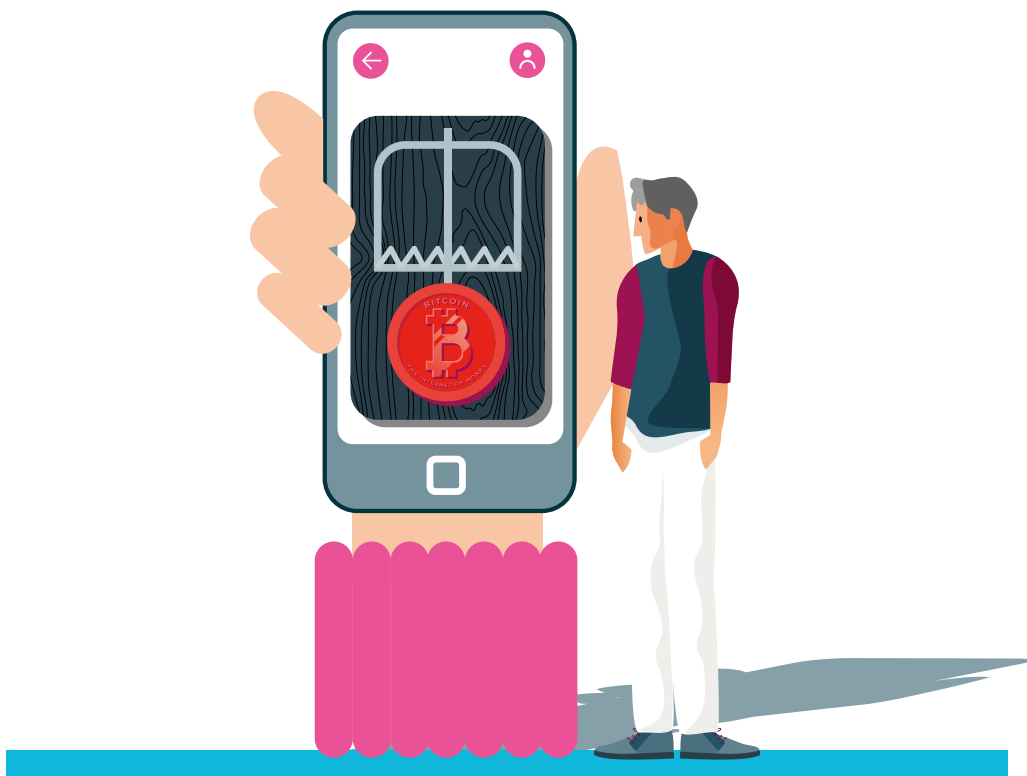
Bij een schuldbemiddeling ontvangen de schuldeisers ook een afkoopvoorstel. In dit geval wordt er ook gekeken naar wat er binnen 36 maanden kan worden afgelost, waarbij het de bedoeling is dat de rest van de schuld wordt kwijtgescholden. Het is echter belangrijk om te weten dat de kwijtschelding pas definitief wordt zodra er daadwerkelijk 36 maanden zijn betaald. Als er tussentijds iets misgaat, kan dit de regeling beëindigen. De schuldeisers zijn dan niet langer gebonden aan hun akkoord en mogen de volledige vordering weer innen.

Een minnelijke regeling kan alleen tot stand komen als alle schuldeisers vrijwillig meewerken. Indien een of meer schuldeisers weigeren, kan de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) worden gebruikt. Met behulp van deze wet kan de rechter enkele schuldeisers dwingen om alsnog mee te werken aan een minnelijke schuldregeling, of om alle schuldeisers te dwingen om deel te nemen aan een zogenaamde wettelijke schuldsanering. Ook de wettelijke regeling duurt 36 maanden en eindigt met een zogenaamde schone lei, waarbij de rest van de schulden niet langer hoeft te worden terugbetaald. Het is echter belangrijk op te merken dat hier dezelfde voorwaarde geldt als bij een schuldbemiddeling. Als een klant zich niet aan de afspraken houdt, vervalt de regeling, wordt de WSNP beëindigd en worden de schulden weer van kracht.

