

Prestatie-analyse schuldhulpverlening versus wettelijke schuldsanering

Resultaten, effecten en achtergronden van de schuldhulpverlening

In opdracht van de Onafhankelijke Partij Drenthe (OPD)

Peter Westen
Onafhankelijk Schuldadviseur®
Lagelaan 25
7971 AS Havelte
tel: 0521-852026
onafhankelijkschuldadviseur@gmail.com
www.onafhankelijkschuldadviseur.nl

© 2014 Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scriptie en boeken is toegestaan, mits met duidelijke bronvermelding. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door druk, fotokopie, microfilm of op enige wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur en opdrachtgever.

Onafhankelijk Schuldadviseur® aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Voorwoord

Schulden en het oplossen daarvan zijn internationaal en nationaal een actueel en belangrijk onderwerp. Particulieren met problematische schulden hebben hiervan het meest last vanwege de enorme impact die deze hebben op hun dagelijkse gezins- en werksituatie. Zij en hun schuldeisers hebben daarom een gezamenlijk belang dat deze schulden geregeld worden. Daarom zou je ook mogen verwachten dat veel van deze schulden opgelost worden. Het tegendeel is echter waar, want er worden in de praktijk opvallend weinig schulden opgelost. Schuldhebbers hebben problematische schulden en de schuldhulpverlening kampt met schuldoplossingen die problematisch worden. Hoe groot dit probleem in kwantitatief opzicht is, is moeilijk te achterhalen. Er is namelijk geen goede registratie van het aantal aanmeldingen van gezinnen die hulp zoeken en dit geldt ook voor het aantal bereikte schuldoplossingen.

Gemeenten financieren de schuldhulpverlening en het ministerie van Justitie neemt een groot deel van de kosten van de wettelijke schuldsanering voor haar rekening. Schuldhebbers die niet aan de toelatingsvoorwaarden voldoen, vallen buiten de boot en zijn op commerciële bemiddelaars aangewezen. Deze drie organisaties voeren de schuldoplossingen uit. Deze rapporteren niet aan één en dezelfde organisatie, of helemaal niet, waardoor een totaaloverzicht ontbreekt.

Deze data-analyse wil een antwoord vinden op de slagingskansen van een schuldoplossing via de schuldhulpverlening in vergelijking met de wettelijke schuldsanering. Hoe kan het aantal schuldoplossingen geoptimaliseerd worden ondanks het monopolie van bezuinigende overheden? Wat zijn de kritische succes- en faalfactoren alsmede voorwaarden voor het realiseren van de beste schuldoplossing?

Welke maatschappelijke vervolgcosten kunnen gemeenten en andere instanties voorkomen als schulden wel opgelost worden. Kan een financiële analyse bij toelating tot de schuldhulpverlening of wettelijke schuldsanering, de kosten beperken? Wat zijn de exploitatiekosten van de beide trajecten? Gemeenten beschikken nu niet over essentiële informatie over het aantal bereikte en mislukte schuldoplossingen. Daardoor ontbreekt het gemeenten aan inzicht in de relatie tussen de (toekomstige) maatschappelijke vervolgcosten en deze schulden.

Het is aan Charles de Haas, fractievoorzitter van Gemeentebelangen Smilde-Beilen-Westerbork, te danken dat de gemeente Midden-Drenthe de enige gemeente is waar deze discussie gevoerd werd. Het is zijn verdienste dat ik gemotiveerd ben gebleven om deze maatschappelijke misstand aan te kaarten. Dit onderzoek is het resultaat van een bundeling van krachten vanuit het principe van onafhankelijk denken.

Ik wil mijn partner Ute Visser bedanken voor haar tijd en geduld om deze tekst te redigeren.

Deze data-analyse levert zeer verrassende inzichten, conclusies en aanbevelingen op. Ik vraag de lezer begrip voor de veelheid van cijfers. Deze komen de onderbouwing wel, maar de leesbaarheid minder ten goede. Daarom heb ik er voor gekozen om de uitgebreide samenvatting direct na de inleiding te zetten.

Transparante, betrouwbare, volledige en vergelijkbare resultaatsverantwoording zijn noodzakelijke voorwaarden om tot meer regie en effectiviteit bij schuldoplossingen te komen.

Peter Westen

Havelte, maart 2014

Inhoud

1	Samenvatting	6
2	Misleidende resultaatsverantwoording GKB- Assen heeft enorme gevolgen	12
3	Resultaten GKB-Assen en vergelijking met de wettelijke schuldsanering	15
4	Resultaatsvergelijking brancheorganisatie NVVK met de GKB-Assen	22
5	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is effectiever dan de schuldhulpverlening	25
6	WSNP, GKB's, gemeenten en rijksoverheid stellen kostenbesparingen centraal	30
7	Veel meer gezinnen 'onder water' dan geregistreerd	31
8	Analyse Gemeente Midden-Drenthe	33
9	Organisaties die de resultaten van de schuldhulpverlening in de toekomst kunnen meten	37
10	Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening	41
11	Kostenbatenanalyses Midden-Drenthe, GKB-Assen en WSNP	43
12	Maatschappelijke vervolgcosten	45
13	Vrijwillige karakter van Schuldhulpverlening en WSNP staat onder druk	46
14	Positie van schuldeisers	47
15	Overige acute en bedreigende ontwikkelingen voor schuldoplossingen	50
	Bijlage Verklarende woordenlijst	54

Inleiding

Schulden oplossen en voorkomen daarvan is een actueel en urgent probleem dat zich op verschillende niveaus afspeelt. Deze data-analyse richt zich op gezinnen met problematische schulden die zo hoog zijn opgelopen, dat deze alleen nog met kwijtschelding van de restschuld opgelost kunnen worden.

Jaren geleden verbaasde ik mij al over de lage resultaten van de schuldhulpverlening. Mijn verbazing werd nog groter toen ik de stoïcijnse reactie hierop kreeg van een zeer ervaren schuldhulpverlener: “Dit is nooit anders geweest!” Hoe meer ik mij verdiep in de cijfers, via jaarverslagen en vele onderzoeken die de branche rijk is, des te meer word mij duidelijk dat de resultaten veel te mooi worden voorgespiegeld.

In 2005 was er sprake van een landelijk gemiddeld succespercentage van slechts 12 %. De branche trok zich de kritiek aan en maakte ogenschijnlijk de belofte waar om de cijfers te verbeteren. Opvallend is ook, dat deze jaarlijkse fantastische resultaatsverbeteringen niet breed worden uitgemeten. Dit alles gebeurt ook nog eens in een periode dat men bewust kiest voor meer uniformiteit in de uitvoering. Ingecalculeerd is dat hierdoor minder ruimte ontstaat voor maatwerk en dat dit negatieve gevolgen heeft voor het aantal te bereiken schuldoplossingen.

Verrassend genoeg wordt in bijna elk onderzoek het gebrek aan efficiency in de branche, structureel als punt van verbetering genoemd.

Eind 2009 adviseert een informele commissie van prominenten aan de toenmalige en huidige staatssecretaris Jetta Klijnsma: “De schuldhulpverlening moet op de schop”. Fundamentele kritiek dus en niet van de minsten.

Duidelijk is dat de cijfers sinds 2006 sterk verbeteren en haaks daarop staat dat de kritiek op de efficiency aanhoudt en toeneemt. Hier klopt iets niet, maar wat? Kloppen de cijfers niet of de kritiek niet? Meten is weten, dus voor het antwoord ga ik op zoek naar de resultaatsverantwoording in de jaarverslagen. Ik begin gewoon bij het begin en kijk vervolgens naar het uiteindelijke bereikte resultaat. En om te weten welke waarde je moet toekennen aan de uitkomsten, maak ik ook een vergelijking met de resultaten van de andere schuldoplossingsmethode, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

Vervolgens vergelijk ik de resultaten van de Gemeentelijke Kredietbank Assen (GKB-Assen) met de landelijke resultaten van de brancheorganisatie NVVK. Ook vergelijk ik deze met voorgaande jaren, om de ontwikkelingen hierin te zien. Opvallend is dat de statistieken van beide organisaties in de loop der jaren pas halverwege het proces starten met tellen en bij 2/3 deel van het proces ophoudt. Eerst startte men met de aanmeldingen, vervolgens met de doorgezette aanmeldingen, dan met de intake en nu met de ‘in behandeling genomen’. Kenmerkend daarbij is dat de uitval in elk van deze fases stelselmatig uit de statistieken verdwijnt. Op het moment van het betalingsakkoord, maakt men het slagingspercentage op. Dat hiervan nog eens 30 % voortijdig uitvalt binnen drie jaar vermeldt men in het succespercentage. Daardoor krijgt men twee hoge percentages, in plaats van één laag oplossingspercentage.

De definitie van het begrip ‘problematische schuld’ is in de loop der jaren geleidelijk steeds verder verruimd. De definitie van het slagingspercentage is landelijk ook weer verschillend van dat van de

GKB Assen. Om een reële onderlinge en historische vergelijking te kunnen maken, houden we de oorspronkelijke definitie van de 'problematische schuld' aan. De nieuw toegevoegde betalingsregelingen worden afzonderlijk weergegeven.

Een aantal essentiële vragen dient beantwoord te worden.

De grote groep die op 31 december nog op stabilisatie van inkomen of persoonlijke situatie wacht, verdwijnt op 1 januari uit de statistieken en uit het slagingspercentage? Hoe is het mogelijk dat als je de uitval- en afwijzingspercentages optelt bij het slagingspercentage je op een totaalpercentage uitkomt van ver boven de 100 %? Is een 'succesvol afgehandeld bemiddelingstraject' nu een schuldoplossing of een synoniem voor een betalingsakkoord? Waarom tellen betalingsregelingen en herstructureringen eerst niet mee in de slagingspercentages en worden deze later ineens wel toegevoegd? Waarom heeft bijvoorbeeld de GKB Assen, de WSNP-aanmeldingen in haar succespercentage verwerkt en de NVVK juist weer niet? Het marktaandeel van de GKB-Assen neemt af ten opzichte van de WSNP. Desondanks heeft dit geen negatieve invloed op de hoogte van het 'slagingspercentage' dat de GKB claimt?

Waarom mislukken er landelijk en regionaal zo veel trajecten in de dop of na een schuldregeling, terwijl dit toch een mooie regeling is om in drie jaar tijd weer schuldenvrij te worden?

Hoeveel problematische schulden worden uiteindelijk definitief opgelost met een volledig nagekomen betalingsakkoord en daardoor kwijtschelding van de restschuld?

Hoe verhouden de resultaten van de GKB-Assen zich met de landelijke resultaten van de NVVK? En hoe pakt de vergelijking van beide uit ten opzichte van de resultaten van de WSNP?

Ronduit onthutsend is dat vastgesteld kan worden dat geen enkele gemeente in Nederland weet hoeveel problematische schulden er bij hen in totaal via beide trajecten wordt opgelost. Zij krijgen deze exacte aantallen niet gerapporteerd van hun GKB en niet van de WSNP. Zij weten slechts dat er een 'GKB-gemiddeld succespercentage' is van ongeveer 70 % van alle via de GKB bereikte betalingsakkoorden. Dit percentage wordt overigens in absolute getallen nergens onderbouwd.

De rechtbanken of het bureau WSNP rapporteren ook niet aan de gemeenten. Het ontbreekt hen daarom eveneens aan de uitval-, slagings- en schuldoplossingspercentages van de wettelijke schuldsanering. Gemeenten weten daardoor niet hoeveel en welke gezinnen uiteindelijk hun schulden hebben opgelost en welke niet! De WSNP-rapportage daarentegen is volledig, betrouwbaar en inzichtelijk.

Dit onderzoek is gebaseerd op data-analyse van de jaarverslagen van de GKB-Assen en de NVVK. Het geeft een indicatie van het aantal werkelijke schuldoplossingen ten opzichte van het aantal aanmeldingen. Het kan helaas niet meer zijn dan een indicatie, vanwege de incomplete gegevens op gemeenteniveau. Deze indicatie is overigens wel meer dan voldoende om conclusies te kunnen trekken.

Als de schuldhulpverlening werkelijk resultaatgericht te werk wil gaan, zal zij moeten beginnen om de resultaten transparant, betrouwbaar, uniform, inzichtelijk en volledig te maken. De neerwaartse spiraal kan alleen dan doorbroken worden als resultaten eerlijk gemeten worden. En vervolgens als sturing voor de toekomst gebruikt gaan worden. Dit onderzoek wil aantonen dat voor de schuldhulpverlening de landelijke resultaten en die van de GKB-Assen sinds 2005 verder gedaald zijn. Dus nog verder onder het teleurstellende landelijke niveau van 2005 van 12 % dat de branche tevergeefs trachtte te verbeteren. De resultaatsverantwoording wordt stelselmatig gemanipuleerd met stijgen-

de slagingspercentages op papier. Hierdoor heeft niemand in de gaten dat de resultaten van de schuldhulpverlening juist sterk gedaald zijn. In plaats van sterk gestegen zoals met deze percentages word gesuggereerd.

1. Samenvatting

Het aantal schuldoplossingen van problematische schulden via de schuldhulpverlening daalt jaarlijks structureel. Dit is een landelijke tendens. Deze tendens word gemaskeerd door steeds hogere slagingspercentages en verruiming van definities op momenten dat de cijfers onder druk staan. De huidige trajecten van schuldhulpverlening en WSNP lopen tegen hun grenzen aan. Begin 90-er jaren was het landelijke slagingspercentage 53 %. In 2005 was dit slagingspercentage nog slechts 12 %. In 2009 concludeerde een Informele commissie van gezaghebbers uit de branche, dat de branche 'op de schop' moest.

Het landelijke slagingspercentage is nu 38 % en bij de GKB Assen maar liefst 55 %. Het succespercentage van ongeveer 70 % dat hiervan slaagt, zou het aantal schuldoplossingen dan hiermee op respectievelijk 26,5 % en 38,5 % brengen. In werkelijkheid komt het aantal schuldoplossingen gerelateerd aan alle 'te behandelen gevallen' bij beide nog veel lager uit, namelijk onder de 10 %. Dit betekent dus een daling ten opzichte van het landelijke niveau van 2005 van 12 %.

Statistieken zijn aangepast, definities verruimd en creatief jargon is gebruikt om verbeterde resultaten te suggereren. Definities worden aangepast aan de gewenste resultaten. Er is sprake van een 'glijdende schaal', waarbij op allerlei manieren naar het gewenste resultaat toegewerkt wordt. Het NVVK-jaarverslag over 2012 is minder transparant geworden.

De kwalificatie van dit samenspel van factoren laat ik aan de lezer over (doorhalen wat niet van toepassing is): NVVK-gate, GKB-gate, resultaatsfraude, grove misleiding, datamassage of windowdressing. Kortom niets is wat het lijkt.

Ik pleit voor de opheffing van dit 'bankgeheim'. De betrouwbaarheid, integriteit en het bestaansrecht van de schuldhulpverlening staan sterk onder druk. Deze misleiding vraagt om betere controlemechanismen en een duidelijk verantwoordelijke toezichthouder.

Omdat geen enkele instantie de effectiviteit van de GKB/NVVK en WSNP ooit met elkaar vergeleken heeft, gaan veel potentiële schuldoplossingen ongemerkt en onbedoeld verloren. Dit heeft heel veel consequenties voor schuldebbbers (schuldenaren), schuldeisers en gemeenten.

Onderliggende data-analyse brengt het dalende aantal schuldoplossingen bij problematische schulden inzichtelijk in kaart. Schuldoplossingen tegen kwijtschelding van de restschuld kunnen met deze wetenschap veel vaker gerealiseerd worden. Door beter te sturen en bijvoorbeeld beter gebruik te maken van de veel meer effectieve WSNP.

Terugtrekkende overheden, lage dalende schuldoplossingspercentages en het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid van schuldebbbers, vraagt om invoering van nieuwe innovatieve methoden. Het monopolie van de schuldhulpverlening wordt versterkt doordat de NVVK convenanten met de belangrijkste schuldeisers overeengekomen is. Hierdoor worden nieuwe schulddienstverleners buitengesloten en marktwerking belemmerd.

De GKB-Assen realiseert in 2012, 560 betalingsakkoorden bij problematische schulden, van de te behandelen 1.824 = 31 % . Van deze 31 % bereikt 7 van de 10 uiteindelijk een oplossing tegen kwijtschelding van de restschuld. Dit betekent dat 22 % van de behandelden slaagt.

De WSNP (rechtbank Assen) realiseert bij aanmelding een uitvalpercentage van slechts 4 % . Van de 96 % die toegelaten wordt, krijgt 8 van de 10 een schuldoplossing met kwijtschelding van de restschuld.

Dit betekent dat van alle aanmeldingen uiteindelijk 78 % slaagt.

In vergelijking met de GKB-Assen is bij de WSNP, rechtbank Assen, de kans op een regeling een factor 15 groter en de kans op een schuldoplossing een factor 3 ½ groter.

De slagingskans van een schuldekker in de gemeente Midden-Drenthe is in 2012 via de WSNP (79 %) ten opzichte van de GKB-Assen (17 %) een factor 4 ½ groter.

De kans van een schuldekker bij de GKB-Assen op een schuldregeling is 50 % minder dan landelijk.

De uitval bij aanmelding van de WSNP varieert regionaal sterk van 4 % tot 37 %. Maar is landelijk gemiddeld 20 % en veel lager dan die van de NVVK . Dit is de belangrijkste verklaring van de veel grotere effectiviteit van de WSNP.

Bij de GKB Assen is het percentage schuldregelingen (schuldbemiddeling en saneringskrediet) gerelateerd aan alle behandelde gevallen vanaf 2010 (29,6 %) tot 2012 (19,9 %) met 33 % gedaald. Dit percentage schuldregelingen is bij de NVVK maar liefst 50 % hoger met 30,5 %.

Landelijk is de kans op een schuldoplossing via de WSNP een factor 2 ½ groter dan via de NVVK-leden. Het in vorige jaren kleine verschil in het voordeel van de NVVK, is hiermee ineens veel groter geworden. Desondanks presteert de GKB-Assen met een slagingspercentage van 55 % op papier veel beter dan het NVVK-gemiddelde van 38 %. De sterke daling bij de GKB vanaf 2011 wordt hiermee gemaskeerd. De NVVK doet in het jaarverslag van 2012 erg haar best om aan een resultaatsanalyse te ontkomen door nauwelijks absolute aantallen te vermelden. Het is elk jaar weer spannend om de jaarverslagen met elkaar te vergelijken en de nieuwe trucs van de GKB en NVVK te ontdekken.

De werkelijke oplossingspercentages van schulden die kwijtgescholden dienen te worden zijn landelijk ongeveer een factor 3 ½ lager en bij de GKB-Assen een factor 8 lager dan de gesuggereerde slagingspercentages.

Het aandeel van de WSNP-aanmeldingen neemt bij de GKB-Assen nog steeds toe van 23 % naar 28 %.

Op het moment dat de slagingspercentages in de branche dalen, wordt gefaseerd de definitie van het begrip 'problematische schuld' verruimd met betalingsregelingen, herstructureringen en WSNP-aanmeldingen. Dit gebeurt om het slagingspercentage positief bij te stellen.

De GKB realiseert in 2012 van de 5.938 te behandelen, slechts 398 (6,7 %) schuldoplossingen over 3 jaar. De WSNP in Drenthe realiseert 607 (10,2 %) schuldoplossingen. Dit is tezamen 17 %.

Gemeenten zien niet dat ongeveer 83 % via de GKB en WSNP niet slaagt, waardoor zij opdraaien voor veel van de maatschappelijke vervolgcosten die daardoor ontstaan. Het aantal aanmeldingen bij de GKB is 11% gestegen en het aantal nieuwe trajecten is met 18 %toe genomen. De efficiency van de in behandeling genomen trajecten is weliswaar gestegen, maar met 18 % meer trajecten is het resultaat nagenoeg gelijk gebleven. Dit ondanks dat steeds meer werknemers tot de doelgroep gaan behoren en werkgevers schuldregelingen voor hen stimuleren.

In de gemeente Midden-Drenthe realiseert de WSNP met 23 % van het aantal 'in behandeling genomen', 63 % van de werkelijke schuldoplossingen. Zowel in nominale aantallen gestarte trajecten als in werkelijke schuldoplossingen, is het aandeel van de WSNP dat van de GKB-Assen inmiddels ruim oversteegen.

De gemeente Midden-Drenthe heeft in 2010 de slechte resultaten erkend, maar deze zijn uiteindelijk als incident gekwalificeerd. Echter de direct daarop volgende daling van de schuldregelingen via de GKB-Assen, met 19 % is de gemeente ontgaan.

