

Kort position paper inzake Schuldenproblematiek voor een rondetafelgesprek van de Kamercommissie SZW over schulden op maandag 12 februari 2018

- ✓ Schulden los je niet alleen op; **de schuldenproblematiek** is alleen op te lossen door **samen te werken** (schuldenaren, schuldeisers, overheden en schuldhulporganisaties)
- ✓ We moeten er **zo vroeg** mogelijk bij zijn om **problematische schulden** te **voorkomen**
- ✓ **Vroeg-signalering** is een belangrijk instrument, waarbij de effectiviteit bepaald wordt door een drietal succesfactoren.

1. Inleiding

Ondanks economisch herstel is het schuldenprobleem niet minder geworden en neemt zelfs langdurige armoede in Nederland toe. In 2016 klopten er nog bijna 90.000 mensen aan bij de schuldhulpverlening, met een gemiddelde schuld van ruim 40.000 euro (jaarverslag NVVK). Dat is ongeveer gelijk aan het jaar ervoor. Ook ziet de NVVK dat de problemen hardnekkiger zijn geworden. En, zoals het NIBUD constateert, zijn steeds vaker de vaste lasten (energie, huur en de zorgpremie) de oorzaak van financiële problemen. Veel gehoorde zorg is dat mensen dikwijls pas hulp zoeken wanneer de schulden zo hoog zijn, dat ze bijna niet meer zijn op te lossen. De schuldenproblematiek niet alleen een probleem voor de schuldenaar, maar ook voor de schuldeisers en van de samenleving als geheel. Het kost de samenleving veel geld. De maatschappelijke kosten van een uithuiszetting, bijvoorbeeld, kunnen oplopen tot 10.000 EURO en de kosten van crisisopvang komen gemiddeld uit op 14.190 EURO. Ook voor schuldeisers is de schuldenproblematiek relevant. Incassotrajecten zijn kostbaar en tijdrovend en ook afschrijvingen op oninbare schulden vormen een kostenpost. Daarnaast zijn klantbehoud en tevreden klanten, heel belangrijk voor leveranciers.

Energieleveranciers behoren tot de top drie schuldeisers, naast zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties. De Schuldenproblematiek is daarmee dus zeer relevant voor energieleveranciers en wij nemen onze rol in deze problematiek zeer serieus. Kortom, de vragen van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid **hoe we kunnen voorkomen dat mensen in de schulden terecht komen én hoe we kunnen voorkomen dat schulden onnodig oplopen**, zijn dan ook een terechte vragen. Met deze *position paper* gaan we graag in op deze twee vragen.

2. Instrumenten ter voorkomen van schulden

In het algemeen, maar nog meer voor schuldenpolitiek geldt, voorkomen is beter dan genezen. Voor alle partijen: de schuldenaar, de schuldeiser en de maatschappij als geheel. Ook energiebedrijven onderkennen dit en hebben verschillende instrumenten ontwikkeld om klanten daarbij te helpen.

Een aantal voorbeelden:

- Automatische incasso en het zelf kunnen kiezen van je incassodatum
- Informatie over schuldhulp en betalingsregeling bij de eerste herinnering
- Duidelijke informatie op de website over het betaal – en incassoproces
- Een sms of email met IDEAL link om na de eerste herinnering direct te kunnen betalen om incassokosten te voorkomen
- De mogelijkheid om een keer je betaling uit te stellen (Nuon)
- Actieve ‘outreach’ naar klanten die achterlopen in de betaling
- Een betalingsregeling
- Eigen buitendienst die langs de deur gaat om met de klant tot een oplossing te komen (Nuon, Eneco)
- Pre-paid (pilot door Nuon, Greenchoice)
- Energiepakket specifiek voor klanten onder bewind en een bijbehorend servicepakket voor bewindvoerders (Nuon Verlicht)

Daarnaast is een aantal energieleveranciers (Eneco, Nuon, Innogy) lid van **de Schuldeiserscoalitie**, een coalitie van bedrijven die samenwerken op het gebied van het voorkomen van schulden. Aangesloten bedrijven hebben onder meer het Ethisch Manifest ondertekend met 10 ‘gedragscodes’ hoe om te gaan met klanten die moeite hebben met betalen. Verder wordt er gewerkt aan verschillende thema’s, waaronder verbetering van communicatie (o.a. incassobrieven) en samenwerking met schuldhulporganisaties.