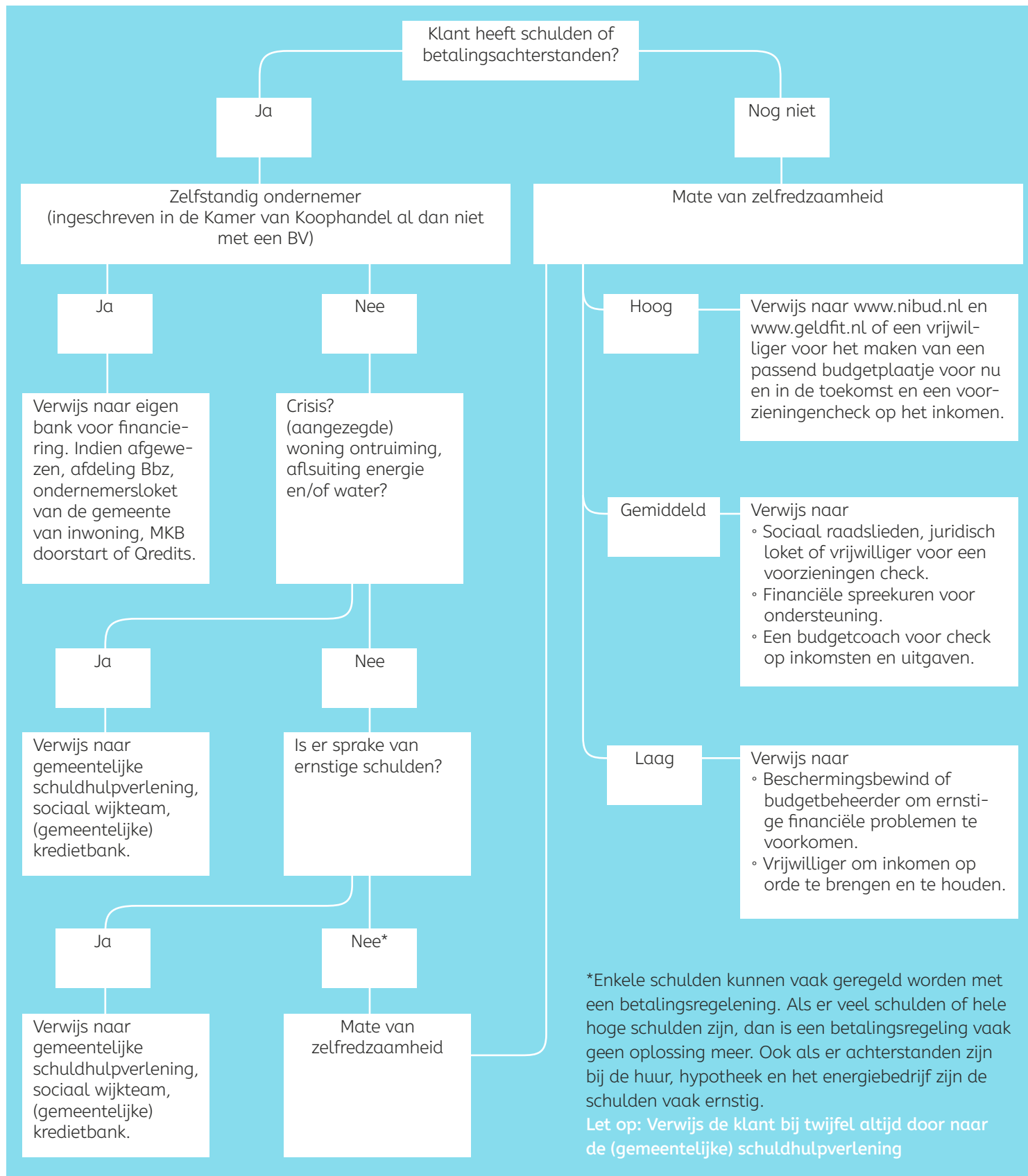
20. In januari 2023 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel tot wijziging van de Wsnp aangenomen. De termijn van 36 maanden zal verkort worden naar 18 maanden in de Wsnp. Het voorstel wordt verder uitgewerkt en zal naar verwachting vanaf 2021 ingaan.