De gemeente Midden-Drenthe beseft inmiddels wel dat zij de exacte resultaten niet kent. Zij zegt overigens deze wel belangrijk te vinden. Panklare data-analyse van de indicatie van bereikte schuldoplossingen heeft bij de gemeente niet geleid tot voortschrijdend inzicht.

De NVVK realiseert landelijk in 2012, gecorrigeerd 33,8 % betalingsakkoorden, met een succespercentage van 69%. Dit betekent dat 23 % van het aantal behandelde uiteindelijk slaagt met een kwijtschelding van de restschuld.

De WSNP heeft landelijk bij aanmelding, een uitvalpercentage van 20 %. Van de 80 % die toegelaten wordt krijgt gemiddeld 72 % een schuldoplossing. Dit betekent dat van alle aanmeldingen uiteindelijk 58 % slaagt.

De NVVK verdubbelt het slagingspercentage door te suggereren dat de 84.250 in behandeling genomen gevallen, het aantal aanmeldingen zijn. Het jaarlijkse aantal acute en aangemelde problematische schulden is minimaal het dubbele en misschien zelfs het drievoudige van wat de NVVK registreert. Al met al is een grove schatting dat landelijk, per jaar tussen de 200.000 en 250.000 acute problematische schulden ontstaan. **De schuldhulpverlening zal op basis van het huidige succespercentage, 17.693 van deze problematische schulden oplossen over 3 jaar. De WSNP zal er dan 11.627 oplossen, waarmee het totaal landelijk op 29.320 komt.**

Het aantal betalingsregelingen (100 % terugbetaling) is landelijk ongeveer 7 % van de 84.250 = 5.900. **Het aantal schulden dat uiteindelijk in 2012 landelijk niet opgelost zal worden, is dan mogelijk tussen de 164.000 tot 214.000 gevallen.**

Er bestaat geen uniformiteit tussen de berekende succespercentages van de NVVK en de GKB Assen. Het totale aantal schuldregelingen is nu landelijk ook fors gedaald met 24 %. Het begrip 'herstructurering' is in de statistiek van de NVVK geïntroduceerd, om de grote daling van het slagingspercentage iets dragelijker te maken. De GKB-Assen doet dit echter weer niet.

De grote groepen aanmeldingen, de uitval vóór een gesprek en de nog te stabiliseren schuldehbers in het komende jaar worden buiten de statistieken gehouden. Hierdoor ontstaat een aanzienlijk vertekend beeld.

Landelijk zijn de betalingsregelingen (100 % terugbetaling) sterk toegenomen met 300 %. Bij de GKB zijn deze absoluut en in percentage in 2012 gedaald van 216 (8,3 %) naar 207 (7,4 %).

Het ministerie van Sociale Zaken en de afzonderlijke gemeenten beseffen de urgentie niet van een transparante resultaatsverantwoording. Deze realiseren zich ook niet dat de effectiviteit van de schuldhulpverlening sterk blijft dalen. Er is sprake van een vicieuze cirkel. Vanwege de slechte resultaten vindt er geen goede registratie plaats. En vanwege het gebrek aan goede registratie dalen vervolgens de resultaten in werkelijkheid, zonder dat iemand zich hiervan bewust is.

Schuldeisers maken een financiële analyse die leidt tot een individuele afweging. Opvallend daarbij is dat in 2012 in een aantal rechtbankregio's de voorkeur voor de WSNP sterk toeneemt en in andere

regio's juist sterk daalt. Daarvoor is geen verklaring gevonden. Momenteel is er bij de WSNP landelijk sprake van een trendbreuk, met een dalend aantal aanmeldingen. Mogelijk komt dit door de toegenomen inzet van het middel van beschermingsbewind (financiële curatele).

Het Bureau Kredietregistratie beschikt over veel kwantitatieve en actuele informatie van het aantal schuldregelingen en hun verloop. Zij heeft echter redenen om deze informatie niet openbaar te maken. Het Centraal Bureau van de Statistiek registreert wel de resultaten van de WSNP, maar niet die van de schuldhulpverlening. Het CBS stelt dat zij niet in staat is om voldoende betrouwbare en representatieve cijfers te verkrijgen. Het is opmerkelijk dat de schuldhulpverlening wettelijk de prioriteit heeft, maar dat de bereikte resultaten daarvan blijkbaar niet belangrijk worden gevonden.

De schuldhulpverlening voert onduidelijke financiële producten, waarvan het rendement laag is en waarover misleidend gecommuniceerd wordt. De schuldekker heeft er volgens de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) recht op te weten wat hij van de GKB reëel mag verwachten. Hij kent echter het oplossingspercentage niet en weet ook niet hoe hij actief de regie kan voeren om zijn slagingskansen te vergroten. Dit staat haaks op veel uitgangspunten van deze nieuwe wet. Maatwerk dient klant-, resultaatgericht en dus systeemoverstijgend te zijn. Recent ingevoerde klantprofielen zijn nu reden van uitsluiting, maar zouden juist de extra voorwaarden moeten bepalen van een geslaagde schuldoplossing. De invoering van klantprofielen in de schuldhulpverlening kan een kostenbesparing zijn. Door bij de intake, uitsluiting te rechtvaardigen door inschatting van het niet-succesvol zullen doorlopen van dit traject.

Anderzijds bestaat er een groot risico, dat uitsluiting € 3.000,- bemiddelingskosten bespaart, maar mogelijk € 50.000,- maatschappelijke vervolgstkosten oplevert. En daarbij dus ook nog zonder enige betaling van compensatie aan de schuldekkers. Gemeenten hebben hiermee een financieel argument om meer 'dwang en drang' uit te oefenen om schuldoplossingen te realiseren.

Wettelijke dwangmiddelen bestaan nu overigens ook al voor schuldekkers binnen, de voor schuldekkers vrijwillige, schuldhulpverlening. Waarom zou extra druk wettelijk ook niet voor schuldekkers kunnen gelden?

Eerdere bezuinigingen op de schuldhulpverlening worden gecompenseerd met het extra, niet geoormerkte, budget van € 80 miljoen voor gezinnen met kinderen. Het slechts verkorten van de maximale wachttijd van 4 weken, of betere doorgeleiding, voor deze categorie zal vermoedelijk niet leiden tot meer schuldoplossingen.

De € 80 miljoen zou ten goede moeten komen aan betere schuldregelingen voor gezinnen met kinderen en niet toegevoegd dienen te worden aan de algemene exploitatiekosten. De exploitatiekosten van schuldregelingen zijn hoog en worden veroorzaakt door de hoge uitval vóór en ná het betalingsakkoord. Budgetbeheer vertegenwoordigt al ongeveer 50 % van de inkomsten van de GKB-Assen en is in toenemende mate core business voor de GKB-Assen geworden. De facturering van de GKB van het budgetbeheer per volledig boekjaar, zelfs bij slechts één maand per jaar is zeer kostenopdrijvend en is buiten proporties. De verhouding geslaagde en voortijdige beëindigde budgetbeheerrekeningen en de redenen van uitval zijn onbekend.

Het terugdringen van de hoge exploitatiekosten van schuldregelingen en budgetbeheer biedt zowel ruimte aan financiële stimulans voor zelfredzaamheid en aan besparingen.

Zelfmanagement van schuldekkers die de regie en uitvoering zelf kunnen uitvoeren sluit naadloos aan op de WGS. Bezinning is nodig op de jaarlijkse grote uitval en jaarlijkse cumulatie van het

aantal schuldebbbers en hun schuldeisers zonder schuldoplossing. Mogelijk bestaat de politieke behoefte om deze groep te helpen met een Nationaal Schuldoplossingsplan. Zelfmanagement middels een cursus leert schuldebbbers hun schulden zelf proactief op te lossen en daarbij zelf de regie te nemen . Dit leidt tot een aanzienlijke kostenreductie en zo'n cursus kan dus gefinancierd worden uit het budget van de schuldhulpverlening.

De WSNP- exploitatiekosten zijn sowieso lager dan bij de schuldhulpverlening vanwege de bewindvoerderskosten die voor rekening van de schuldeisers zijn. Terwijl de kosten van budgetbeheer via de GKB's voor rekening van de gemeente zijn.

Gemeenten en GKB's maken geen financiële analyse bij intake waarbij zij rekening houden met de risico's van de latere, indirecte vervolggkosten als schulden niet opgelost worden. Hierdoor komen er nu veel minder schuldregelingen tot stand en vervolgens dus ook veel minder uiteindelijke schuldoplossingen. Deze leiden tot hoge te vermijden vervolggkosten.

Vanwege de hoge indirecte maatschappelijke vervolggkosten en de uitzichtloze positie van huishoudens met permanente schulden dienen maatregelen met meer 'dwang en drang' serieus overwogen te worden.

De top 10 van schuldeisers schrijft de vorderingen op schuldebbbers uiteindelijk af en verhoogt vervolgens de kostprijs van het product, waardoor de betalende klanten de meerprijs betalen. Deze top 10 bestaat uit de belastingdienst, gemeenten, waterschappen, water- en energiemaatschappijen, woningcorporaties, banken en thuiswinkels. De overige schuldeisers lijken minder in de positie om dit te doen. De lage oplossingspercentages van de schuldhulpverlening lijken door schuldeisers en brancheorganisaties niet als groot probleem te worden ervaren .

De grootste bedreiging van schuldoplossingen is tegenstrijdig genoeg de schuldhulpverlening zelf geworden. De politiek heeft met de afschaffing van de accountantscontrole op doelmatigheid, de gelegenheid geschapen om ruimte te geven aan een glijdende schaal van resultaatsverantwoording. Dit verklaart waarom de zeer forse rendementstijgingen (op papier)niet breed zijn uitgemeten.

Veel sociale en psychische problemen in gezinnen kunnen effectief voorkomen en opgelost worden. Alleen al door uitzicht te bieden op schuldoplossingen en uiteraard de oplossingen zelf.

Gemeenten kunnen met data-analyse een beter inzicht krijgen in de verschillen in effectiviteit van beide systemen. En ook van de effectiviteit van de verschillende producten binnen de schuldhulpverlening. Met een financieel integrale analyse bij intake kunnen de risico's van de te verwachten maatschappelijke vervolggkosten ingeschat en meegewogen worden. Klantprofielen met een extra verhoogd risico leiden daarbij zo min mogelijk tot uitsluiting, maar tot fine-tuning van in zwaarte oplopende voorwaarden van het product. Alle signalen staan op rood en het dieptepunt is nog niet bereikt. De bezuinigingen hebben invloed op de toelating tot de schuldhulpverlening en daarmee vervolgens mogelijk ook indirect op de toelating tot de WSNP. Deze ontwikkeling zou kunnen leiden tot een verdere daling van het totaal aantal schuldoplossingen.

De basis van de schuldhulpverlening is het gelijkheidsbeginsel van de schuldeisers. Dit principe komt steeds meer onder druk te staan doordat diverse schuldeisers steeds meer wettelijke preferenties bedingen. Andere schuldeisers kunnen dat niet en willen meer incasseren en proberen met beslagleggingen hun concullega's af te troeven.

Voor de GKB-Assen geldt dat er sprake is van een afkalvend vertrouwen bij schuldeisers in het

schuldoplossende vermogen van de schuldhulpverlening. Er is sprake van een toenemend gebruik van de WSNP.

Wetgeving en beleid zijn ontwikkeld zonder analyse van de bereikte resultaten. De prioriteit van de schuldhulpverlening is een voorkeur die gebaseerd is louter op het algemene principe dat een minnelijk traject voordelen biedt ten opzichte van een rechtsgang (via de WSNP). Het is geen keuze op basis van een kostenbaten-analyse en exploitatiekosten.

Het Algemeen Bestuur van de GKB Assen en de NVVK weigeren deze kritiek op hun resultaatsverantwoording inhoudelijk bespreekbaar te maken. Een begrijpelijk dilemma met deze grote verschillen tussen de boterzachte slagingspercentages en de harde werkelijke resultaten.

Als schuldoplossingen nu, door de nieuwe wet, tot het hoogste doel verklaard zijn, dan komen de volgende wetten, besluiten en keuzes ter discussie te staan:

- is de beste kans op een schuldoplossing bepalend of blijft de schuldhulpverlening de prioriteit houden
- willen wij de veel succesvollere WSNP financieel blijven ontmoedigen als stok achter de deur. Of juist omarmen als aanwijsstok en deze financieel aantrekkelijker maken voor schuldeisers
- hebben wij er vertrouwen in dat de schuldhulpverlening met haar slechte trackrecord (historische prestaties) over vele jaren, zichzelf kan hervormen
- moeten we de lagere exploitatiekosten van de WSNP stimuleren en ook bijvoorbeeld budget vanuit de schuldhulpverlening overhevelen naar dit meest effectieve traject
- heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) nog een sturende invloed, vóór de evaluatie van de WGS in 2016
- vinden we het acceptabel dat beide systemen slechts ongeveer 17 % van de schuldoplossingen genereren
- hoe verhouden de prestaties van de schuldhulpverlening zich t.o.v. uitgangspunten als: zorgplicht, eigen verantwoordelijkheid van de schuldekker, vergroting van zelfstandigheid en duidelijke informatie voor schuldekkers van hetgeen zij mogen verwachten
- moeten we schuldekkers leren om zelf hun schulden op te lossen en hen minder afhankelijk maken van overheidsbudgetten, selectiecriteria en verkeerde systeemkeuzes
- is het in het kader van o.a. bezuinigingen goed om ook de exploitatiekosten van de WSNP te vergelijken met die van de schuldhulpverlening
- werkt het nagenoeg monopolie van de SHV en brancheorganisatie NVVK contraproductief
- is de Algemene Maatregel van Bestuur om commerciële schulddienstverleningsbureaus gefaseerd toe te staan, niet te beperkt gezien het gebrek aan schuldoplossingen van GKB's en WSNP
- de schuldhulpverlening als minnelijke regeling die 'versterkt' is met allerlei wettelijke dwangmiddelen als dwangakkoord en moratoria
- de dwang naar schuldekkers toe binnen de minnelijke regeling van de schuldhulpverlening steekt schril af tegen de vrijwilligheid/vrijblijvendheid van schuldekkers

De schuldhulpverlening zit in een neerwaartse spiraal vanwege de volgende ontwikkelingen: meer schuldekkers, meer schuldeisers, dalende oplossingspercentages, minder leefgeld, lagere compensaties, bezuinigingen, beperking tot toelating GKB, kostenverhoging WSNP en vergaande afkalving van het principe van het gelijkheidsbeginsel van schuldeisers.

De schuldhulpverlening kan nog slechts van buitenaf geholpen worden. Er is sprake van een fa-

lende uitvoering, interne controle, systeem en toezicht. Er dient een toezichthouder aangesteld te worden. De huidige spelers en ketenorganisaties zijn geattendeerd op deze problematiek. Er is fundamenteel iets mis als geen van hen belang lijkt te hebben bij transparantie van de werkelijke resultaten. Zeker als het verschil tussen de werkelijkheid en de statistieken zo groot is en verder toeneemt.

De schuldhulpverlening is bedoeld als een uitweg, die in de praktijk steeds meer een doodlopende weg blijkt te zijn. Het is vijf vóór twaalf.

Dit onderzoek wil de landelijke en gemeentelijke politiek een handreiking bieden om een verantwoorde resultaatsvergelijking tussen de Schuldhulpverlening en de WSNP te maken. Met een resultaatgerichte data-analyse kan het aantal schuldoplossingen verveelvoudigen. Alleen al door beter gebruik te maken van de huidige opties.

“Beter gekwetst door de waarheid, dan getroost door een leugen” (Khaled Hosseini)

2. Misleidende resultaatsverantwoording GKB-Assen heeft enorme gevolgen

2.1 Misleidende statistieken

Volgens de definitie van vóór 2011 zijn problematische schulden, schulden die nog slechts afgekocht kunnen worden tegen kwijtschelding van de restschuld. Deze zijn namelijk te hoog om in drie jaar tijd volledig te kunnen worden afbetaald met de individueel bepaalde aflossingscapaciteit.

Volgens de nieuwe definitie is dit verruimd in: ‘schulden die schuldehbers zelf niet meer kunnen oplossen’. Hierdoor zijn betalingsregelingen, die 100 % terugbetaald kunnen worden, voor het eerst in de slagingspercentages opgenomen. Deze slagingspercentages zijn daardoor aanzienlijk verhoogd. Om hogere slagingspercentages te verkrijgen, worden enerzijds trajecten toegevoegd en anderzijds weer weggelaten. Van de breuk (t/n) wordt de teller verhoogd en de noemer verlaagd. Aanpassingen vinden plaats op het moment dat de cijfers onder druk komen. Voor de onderlinge en historische vergelijkingen wordt daarom de ‘oude’ definitie van het begrip ‘problematische schuld’ gehanteerd. Het slagingspercentage geeft de verhouding aan tussen het aantal bereikte schuldakkoorden en de afgehandelde trajecten. Het succespercentage geeft het aantal volledig betaalde schuldakkoorden aan gerelateerd aan alle gestarte schuldakkoorden.

Het slagingspercentage van de GKB Assen is om meerdere redenen misleidend en ook niet één op één te vergelijken met de landelijke cijfers van de brancheorganisatie NVVK omdat:

- uniforme registratie landelijk wel is afgesproken, maar niet juist wordt uitgevoerd
- het startmoment van de statistieken opgeschoven is van respectievelijk: aanmelding, naar intake en vervolgens naar in behandeling name. Veel uitval in deze stadia verdwijnt daardoor uit de statistieken
- de groep nog te stabiliseren (nog niet schuldregelingsrijp) op 31 december uit de statistieken verdwijnt op 1 januari van het nieuwe jaar
- verruiming van de definitie problematische schulden plaats vindt door toevoegingen van de betalingsregelingen
- herstructureringen (samenvoeging van schulden tegen een lagere rente) tellen bij de GKB niet mee

en de NVVK wel

- de GKB telt de WSNP-aanmeldingen mee in het slagingspercentage en de NVVK doet dat weer niet
- het succespercentage van 71 % ten onrechte het schuldoplossingspercentage suggereert
- het slagingspercentage van 55 % suggereert niet alleen veel meer schuldoplossingen, maar ook veel minder uitval dan werkelijk het geval is
- een schuldoplossingspercentage niet vermeld word. Dit zou gevormd moeten worden door het succespercentage over het slagingspercentage te vermelden. En over alle aanmeldingen en niet slechts over de in behandeling genomen gevallen

2.2 Succesvol afgehandeld bemiddelingstraject

De GKB Assen hanteert de verwarrende terminologie van een 'succesvol afgehandeld bemiddelings-traject'. Dit begrip blijkt echter niets meer of minder te zijn dan een synoniem voor het betalingsakkoord. Daarmee suggereert zij een schuldoplossing en zet iedere niet-ingevoerde op het verkeerde been. Zelfs gemeentelijke opdrachtgevers zijn vaak in de veronderstelling dat dit begrip staat voor 'het conform betalingsafpraak volledig nakomen van de betalingsverplichting'. Of deze begripsverwarring te wijten is aan de interngerichte, gesloten organisatie, ambtelijke creativiteit of bewuste misleiding, laten we in het midden. Ongeveer 70 % van de betalingsakkoorden slaagt met een schuldoplossing.

De GKB heeft sinds 2011 door de toegevoegde betalingsregelingen en WSNP-aanmeldingen plotse-ling een veel hoger slagingspercentage namelijk van 55 %. Een verdubbeling bijna van het percenta-ge in 2010 van 30 %.

De brancheorganisatie NVVK telt deze WSNP-aanmeldingen overigens niet mee en komt daardoor veel lager uit met de landelijke percentages van: 38 % (2012) en 42 % (2011).

De GKB suggereert met haar percentage 'geslaagden' dat 55 % van de 2.805 in behandeling geno- men gevallen, dus 1543 via de GKB geslaagd zou zijn. Deze suggestie is misleidend en veel te hoog. De uitval van 4 % bij toelating bij de rechter en de 18 % waarvan de schuldoplossing mislukt, worden als succes geteld. De GKB pronkt hiermee ook nog eens met de veren van de veel meer efficiënte WSNP.

De werkelijke structurele daling van het schuldoplossingspercentage en het stijgende aantal mislukte trajecten bij de GKB, wordt hierdoor gemaskeerd. Gemeenten, rijksoverheid, schuldebbbers en schuldeisers worden hiermee behoorlijk op het verkeerde been gezet. Deze resultaatsverantwoor- ding leidt niet tot herkenning (en erkenning) dat de toegevoegde waarde van de schuldhulpverlening snel afkalft. Dat is de bedoeling van deze resultaatsfraude ook. Steeds meer gezinnen staan 'onder water' en krijgen geen schuldoplossing.