3. Effectieve Vroeg-signalering – voorkomen van oplopende schulden (‘problematische schulden’)

Effectieve vroeg- signalering kan een belangrijke rol spelen in het voorkomen van oplopende schulden, zogenaamde ‘problematische’ schulden. Vroeg-signalering is een samenwerking tussen gemeenten en vaste lasten partijen. Zorgverzekeraars, energieleveranciers en woningbouwcorporaties zien eerder dan gemeenten wanneer een klant in de financiële problemen dreigt te komen op het moment dat de rekening niet meer wordt betaald. Aangezien huishoudens het langst de vaste lasten *blijven* betalen, is het stoppen met betalen een signaal dat het echt mis dreigt te gaan. Zeker wanneer leveranciers er alles aandoen om mensen te helpen met het betalen van de rekening.

In deze samenwerking leveren de vaste lasten partijen achterstallige betalingsdata (=‘signalen’) aan de gemeente, zodat de gemeente een overzicht kan maken van huishoudens die dreigen in problematische schulden te geraken. Vervolgens kan de gemeente gericht hulp bieden aan de geïdentificeerde huishoudens om zo in een vroeg stadium proactief in te grijpen en daarmee het oplopen van problematische schulden kan voorkomen.

Een aantal gemeenten zijn reeds gestart met dergelijke samenwerkingen, waaronder Amsterdam, Nijmegen, Arnhem, Almere, Zwolle en Rotterdam. Op basis van de tot nu toe opgedane ervaring, zien wij een aantal belangrijk factoren die het succes én de effectiviteit van de samenwerking op gebied van vroeg-signalering bepalen:

- 1. Uniforme aanpak:** Het ontbreekt op dit moment nog aan eenzelfde manier van werken met alle gemeenten en vaste lasten partijen. Dat wil bijvoorbeeld zeggen: uniforme convenant afspraken, kwaliteitseisen (signalen leveranciers), vergelijkbare processen en data uitwisseling. De energieleveranciers hebben reeds een standaard convenant ontwikkeld en denken graag actief mee hoe de samenwerking verbeterd kan worden zodat de juiste doelgroep wordt bereikt. **Wij pleiten voor een werkgroep onder leiding van het Ministerie van SZW, met in ieder geval afvaardiging namens de NVG, de NVVK, de energiesector, woningbouwcorporaties en Zorgverzekeringen met als doel een uniforme landelijk 'best practice' aanpak te komen.**
- 2. Uitbreiding automatisering en monitoring, middels Vindplaats van Schulden:** Middels de Vindplaats van Schulden kunnen de deelnemende vaste lasten partijen data uitwisselen met gemeenten. Het is van groot belang dat deze automatisering, middels de Vindplaats van Schulden, snel verder wordt ontwikkeld en het hele proces van vroeg-signalering tot en met het oplossen van schulden wordt ingeregeld. Op dit moment gaat dit vaak nog "houtje touwtje". Een professionelere opzet middels de Vindplaats van schulden bevordert de mate van bereidheid bij partijen om met (meer) gemeenten pilots op te zetten. Daarnaast is monitoring van het succes van pilots van essentieel belang. Gemeenten zetten verschillende instrumenten in om mensen te helpen bij schulden. Het ene instrument is echter effectiever dan het andere. **Dit moet nog beter onderzocht en gemonitord worden**, opdat het voor alle partijen helder is welke instrumenten op langere termijn het gewenste resultaat opleveren. **Om de ontwikkeling van Vindplaats van Schulden (onderdeel van Stichting BKR) te stimuleren, zal er nagedacht moeten worden hoe deze eenmalige investering mogelijk ondersteund kan worden.**
- 3. Effectiviteit van de ingezette instrumenten:** Het aanpakken van de schuldenproblematiek is pas succesvol en toekomstbestendig als *alle* betrokken partijen dit als succesvol zien. Voor leveranciers betekent dit dat zij graag meedoen aan pilots als dit uiteindelijk leidt tot het oplossen van schulden en (structureel) herstel van betalingen van de afgenomen diensten. **De effectiviteit van de door gemeenten ingezette instrumenten bepaalt in grote mate het succes van de samenwerking op gebied van Vroeg-signalering, en daarmee een positief resultaat (business case) voor *alle* deelnemende partijen.**