Passende hulp vinden

Om de juiste hulp te kunnen bepalen, zijn er twee belangrijke aandachtspunten. Ten eerste, hoe ernstig is de situatie met betrekking tot de schulden? Zijn er voldoende middelen om rond te komen? Ten tweede, hoe zelfredzaam is de persoon? Hierbij gaat het om de vraag in hoeverre iemand in staat is om zelf brieven te lezen, om te gaan met bureaucratische procedures, en te weten wat te doen en hoe zelf actie te ondernemen. Op de volgende pagina is een stroomschema opgenomen waarin deze aspecten als uitgangspunt worden genomen om te bepalen welke reguliere voorziening passend zou kunnen zijn.



Stroomschema om mensen te verwijzen naar een passende voorziening



MEEST VOORKOMENDE MISVATTINGEN SCHULDHULP- VERLENING EN BEWIND

1. Het hebben van schulden is iemands eigen schuld.

Veel mensen denken dat schuldenproblematiek wordt veroorzaakt door slecht financieel beheer of onverantwoorde uitgaven. Dat is echter niet juist. Er zijn diverse redenen waarom mensen in de schulden kunnen belanden. Het kan bijvoorbeeld worden veroorzaakt door een life-event, zoals ziekte, scheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een faillissement. Daarnaast kunnen externe factoren zoals problemen met toeslagen, uitkeringen of economische crises ook een rol spelen.

2. Schuldhulpverlening is een teken van zwakte.

Schuldhulpverlening getuigt juist van kracht en doorzettingsvermogen. Het kan moeilijk zijn om hulp te vragen, maar het is de eerste stap naar het oplossen van je schuldenprobleem. Het getuigt juist van moed om deze stap te zetten en om hulp te vragen. Het is belangrijk om dit misverstand aan te pakken en een open cultuur te creëren waarin schuldenproblematiek bespreekbaar is en er zonder oordeel naar oplossingen wordt gezocht.

3. Een zzp'er komt niet in aanmerking voor schuldhulpverlening.

Een zzp'er komt wel in aanmerking voor schuldhulpverlening. Er kunnen echter andere regels en voorwaarden gelden, omdat zzp'ers doorgaans een andere financiële situatie hebben dan bijvoorbeeld werknemers. Zo moet een zzp'er bijvoorbeeld kunnen aantonen dat de financiële problemen niet het gevolg zijn van wanbeleid, maar van externe omstandigheden. Daarnaast moet een zzp'er zijn financiële administratie op orde hebben en in staat zijn om een realistisch aflossingsplan op te stellen. Sommige gemeenten hebben speciale regelingen voor zzp'ers, zoals extra begeleiding of tijdelijke financiële ondersteuning.

4. Schuldhulpverlening is alleen voor mensen zonder inkomen en met extreem hoge schulden.

Schuldhulpverlening is er voor iedereen, ongeacht het inkomen. Ook mensen met een baan en een goed inkomen kunnen problematische schulden hebben. De hoogte van de schulden speelt ook geen rol, er is geen minimumbedrag aan schulden dat nodig is om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening.

5. Je moet eerst je huis verkopen om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening is er voor alle mensen die problematische schulden hebben. Het is niet

verplicht om je huis te verkopen voordat je in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Het verkopen van een huis kan soms wel een mogelijke oplossing zijn om schulden af te lossen, met name wanneer er sprake is van overwaarde. Echter, het verkopen van je huis is niet de enige optie. Schuldhulpverleners zullen altijd naar de best mogelijke oplossing kijken, afhankelijk van de specifieke situatie. Dit kan bijvoorbeeld een betalingsregeling zijn, maar er kunnen ook mogelijkheden zijn om het inkomen te verhogen en de uitgaven te verlagen.