2.3 Succespercentages en slagingspercentages

Het slagingspercentage is het aantal gestarte betalingsakkoorden gerelateerd aan het aantal dat in behandeling genomen is. In het geval van de GKB start de berekening nu dus pas halverwege, bij 2.805 in plaats van 5.938. Het verschil zit er in dat de GKB niet meeneemt: nog te stabiliseren op 1 januari (1.583), niet verschenen (735) en de nog te stabiliseren op 31 december (1.600).

Het succespercentage wordt verkregen door de verhouding tussen gestarte schuldregelingen en de voortijdige uitvallers. De afzonderlijke begrippen 'slagingspercentage' en 'succespercentage' zijn verwarrend. Deze gaan een eigen leven leiden en geven een vertekend beeld van het aantal schuld-

oplossingen. Deze hoge succes- en slagingspercentages worden door elkaar heen gehaald en vervolgens als synoniem gebruikt. Hierdoor lijkt de GKB veel succesvoller dan zij in werkelijkheid is. Het geen zeer misleidend is, bewust gecreëerd en in stand gehouden wordt. Het totale aantal mislukte schuldoplossingen lijkt daardoor veel lager en lijkt daardoor dus ten onrechte minder problematisch. Het zogenoemde 'opknippen' van statistieken is een beproefde methode om resultaten op papier te verbeteren. Een succespercentage van bijvoorbeeld 71 % over een slagingspercentage van 38 % betekent een schuldoplossingspercentage van 27 %. In geval van de GKB verdwijnt bij de start van de statistieken $5.938 - 2.805 = 3.133$ (111,7 %) van het aantal 'te behandelen' gevallen, vanwege het 'vergeten' van:

A.

1583 nog te stabiliseren huishoudens vanuit 2011. Hun inkomen of persoonlijke situatie is nog niet stabiel, waardoor zij nog niet schuldregelingsrijp zijn. Dit is de 'vergeten' werkvoorraad van 56 % van het aantal dat in het lopende jaar 'in behandeling' wordt genomen. Jaarlijks wordt vermoedelijk al ruim 50 % van de aanmeldingen eerst gestabiliseerd. Voordat er een schuldregeling getroffen is, zijn er al gauw 1 tot 2 jaar verstreken. Een groot deel van de opgestarte regelingen komt voor rekening van deze categorie die eerder gestabiliseerd moest worden. Des te meer klemt het dat deze grote groep 'te stabiliseren' bewust buiten de statistieken wordt gehouden. Terwijl zij juist gestabiliseerd worden om in behandeling genomen te worden.

B.

1600 nog te stabiliseren huishoudens, zijn op 31-12 nog niet in behandeling genomen.

C.

735 huishoudens (17 %) die zich wel hebben aangemeld, maar niet verschenen zijn. Deze groep heeft uiteraard wel problematische schulden, maar deze zijn (nog) niet bedreigend (huisuitzetting, afsluiting energie en water). Zij ervaren de schulden nog niet als acuut of schrikken van alle formulieren en/of gevolgen zoals bijvoorbeeld verplicht budgetbeheer en verkoop van de auto.

Problematische schulden worden in 4 a 4 ½ jaar opgebouwd. De oplossing van deze schulden is afhankelijk van de vrijwilligheid en het initiatief van de schuldekker.

Dit zijn veel gemiste kansen omdat deze schulden lager zijn en meer potentiële betalingsregelingen bevatten. En daarmee dus kansrijker voor een schuldoplossing zijn.

Grote kans dat deze groep zich later als spijtoptant weer meldt bij de GKB, met een grotere en/of bedreigende schuld. Sommige gemeenten hebben overigens geen enkele uitval bij aanmelding.

Deze gemeenten zijn alert op schulden, brengen het hebben van schulden ter sprake en gaan daarover met mensen direct aansluitend daarover inhoudelijk in gesprek.

Conclusie

Een 'succesvol afgehandeld bemiddelingstraject' bij de GKB-Assen is een bereikt schuldakkoord en geen schuldoplossing. Het schuldoplossingspercentage wordt gevormd door het 'succespercentage' van het 'slagingspercentage' te nemen. De terminologie 'schuldoplossingspercentage' is onbekend in de schuldhulpverlening.

Grote groepen worden buiten de statistieken gehouden: aanmeldingen, uitval vóór een gesprek, intake en nog te stabiliseren op 31 december. Maar liefst 56 % van het aantal te behandelen gevallen

wordt hierdoor ten onrechte buiten de statistieken gehouden. Hierdoor komt het slagingspercentage op papier veel hoger uit. De 1600 nog te stabiliseren in het volgende jaar, hebben nog wel een kans om in behandeling genomen te worden. Het aantal nog te stabiliseren op 1 januari 2012 van 1583 is meer dan het aantal schuldregelingen (767) en WSNP-aanmeldingen (774) tezamen.

Schuldebbbers, schuldeisers en gemeenten hebben door deze resultaatsverantwoording van de GKB-Assen geen enkel zicht op het aantal bereikte oplossingen en het aantal niet bereikte oplossingen. Zij weten daardoor niet dat het werkelijke schuldoplossingspercentage in hun gemeente verontrustend veel lager is dan de GKB-percentages suggereren.

Aanbeveling

Resultaatsverantwoording die alle stappen in het proces transparant maakt van zowel schuldhelpverlening als WSNP. Het is urgent dat er inzicht komt in de werkelijke resultaten bij alle betrokkenen. Afschaffen van misleidende terminologie zoals 'slagingspercentage' en 'succespercentage'. Deze vervangen door bijvoorbeeld bemiddelingsakkoord- en schuldoplossingspercentage. Rapportage in het jaarverslag van het nominale aantal schuldoplossingen inclusief het percentage, dat 3 jaar geleden gestart is. En daarbij een afzonderlijke rapportage van het aantal schuldbemiddelingen, saneringskredieten, betalingsregelingen en herstructureringen. Een overzichtelijk A-4 tje met de vergelijking van de resultaten van voorgaande jaren. GKB-maand - en kwartaalrapportages aan de gemeenten dienen behalve de absolute aantallen ook de percentages en verschillen in een oogopslag duidelijk te maken. Bestuurders en gemeenteraadsleden hebben overzichtelijke informatie nodig om op te kunnen sturen.

3. Resultaten GKB Assen en vergelijking met de wettelijke schuldsanering (WSNP)

3.1 Kengetallen GKB-Assen

De onderstaande cijfers komen uit de afzonderlijke GKB-jaarverslagen en zijn omwille van de vergelijkbaarheid naast elkaar gezet (zie overzicht op blz. 19). Duidelijk is de dalende effectiviteit van de GKB en de stijging van het aantal WSNP-aanmeldingen.

Schuldregelingen GKB t.o.v. alle te behandelen (incl. stabilisatie) in 2012 : 560 van 5.938 = 9,4%
Schuldregelingen GKB t.o.v. alle te behandelen (incl. stabilisatie) in 2011 : 544 van 5.522 = 9,9 %

Tussen haakjes het percentage ten opzichte van het aantal 'in behandeling genomen' :

	2012	2011	2010	2009	2008
betalingsakkoorden:	767 (27,4%)	760 (29,3%)	680 (36,3%)	523 (35,3%)	326(39%)
finale kwijtingen:	545 (9,2 %)	509 (9,2 %)	475 (25,3 %)	366 (24,6 %)	228 (39,1 %)
schuldbemiddelingen:	316 (11,2%)	305 (12%)	356 (19%)	205 (14%)	242 (29 %)
saneringskredieten:	244 (8,7%)	239 (9%)	199 (10,6%)	195 (13%)	84 (10%)
betalingsregelingen:	207 (7,4%)	216 (8,3%)	125 (6,7%)	123 (8,3%)	-----
WSNP-aanmeldingen:	774 (27,6 %)	543 (21 %)	416 (22 %)	316 (21 %)	244 (29 %)

Het aantal afgehandelde GKB-trajecten is gestegen van 2.592 naar 2.805 = + 17,7 %

Ondanks deze nominale stijging, blijven de onderstaande trajecten hierbij sterk achter. Tussen haakjes is de procentuele daling vermeld ten opzichte van 2011

Het aantal afgehandelde trajecten via de schuldhulpverlening daalt van 2.049 naar 2.031 (-0,9 %)

Totaal schuldbemiddeling, saneringskrediet en betalingsregeling van 760 naar 767 = - 16,8 %

Kwijtschelding van de restschuld van 509 naar 545 = - 10,6 %

Succespercentage (geslaagde gestarte akkoorden) volgens GKB van 67 % naar 71 % = - 13,7 %

Schuldbemiddeling (maandelijks 3 jaar lang reserveren) van 305 naar 316 = - 14,1 %

Saneringskrediet (direct betaald met aflossing) van 239 naar 244 = - 15,6 %

Betalingsregeling (100 % terugbetaling) van 216 naar 207 = - 22 %

Het aantal in behandeling genomen GKB-trajecten dat mislukte steeg 2.093 naar 2.260 = + 8 %.

Personeelstoename GKB-Assen op 31-12 steeg in 2012 van 144 naar 152 = + 5,6 %

In 2012 zonder oplossing: 5938 – 545 (geslaagd na 3 jr.) = 5393, waarvan 1600 nog te stabiliseren

3.2 Klant trekt zich terug

Het aantal procedures waarbij de klant zichzelf heeft terug getrokken na in behandeling name, is in 2012 sterk gedaald van 208 naar 38 = 170 (-80 %). Dit heeft effect op de stijging van het aantal afgewezen huishoudens van 1.081 naar 1.226. Deze groep stapte namelijk zelf niet uit, maar het aantal schuldoplossingen steeg daarmee niet.

3.3 Crisisinterventies

Het aantal crisisinterventies (dreigende huisuitzetting , afsluiting energie en water) is 23 % van het aantal behandelden in 2012 en gestegen van 806 naar 834= 28. Crisisinterventies afgehandeld via het wettelijke traject: 156 ; via het minnelijke traject: 678. De vraag blijft in welke mate de bedreigende situaties feitelijk zijn afgewend. Gesuggereerd wordt dat alle interventies succesvol zijn. De vraag is vervolgens ook of er een positieve correlatie is tussen deze bedreigende schulden en de uiteindelijke schuldoplossing? Met andere woorden: is deze groep meer gemotiveerd om de oplossing te bereik- ken. Indien deze groep voortijdig uitvalt, zonder schuldoplossing, wordt de crisis geheractiveerd en dientengevolge de schulden weer bedreigend. Hierop heeft de GKB dan geen zicht meer. De gemeen- te krijgt nu pas een signaal als de huisuitzetting geëffectueerd wordt of heeft plaatsgevonden.

3.4 Dwangakkoorden

Een dwangakkoord wordt door de GKB aan de rechtbank gevraagd en dwingt schuldeisers tot de minnelijke schuldhulpverlening. Saillant is dat deze dwangakkoorden ongeveer € 800,- per stuk kosten. Zoals we later bij de WSNP-rechtbank Assen zullen zien levert het traject via de GKB echter veel minder schuldoplossingen op dan via de WSNP. De gemeente is met de WSNP ook nog eens veel goedkoper uit, omdat de WSNP betaald wordt door het Rijk en de schuldeisers. En niet zoals de schuldhulpverlening uit het gemeentelijke budget.

Een groot deel van deze groep schuldeisers trekt zich terug uit deze dwangsomprocedure, om niet met extra gerechtskosten geconfronteerd te worden. Zo worden bepaalde schuldeisers tot het min- nelijke traject gedwongen die dat eigenlijk niet willen. Dit heeft ongetwijfeld ook consequenties voor de toekomstige relatie tussen de GKB en deze schuldeisers voor andere schuldregelingen.

Landelijke cijfers zijn niet bekend, maar voor de GKB Assen zijn de verhoudingen in 2012: 116 dwangakkoorden: 109 geslaagd; 7 mislukt. Zonder de rechter 91 en via de rechter 18.

Met deze 109 dwangakkoorden is de verhouding schuldregelingen: GKB 560 (42 %); WSNP 774 (58 %)

Zonder deze dwangakkoorden is de verhouding schuldregelingen: GKB 451 (34 %); WSNP: 883 (66 %) Ondanks deze dwangakkoorden stijgt het marktaandeel van de WSNP bij de GKB-Assen structureel. Zonder deze dwangakkoorden waren er 70 schuldoplossingen via de WSNP meer gerealiseerd, zoals we later zullen zien. Dwangakkoorden beperken het teruglopende marktaandeel van de schuldhulpverlening nog enigszins, tegen de verdrukking van de WSNP in.

3.5 Resultaatsvergelijking GKB-Assen met de WSNP

Werkelijk opgeloste problematische schulden na 3 jaar volledig afbetaald:

Via de WSNP: aangemeld 774, minus 4 % uitval bij rechtbank Assen = 31.

743 x succespercentage van 81,7 % = 607

Via de GKB: 560 x succespercentage van 71 % = 398 (excl.145 betalingsregelingen) *

*Betalingsregelingen worden afzonderlijk geregistreerd omdat deze de vergelijking met de WSNP vertroebelen. Een betalingsregeling wordt namelijk 100% terugbetaald en is veel minder arbeidsintensief. Tot voor kort kwam de betalingsregeling niet voor in het GKB-succespercentage en de betalingsregeling komt bij de WSNP ook niet voor.

Omdat de GKB (en NVVK) betalingsregelingen uitvoeren en de WSNP dit niet doet, is er een voor een reële vergelijking van de effectiviteit van beide een correctie nodig. De GKB-Assen realiseert in 2012, 560 betalingsakkoorden bij problematische schulden, van de resterende te behandelen van 1.824 (2.031- 207)= 31 % . Van deze 31 % bereikt 71 % uiteindelijk de oplossing. Dit betekent dat 22 % van de 'in behandeling genomen' gevallen slaagt.

De WSNP (rechtbank Assen)realiseert bij aanmelding een uitvalpercentage van slechts 4 % . Van de 96 % die toegelaten wordt, krijgt 81,7 % de schuldoplossing met kwijtschelding van de restschuld. Dit betekent dat van alle aanmeldingen uiteindelijk 78 % slaagt.

In vergelijking met de GKB-Assen is de WSNP, rechtbank Assen een factor 3 ½ effectiever.

De stijging van het GKB-succespercentage van 67 % naar 71 %, heeft een relatie met de grote stijging van het aantal saneringskredieten in 2009 van 84 naar 195. Vanaf 2010 neemt het aandeel van de saneringskredieten bij de GKB-Assen procentueel af. Dit zal naar verwachting doorwerken in een daling van het succespercentage. De toevoeging van de betalingsregelingen in het slagingspercentage zal daarentegen tot een stijgend effect op dit percentage leiden.

Conclusie

In vergelijking met de GKB-Assen is de WSNP, rechtbank Assen een factor 3 ½ effectiever.

Bij de GKB –Assen gaat een vierde (28 %) van alle trajecten via de WSNP en levert 60 % van de schuldoplossingen op.

De verhouding gestarte saneringskrediet- en schuldbemiddelingstrajecten bij de GKB is 39 % en van de WSNP is dit inmiddels 61% van het totaal. Het aantal aanmeldingen bij de GKB is met 11% gestegen en het aantal behandelde gevallen is met 18 % gestegen.

De efficiency van de in behandeling genomen trajecten daalt, met 18 % meer trajecten en nagenoeg gelijkblijvende resultaten. Er worden veel minder schuldoplossingen gerealiseerd dan mogelijk is. Dit wordt veroorzaakt door een gebrek aan resultaatgerichtheid en een ontbrekende vergelijking met de resultaten van de WSNP. Uit het oogpunt van de schuldoplossing is het niet te verantwoorden dat de schuldhelpverlening de prioriteit blijft houden en de WSNP telkens ontmoedigd wordt. Alle resultaten zijn gebaseerd op gemiddelden van de gehele GKB. Afzonderlijke gemeenten krijgen van de GKB geen resultaatsverantwoording over de exact bereikte en mislukte schuldoplossingen binnen hun gemeente. Dit kan per gemeente in de praktijk grote afwijkingen geven van het GKB-gemiddelde. Het percentage schuldregelingen (schuldbemiddeling en saneringskrediet) bij de GKB is vanaf 2010 (29,6 %) tot 2012 (19,9 %) met 33 % gedaald.

Schuldoplossingen problematische schulden gerelateerd aan alle jaarlijks te behandelen:

	2012	2011
GKB schuldoplossingen van schuldregelingen:	398 van 5.938 = 6,7 %	381 van 5.522 = 6,9 %
WSNP	607 van 5.938 = 10,2 %	439 van 5.522 = 8 %

De neerwaartse spiraal bij de GKB-Assen zet onverminderd door. De kans op een schuldoplossing via de GKB neemt structureel af. Echter door het toenemende marktaandeel en de grotere effectiviteit van de WSNP, stijgt het totaal aantal schuldoplossingen van 14,9 % naar 16,9 %.

Uit de efficiencyvergelijking van de GKB en WSNP blijkt dat er niet alleen sprake is van persoonsgerelateerde uitval bij schuldoplossingen. De uitval is namelijk ook in aanzienlijke mate systeemgerelateerd. Schuldhebbers en –eisers hebben beide dus een aantoonbaar gezamenlijk belang bij een WSNP-traject in plaats van een traject via de GKB-Assen.

Aanbeveling

Maak het hele proces van aanmelding, stabilisaties en werkelijke schuldoplossingen transparant per gemeente. Introduceer de terminologie ‘schuldoplossing’ om verwarring te voorkomen en duidelijkheid te bieden.

Meld de oplossingen na 3 jaar per gemeente en maak een overzichtelijk, betrouwbaar en met vorige jaren vergelijkbare resultaatsverantwoording. Meld direct de (dreigende) voortijdige uitval bij de gemeente, zodat deze zo mogelijk kan ingrijpen. Een leek of gemeenteraadslid dient op een A-4 tje de ontwikkelingen van de belangrijkste kengetallen eenvoudig te kunnen aflezen. Vermijd jargon dat leidt tot misverstanden. Kom met eerlijke analyses van bedreigende ontwikkelingen en niet alleen met ‘succesverhalen’. Erken dat uitval en schuldoplossing behalve persoonsgerelateerd, ook in aanzienlijke mate systeemgerelateerd zijn. Ontwikkel innovatieve producten die schuldhebbers in staat stellen zelf hun oplossing te realiseren. Schuldhebbers en schuldeisers dienen minder afhankelijk worden van de bezuinigende overheid, verscherpte selectiecriteria en prijsverhogingen.

Werkelijke resultaten GKB-Assen vanaf 2008 - 2012

	2012	2011	2010	2009	2008
gepland gesprek	4.355(+ 10,8%)	3.930			
nog te stabiliseren	1.583(-0,6%)	1.592	1169	1011	608
	-----	-----			
A. totaal	5.938	5.522			
niet verschenen	735(16,9%)	699			
	-----	-----			
	5.203	4.823			
stabilisatie vlgd jr.	1.600(+1%)	1.583			
	-----	-----			
te behandelen	3.603(+11,2%)	3.240			
nieuwe trajecten	2.860(+16,7%)	2.450	2848	2193	1811
	-----	-----	-----	-----	-----
B.afgehandeld	2.805(+17,7%)	2.592	1.876	1.487	833
WSNP	774 (27,6%)	543(21%)	416(22%)	316(21%)	244(29%)
	-----	-----	-----	-----	-----
via GKB	2.031	2.049	1.460	1.171	589
klant ingetrokken	38(-82%)	208(10,2%)			
afgewezen	1.226(61,5%)	1.081(58,7%)	780(42%)	648(44%)	263 (32%)
	-----	-----	-----	-----	-----
	767	760	680	523	326
schuldbemiddeling	316(11,2%)	305(12%)	356(19%)	205(14%)	242(29%)
saneringskrediet	244 (8,7%)	239 (9%)	199(10,6%)	195(13%)	84(10%)
	-----	-----	-----	-----	-----
C.schuldregelingen	560(19,9%)	544(21%)	555(29,6%)	400(27%)	326(39%)
betalingsregeling	207(7,4%)	216(8,3%)	125(6,7%)	123(8,3%)	---
	-----	-----	-----	-----	-----
totaal	767 (27,3%)	760 (29,3%)	680 (36,3%)	523 (35,3%)	326 (39%)
succes	545 (19,4 %)	509(19,6 %)	475 (25,3 %)	366 (24,6%)	228(39,1%)
C.x succes% : A	398 (6,7 %)*	364 (6,6 %)			
WSNP x 0,817:A	607 (10,2 %)	444 (8,0 %)			
Oplossingen	1005 (16,9 %)	808 (14,6 %)			

* Het succespercentage is in 2012 gestegen van 67 % naar 71 %.

Overige data

Klachten

De klachtenexplosie bij de GKB van 48 in 2011 naar 127 in 2012 is eveneens statistisch succesvol gepareerd door de GKB. De verklaring van de GKB voor deze grote stijging is : verbeterde registratie, laagdrempeligheid van indienen en de 48 klachten in 2010 waren gebaseerd op 8 maanden. Omgerekend naar het hele jaar dus 72. In 2011 was er dus sprake van een stijging van 76%. De GKB concludeerde dat hiervan 75 % ongegrond zou zijn. Mede te wijten aan de laagdrempeligheid door het digitaal indienen en haar conclusie dat de klachten daardoor vaker minder goed waren voorbereid door schuldehbers.

De GKB vertelt daarbij niet dat er in 2011 grote problemen waren met de postafhandeling, communicatie en stagnerende betalingen van het leefgeld, waaraan zij inmiddels verbeteringen hebben gepleegd. Veel klachten gingen hierover!

Om de onwelgevallige stijging van de klachtenstroom in te dammen werd een nieuwe werkwijze geïntroduceerd. Elke klacht wordt eerst informeel geprobeerd op te lossen en als dat niet lukt vervolgens alsnog als klacht behandeld. Dit resulteerde in een daling van 38 %, van 127 naar 79 klachten. Ook dit geeft weer een behoorlijk vertekend beeld.

Wat daarbij verder opvalt is dat het percentage klachten dat geheel of gedeeltelijk gegrond is beoordeeld, ineens verdubbeld is en gestegen naar 50%. Als we voor het gemak even aannemen dat de informele klachten minimaal deels gegrond zijn geweest, dan lijkt de conclusie dat in totaal 75% van de klachten (deels) terecht is geweest. Dit zou dan een verdrievoudiging van de terechte klachten zijn.

Onbekend is hoeveel informele klachtafhandelingen er hebben plaatsgevonden. Al met al lijkt dit op een enorme verbetering van de klachtafhandeling. De GKB lijkt daarmee meer in overleg te treden met de klant om een oplossing te realiseren. Zij heeft daarmee geluisterd naar de kritiek en de communicatietrainingen werpen succes af.

Conclusie

De klachtafhandeling lijkt sterk verbeterd. In één jaar tijd lijkt het percentage terechte klachten van 25 % naar 75 % gestegen. Door het begrip informele klachten in te voeren en deze buiten de klachtenstatistiek te houden, daalt het officiële klachtenpercentage met maar liefst 38 %.

De andere kant van de medaille is dat het aantal terechte klachten daarmee verdrievoudigd lijkt. Ondanks de eerder vermeende laagdrempeligheid door de vereenvoudigde digitale aanmelding, die nu geen probleem meer is, zijn dit wel duidelijke signalen dat de GKB beter met klachten omgaat. Dit is pure winst. Door het niet vermelden van de klachten die informeel worden afgedaan en met welk resultaat, is helaas wederom een proces in gang gezet dat resultaten genereert dat niet juist en volledig is.

Aanbeveling

Alle klachten registreren, informeel en formeel en met het uiteindelijke resultaat, om voldoende feedback te hebben op het operationele proces.

Vrijwilligersorganisaties

Verschillende vrijwilligersorganisaties claimen geen, weinig of minder uitval indien zij schuldehbers

begeleiden naast de formele GKB-trajecten. Een organisatie als Budgetsupport heeft veelvuldige contacten met de GKB nodig om het afbreukrisico van schuldregelingen te minimaliseren. Zonder hen zouden de resultaten sterker teruglopen zijn. Een buddy of maatje naast elke schuldekker bij de GKB verhoogt het aantal oplossingen.

Aanbeveling

Voeg aan elke schuldregeling een buddy toe om de kans op een schuldoplossing te maximaliseren.

Screeningsgesprekken budgetbeheer

Deze zijn gevoerd om te bekijken of het budgetbeheer beëindigd zou kunnen worden. Het aantal gesprekken wordt wel vermeld, maar wederom niet het resultaat daarvan.

Aanbeveling

Vermeld niet alleen de nominale aantallen maar ook het bereikte resultaat.

Huisuitzettingen en afsluiting energie en water

Het aantal van deze bedreigende schulden waarvan de bemiddeling niet slaagt, blijft onvermeld.

Aanbeveling

Niet alleen het goede nieuws vertellen, maar ook het complete verhaal.

Beschermingsbewind

De tendens is dat bij schulden steeds vaker het instrument beschermingsbewind (financiële curatele) gehanteerd wordt.

Bij de GKB-Assen is in 2012 een stijging te zien van 437 naar 524 (+20 %). De branche vindt de oplossing van het beschermingsbewind geen goed middel.

Vermoedelijk zijn schuldekkers hier wel erg blij mee. Een bewindvoerder zal namelijk niet snel een schuldregeling voortijdig beëindigen.

Conclusie

Beschermingsbewind is in voorkomende gevallen een goede resultaatgerichte oplossing voor beide partijen. De regering wil hiervan in voorkomende gevallen in 2014 meer gebruik gaan maken. Dit komt het aantal schuldoplossingen ten goede.

Vergelijking GKB-Assen met andere Kredietbanken

Een vergelijking van de GKB-Assen met de gemeenten Emmen, Amsterdam en Tilburg is lastig te maken vanwege te veel ontbrekende data. Wel valt op dat bij grotere steden als Amsterdam en Tilburg er sprake is van respectievelijk:

- 1 op de 29 en 1 op de 23 huishoudens die zich aanmelden (GKB-Assen, Emmen 1 op de 80)
- de kans op een schuldoplossing via de schuldhulpverlening en WSNP veel kleiner is dan bij de GKB-Assen of Emmen
- geen vermelding van: geplande gesprekken, uitval vóór intake, stabilisatie, afgehandelde trajecten en betalingsregelingen

De positie van de gemeente Tilburg als voorbeeldgemeente is zeker niet gebaseerd op de behaalde resultaten.

4. Resultaatsvergelijking van de brancheorganisatie NVVK met de GKB-Assen

4.1 Slagingspercentages NVVK

In het begin van de 90-er jaren behaalde de branche een slagingspercentage van 53 %. In 2005 was het landelijk gemiddelde slagingspercentage inmiddels gedaald tot nog slechts 12 %. Dit teleurstellende resultaat was aanleiding voor de branche om de effectiviteit te verbeteren met de Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl. Daarbij dient wel vermeld te worden dat uniforme verslaglegging, definities en betrouwbare aanlevering, ook destijds al een punt van zorg was.

Vanaf 2007 tot 2012 stegen de succespercentages van de brancheorganisatie NVVK en GKB Assen volgens de jaarverslagen indrukwekkend.

	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	1990
NVVK	38 %	42 %	38 %	31 %	33 %	22%	-	12%	53%
GKB Assen	55 %	55 %	58 %	35 %	39%	-	-	-	-

Nadere bestudering geeft echter een veel minder rooskleurig beeld. Statistieken werden aangepast en definities verruimd, op het moment van dreigende verder dalende percentages in 2010.

De NVVK zou zich, volgens eigen zeggen, sinds 2006 meer gericht hebben op de naleving van de regels dan op de te realiseren aantallen schuldregelingen. Dit is in tegenspraak met de afspraak dat de effectiviteit van 12 % verbeterd diende te worden. Mogelijk is het zich richten op deze naleving van de regels een passende verklaring achteraf, ingegeven door de constatering dat men de resultaten niet had kunnen verbeteren.

Vermoedelijk was het succespercentage in 2005 gerelateerd aan de verhouding van het aantal geslaagde schuldregelingen t.o.v. het aantal aanmeldingen. Misschien werden de nog te stabiliseren op 1 januari, als werkvoorraad meegenomen in dit percentage. Om de succespercentages te verhogen heeft de branche vanaf 2006 niet meer de aanmeldingen als uitgangspunt genomen, maar de lagere intakecijfers. Om vervolgens daarna het nog weer lagere aantal 'in behandeling genomen' als startmoment van de statistiek te nemen. Hierdoor ontstonden steeds hogere slagingspercentages. De NVVK spreekt over 2012 van 84.250 aanmeldingen, maar het gaat hierbij om het aantal in behandeling genomen. De NVVK-aanmeldingen stegen namelijk in 2010 van 77.440 naar slechts 84.250 = + 7,9 %. Terwijl bijvoorbeeld de GKB Assen in 2010 stijgt van 1.876 naar 2.805 in 2012 = + 49,5 %!

Bij de GKB is de daling van het slagingspercentage van 2009 van 39 % naar 35 % blijkbaar reden geweest om het aantal WSNP-aanmeldingen en betalingsregelingen (100 % terugbetaling) aan de definitie van problematische schulden toe te voegen. Het aandeel van de betalingsregelingen daarvan was 7 %.

En daarmee is ook de betalingsregeling in het slagingspercentage geïntroduceerd. Of mogelijk geher-

introduceerd, gezien de slagingspercentages van 53 % in de 90-er jaren. Opvallend is de stijging van het slagingspercentage in 2010 van beide organisaties. De NVVK komt in 2010 op 38 %, een rendementsstijging van 10,5 % veroorzaakt door deze toegevoegde betalingsregelingen. Bij de GKB Assen stijgt het slagingspercentage in 2010 met maar liefst 66 %, naar 58 % en realiseert dit door ook nog eens alle WSNP-aanmeldingen (niet de toelating) voor het eerst mee te tellen.

Een WSNP-aanmelding is een voor de GKB afgehandeld traject, ongeacht het werkelijke resultaat en ongeacht of dat dit resultaat door de WSNP gerealiseerd wordt. Eigenlijk is deze benadering niet meer of minder dan een voortgangscontrole. Daarmee wordt een structureel dalend slagingspercentage gemaskeerd door fictief stijgende slagingspercentages. De aflossingcapaciteit van schuldehbers neemt af en betalingsafspraken komen moeilijker tot stand. Schuldpakketten zijn in toenemende mate complex geworden, hetgeen wel door de branche erkend wordt. In de GKB-cijfers komt deze constatering echter niet tot uiting. Schuldeisers vragen om saneringskredieten en deze zijn landelijk met 76 % gestegen naar 17 % van het totale aantal regelingen.

Ontwikkeling van de afzonderlijke succespercentages van drie jaar daarvoor gestarte schuldregelingen bij de NVVK zijn onbekend. Bij de GKB-Assen zijn deze:

	2012	2011	2010
saneringskredieten	88 %	66 %	73 %
schuldbemiddeling	63 %	80 %	67 %

Opvallend is dat er geen aantallen worden vermeld en er zijn grote verschillen per jaar. Alsmede een sterke stijging van het succespercentage van saneringskredieten, na eerdere daling. Ook is er sprake van een sterke daling van het succespercentage van de schuldbemiddeling, na eerdere stijging. Er is geen vermelding van het percentage betalingsregelingen? Het gemiddelde NVVK-succespercentage van gestarte schuldregelingen daalde in 2012 van 72 % naar 69%.

Het gevaar bestaat dat zowel de GKB's als de NVVK zich omwille van de hogere slagings- en succespercentages steeds meer gaan richten op het makkelijke succes van de betalingsregelingen. Daarmee wordt de sterke daling van de succespercentages van schuldregelingen met kwijtschelding van de restschuld gemaskeerd.

4.2 Forse daling van de effectiviteit

In 2012 lijkt bij de NVVK op het eerste gezicht sprake van een forse daling van het slagingspercentage van 42 % naar 38 % (- 10%). Het aantal betalingsregelingen zou met 300 % gestegen zijn van 2 % naar 6 %. (Ik vertrouw dit percentage niet, omdat in 2010 het percentage schuldregelingen 31 % was en het aantal betalingsregelingen al 7 %, net als bij de GKB Assen). Voor het eerst wordt nu bij de NVVK het begrip herstructurering (herordenen financiering) ingevoerd in het succespercentage, te weten: 4 % van het totaal aantal schuldregelingen. Net zoals eerder in 2010, toen de afbetalingsregelingen zijn toegevoegd om het succespercentage gunstig te verhogen van 31 % naar 38 %.

Het werkelijke succespercentage bij de NVVK (van de schuldbemiddeling en saneringskrediet) in 2012 wordt dan als volgt afgeleid: 38 % minus 6 % betalingsregelingen = 32 %. Minus 4 % herstructurering van 38 % = 1,5 %, brengt het totaal daarmee op 30,5 %.

Het percentage schuldregelingen in 2011 was 42 %, minus 2% betalingsregeling = 40%. Zonder de geïntroduceerde herstructurering is er dus sprake van een daling van 40 % naar 30,5 %. Er dus geen

sprake van een daling van 42 % naar 38% (- 10 %), maar van maar liefst 23,75 %. Dit is fors, maar is niet verrassend gezien de forse daling bij de GKB Assen een jaar eerder in 2011 van 19,3 %.

Conclusie

Het aantal schuldoplossingen daalde landelijk van 53 % in de jaren 90, naar nog maar slechts 12 % in 2006. De NVVK verdubbelt het slagingspercentage door te suggereren dat de 84.250 in behandeling genomen, het aantal aanmeldingen zijn. Op het moment dat de slagingspercentages dalen, worden bij de NVVK gefaseerd betalingsregelingen en herstructureringen toegevoegd. Extrapolatie van de GKB naar de NVVK levert op dat het aantal 'te stabiliseren' op 31 december van het voorgaande jaar 56 % is van het aantal dat in behandeling wordt genomen. De 'te stabiliseren' die op 31 december 2012 nog niet in behandeling zijn genomen is met 57 % nagenoeg gelijk. Het totale aantal te behandelen op jaarbasis is dus 113 % meer dan de 84.250 = 179.450.

Het landelijke slagingspercentage is nu 38 % en bij de GKB-Assen zelfs 55 %. Het succespercentage van ongeveer 70 % dat hiervan slaagt, zou het aantal schuldoplossingen doen uitkomen op respectievelijk 26,5 % en 38,5 %. In werkelijkheid komt het aantal schuldoplossingen gerelateerd aan alle 'te behandelen' bij beide onder de 10 % uit. Dit is dus nog onder het lage niveau van 2006!

Het landelijke oplossingspercentage van problematische schulden van de NVVK ten opzichte van alle te behandelen gevallen ligt dus ongeveer een factor 3 ½ lager dan de gepresenteerde slagingspercentages.

Er is geen sprake van uniformiteit van de berekende succespercentages door de NVVK en door de GKB Assen. Het aantal schuldregelingen is nu landelijk ook fors gedaald met 24 %.

De GKB-Assen realiseert 19,9 % schuldregelingen en 7,4 % betalingsregelingen. De NVVK realiseert 30,5 % schuldregelingen en 7,5 % betalingsregelingen en herstructureringen. Het verschil in het voordeel van de NVVK-prestaties lijkt op basis van deze cijfers jaarlijks groter te worden.

De landelijke cijfers van de NVVK ogen in werkelijkheid hoger dan die van de GKB-Assen. Terwijl het door de GKB-Assen gepresenteerde 'succespercentage' van 55 % een volkomen tegengesteld en veel rooskleuriger beeld suggereert. De afgesproken convenanten met schuldeisers versterken de monopoliepositie van de schuldhelpverlening en voorkomen daarmee een gezonde marktwerking. De integratie van meer dan 20 verschillende gemeentelijke beleidsplannen wordt operationeel een flinke uitdaging voor de GKB-Assen. De branche is verantwoordelijk voor dit gegoochel met resultaten en zet daarmee zichzelf, schuldeisers, -eisers en gemeenten op het verkeerde been.

Aanbeveling

De schuldhelpverlening of zo nodig een andere organisatie dient met spoed uniforme, volledige, inzichtelijke, vergelijkbare en betrouwbare informatie te rapporteren over de geleverde prestaties. En ook dienen de succes- en faalfactoren bij deze prestaties gerapporteerd te worden. De resultaten van de verschillende producten dienen afzonderlijk geregistreerd te worden om een beter inzicht te krijgen in de afzonderlijke slagings- en succespercentages. Het benadrukken van de juridische productaansprakelijkheid en bestuursaansprakelijkheid bij de GKB-Assen en NVVK is wenselijk.

Experimenten met zelfmanagement- schuldoplossingsmethoden, zijn wenselijk om te anticiperen op verder terugtrekkende overheden. Schuldhebbers en schuldeisers zijn te afhankelijk geworden van beide systemen. De toegankelijkheid voor alle inkomenscategorieën is ook een vorm van maatwerk. De GKB dient ook met de ogen van de schuldeisers naar het proces te kijken. Nu is de klant nog te veel een synoniem voor de schuldekker. Schuldeisers ervaren dit ook zo. Versneld afbouwen van

het aantal budgetbeheerrekeningen, meer budgetcursussen en een lichtere vorm van budgetbeheer is wenselijk. Dit komt de zelfstandigheid van de schuldebbber ten goede. Daardoor blijft er meer budget over voor de eigenlijke kernactiviteit namelijk de bemiddeling.

Bij introductie van de categorie schuldebbbers, die slechts maximaal gestabiliseerd kan worden en geen schuldoplossing kunnen bereiken, dient deze groep afzonderlijk in de resultaten opgenomen te worden. Introductie van een noodfonds overwegen om bijvoorbeeld via vrijwilligersorganisaties, acute en schrijnende situaties snel vlot te kunnen trekken.

De uitvallers vóór intake dienen actief benaderd te worden. Financiële stimulans dient ontwikkeld te worden om schuldebbbers te stimuleren actief zelf hun schulden op te lossen.

De herintroductie van huisbezoek en verplichting, daarvan completeert het totale beeld van het gezin en draagt bij aan een persoonlijker benadering die de effectiviteit van de oplossing ten goede komt. Schuldebbbers dienen de kritische succes- en faalfactoren van de schuldoplossingen te kennen, zodat zij daarmee rekening kunnen houden.

De invulling van 'maatwerk' dient in kwantitatief meetbare prestatie-indicatoren vertaald en gerapporteerd te worden. Het formuleren van kwantitatieve doelstellingen en de te bereiken effecten door de GKB's is essentieel en vindt nu nauwelijks plaats.

5. Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) is effectiever dan de schuldhulpverlening

5.1 Grote regionale verschillen van WSNP-uitval

De WSNP is het wettelijke traject, dat op verzoek van de schuldebbber volgt op het minnelijke traject van de Schuldhulpverlening als deze niet gelukt is. Op basis van de landelijk 19.301 aanmeldingen, het gemiddelde toelatingspercentage van 80 % en het huidige slagingspercentage van 72% levert dit te zijner tijd ongeveer 11.100 schuldoplossingen op. In tegenstelling tot de schuldhulpverlening is de resultaatsverantwoording van de WSNP zeer transparant. Dit kan deels verklaard worden doordat de rechtbanken deel uitmaken van dezelfde organisatie, namelijk het ministerie van Justitie.

Het marktaandeel van de WSNP is in 2012 bij de NVVK gedaald van 27 % naar 24%. Bij de GKB-Assen is dit gestegen van 23 % naar 28 %. De WSNP-monitor heeft landelijk 6% minder WSNP-verzoeken geregistreerd met een daling van 20.512 naar 19.301. Deze daling is een trendbreuk. Dit is de eerste daling die niet het gevolg is van de invoering van de wettelijke voorkeur voor de schuldhulpverlening in 2008. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat dit veroorzaakt wordt door de toename van het aantal schuldebbbers dat in Beschermingsbewind genomen is (Assen : + 20 %; NVVK :onbekend).

Na 4 jaar is het aantal WSNP-verzoeken nominaal weer nagenoeg op het oude niveau van vóór 2008. De politiek heeft de werkdruk op de rechtelijke macht in 2008 beperkt, door wettelijk te verplichten eerst de schuldhulpverlening te proberen. Deze maatregel gaf al snel het beoogde resultaat van een forse daling. Maar dreigde in 2012 door een sterk toegenomen vraag naar de WSNP weer op hetzelfde nominale aantal van vóór 2008 uit te komen.

Er is sprake van een stijging van de WSNP-aanvragen van 75 % vanaf 2008. Opvallend is dat er zowel rechtbankregio's zijn met forse stijgingen (Assen +27 %) als ook forse dalingen (Alkmaar : - 21 %; Zwolle/Lelystad: - 20 %). De redenen van deze grote verschillen zijn niet bekend.

De uitval bij toelating tot de WSNP is landelijk gestegen van gemiddeld 17,1 % naar 19,6 %. Maar varieert regionaal sterk met Assen als laagste met 4 %, tot Rotterdam als hoogste met 37 %. Van invloed hierop zijn de strengheid van de rechter, maar ook diverse andere kwaliteitsfactoren.

De WSNP-monitor merkt bij Assen op dat 90 % van de aanvragen verricht wordt door advocaten. Kennelijk weten deze beter hoe deze aanmeldingen bij de rechter effectiever aangekaart kunnen worden. De kosten van een WSNP-aanvraag via advocaten zijn ongeveer het dubbele dan via de GKB-Assen. Het risico bestaat dat GKB's zich meer laten leiden door de lagere kosten van het zelf uitvoeren van de WSNP-aanvraag, dan door het te bereiken resultaat van de toelating. Goedkoop kan dan duurkoop blijken te zijn. Net als het fundament van een huis, is een goede basis alles bepalend voor de realisatie van de uiteindelijke schuldoplossing.