6. Bij schuldhulpverlening krijgt iemand maximaal 50 euro leefgeld.

Er is geen vastgesteld bedrag voor het leefgeld dat iemand ontvangt tijdens schuldhulpverlening. Dit is per persoon verschillend omdat de hoogte van het leefgeld afhankelijk is van het budget en/of inkomen van iemand. Ook speelt de grootte van het huishouden hierin een rol. In sommige situaties kan het leefgeld wel beperkt zijn, bijvoorbeeld als er sprake is van een zeer hoge schuldenlast en er weinig financiële ruimte is. Maar ook dan zal er altijd worden gekeken naar wat er nodig is om van te leven, het leefgeld zal voldoende moeten zijn om basisbehoeften als voeding, kleding en huisvesting van te kunnen betalen.

7. Mensen in de schuldhulpverlening komen niet meer in aanmerking voor zorg.

Iedereen in Nederland heeft recht op zorg, ongeacht of zij in schuldhulpverlening zitten of niet. Dit recht is vastgelegd in de Nederlandse wetgeving en geldt voor alle vormen van zorg, zoals medische zorg, geestelijke gezondheidszorg en langdurige zorg. Het kan echter voorkomen dat mensen in schuldhulpverlening beperkingen ervaren bij de toegang tot zorg. Als gevolg van financiële problemen kan er bijvoorbeeld minder geld beschikbaar zijn om zorgverzekeringen te betalen of eigen bijdragen te voldoen. Daarom is het belangrijk om in dat geval contact op te nemen met een zorgverzekeraar, zorginstelling of gemeente om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor regelingen of kortingen.

8. Mensen worden verplicht onder beschermingsbewind geplaatst.

Beschermingsbewind is (vrijwel) altijd vrijwillig. Een persoon moet zelf de aanvraag doen en tekenen voor akkoord. In zeer uitzonderlijke gevallen, bij ernstige psychiatrische patiënten, kan de instelling de aanvraag doen, maar dit komt zelden voor. Daarnaast vindt er altijd eerst een intakegesprek plaats om te beoordelen of er een goede match is tussen de bewindvoerder en de cliënt.

9. Beschermingsbewind is een levenslange maatregel.

Beschermingsbewind kan tijdelijk zijn, bijvoorbeeld wanneer iemand tijdelijk niet in staat is om zijn of haar financiën te beheren vanwege ziekte. Als de persoon herstelt onder beschermingsbewind, kunnen de verantwoordelijkheden teruggegeven worden en kan de maatregel via de rechter worden beëindigd. Met name bij bewindvoering in het kader van schulden zijn rechtbanken er steeds strikter in dat het bewind zo spoedig mogelijk na het voltooien van de schuldsanering wordt opgeheven. Wel heeft de rechter hierin altijd het laatste woord.

10. Beschermingsbewind betekent dat je helemaal geen controle meer hebt over je eigen geld.

De bewindvoerder heeft de taak om het vermogen en de financiën van de persoon onder beschermingsbewind te beheren, maar deze persoon behoudt wel zijn of haar rechten en kan bijvoorbeeld nog steeds zelf beslissingen nemen over dagelijkse uitgaven.

MEER WETEN

Als je na het lezen van dit hoofdstuk meer wilt weten over hoe je mensen met financiële zorgen kunt helpen, dan kun je het onderstaande materiaal raadplegen.

Handreikingen over signaleren (bespreekbaar maken en doorverwijzen)

In de [handreiking "Signaleren van geldzorgen"](#) staan de belangrijkste signalen benoemd. Er zijn ook veel handreikingen beschikbaar voor specifieke groepen.

Onderwijs

Werk je in het basisonderwijs?