De WSNP-succespercentages kunnen per rechtbankregio, per jaar soms wel 80 % tot meer dan 100 % zijn. Dit lijkt vreemder dan het is. Het merendeel van de WSNP-trajecten duurt namelijk langer dan de 3 jaar van de schuldhulpverlening, namelijk 3 tot 4 jaar. Kleine stagnaties in de reservering die wel (enigszins) verwijtbaar zijn, maar die niet zwaar genoeg zijn voor directe uitsluiting, worden pragmatisch opgelost met een termijnverlenging. Dit is in het belang van schuldeisers en -hebbers.

Opvallend is wel dat het strengere regiem van de WSNP, zonder recht op behoud van het vakantiegeld, meer rendement genereert dan dat van de GKB's. Kennelijk ervaren schuldeisers het WSNP-traject als dwingender en als laatste kans op een schuldenvrije toekomst. Effectiever ook voor de schuldeisers die meer schuldregelingen tot een succes zien worden en vaak ook met een hogere (bruto) compensatie. De WSNP-bewindvoerder heeft meer wettelijke mogelijkheden om vermogensbestanddelen en lijfrenten te vinden en af te kopen. De WSNP is bedoeld als stok achter de deur, om schuldeisers te dwingen naar de minnelijke schuldhulpverlening. Als stok achter de deur voor de schuldeisers heeft de WSNP gefaald gezien de sterk toegenomen vraag. Als methode van schuldoplossing is de WSNP daarentegen een groot succes gebleken. Daarom is per 1-10-2013 uit kostenbesparing opnieuw besloten om de stijging van de WSNP-toelatingen te beperken. Maar dit maal door de bewindvoederskosten te verhogen en deze worden betaald uit de boedel en komen dus voor rekening van de schuldeisers. Deze kostenverhoging zou mogelijk achterwege zijn gelaten als de overheid inzicht had gehad in de werkelijke bereikte resultaten van de WSNP in vergelijking met die van de schuldhulpverlening.

WSNP-bewindvoerders hebben de belangen van de schuldeisers, die hen betalen, meer in beeld dan dat de schuldhulpverlening dat heeft. Vermoedelijk declareren deze bewindvoerders per maand en niet per volledig boekjaar, als slechts één of meerdere maanden uitgevoerd zijn, zoals via de GKB-Assen gebeurt. Dit laatste gebeurt ook nog eens twee maal, namelijk bij aanvang en bij beëindiging van het budgetbeheer!

Conclusie

De uitval van de WSNP varieert regionaal sterk, maar is gemiddeld met 20 % veel lager dan die van de NVVK met 62 %. Dit is de belangrijkste verklaring van de veel grotere effectiviteit van de WSNP. Zelfs de veel meer effectieve WSNP kan, gezien de grote regionale verschillen nog sterk verbeterd worden. Er is een directe correlatie tussen het landelijk laagste uitvalpercentage bij de rechtbank Assen van 4 % bij aanmelding en het 90 % aandeel van de advocaten hierin, die bij de aanvraag zijn ingeschakeld. De overheid heeft de toename van de WSNP wederom willen beperken door de verhoogde bewindvoederskosten door de schuldeisers te laten betalen. Het strengere regiem van de

WSNP en het lagere leefgeld van de WSNP, resulteert desondanks in meer schuldoplossingen. Gemeenten en GKB's beschikken niet over een resultaatvergelijking tussen de GKB's en WSNP. Hierdoor worden ongemerkt veel schuldehbers en –eisers gedupeerd in het niet realiseren van hun schuldoplossing. Indien elk GKB, budgetbeheer niet naar rato per maand factureert kan uitbesteding aan commerciële budgetbeheerders veel kosten besparen.

Aanbeveling

Het WSNP-traject vaker inzetten vergroot de slagingskans op een schuldoplossing aanzienlijk. De kans op toelating wordt vergroot indien deze door een advocaat verzorgd wordt. Het extra budget hiervoor kan verkregen worden door terugdringing van het aantal dwangakkoorden. Beslissers in dit traject dienen zich dit te realiseren. Ook bij de GKB kan verlenging van de looptijd in voorkomende gevallen, zoals ook bij de WSNP gebeurt, het succespercentage verhogen.

5.2 Succespercentages GKB/NVVK en WSNP zijn niet zonder meer vergelijkbaar

De succespercentages van de GKB en NVVK zijn niet zonder meer vergelijkbaar met die van de WSNP. De WSNP komt al een aantal jaren uit op gemiddeld 72 % en de NVVK nu op 69 % (was 72%). Ogen-schijnlijk lijkt het verschil niet noemenswaardig. Echter de meeste WSNP-trajecten zijn gebaseerd op de maandelijkse reservering, zoals bij de schuldbemiddeling van de GKB-Assen met een lager succespercentage van slechts 63 %. Het WSNP-succespercentage van de rechtbank Assen is daarbij ook nog eens hoger dan het landelijk gemiddelde met 81,7 %.

Het GKB Assen succespercentage van het saneringskrediet is 88 % en drijft het gemiddelde op naar 71 %. Betalingsregelingen zijn van kortere duur en/of met meer leefgeld en zullen daardoor ook in de toekomst leiden tot een hoger gemiddeld succespercentage bij de GKB's en NVVK.

Om de vergelijking in effectiviteit tussen de WSNP-landelijk en de NVVK te kunnen maken, dient het aandeel van de betalingsregelingen en herstructureringen er bij de NVVK uitgefilterd te worden. Het slagingspercentage van de NVVK stijgt door deze correctie dan van 30,5 % naar 34,3 %

De NVVK realiseert in 2012 dan 34,3 % schuldregelingen, met een succespercentage van 69 %. Dit betekent dat 23 % uiteindelijk slaagt met een kwijtschelding van de restschuld.

De WSNP heeft landelijk bij aanmelding, een uitvalpercentage van 20 %. Van de 80 % die toegelaten wordt krijgt gemiddeld 72 % een schuldoplossing. Dit betekent dat van alle aanmeldingen uiteindelijk 58 % slaagt.

In vergelijking met de NVVK is de WSNP-landelijk een factor 2 ½ effectiever.

Conclusie

Het WSNP-succespercentage van 81,7 % dient eigenlijk niet vergeleken te worden met het gemiddelde van 71 % van de GKB Assen. Dit WSNP-percentage dient vergeleken te worden met het lagere succespercentage van 63 % van het traject van de schuldbemiddeling, zoals de GKB-Assen dit bijvoorbeeld kent. Dit vergroot het verschil in schuldoplossingspercentage van de WSNP met de NVVK nog eens extra. Het succespercentage van de saneringskredieten bij de NVVK is niet bekend.

In vergelijking met de NVVK is de WSNP-landelijk een factor 2 ½ effectiever. Op basis van het succespercentage van 63 % zou dit een factor 3 effectiever zijn. Per gemeente kunnen het WSNP- en GKB-succespercentage ook nog eens afwijken van deze gemiddelden.

Aanbeveling

Vermelding door de schuldhulpverlening van de nominale getallen van de afzonderlijke regelingen, die 3 jaar geleden gestart zijn en nu succesvol zijn afgerond, komt de transparantie zeer ten goede. Onderscheid maken in de afzonderlijke succespercentages van zowel de schuldregelingen als van de betalingsregelingen. De vergelijkbaarheid met de resultaten van de WSNP wordt daarmee ook verbeterd. Rapportage per gemeente maakt sturing op slagingskansen van bepaalde trajecten groter.

5.3 Resultaten van het systeem van de WSNP überhaupt wel vergelijkbaar met dat van de Schuldhulpverlening?

Natuurlijk zijn beide systemen verschillend. Beide zijn middelen om een wederzijds doel te bereiken: schuldoplossingen voor schuldeisers om nog een compensatie voor hun schulden te krijgen en daarmee schuldoplossingen voor schuldehbers om schuldenvrij te worden.

Omdat de schuldhulpverlening ook nog veel uitval kent vóór dat schuldehbers in behandeling worden genomen, is de vergelijking in dit rapport gemaakt vanaf het moment van de keuzebepaling voor de schuldhulpverlening of de WSNP. Wettelijk dient eerst de SHV geprobeerd te worden en de GKB's proberen dit ook te realiseren.

Veel schuldeisers, zeker de top 10 van de meest voorkomende bij schulden, laten bij hun keuze een aantal factoren meewegen. Zij bepalen vermoedelijk per geval op basis van een financiële analyse van de schuldehber voor welk traject zij kiezen. Daarbij spelen factoren een rol zoals: aflossingscapaciteit, te verwachten vermogensbestanddelen, afkoopbare lijfrente, meerkosten WSNP, negatieve keuze voor SHV, positieve keuze voor WSNP, aansturing op überhaupt géén schuldregeling, niet willen werken met veel verschillende bemiddelaars, vergelding etc.

Het is de core business van financiële instellingen om risicoanalyses te maken en te werken met data-analyse. Bedrijven hebben in de loop der tijd veel ervaringen opgedaan met zowel de GKB's als met de WSNP. Schuldeisers die net als NVVK-leden lid zijn van het Bureau Kredietregistratie kunnen tegen betaling over extra data beschikken. Daarmee zouden zij dan een actueel inzicht hebben in de afgesloten schuldregelingen en de werkelijke succespercentages per GKB, per postcodegebied en over de laatste 10 jaar. Vanwege de geconstateerde grote verschillen in schuldoplossingspercentage hebben deze vermoedelijk voldoende aan hun eigen ervaringen die zij in de praktijk opgedaan hebben. De incidentele schuldeisers uit de MKB-bedrijven, met minder ervaring met GKB's en WSNP beschikken in mindere mate over deze informatie. De vraag is of deze top 10 van schuldeisers sowieso vaker voor de WSNP kiezen omdat zij de werkelijke rendementen wel kennen. Een GKB dient voor een schuldregeling de afgesproken meerderheid te behalen van $\frac{3}{4}$ van de schuldeisers en $\frac{2}{3}$ van de schulden. Niet uitgesloten is dat schuldeisers met elkaar afspraken (gaan) maken om onder deze grens te blijven. Daardoor kunnen zij een een dwangakkoord of GKB-traject voorkomen.

Conclusie

De schuldehbers die doorstromen naar de WSNP zijn niet meer 'doorgeselecteerd' door de GKB dan zij die via de schuldhulpverlening geholpen worden. Er is dus sprake van een gelijk instapniveau in de praktijk, vanaf het keuzemoment voor WSNP of GKB.

Het is zeer aannemelijk dat professionele schuldeisers behorende tot de top 10, beschikken over eigen en BKR-data die een rendementsvergelijking tussen WSNP en GKB mogelijk maken.

Schuldeisers maken een financiële analyse die leidt tot een individuele afweging voor welk traject zij kiezen.

5.4 Totaal aantal schuldoplossingen landelijk tegen kwijtschelding restschuld bij schuldhulpverlening en WSNP

Het totale aantal in behandeling genomen is 84.250.

Schuldoplossingen via de WSNP: 24 %, min 20 % uitval bij aanmelding (4,8%) = 19,2 % x het succespercentage van 72 % = netto 13,8 %. $84.250 \times 13,8 \% =$ 11.627

Schuldoplossingen via de NVVK: 38 % min 6 % betalingsregelingen = 32 %.
min 1,5 % herstructurering = 30,5 %.

$30,5 \times$ succespercentage 69 % = netto 21 %. 21% van 84.250 = 17.693

Totaal aantal schuldoplossingen landelijk van problematische schulden 29.320

6. WSNP, GKB's, gemeenten en rijksoverheid stellen kostenbesparing centraal

De WSNP, GKB's, gemeenten en rijksoverheid hebben gemeenschappelijk dat zij allen slechts sturen op kostenbesparingen. Dit blijkt niet alleen uit feit dat resultaten nauwelijks gemeten worden, maar ook uit het gehele uitvoeringsproces bij het WSNP-verzoek.

Zowel de WSNP als de GKB's hebben beide afzonderlijk, meer financieel belang bij verlaging van de exploitatiekosten dan belang bij meer schuldoplossingen. Indien één organisatie integraal verantwoordelijk zou zijn, zou dit leiden tot uitschakeling van de ongewenste en oneigenlijke concurrentie van de schuldhulpverlening versus de WSNP. De GKB's zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de WSNP-verzoeken. Ongeacht of deze verzoeken ingediend worden door henzelf of dat deze uitbesteed worden aan advocaten.

Een complex samenstel van feiten onderschrijft deze stelling te weten:

- GKB's kunnen ongeveer 50 % besparen op WSNP-verzoeken door deze zelf uit te voeren, in plaats van deze uit te besteden aan advocaten
- de uitval bij een WSNP-verzoek is veel hoger als dit niet gebeurt door advocaten
- hoe hoger de uitval door mindere kwaliteit van het verzoek is, des te groter de kans is dat het verzoek wordt afgewezen. Hierdoor komen er minder WSNP-trajecten tot stand en wordt hierop bespaard
- GKB's kunnen hierdoor de toestroom tot de WSNP beperken en daarmee het uitval- en succespercentages van de concurrerende WSNP nadelig beïnvloeden. Hierdoor worden de rendementverschillen tussen beide niet nog groter in het nadeel van de GKB's.
- deze indirecte kostenbesparing door de uitvoering van de GKB's sluit naadloos aan op het ontmoedigingsbeleid van de overheid van de WSNP. Of dit bewust beleid is of een welkome bijkomstigheid, het effect hiervan is onmiskenbaar. Dit verklaart mogelijk waarom de grote toelatingsverschillen per rechtbank niet als probleem ervaren wordt dat aangepakt dient te worden
- rechters zijn onafhankelijk, maar de opgelopen werkdruk van WSNP-trajecten heeft in 2008 geleid tot wettelijke beperking van de WSNP-toelating door de prioriteit van de schuldhulpverlening.

Conclusie

Zowel de GKB's als de WSNP hebben beide afzonderlijk meer financieel belang bij de terugdringing van de exploitatiekosten, dan bij de resultaten van de bereikte schuldoplossingen. Een bedrijfsmatige afzonderlijke en integrale onderlinge kostenbatenanalyse ontbreekt en er is geen stimulans tot efficiencyverbetering.

Aanbeveling

Gemeenten dienen dit proces van schuldoplossing te analyseren in bereikte resultaten van alle stadia in het proces. Zij dienen werkelijk de regie te nemen en essentiële keuzes te beoordelen op het beoogde effect.

7. Veel meer gezinnen 'onder water' dan de NVVK registreert

Het totaal aantal problematische schulden in 2012 is landelijk, ook naar schatting van anderen, minimaal 170.000 geweest. En dit is daarmee het dubbele van de 84.250 door de NVVK in 2012 geregistreerde aantal 'aanmeldingen'.

Dit wordt veroorzaakt door:

- marktaandeel NVVK is maximaal 75%
- nog te stabiliseren van vorig jaar en van dit jaar worden statistisch niet meegenomen
- geen registratie meer van aanmeldingen en uitval bij intake
- ondernemers kunnen niet bij de schuldhulpverlening terecht, wel ex-ondernemers
- gehanteerde variabele inkomensgrenzen van gemeenten van 120% of 130% van minimumloon
- direct aangemeld bij WSNP: 15 %
- gedetineerden die via de reclassering geholpen worden
- toekenning beschermingsbewind
- geen registratie van commerciële bureaus, die wettelijk geen schulden tegen betaling mogen doen

In 2012 berekende het onderzoeksbureau Panteia het aantal huishoudens met problematische schulden tussen de 373.000 en 531.000. Daarvan maakt 172.000 actueel gebruik van de schuldhulpverlening en WSNP. Dit getal van 172.000 is een momentopname en is inclusief de cumulatie over meerdere jaren, omdat een schuldregeling drie jaar duurt. Een groep van 719.000 tot 961.000 huishoudens loopt het risico op problematische schulden. Inmiddels heeft 1 op de 6 huishoudens of te wel 1, 2 miljoen, problemen met schulden.

De totale groep van nog te stabiliseren gevallen vanuit vorig jaar en de nog te stabiliseren dat naar volgend jaar overgeheveld wordt, is landelijk onbekend. De nog te stabiliseren gevallen bij de GKB Assen op 1 januari maken 56 % uit van de in behandeling genomen huishoudens. Eind december is dat bij de GKB-Assen 57 % dat in het jaar daarop nog gestabiliseerd dient te worden.

Met extrapolatie naar de landelijke cijfers zijn dat er op jaarbasis 170.000 aanmeldingen + te stabiliseren ($0,56 \times 84.250 = 47.000$) = 217.000 totaal feitelijk te behandelen.

In 2011 hadden bijvoorbeeld de gemeenten Tilburg, Amsterdam en GKB Assen met in totaal 1.700.000 inwoners al 25.000 aanmeldingen. Dit is 10 % van de 17 miljoen inwoners = 250.000 geschate aanmeldingen in het hele land. In stedelijke gebieden meldt zich ongeveer 1 op de 25 huishoudens bij de schuldhulpverlening. In de regio daarbuiten kan dit aantal fors lager zijn en is dit soms 1 op de 80 huishoudens zoals bijvoorbeeld bij de GKB-Assen.

De grote uitval en gehanteerde inkomensgrenzen voor toelating bij zowel schuldhulpverlening als WSNP, hebben tot gevolg dat een onbekend aantal schuldehbers gebruik maakt van particuliere bureaus. Het is wettelijk verboden om schuldhulpverlening aan te bieden en daarvoor rechtstreeks geld van de schuldehber te ontvangen. Omdat de schuldhulpverlening te kort schiet, zijn schuldehbers gedwongen om gebruik te maken van deze bureaus en worden deze schuldoplossingen niet (rechtstreeks) geregistreerd.

Indien er BKR-leden betrokken zijn bij een schuldbemiddeling via deze bureaus, is het vanwege de

verplichte melding bij het BKR aannemelijk dat ook deze schuldregelingen hier geregistreerd worden.

Conclusie

Het jaarlijkse aantal acute en aangemelde problematische schulden is minimaal het dubbele en misschien zelfs het drievoudige van wat de NVVK registreert. Een grove schatting, bij gebrek aan beter, is dat in 2012 er zich 200.000 tot 250.000 acute, nieuwe problematische schulden hebben aangediend.

Dit betekent dan een jaarlijks schuldoplossingspercentage in de range van:

- SHV/NVVK schuldbemiddeling en saneringskrediet	17.693
betalingsregelingen	4.350

Totaal aantal schuldoplossingen NVVK	22.043 = 8,8 % tot 11 %
- WSNP	11.627 = 4,7 % tot 5,8 %

- Totaal NVVK en WSNP	33.670 = 13,5 % tot 16,8 %

Het aantal dat vervolgens in 2012 niet opgelost zal worden, is dan grof geschat: 165.000 tot 215.000. De brancheorganisatie NVVK is er in al die jaren niet in geslaagd om uniforme, betrouwbare, eenduidige en transparante informatie te rapporteren. Zij heeft een grote verantwoordelijkheid voor de ontstane situatie. De verhouding tussen de werkelijke schuldoplossingen en de niet opgeloste schulden is te groot om te verwachten dat deze datamassage op eigen initiatief recht gezet zal worden. Een nagenoeg monopolie van de NVVK en de sterke positie als vertegenwoordiger naar de overheden en schuldeisers toe, is niet langer houdbaar bij oplossingspercentages van minder dan 10 %. Alle nieuwe initiatieven zullen door de NVVK en haar leden beoordeeld worden in het licht van haar eigen lijfsbehoud. De werkwijze van de schuldhulpverlening, gebrek aan resultaatgerichtheid en te verwachten verbeteringen dwingen de politiek, schuldebbbers en schuldeisers na te denken over innovatieve alternatieven. De rol en positie van de schuldhulpverlening en NVVK dient heroverwogen te worden om stappen voorwaarts te kunnen maken.

De omvang van niet-opgeloste schulden is nu al veel groter dan iedereen beseft. Daarbij komt dat het aantal schulden de komende jaren nog verder zal toenemen. De oplossingspercentages zullen de dalende tendens van de laatste jaren blijven voortzetten. De jaarlijkse cumulatie van niet-opgeloste schulden maakt dat het aantal huishoudens jaarlijks sterk groeit.

Aanbeveling

De NVVK heeft ook een eigen verantwoordelijkheid om alle aanmeldingen, de enorme aantallen nog te stabiliseren huishoudens en de niet-opgeloste schulden volledig en betrouwbaar in beeld te brengen. Deze data dienen op de politieke agenda geplaatst te worden. Zowel landelijk als op gemeentelijk niveau. Schuldhebbbers dienen in staat gesteld te worden om zelf hun schulden op te lossen. Daarmee worden schuldebbbers en schuldeisers minder afhankelijk van de terugtrekkende overheden met systemen die gezamenlijk slechts 17 % oplossen. Meer gebruik maken van de WSNP, beschermingsbewind, zelfmanagement oplossingen en het afschaffen van dwangakkoorden vergroot het aantal schuldoplossingen.

Gezien de veel grotere omvang van het jaarlijkse aantal niet-opgeloste schulden en de cumulatie hiervan, dient de mogelijkheid van een Nationaal SchuldoplossingsPlan overwogen te worden.

8. Analyse gemeente Midden-Drenthe

Eind 2011 constateerde de gemeente Midden-Drenthe een zorgelijk beeld van de resultaten over 2010. Zowel het aantal in behandeling genomen aanvragen, als het slagingspercentage van de schuldregelingen bleef achter bij het gemiddelde van andere vergelijkbare gemeenten van de GKB. Gelet op eerdere signalen en concrete klachten van cliënten zijn door de gemeente diverse gesprekken gevoerd met de directeur van de GKB. De directeur GKB concludeerde dat intern bij de GKB zaken fout zijn gegaan door onvoldoende aandacht voor de uitvoering en een falend postsysteem waardoor stukken zoek raakten.

De gemeente concludeerde uiteindelijk dat zij de inschatting heeft dat de GKB weer terugkeert naar de eerdere kwaliteit van dienstverlening en de daaraan gekoppelde resultaten, zoals zij die ook jarenlang heeft gehad. De gemeente stelt: "Hoe vervelend ook, in onze ogen is de huidige situatie een incidentele". Er zijn concrete afspraken gemaakt over maandelijkse rapportages en over de criteria die men hanteert bij intake, die tot uitsluiting kunnen leiden.

Samengevat kan over de eerste de beste resultaatsverantwoording van de GKB direct hierna, over 2011, het volgende gezegd worden:

- het succespercentage van Midden-Drenthe kwam ineens veel hoger uit met 50,5 % en week niet meer af van de vergelijkbare gemeenten
- een rapportage die weliswaar alle gemeenten op een A-4 tje met elkaar vergelijkt, maar geen inzicht, conclusies en ontwikkelingen per gemeente geeft
- de slagingspercentages van alle GKB-Assen gemeenten stegen tot ongekende hoogte variërend van 44 % tot maar liefst 91 %
- een ontbrekende vergelijking van Midden-Drenthe met voorgaande jaren, waardoor geen inzicht in de resultaatsontwikkeling gegeven wordt
- de GKB-Assen heeft het aantal stabilisaties, dat nog niet schuldregelingsrijp is, voor het eerst vermeld in het jaarverslag 2012.

Uit deze data-analyse blijkt echter dat de werkelijke resultaten in 2011 juist fors gedaald waren ten opzichte van 2010, in plaats van gestegen ten opzichte van 2010. Daarom heeft fractievoorzitter Charles de Haas van Gemeentebelangen Smilde-Beilen-Westerbork om onderliggende analyse verzocht. Deze analyse is ook besproken in de gemeenteraad en commissie Welzijn. Maar heeft formeel niet geleid tot acceptatie hiervan en voortschrijdend inzicht. In het nieuw ontwikkelde gemeentelijke beleidsplan blijkt plotseling, na twee jaar discussie, dat het college wel degelijk maatregelen heeft genomen om de regie over de toelating tot de schuldhulpverlening te gaan voeren. Zij doet daarmee alsof zij het zelf allemaal verzonnen heeft, zonder de initiatiefnemer Charles de Haas de credits daarvoor te geven.

Van de 232 schuldebbers met problematische schulden krijgen er uiteindelijk 31,8 (13,7 %) een schuldoplossing. En 5,7 (2,5 %) een schuldoplossing via een betalingsregeling. Op 31 december is 30,2 % te stabiliseren omdat deze huishoudens nog niet schuldenrijp zijn. Zo'n 196 schuldebbers in Midden-Drenthe hebben in 2012 in Midden-Drenthe geen schuldoplossing gekregen. Dit aantal kan weer toegevoegd worden aan de niet opgeloste schulden van alle voorgaande jaren. De groep van 70 huishoudens nog te stabiliseren op 31 december krijgt in 2013 overigens nog een kans op een schuld-

oplossing.

Het aantal beschermingsbewind is van 19 in 2010, gedaald naar 12 in 2012 (-37 %).

De effectiviteit daalt want in totaal 20% meer aangemelde schuldehbers in 2012, levert weer één schuldregeling minder op.

Deze analyse van de gemeente Midden-Drenthe van het aantal werkelijk gerealiseerde schuldoplossingen van zowel de GKB als de WSNP is slechts een indicatie. Deze analyse is namelijk gebaseerd op de gemiddelde succes- en slagingspercentages van beide trajecten. Op gemeenteniveau kunnen deze van het gemiddelde afwijken. Het exacte succespercentage en het aantal bereikte schuldoplossingen zijn niet bekend en kunnen ook niet berekend worden.

Werkelijk opgeloste problematische schulden na, 3 jaar volledig afbetaald op basis van de huidige succespercentages:

- Midden-Drenthe : 83 - 8 betalingsregelingen = 75; 18 schuldregelingen van 75 = uitval 76 %;
24 % x 0,71 succespercentage = 11,4 schuldoplossingen (en 5,7 betalingsregelingen) = netto 17 %
- WSNP: 25 uitval 4 % ; 96 % x 0,82 succespercentage = netto 79 %

De slagingskans van een schuldehber in Midden-Drenthe in 2012, is dus via de WSNP ruim 4 ½ keer groter dan via de GKB-Assen.

Het aandeel van de WSNP in Midden Drenthe is 23 %, tegen 28 % bij de GKB.

Het aandeel geslaagde schuldregelingen in Midden Drenthe is 14,8 % ; tegen 19,9 % bij de GKB.

Conclusie

De kans op een schuldoplossing via de WSNP in de gemeente Midden-Drenthe is ruim 4 ½ keer groter dan via de GKB. Dit wordt veroorzaakt door het zeer lage WSNP-uitvalpercentage bij aanmelding van 4 % en het hogere succespercentage van de rechtbank Assen van 81,7 %.

De gemeente Midden-Drenthe (rechtbank Assen) steekt zeer gunstig af ten opzichte van het landelijke WSNP gemiddelde. Dit komt doordat het landelijk gemiddelde WSNP-uitvalpercentage van 20 % hoger is en het gemiddelde succespercentage daarvan lager is met 72 %. Daarmee komt het landelijke schuldoplossingspercentage van de WSNP op 58 %.

Zowel in nominale aantallen gestarte trajecten als in werkelijke schuldoplossingen, is het aandeel van de WSNP dat van de GKB inmiddels ruim oversteegen.

De WSNP realiseert in Midden Drenthe met 23 % van het aantal in behandeling genomen, 63 % van de werkelijke schuldoplossingen.

Duidelijk is dat het aantal schuldregelingen sterk afneemt, de betalingsregelingen sinds 2011 sterk gestegen zijn en het aantal WSNP-aanmeldingen sinds 2011 toeneemt.

De gemeente Midden-Drenthe was ontevreden over de resultaten van 2010 en bestempelde deze als een incident. Door het gebrek aan een overzichtelijke resultaatsverantwoording van de GKB, realiseert men zich nog steeds niet dat het aantal schuldregelingen inmiddels in 2011 met 19 % is gedaald in aantal van 21 naar 17; in 2012 van 17 naar 16. De afgehandelde trajecten in de gemeente zijn daarentegen met 14 % gestegen in 2012.

De toename van het aantal van de WSNP-aanmeldingen houdt het door de GKB gehanteerde succespercentage ook misleidend hoog. De GKB telt deze aanmeldingen namelijk gewoon mee bij hun slagingspercentage. De afname van de effectiviteit van de GKB wordt op papier meer dan volledig gecompenseerd door de meer effectieve WSNP. Dit kan echter niet afgeleid worden uit de GKB-resultaatsverantwoording. We constateren dat door deze ontbrekende sturing op resultaat, veel uitval in

de schuldhulpverlening dus ook systeemgerelateerd is. En dus niet alleen persoonsgerelateerd is, zoals vaak verondersteld wordt. De WSNP genereert namelijk veel meer schuldoplossingen. Dit pleit voor invoering van systeemprofielen naast de gehanteerde klantprofielen van de schuldhulpverlening.

Aanbeveling

Door meer gebruik te maken van de WSNP stijgt het aantal schuldoplossingen sterk. Klantprofielen die leiden tot uitsluiting bij de GKB, hebben mogelijk meer kans op toelating en oplossing via de WSNP. De WSNP biedt mogelijk ook meer maatwerk voor schuldehbers die meer dwang en drang nodig hebben. De in te voeren klantprofielen zouden afgestemd kunnen worden op de selectiecriteria van de WSNP, die hiermee jarenlange ervaring heeft. De toepassing van deze klantprofielen dient plaats te vinden door een ervaren schuldhulpverlener. Budgetbeheer en schuldhulpverlening laten aanbesteden en uitbesteden veroorzaakt marktwerking en kostenverlaging. Kwaliteitsborging toepassen door elk afgesloten traject te evalueren op klantbeleving van zowel schuldehbers als schuldeisers. Bij aankondiging van schuldehbers om voortijdig te stoppen dient een gesprek te worden aangegaan om dit te voorkomen. Geen enkele toegangsbeperking voor gezinnen met minderjarige kinderen. Een marktvergelijking van de GKB-Assen met andere Kredietbanken geeft meer inzicht in de samenhang van ontwikkelingen elders.

Analyse schuldhulpverlening Midden – Drenthe 2010-2012

Schuldbemiddeling

	2012	2011	2010
geplande gesprekken nog te stabiliseren	176 (+ 19,7%) + 56 (- 5,1%)	148 59	134
	-----	-----	
gepland +stabilisatie niet verschenen	232 - 27 (15,3 %)	207	

	205		
stabilisatie naar vlgd. jaar	- 70		

totaal schuldehbers	135		
tussentijdse uitval	- 27 (20 %)		

afgehandelde trajecten naar WSNP	108 (+14%) - 25 (23 %)	95 23	118 16
	-----	-----	-----
via GKB	83 (+15%)	72	102
schuldbemiddelingsakkoord (SB)	8(-27%)	11 (-7)	18
saneringskredietakkoord (SK)	8(+33%)	6 (+3)	3
	-----	-----	-----
schuldregelingen	16(-6%)	17 (-19%)	21
betalingsregeling gestart	8 (-)	8 (+ 166 %)	3
Beschermingsbewind gestart	12 (-25 %)	16 (- 16 %)	19
gestarte SB/SK t.o.v. aanmelding	14,8 % (-30%)	21 % (- 29%)	29,6 %
t.o.v. gepland + gestabiliseerd	6,9 % (-16%)	8,2 %	
geslaagde schuldr. t.o.v. 108	11,4 (10,6 %)	12 (12,6 %)	12,8 (10,8 %)
geslaagde WSNP t.o.v. 108	19,6 (18,1 %)		

Resultaten Budgetbeheer Midden-Drenthe

	2012	2011	2010
transport vorig jaar	172 (+13%)	152 (+ 19 = +14%)	133
gestart	68 (+ 6%)	64 (- 5 = -7%)	69
	-----	-----	-----
	240	216 (+7%)	202
transport volgend jaar	177(+3%)	172 (+ 20 = +13%)	152
	-----	-----	-----
beëindigd	63(+43%)	44 (-12%)	50

Conclusie

Het aantal mensen in budgetbeheer neemt jaarlijks nog steeds toe. De verhouding geslaagde en voortijdige beëindigingen en de redenen daarvan zijn onbekend. Alle schuldregelingen zijn gekoppeld aan budgetbeheer. Het aangeven van de succesvolle of voortijdige beëindigingen van het budgetbeheer zouden inzicht in het aantal schuldoplossingen per gemeente kunnen geven. Dat dit niet gebeurd is, past in het eerder geschetste beeld van de schuldbemiddeling en is dus wel consequent te noemen.

Voor een prijs van ongeveer € 150.000,- (50 % van het totale budget), krijgt Midden-Drenthe , ook bij het budgetbeheer, het exacte resultaat niet te horen. Gegeven de enigszins uniforme resultaatsverantwoording van de NVVK, zal geen enkele gemeente hierover beschikken. Dat deze er blijkbaar ook nooit om gevraagd hebben is toch ook wel opmerkelijk. Dit bevestigt nogmaals het gebrek aan resultaatgerichtheid van de schuldhulpverlening en die van de gemeenten.

De GKB Assen heeft het aantal budgetbeheerrekeningen in 2012 licht zien toenemen (+0,3%), terwijl Midden-Drenthe 3 % gestegen is. Opmerkelijk is dat een marktvergelijking met de Kredietbank Nederland en de Stadsbank Oost Nederland een daling van 20 % oplevert (benchmarkgegevens op site van de GKB-Assen). De GKB blijft hierbij opvallend achter en niemand realiseert zich dit.

Aanbeveling

Versneld afbouwen van het aantal budgetbeheerrekeningen en een lichtere vorm van regiem. Meer budgetcursussen aanbieden stimuleert de financiële zelfredzaamheid. Facturering van het budgetbeheer naar rato per jaar in plaats van een jaarfactuur ongeacht het aantal maanden.

9. Organisaties die resultaten van de schuldhulpverlening in de toekomst kunnen meten

9.1 Bureau Kredietregistratie (BKR) te Tiel

Het BKR vertegenwoordigt alle bedrijven en GKB's die consumentenkredieten verstrekken. Wettelijk is vastgelegd dat aangesloten leden binnen één maand het BKR informeren over de gestarte, de succesvol en de voortijdig beëindigde schuldregelingen. Schuldregelingen van commerciële bureaus die

geen BKR-lid zijn, zouden dus theoretisch wel degelijk bij het BKR aangemeld dienen te worden. Namelijk indien één van de schuldeisers wel BKR-lid is. Bij bijna elke schuldregeling bij problematische schulden is namelijk wel een BKR-lid betrokken. Gezien de taak van het BKR en de verplichting van BKR-leden om schuldregelingen te registreren is het waarschijnlijk dat deze registratie ook in deze gevallen plaats vindt.

Het BKR zou dus over een zeer actueel overzicht van alle schuldregelingen, al dan niet inclusief de schuldsaneringen via de WSNP, beschikken. Voor haar leden levert zij zelfs tegen extra betaling aanvullende business-information voor het optimaliseren van hun bedrijfsvoering. Schuldeisers die tevens BKR-lid zijn, kunnen vermoedelijk nu al over deze actuele resultaten beschikken. Het BKR profileert zich als organisatie met een grote maatschappelijke betrokkenheid, maar wil de resultaten van schuldregelingen met afkoop van de restschuld, niet openbaar maken. Zij ziet dit niet als haar taak. Het BKR wil overigens wel de kredieten die zij registreren (20% van alle schulden) uitbreiden met meerdere schulden bij andere branches.

Conclusie

Het BKR beschikt al over veel kwantitatieve en actuele informatie van het aantal schuldregelingen en hun verloop. Zij registreert op dit moment 740.000 huishoudens met problematische schulden. Daarvan zijn 64.000 huishoudens onbereikbaar, een verdubbeling in 5/6 jaar. En 66.000 huishoudens van hen lossen niet (meer) af. Zij heeft echter ook een commercieel belang om data-analyses alleen tegen betaling te verstrekken aan haar leden. Zij dient namelijk rekening te houden met de belangen van haar leden, die lid zijn van de NVVK. Deze beide overwegingen zijn op dit moment een belemmering voor het openbaar maken van deze BKR-informatie. De BKR kent dit verzoek van Onafhankelijk schuldadviseur®, maar hield destijds de boot af. De BKR beschikt over zeer actuele en betrouwbare informatie.

9.2 Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Het CBS registreert al wel de resultaten van de WSNP, maar opmerkelijk genoeg niet die van de schuldhulpverlening, die de wettelijke prioriteit heeft. Het CBS stelt dat zij niet in staat is om voldoende betrouwbare en representatieve cijfers te verkrijgen. De redenen die zij opgeven zijn herkenbaar en plausibel, maar toch ook wat passief. De NVVK heeft slechts een marktaandeel van maximaal 75 %. Daarbij komt ook dat de betrouwbaarheid van de uitvoering van een uniforme registratie bij de schuldhulpverlening te wensen overlaat. Het CBS sluit echter niet uit dat de minnelijke schuldhulpverlening goed in kaart gebracht kan worden met de gegevens van het BKR.

Aanbeveling

Bij het CBS een verzoek aankaarten tot openbare statistische resultaatsverantwoording van de schuldhulpverlening via de Centrale Commissie van de Statistiek.

In navolging van de lijsten met prestaties van scholen en sterftcijfers in ziekenhuizen moet dit toch ook voor de schuldhulpverlening en WSNP integraal kunnen gelden.

9.3 GKB Assen en brancheorganisatie NVVK

Beide organisaties zijn benaderd door Onafhankelijk Schuldadviseur® maar hebben diverse keren geweigerd om inhoudelijk op onderliggende data-analyse in te gaan. Een formele klacht tegen de direc-

teur heeft geleid tot een “hoorzitting” met het bestuur van de GKB-Assen. Deze vertegenwoordigers van de gemeentelijke eigenaren van de GKB gaven als reactie dat zij de cijfers en analyse “niet konden volgen”. Inschakeling van de Integriteitscommissie van de gemeente Assen leverde een soortgelijke reactie op. Uiteindelijk reageert het bestuur later plotseling alsnog met een veel mildere toonzetting. Voor de resultaatsverantwoording verwijst men naar de NVVK en voor het ontbreken van een accountantsverklaring met betrekking tot de NIET-financiële cijfers, naar het ministerie. De GKB-Assen wenst geen enkele verantwoordelijkheid te nemen en verschuilt zich achter derden.

Conclusie

Indien de politiek overtuigd kan worden van de noodzaak tot betere, betrouwbare en meer transparante resultaatsverantwoording, zal de NVVK moeten volgen. Het ministerie van Sociale Zaken erkent de noodzaak van het ontwikkelen van een kwantitatieve nulmeting voor individuele GKB's en zelfstandige gemeenten. Zij heeft daarvoor ook specifiek aandacht besteed in haar handreiking ten behoeve van de door de WGS wettelijk verplichte gemeentelijke beleidsplannen. Bij ongewijzigd beleid zal mogelijk pas in 2016 bij de geplande evaluatie vastgesteld worden dat er wederom geen aandacht is besteed aan een werkelijke resultaatgerichte verantwoording. De GKB heeft er natuurlijk geen enkel belang bij om de gemeenten hierop proactief te attenderen en daarmee zichzelf in de problemen te brengen.

Aanbeveling

Publiciteit en politieke druk zullen beide instanties moeten dwingen om minimaal een inhoudelijke reactie te geven en zich te verantwoorden.

9.4 Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/gemeenten

Alle recente wetgeving, beleid en uitvoering zijn gebaseerd op uitgangspunten, waarbij de werkelijk gerealiseerde resultaten (schuldoplossingen) van de schuldhulpverlening en WSNP, nimmer een rol hebben gespeeld. De resultaten van de WSNP zijn nooit eerder vergeleken met die van de schuldhulpverlening, niet landelijk en niet regionaal of op gemeenteniveau. Als schuldoplossingen nu tot het hoogste doel verklaard zijn door de nieuwe wet, dan dienen de volgende wetten en besluiten ter discussie te komen:

- de keuze voor de prioriteit van de schuldhulpverlening
- de toegangscontrole door de schuldhulpverlening op de toestroom naar de concurrerende WSNP
- de recente WSNP-kostenverhoging voor schuldeisers
- het nagenoeg monopolie van de schuldhulpverlening en brancheorganisatie NVVK dat contraproductief werkt
- de beperkte Algemene Maatregel van Bestuur om commerciële bureaus gefaseerd toe te staan
- de schuldhulpverlening als minnelijke regeling ‘versterken’ met wettelijke dwangmiddelen als dwangakkoord en moratoria
- de wettelijke dwang om schuldeisers de schuldhulpverlening op te dringen, steekt schril af tegen de vrijwilligheid /vrijblijvendheid van schuldebbbers

Het ministerie heeft bij de invoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening afgesproken om de resultaten in 2016, 4 jaar na invoering van de wet te evalueren.

Goed bericht is dat in de jaarplanning 2014 van het ministerie een onderzoek naar de schuldhulpver-

lening is opgenomen, dat in 2015 gerealiseerd dient te zijn. Dit onderzoek is gericht op het systeem van de schuldhulpverlening en beoogt de succes- en faalfactoren in de gemeentelijke aanpak te identificeren.

Dit onderzoek beoogt te oordelen over de uitvoering van de schuldhulpverlening. En wil ook het beleid en de uitvoering ondersteunen bij maatregelen om mogelijke problemen terug te brengen en de integrale aanpak versterken.