Lees dan de [handreiking "omgaan met armoede op school"](#).

Werk je in het Voortgezet Onderwijs?

Lees dan de [gesprekshandleiding over geldzorgen voor docenten](#).

Werk je in het MBO?

Lees dan de [handreiking "omgaan met geldzorgen van mbo-studenten"](#).

Werk je met studenten?

Lees dan het [rapport "Financiële problemen signaleren en studenten begeleiden"](#).

Veiligheid

Werk je met ouderen?

Lees dan de [handreiking voor de aanpak van financieel misbruik van ouderen](#).

Werk

Ben je werkgever?

Lees dan de [gesprekshandleiding en signaalkaart bij geldproblemen](#).

Gezondheidszorg

Werk je als huisarts?

Lees dan het ["Interventiepakket "Patiënten met schulden"](#).

Werk je in de gezondheidszorg?

Lees dan de [leidraad voor de paramedicus](#).

E-learnings en Toolkit

Toolkit Schulden in Bedrijf

Vind je het als werkgever belangrijk om je werknemers met geldzorgen, of dreigende geldzorgen, te ondersteunen, maar heb je moeite met de implementatie? Schulden in Bedrijf geeft tips en tools met 8 korte video's en de daarbij behorende praktijkvoorbeelden. Tips die je helpen om eigen werknemers met mogelijke geldzorgen sneller te bereiken en te ondersteunen. <https://www.schuldeninbedrijf.nl/#intro>

E-learning Werk & Schulden

Deze interactieve e-learning met kennisclips is ontwikkeld om jobcoaches en HR-professionals op weg te helpen bij het signaleren van, in gesprek gaan met en verwijzen van werknemers en werkzoekenden met financiële problemen. In de e-learning wordt ingezet op bewustwording en het wegnemen van praktische handelingsverlegenheid. Professionals in de sociale zekerheid en HR-professionals worden gestimuleerd om schuldenproblematiek bespreekbaar te maken en aan te pakken. <https://werk-portal.nl/?professional=954gSOLM>

E-learning signaleren en begeleiden bij financiële problemen

Ongeveer 70 procent van de mensen die aanklopt bij sociale wijkteams kampt met financiële problemen. Hoe kun je deze hulpvragers het beste ondersteunen? Je leert hoe je schuldenproblematiek kunt signaleren en wat belangrijk is in het begeleiden van mensen met schulden. Ook leer je met welke organisaties je kunt samenwerken en waar je hulpvragers naar kunt doorverwijzen. Je gaat aan de slag met casussen en gerichte opdrachten. Aan het eind weet je de tips toe te passen in de praktijk.

<https://kennisbank.stichtingavs.nl/lessons/signaleren-en-begeleiden-bij-financiele-problemen/>

E-learning financieel veilig ouder worden

Kom je als vrijwilliger bij ouderen thuis? Dan kun je een belangrijke rol spelen in het verminderen van (financiële) ouderenmishandeling. Vrijwilligers hebben vaak een vertrouwensband met de mensen die zij helpen. Daardoor is de kans groot dat zij iets zien of horen. In deze e-learning leer je de signalen te herkennen en oefen je met een paar herkenbare voorbeeldsituaties. <https://kennisbank.stichtingavs.nl/lessons/financieel-veilig-ouder-worden/>

E-learning patiënten met schulden in de huisartsenpraktijk

Wil je meer kennis over geldzorgen in de gezondheidszorg? Volg dan deze zeer toegankelijke en praktische e-learning. De e-learning patiënten met schulden in de huisartsenpraktijk is in eerste instantie ontwikkeld voor huisartsen en praktijkondersteuners. Tegelijkertijd heeft dit heel veel raakvlakken met het zorgdomein waarin de paramedici zich bevinden.

De e-learning is daarom ook heel goed te volgen voor paramedici.

<https://schuldenincasso.nl/e-learning-patienten-met-schulden-in-de-huisartsenpraktijk/>