De gemeenten, met name zij die deel uitmaken van de Gemeentelijke Regeling (GR) of daarvan diensten afnemen, krijgen de regie over de schuldhulpverlening. Het gaat hierbij eigenlijk om een voor gemeenten nieuw beleidsterrein qua effectieve regie, sturing en controle. De meeste gemeenten hebben geen weet van de permanente zorgen in het verleden over de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Zij hebben geen /nauwelijks besef van de sinds jaar en dag sterk dalende effectiviteit en gebrekkige resultaatsverantwoording.

Zij ervaren daarom geen enkele urgentie om een beter inzicht te krijgen in de verhouding tussen de aantallen aanmeldingen en de werkelijke schuldoplossingen. Zij hebben (te) veel vertrouwen in hun GKB's, waarmee zij al lang collegiaal samenwerken. De tot op grote hoogte opgerekte 'succes- en slaagingspercentages' versterken dit vertrouwen ten onrechte ook nog eens. Gemeenten zien daarom niet dat ongeveer 83 % via de GKB en WSNP niet slaagt. Gemeenten draaien vervolgens wèl op voor veel van de maatschappelijke vervolgcosten die het gevolg zijn van deze niet opgeloste schulden. Vervolgcosten zoals: huisuitzetting, tijdelijke- en definitieve herhuisvestingskosten, herinrichtingskosten, belemmering van resocialisatie naar werk, gezondheidszorg, maatschappelijk werk, echtscheiding, ontwrichte gezinnen, fatale gezinsdrama's, spookburgerschap en allerlei vormen van criminaliteit.

De kosten hiervan kunnen per huishouden, zeker als daar kinderen bij betrokken zijn, oplopen tot maar liefst € 50.000,-.

Conclusie

Het ministerie en afzonderlijke gemeenten realiseren zich de urgentie niet van een transparante resultaatsverantwoording en de sterk dalende effectiviteit van de schuldhulpverlening. Er is sprake van een vicieuze cirkel. Vanwege de slechte resultaten vindt er geen goede registratie plaats. En vanwege het gebrek aan goede registratie dalen vervolgens de resultaten extra. Men heeft namelijk geen informatie om tijdig in te grijpen en bij te sturen.

Aanbeveling

Met het ministerie hierover rechtstreeks in gesprek proberen te komen. Of na publiciteit in de media en de maatschappelijke verontwaardiging die ontstaat na onthulling van de werkelijke veel lagere resultaten. De WSNP stimuleren en meer dwang en drang bij minnelijke schuldregelingen overwegen. Hogere schuldoplossingspercentages vermijden of dringen hoge vervolgcosten terug.

Het kostenaspect van deze vervolgcosten is een extra reden om de € 80 miljoen extra budget, daadwerkelijk specifiek voor gezinnen met kinderen in te zetten.

Een kostenbatenanalyse maken van de exploitatie van de WSNP en vergelijking met de afzonderlijke GKB's, kan het inzicht in de rendementen van beide systemen extra bevorderen. Afhankelijk van de reacties op dit rapport, is een uitgebreider (forensisch) accountantsonderzoek een optie.

10. Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS)

10.1 WGS

Deze wet is medio 2012 van kracht geworden. De doelstelling is de wettelijke inbedding van de taak van de gemeente bij de integrale schuldhulpverlening en vergroting van de effectiviteit. Het oplossen van de financiële problemen en de oorzaken en gevolgen wegnemen van psychosociale factoren zoals , relatieproblemen, woonsituatie, verslaving of gezinssituatie(integraal).

Er is een wettelijke zorgplicht en er zijn toegangsregels bepaald. Concrete resultaten en algemene doelen dienen geformuleerd te worden. Een zogenaamde nulmeting dient gemaakt te worden, ten behoeve managementsturing en voor de evaluatie in 2016.

Alles staat in het teken van het wegnemen van omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staat, kortom de schuldoplossing. Er is in de wet veel aandacht besteed aan: resultaten, kwaliteit, preventie, maatwerk, minderjarige kinderen, integrale karakter (wegnemen van andere belemmeringen) en nazorg.

10.2 Resultaatmeting

Sinds jaar en dag is de resultaatsverantwoording binnen de schuldhulpverlening een zorgenkind. Ik heb bijvoorbeeld ook nog geen gemeentelijk beleidsplan gezien, waarin de aanbevolen nulmeting is opgenomen. Gemeenten zien het belang (nog) niet in van transparante resultaatsverantwoording van het hele bemiddelingsproces vanaf het moment van aanmelding tot aan de werkelijke schuldoplossing. Gemeenten hebben veel vertrouwen in hun uitvoerders van de schuldhulpverlening, maar beseffen niet dat niet opgeloste schulden, veel maatschappelijke vervolgcosten voor de gemeente tot gevolg hebben. Men ziet (nog) geen enkel verband tussen de mate van effectiviteit, resultaat-, oplossingsgerichtheid en een goede, volledige en betrouwbare meetmethode.

10.3 Zorgplicht/maatwerk

De huidige zorgplicht is voornamelijk gefocust op de toegang en nazorg. De schuldbemiddeling zelf, als financieel bankproduct (de GKB is namelijk een bank) voldoet niet aan de verscherpte eisen waaraan alle banken tegenwoordig moeten voldoen. De zorgplicht richt zich niet op de kwaliteit en het bereikte resultaat van het product zelf. De eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van de schuldekker worden in de wet benadrukt. De schuldekker heeft er recht op dat hij weet welke reële verwachtingen hij kan hebben. Hem wordt echter niet verteld wat het oplossingspercentage is van de schuldhulpverlening versus de WSNP. Niet verteld wordt hoe hij actief de regie kan voeren om de beste schuldoplossing te genereren (WSNP, saneringskrediet, buddy etc.).

Het product 'schuldoplossing' is niet transparant en begrijpelijk, zoals we tegenwoordig van financiële producten terecht mogen verwachten.

De schuldbemiddeling heeft veel kenmerken van een 'verbeterde' woekerpolis : de betaler kent het lage rendement niet eens; de begunstigde kent de investering niet en de bemiddelaar blijft zijn producten als monopolist slijten met hoge kosten en fictieve rendementen.

Houdt de zorgplicht op bij het aanbieden van schuldhulpverlening en WSNP die tezamen slechts ongeveer 17 % van de problematische schulden oplossen?

Zal de wetgever en schuldhulpverlening, vanuit het principe van resultaatgerichtheid en maatwerk, de WSNP de prioriteit (moeten) gaan geven? Of blijft de GKB zichzelf promoten, wettelijk gedekt door de prioriteitsstelling, maar met een bewezen laag rendement dat jaarlijks verder daalt.

De vraag is wat de overheid met deze analyse zal doen. Los daarvan zullen beide schuldpartners, met kennis van de werkelijke resultaten in de praktijk, een nieuw evenwicht zoeken en vinden. Schuldhebbers en schuldeisers zouden mogelijk een bezwaar kunnen indienen op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht. Met als doel om de schuldhelpverlening met haar lage rendementen te omzeilen en het WSNP-traject te kunnen volgen.

10.4 Preventie

Ongeveer 75 % van de problematische schulden wordt veroorzaakt door inkomensdaling en echtscheiding. Sommigen kunnen zelfs niet scheiden om te voorkomen dat zij nog verder in de schulden komen. Inkomensdaling en echtscheiding als oorzaak van schulden kunnen niet voorkomen worden. Eerder aan de bel trekken kan de gevolgen wel beperken en oplossingen vergemakkelijken. Maar het blijft lastig voor schuldhebbers om het juiste moment te bepalen om hulp in te schakelen bij veranderende financiële omstandigheden en om hulp in te roepen. Preventie is extra belangrijk gezien het eerder besproken gebrek aan schuldoplossingen als de schulden eenmaal onafwendbaar zijn.

10.5 Gezinnen met minderjarige kinderen

De wet wil minderjarige kinderen, die geen schuld hebben aan deze situatie, extra helpen. Afgesproken is dat er een bedrag van € 80 miljoen voor deze gezinnen wordt uitgetrokken. Maar dit bedrag is niet geormerkt en wordt dus toegevoegd als extra (tijdelijke?) middelen ten gunste van de reguliere begroting. In sommige gemeentelijke beleidsplannen wordt hiervan voor deze categorie de wachttijd van 4 weken bekort. Andere gemeenten willen de doorgeleiding naar de GKB verbeteren. Het extra geld gaat naar het gewone budget van de gemeente en vervolgens dus naar de algemene exploitatie van de GKB.

Conclusie

De schuldbemiddeling voert onduidelijke financiële producten, waarvan het rendement laag is en waarover misleidend gecommuniceerd wordt. Dit staat haaks op veel uitgangspunten van de nieuwe wet op de gemeentelijke Schuldhelpverlening.

Maatwerk dient resultaatgericht en dus systeemoverstijgend te zijn. Klantprofielen zijn nu reden van uitsluiting, maar zouden de extra voorwaarden moeten bepalen van de schuldregeling. Wettelijke dwangmiddelen bestaan er nu ook al voor schuldeisers binnen de vrijwillige schuldhelpverlening, dus waarom zou dit ook niet (meer) voor schuldhebbers kunnen gelden?

Nu dreigen eerdere bezuinigingen op de schuldhelpverlening als geheel, gecompenseerd te worden met dit extra budget van € 80 miljoen ten behoeve van de algemene exploitatiekosten. Het slechts verkorten van de maximale wachttijd van 4 weken, of betere doorgeleiding gaat niet leiden tot meer schuldoplossingen. Een gemiste kans, want gezinnen met kinderen zullen niet meer oplossingen krijgen zoals beoogd.

Aanbeveling

Gemeenten dienen de resultaatsvergelijking tussen hun GKB en de WSNP te kennen. Naast de selectie van de schuldhebbers, dienen ook de selectie van het beste oplossingstraject en de specifieke voorwaarden daarvan aan de orde te komen.

Rechtbanken zouden bij aanvragen van dwangakkoorden, veel (meer) gewicht dienen toe te kennen aan de veel grotere slagingskansen van de WSNP. Sommige gemeenten hebben géén enkele uitval

vóór het intakegesprek. Voor preventie is het dan wel te laat, maar je kunt hierdoor de schade wel beperken. Deze gemeenten zijn alert op schulden en organiseren na constatering direct aansluitend een gesprek met de schuldhulpverlening. De GKB Assen heeft 17 % uitval. Potentieel heeft deze groep juist een grotere kans op lagere schulden, meer betalingsregelingen en dus uiteindelijke oplossingen. Een actiever beleid op deze groep gericht is wenselijk. Géén uitval vóór intake is overigens geen enkele garantie op de meeste schuldoplossingen, zoals uit de resultaten van Tilburg blijkt. Het extra budget van € 80 miljoen voor gezinnen met minderjarige kinderen zou ook gebruikt kunnen worden om bijvoorbeeld een goed saneringskrediet, de borgstelling en een soepeler terugbetalingsregeling te financieren. Het extra budget kan dan gebruikt worden voor het stimuleren van het resultaat. En niet om eerdere bezuinigingen op de algemene exploitatiekosten van de bemiddeling hiermee ongedaan te maken.

In het jaarverslag en in de maandelijkse rapportages van GKB aan de gemeenten dienen de gezinnen met kinderen als een aparte categorie kwantitatief gerapporteerd te worden. Dit zorgt voor focus, resultaatgerichtheid, overzicht en controle op beoogd beleid.

11. Kostenbatenanalyses Midden-Drenthe, GKB- Assen en WSNP

11.1 Gemeente Midden-Drenthe en GKB

In 2012 kostte de totale schuldhulpverlening in de gemeente Midden-Drenthe € 264.000,-. De kosten van de schuldbemiddeling en het budgetbeheer zijn ongeveer gelijk.

Uiteindelijk leveren in Midden-Drenthe 16 schuldregelingen en 8 betalingsregelingen, met een succes percentage van 71 %, aan oplossingen 11,4 schuldregelingen en 5,7 betalingsregelingen.

Uiteraard zijn de opgeloste betalingsregelingen belangrijk. Maar voor de vergelijking met de voorgaande jaren en de WSNP houden we deze gescheiden. De betalingsregelingen zijn veel minder arbeidsintensief, gemakkelijker overeen te komen en deze kwamen eerder om deze redenen dan ook niet voor in de GKB-slagingspercentages.

Gemeente Midden-Drenthe

Dit betekent per geslaagde schuldregeling	€ 132.000,-: 11,4 = € 11.580,-
Inclusief budgetbeheer 3 jaar = 4 boekjaren* x € 618,- =	€ 2.470,-

Totale kosten van een geslaagde schuldregeling in Midden-Drenthe	€ 14.050,-

*Budgetbeheer wordt gefactureerd per boekjaar en niet naar rato per maand.

GKB-Assen

GKB Assen per geslaagde schuldregeling (excl. budgetbeheer): € 3.750.000,-: 392 =	€ 9.570,-
Budgetbeheer	€ 2.470,-

Totale kosten	€ 12.040,-

Conclusie:

De exploitatiekosten van schuldregelingen zijn hoog en worden veroorzaakt door de hoge uitval vóór en ná het betalingsakkoord. Budgetbeheer is voor de GKB in toenemende mate van financieel belang geworden. De facturering per boekjaar in plaats van per maand, is zeer kostenopdrijvend en is buiten proporties. Als 75 % vanwege echtscheiding en daling van het inkomen bij de GKB terecht komt is de vraag gerechtvaardigd waarom er zo veel gezinnen in budgetbeheer zitten en zo lang. Zij hebben namelijk voorheen altijd wel met geld kunnen omgaan, alleen met de gewijzigde schuldsituatie even niet. De hoge exploitatiekosten van schuldregelingen en budgetbeheer, gecombineerd met vergroting van de zelfstandigheid, bieden ruimte voor een financiële stimulans voor zelfredzaamheid en besparingen. De hoge uitval van schuldregelingen waaraan budgetbeheer gekoppeld van 30 %-40 % is zorgelijk. Want dit budgetbeheer is juist bedoeld om de volledige betaling te monitoren, te stimuleren en garanderen. De hoge exploitatiekosten van de schuldhulpverlening en de WSNP, maar ook de resultaten, de invloed en terugtrekking van de overheden maakt nieuwe methoden van schuldoplossingen noodzakelijk.

Zelfmanagement van schuldekkers die de regie hebben en de uitvoering van de schuldregeling zelf kunnen uitvoeren sluit naadloos aan op de nieuwe wet.

Aanbeveling

Meer maatwerk aanbieden bij de afstemming van het juiste budgetbeheerregiem en snellere afbouw van de eerder gestarte trajecten. Bekorten van de duur en indien nodig aanvullen met een budgetcursus. Een budgetcursus is een goedkoper alternatief en stimuleert de zelfstandigheid.

Onderzoek en/of exitinterviews :

- om inzicht te krijgen in het afbreukrisico van het budgetbeheer vanwege stagnaties in de uitbetaling van het wekelijkse huishoudgeld en andere redenen.
- antwoord krijgen op de vraag waarom het mildere regiem van de GKB (en behoud vakantiegeld), toch niet leidt tot hogere succespercentages zoals bij de WSNP.
- is er een correlatie tussen eerdere bedreigende schulden (huisuitzetting, afsluiting gas/energie) en het aantal schuldoplossingen, vanwege de grotere motivatie om te slagen?
- wat gebeurt er met het grote aantal huishoudens dat vroeg of laat uitvalt zonder schuldoplossing, al dan niet met deze bedreigende schulden?
- overleg met schuldekkers over de voorwaarden van zelfmanagement bij schuldoplossingsmethoden.

11.2 WSNP

De exploitatiekosten van de WSNP lijken gunstig af te steken bij de schuldhulpverlening. Deze zijn te onderscheiden in:

- WSNP-aanmelding door de GKB of advocaat, voor rekening van de gemeente
- gerechtelijke kosten
- overhead van de kosten van het bureau WSNP
- éénmalige bijdrage vanuit Justitie aan bewindvoerders die de schuldsanering uitvoeren
- bewindvoerderskosten die schuldekkers betalen van € 50 / €60,- per maand, gedurende 3 tot 4 jaar.

Conclusie

De WSNP genereert veel meer schuldoplossingen en de exploitatiekosten lijken veel lager te zijn. Deze exploitatiekosten zijn sowieso lager dan bij de schuldhulpverlening vanwege de bewindvoerderskosten die voor rekening van de schuldeisers zijn. Terwijl de kosten van budgetbeheer voor rekening van de gemeente zijn. De gemeente Emmen komt in 2012 op maar liefst 70 % WSNP-trajecten. Zij lijkt door te hebben dat er veel bespaard kan worden op het budget in combinatie met de veel hogere oplossingspercentages van de WSNP. Een van de weinige mogelijkheden van gemeenten om te bezuinigen en de kosten af te wentelen op de rijksoverheid. Dit kan door eliminatie van de dwangakkoorden waardoor er en veel minder schuldbemiddelingskosten zijn en deze verlegd worden naar het WSNP-budget van het ministerie van Justitie.

De totale overheidskosten van schuldoplossingen lijken hier mee eveneens lager te zijn. Een win-win situatie.

Aanbeveling

Breng de exploitatiekosten van de GKB versus de WSNP in beeld en vergelijk deze met elkaar. Dit geldt zowel voor de rijksoverheid als op gemeenteniveau. Betrek deze analyse bij het vaststellen van het toekomstig beleid. Gemeenten die de WSNP stimuleren realiseren veel meer schuldoplossingen en besparen flink op hun budget. Een financiële stimulans vanuit gemeenten voor schuldeisers die voor de WSNP kiezen, als tegemoetkoming in hun extra bewindvoerderskosten, levert beide en kostenbesparing op. De rijksoverheid kan direct besparen door de eenmalige bijdrage aan bewindvoerders te verhogen. Met gelijktijdige verlaging van de deze kosten ten laste van de boedel, waardoor de schuldeisers netto meer compensatie ontvangen.

12. Maatschappelijke vervolgstkosten

Maatschappelijke vervolgstkosten zijn alle kosten die voortvloeien uit schulden en het niet in staat zijn om deze op te lossen. Daarbij valt te denken aan: belemmering van de re-integratie van uitkering naar werk, huisuitzetting, (tijdelijke) herhuisvesting, boedelopslag, inrichtingskosten, gezondheidszorg, ontwrichte gezinnen,ultieme gezinsdrama's, echtscheidingen, spookburgerschap, criminaliteit etc.

Kosten die ook al deels eerder tijdens de opbouw van de schulden gemaakt werden, kunnen stoppen door de oplossing. Zelfs al door direct de schuldregeling op te starten en het perspectief op de oplossing te hebben.

Vooraf voor een gezin met kinderen kunnen deze kosten zo maar € 50.000,- bedragen. Gemeenten realiseren zich in onvoldoende mate dat er een correlatie is. Deze vervolgstkosten zijn voornamelijk voor rekening van de gemeente, maar niet als zodanig inzichtelijk vanwege verspreiding over diverse budgetten. Het is overigens niet zo dat elke problematische schuld die niet wordt opgelost, altijd leidt tot een huisuitzetting. De meeste schuldhebbers houden er rekening mee dat grotere huurachterstanden tot huisuitzetting leiden. Andere geslaagde incasso's/beslagleggingen op loon- of betaalrekening kunnen dan ongewild en indirect overigens later wel weer tot huurachterstanden leiden. Veel vermijdbare vervolgstkosten kunnen bespaard worden door meer schuldregelingen te realiseren

en verbetering van de nakoming daarvan. Gemeenten zouden met een financieel-integrale analyse, meer sturing kunnen geven aan het daadwerkelijk bereiken van een oplossing.

Met een tot stand gekomen schuldregeling van bijvoorbeeld € 4.000,- kunnen veel hogere vervolgcosten bespaard worden. Het beperken van de toelating tot schuldoplossingen kan wellicht exploitatiekosten besparen omdat kansarme schuldregelingen voorkomen worden. Door de invoering van 'klantprofielen' (aanscherping selectiecriteria bij intake) zouden de GKB's, schuldebbbers kunnen afwijzen. Daarmee de gemeenten kunnen opzadelen met de door beide niet (h)erkende, indirecte veel hogere vervolgcosten.

Conclusie

Gemeenten en GKB's maken bij de intake geen financiële analyse van de risico's op de latere, indirecte vervolgcosten. Gemeenten hebben (nog) geen idee hoe zij doelgericht kunnen sturen op kritische succes- en faalfactoren. Door sturing en regie kunnen er meer schuldregelingen bereikt worden. Vervolgens kunnen daardoor dus ook veel meer schuldoplossingen bereikt worden en vermijdbare vervolgcosten bespaard worden. Dit kan forse netto-besparingen op het gemeentebudget opleveren.

Aanbeveling

Gemeenten zouden bij alle instanties die deel uitmaken van de integrale schuldhelpverlening kunnen inventariseren welke maatschappelijke vervolgcosten gerelateerd zijn aan schulden.

Instanties als bijvoorbeeld Maatschappelijk werk en/of de Sociaal raadsman zouden moeten weten dat de uitval van hun cliënten, na hun doorverwijzing naar de GKB, zeer groot is. In hun (jaar) rapportages aan de gemeente zouden de grote uitval en hoge vervolgcosten, alleen al vanwege het kostenaspect, terugkoppeling verdienen. Vanuit de integrale benadering dat schuldoplossingen juist ook ondersteunend zijn ter bestrijding van problemen op andere terreinen.

13. Vrijwillige karakter van de schuldhelpverlening en WSNP staat onder druk

Beide regelingen zijn gebaseerd op het vrijwillige karakter daarvan voor de schuldebbbers. Dit geldt niet voor schuldeisers, die wettelijk gedwongen kunnen worden tot de minnelijke schuldhelpverlening. Schuldeisers zijn ook wettelijk verplicht aan de WSNP mee te werken, als de schuldebbber daartoe het initiatief neemt en de rechtbank hem toe laat.

Er is een aantal redenen om dit principe van het vrijwillige karakter voor schuldebbbers te heroverwegen. Met beide systemen tezamen krijgt nu slechts ongeveer 17 % uiteindelijk een schuldoplossing voor de problematische schuld. De uitval vóór en na een betalingsakkoord is enorm hoog, de maatschappelijke vervolgcosten zijn hoog en schulden belemmeren de re-integratie naar werk vanuit een uitkering.

Er zijn al gemeenten die schuldebbbers met een bijstandsuitkering verplichten om hun schuld op te lossen, omdat schulden het zoeken en vinden van werk belemmert. De voorwaarden van de WW-uitkering zijn op deze wijze ook ruimer te interpreteren. Ongeveer 50 % van de schuldebbbers heeft een uitkering.

De maatschappelijke vervolgcosten zijn in feite te hoog om het aan schuldebbbers op vrijwillige basis over te laten om hun schulden op te lossen. De maatschappij wordt namelijk met deze kosten opgezadeld.

Overeengekomen betalingsakkoorden hebben een hoog uitvalpercentage, dat bij de GKB-Assen varieert van gemiddeld 29 %, tot 37 % bij een schuldbemiddeling met maandelijkse reservering. Een betalingsregeling is nu gemakkelijker op te zeggen dan een telefoonabonnement. Schuldhebbbers kunnen met schuldoplossingen beschermd worden tegen beslagleggende schuldeisers die elkaar beconcurreren, tot in lengte van jaren. De vraag is hoe lang schuldeisers in de praktijk hun vorderingen nog proberen te incasseren. Al dan niet na een tot stand gekomen schuldregeling die uiteindelijk mislukt is, waardoor de schulden herleven.

Conclusie

Gezien het totaal van de indirecte maatschappelijke vervolgcosten en de uitzichtloze positie van een huishouden met permanente schulden dienen maatregelen met meer 'dwang en drang' serieus overwogen te worden. Meer inzet van het middel beschermingsbewind (curatele) is een reële optie en resultaatverhogend. Maatwerk betekent ook het rekening houden met het klantprofiel. Niet om de schuldhulpverlening daarmee uit te sluiten, maar juist om de voorwaarden op te schalen zodat de oplossing wel bereikt kan worden.

Aanbeveling

De vrijwilligheid van het betalingsakkoord minder vrijblijvend maken. Grotere nakoming van de contractsverplichting realiseren komt de effectiviteit ten goede. Analyseer de redenen van voortijdige beëindigingen en pas het systeem en/of uitvoering daarop aan.

Meer marktwerking dwingt de huidige schuldoplossende instanties tot betere kwaliteit en kwantiteit. De afhankelijkheid van schuldeisers en schuldebbbers van de overheid met de financiering en uitvoering, is vanuit meerder invalshoeken aan heroverweging toe.

14. Positie van schuldeisers

14.1 Financiële analyse

Grotere, of vaak in schuldregelingen voorkomende schuldeisers zijn professionele organisaties. Vaak zijn dit ook kredietverlenende organisaties, van wie het de core business is om financiële data van klanten te analyseren. Het is nagenoeg ondenkbaar dat deze organisaties geen financiële analyse maken van hun kansen op succes via de GKB's en via de WSNP. Zij kunnen als lid van het Bureau Krediet Registratie (BKR) ook nog extra business-information inkopen. Deze schuldeisers maken gebruik van deze kennisvoorsprong op kleinere MKB-schuldeisers, schuldhulpverlening, gemeenten en natuurlijk ook de nietsvermoedende schuldebbbers.

Schuldeisers zijn nauwelijks betrokken bij beleid en uitvoering. Zij zien in de schuldhulpverlening steeds meer schuldakkoorden mislukken. Maar gelukkig via de WSNP steeds meer juist wel slagen. De compensatiebedragen die schuldeisers via de schuldhulpverlening krijgen worden eveneens lager, door meer mislukte schuldregelingen. In zijn algemeenheid neemt de aflossingscapaciteit van de

schuldehebbers af. De koopkracht van het wekelijkse leefgeld neemt daarbij ook nog eens af. Deze factoren vormen een extra risico voor de volledige nakoming van de betalingsverplichtingen.

Om deze neerwaartse tendens te doorbreken kan het vertrouwen van schuldeisers in de schuld - hulpverlening versterkt worden doordat meer regelingen tot stand komen en uiteindelijk slagen. Ook is verruiming van inkomensbestanddelen ten behoeve van de compensatie een optie door bijvoorbeeld vakantiegeld en een flexibeler looptijd, zoals bij de WSNP.

Saillant is dat dwangakkoorden (om schuldeisers te dwingen mee te doen aan de schuldhulpverlening) forse bedragen kosten. Deze dwangakkoorden genereren via de GKB veel minder schuldoplossingen en frustreert daarbij ook nog eens schuldeisers die je later weer nodig hebt.

Er is een speciale functionaris bij de GKB-Assen die de contacten met schuldeisers onderhoudt, om hen te overtuigen dat de GKB de beste oplossing voor hen is. In het jaarverslag meldt de GKB dat deze functionaris daarmee veel succes heeft. Het aantal trajecten dat daarmee voor de GKB wordt veiliggesteld is onbekend. Deze acties kosten schuldehebbers en schuldeisers uiteindelijk echter veel schuldoplossingen. De WSNP lost namelijk meer schulden op en veel betrokkenen, ook schuldhulpverleners realiseren zich dit niet. De schuldhulpverlening stelt hiermee overigens wel haar markt-aandeel, inkomsten en werkgelegenheid van de GKB veilig. WC-eend adviseert WC-eend!

Ongetwijfeld wijst deze functionaris op de voor schuldeisers veel lagere kosten bij de GKB van 9 % in plaats van de volledige kosten van de bewindvoerder voor rekening van de schuldeisers. In de WSNP is dit gemiddeld zo'n € 3.000,- en afhankelijk van meerpersoonshuishoudens en (ex)-ondernemerschap.

Grotere, veel voorkomende schuldeisers bij schuldenpakketten, beschikken over hun eigen data-analyse en weten uit jarenlange ervaring dat de WSNP duurder is. Maar zij weten inmiddels ook dat de WSNP veel meer en vaker resultaat genereert. In een eerder GKB-jaarverslag stond zeer treffend in één en dezelfde alinea, dat het contact met schuldeisers goed is, maar dat veel schuldeisers ongemotiveerd de GKB afwijzen.

De WSNP kent een gemiddeld compensatiebedrag voor particulieren van € 9.500,- en ongeveer het dubbele voor (ex)-ondernemers. Het is mij niet bekend of dit een bruto of nettobedrag is, in verband met de afrek voor bewindvoederskosten.

Het gemiddelde compensatiebedrag, of per soort schuldregeling van de GKB is niet bekend maar ligt vermoedelijk een stuk lager gezien de gehanteerde inkomensgrenzen van 120 % of 130 % van het minimumloon.

Conclusie

De meeste schuldeisers weten inmiddels wel dat de kosten van de WSNP voor hun rekening, een stuk hoger zijn dan via de GKB. Zij maken echter een financiële analyse van de te verwachten opbrengst en kosten en bepalen dan op welk traject zij aansturen. Per saldo levert de voor schuldeisers duurdere WSNP dan netto toch vaak meer op. Dit komt door de geringere uitval bij aanmelding, het hogere oplossingspercentage en de meer inkomens- en vermogenscomponenten die de WSNP traceert.

Schuldeisers merken in de dagelijkse praktijk ook dat er minder schuldoplossingen zijn. Recent zijn de bewindvoederskosten van de WSNP verhoogd, hetgeen mogelijk consequenties heeft voor de aantrekkelijkheid van de WSNP. Dit kan leiden tot (nog) minder schuldoplossingen.

Gerechtelijke procedures verstoren de relatie tussen schuldeisers en de GKB, met mogelijke effecten voor de toekomst. De resultaten van dit onderzoek kunnen de toekomstige keuzes beïnvloeden die schuldeisers in toenemende mate gaan maken. Ook de huidige relatie van schuldehebbers met hun

GKB, die hun schuldoplossing keihard nodig hebben, kan hierdoor onder druk komen te staan.

Aanbeveling

De schuldoplossing werkelijk centraal stellen en de WSNP stimuleren door o.a. de bewindvoerderskosten voor rekening van de schuldeisers verlagen. Dit kan budgettair neutraal door hiervoor budget aan de schuldhulpverlening te onttrekken. Stimuleren van de WSNP als beste regeling voor de drie partijen: schuldekker, schuldeiser en gemeente.

Verruiming van inkomensbestanddelen t.b.v. de aflossing. Dit kan misschien een verdere daling van het marktaandeel van de schuldhulpverlening voorkomen en de daling van het compensatiebedrag. Deze maatregel heeft overigens mogelijk wel gevolgen voor het schuldoplossingspercentage, omdat schuldekkers dan minder leefgeld overhouden. Dwangakkoorden passen niet in een minnelijke regeling, kosten veel geld en leveren veel minder oplossingen op in de schuldhulpverlening dan bij de WSNP.

14.2 Welke waarde hebben compensaties voor de schuldeisers

Schuldeisers hanteren hun eigen beleid bij de wijze waarop zij meewerken aan een schuldoplossing. Er is ook geen sprake van een uniforme groep met dezelfde standpunten. In de slag om het alsnog incasseren van problematische schulden, zijn zij ook concurrenten die elkaar de loef proberen af te steken. Het principe van het gelijkheidsbeginsel van schuldeisers wordt steeds meer ondergraven, zowel wettelijk als in de praktische uitvoering. Wettelijk krijgen steeds meer overheidsinstanties extra incassomogelijkheden, waardoor andere schuldeisers dan benadeeld worden.

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de top 10 van meest voorkomende schuldeisers en de MKB-schuldeisers. Tot deze top 10 behoren financiële instellingen, woningbouwcorporaties, energiebedrijven, zorgverzekeraars, gemeentelijke- en rijksbelastingdienst etc. Deze instanties hebben met convenanten afspraken gemaakt over medewerking aan de minnelijke schuldregeling via de GKB's/NVVK. Kenmerkend voor alle schuldeisers is dat zij veel geld niet incasseren doordat regelingen niet tot stand komen, voortijdig mislukken of deels kwijtgescholden dienen te worden. Deze top 10 kan deze gemiste inkomsten niet alleen fiscaal verrekenen, maar ook weer gemakkelijk in hun kostprijs verwerken. De klanten die wel gewoon betalen, betalen dan uiteindelijk ook voor de wanbetalers. Voor de MKB-schuldeisers ligt dit anders. Zij hebben geen wettelijke preferentie om geld rechtstreeks van de bankrekening van de schuldekker af te halen, zoals steeds meer instanties. Ook moeten deze schuldeisers meer concurreren met hun prijzen en kunnen zij de kostprijs minder gemakkelijk verhogen zonder dat dit consequenties heeft voor hun afzet. Grotere schuldeisers zijn terughoudend met het bespreekbaar maken van hun incassobeleid. GKB's ervaren dit bij de afwijzing van een schuldregeling via de GKB. Dit is om meerdere redenen te verklaren.

Zelfs de lage oplossingspercentages bij problematische schulden lijken geen issue te zijn bij brancheorganisaties van deze schuldeisers. De vraag is of de top 10 van schuldeisers de grote uitval van ongeveer 83 % van alle aangemelde problematische schulden, werkelijk een groot probleem vindt. Vinden zij het wel belangrijk om de efficiency bij schuldoplossingen te verbeteren? Of accepteren zij gewoonweg de kostprijsverhoging voor hun wel betalende debiteuren en de huidige twee systemen die inefficiënt of te duur zijn. En varen zij hierin gewoon pragmatisch hun eigen koers.

Conclusie

De top 10 van schuldeisers schrijft de vorderingen op schuldehebbers uiteindelijk af en verhoogt vervolgens de kostprijs van het product, waardoor de betalende klanten de meerprijs betalen. De overige schuldeisers zijn minder in de positie om dit te doen. De lage oplossingspercentages lijken niet als groot probleem te worden ervaren bij schuldeisers en brancheorganisaties.

Aanbeveling

Doe onderzoek naar de ervaringen en wensen van de beide groepen schuldeisers (top 10 en overige) met de GKB en WSNP.

15. Overige acute en bedreigende ontwikkelingen voor schuldoplossingen

GKB Assen en brancheorganisatie NVVK

Audits en certificeringen van GKB's beoordelen procesgericht alles, behalve de resultaatgerichte kwantiteit.

De grootste bedreiging van schuldoplossingen is tegenstrijdig genoeg de schuldhelpverlening zelf geworden. De vraag is of dit soort operationele processen, wat schuldoplossingen zijn, überhaupt wel succesvol door gemeenten uitgevoerd en gecontroleerd kunnen worden.

De slechte resultaatverantwoording is het gevolg van de gesloten en naar binnen gerichte organisaties. En kan ook verklaard worden door de nog steeds gevolgde proces- en inspanningsgerichte benadering daterend uit de 90-er jaren van de vorige eeuw.

Accountantsverklaring GKB

In de jaarlijkse accountantsverklaring bij het GKB-jaarverslag wordt expliciet het onderzoek en de analyse van de niet-financiële cijfers uitgesloten. In 2006 heeft de overheid besloten om de administratieve lastendruk te verminderen. Het Single Information Single Audit (SISA) toetsingskader werd ingevoerd, waardoor de accountant slechts summier hoeft te toetsen. Niet bekend is of deze niet-financiële cijfers vóór 2006 wel door de accountant onderzocht werden. Hoe dan ook, de accountant hecht er veel waarde aan om dit expliciet uit te sluiten.

Toeval of niet, maar de kritiek in 2006 op het lage rendement over 2005 van landelijk 12 %, viel wel heel mooi samen met de introductie van de verminderde accountantscontrole. Overigens was 2006 ook het startjaar van de manipulatie van de Liborrente en werd ook de registratie van wetenschapsfraudes bij de nederlandse universiteiten ingevoerd.

Professionele commerciële organisaties maken bij hun bedrijfsvoering graag gebruik van de expertise van accountants en hun adviezen. Ambtelijke organisaties zoals o.a. de GKB, zijn nooit erg sterk gebleken in controle van de uitvoering van beleid. Daarbij komt ook nog eens dat de enige controle die resteert, de politieke controles van het college van B&W en de gemeenteraad zijn. Deze staan beide op grote afstand van de uitvoering van Gemeenschappelijke Regelingen, zeker als daarvan slechts diensten afgenomen worden. Dit versterkt het gebrek aan controle verder .

Conclusie

De politiek heeft met de afschaffing van de controle op doelmatigheid, de gelegenheid geschapen om ruimte te geven aan een glijdende schaal van resultaatsverantwoording. De statistieken werden dusdanig gemanipuleerd dat de 'slagingspercentages' in een mum van tijd verdubbelden en zelfs verdrievoudigden. De branche maakte haar belofte van verbetering van de cijfers volledig waar, op papier althans. Dit verklaart waarom de rendementsstijgingen, die de historische efficiencyverbeteringen van Toyota deden verbleken, niet breed zijn uitgemeten.

Aanbeveling

Accountantsadvisering op de niet-financiële cijfers, geeft inzichten en maakt effectieve, inhoudelijke en betere democratische controle mogelijk. Een kleine investering waardoor veel geld beter besteed had kunnen worden. Algemeen wordt erkend dat zelfs rekenkameronderzoek het werk van de accountant in deze niet kan vervangen. Afhankelijk van de reactie van de branche zal vastgesteld dienen te worden of aanvullend (forensisch) accountantsonderzoek gewenst is. Dit om noodzakelijk politiek ingrijpen voor zover nodig van extra kwaliteitsimpulsen te voorzien.

Gemeente Midden-Drenthe: partijpolitieke belangen winnen het van objectieve data-analyse

Het is de verdienste van Charles de Haas, fractievoorzitter van Gemeentebelangen Smilde-Beilen-Westerbork dat de wanprestaties van de GKB bij voortduring in de gemeenteraad aan de orde zijn gesteld. Uiteindelijk tot op heden helaas met te weinig succes vanwege drie redenen. In willekeurige volgorde: de gemeenteraad heeft geen instrumenten om resultaten te analyseren. Zelfs een panklare data-analyse heeft niet tot het inzicht geleid dat het vermeende incident in 2010 van slechte cijfers, in 2011 structureel blijkt te zijn.

Ondanks unanimiteit van het Seniorenconvent (alle fractievoorzitters) om de resultaten van het werkelijke aantal bereikte schuldoplossingen voor de gemeente te willen weten, zijn deze nog steeds niet gerapporteerd door de GKB. De vraag is of het college van B&W deze exacte resultaten al heeft opgevraagd bij de GKB-Assen, na formele constatering van deze kwestie ruim één jaar geleden. De GKB heeft gereageerd door te stellen dat voor deze cijfers extra betaald zal moeten worden. Voor slechts € 265.000,- ook nog de resultaten willen weten, gaat wel erg ver natuurlijk. De gemeente heeft aangegeven dat zij de resultaatsverantwoording belangrijk genoeg vindt om er voor te betalen. Tot op heden heeft dit nog niets zichtbaars opgeleverd. De gemeenteraad is hierover niet geïnformeerd, dat staat vast.

Dat er sprake is van eerdere en andere belangen dan slechts de huidige relatie tussen de wethouder en de directeur GKB, maakt de discussie complexer. De huidige wethouder van Midden-Drenthe was als CDA-wethouder van Assen (mede-eigenaar GKB) verantwoordelijk voor de schuldhelpverlening. De directeur GKB, is of CDA-lid of hij geeft, volgens Google, alleen maar regelmatig lezingen op CDA-bijeenkomsten.

Uiteindelijk heeft onder andere een tweetal gesprekken met wethouder Henk van Hooft het besef bij hem opgeleverd, dat de gemeente nog nooit het exacte aantal succesvol beëindigde schuldregelingen van de GKB en WSNP gerapporteerd heeft gekregen.

Bij de lopende agendavaststelling van de Rekenkamercommissie voor 2014 heeft de meerderheid van de gemeenteraad de prioriteit gegeven aan het onderwerp 'Gemeenschappelijke Regelingen', in plaats van de vaak bediscussieerde schuldhelpverlening. Nog niet duidelijk is of dit de schuldhelpverlening moet uitsluiten of juist daarbij dient te worden betrokken.

De schuldhulpverlening in de gemeente Midden-Drenthe staat nog verder af van een 'gewone' Gemeenschappelijke Regeling, omdat de gemeente één van de 20 gemeenten is die slechts diensten afneemt. Midden-Drenthe heeft, net als een aantal andere gemeenten die diensten van de GKB afnemen, besloten om de eerste intake zelf ter hand te nemen. Daarmee verwachten zij in ieder geval bij instroming tot de schuldhulpverlening de regie te krijgen.

Conclusie

De gemeente Midden-Drenthe beseft dat zij de exacte resultaten niet kent, maar zegt deze wel belangrijk te vinden. Dit laatste blijkt niet uit de genomen acties na één jaar tijd. De nieuwe wet wil de democratische controle dichter bij de burgers brengen. De vraag is of dit lukt met de grote afstand van gemeenteraden tot Gemeenschappelijke Regelingen. Zeker in het geval dat men geen eigenaar is, maar slechts diensten van de GKB afneemt. Panklare data-analyse van de indicatie van bereikte schuldoplossingen heeft niet geleid tot voortschrijdend inzicht.

Toezichthouders

Alle toezichthoudende instanties zijn door mij benaderd, maar zien allen geen taak hierin voor hen weggelegd. Er dient snel een (duidelijke) toezichthouder aangesteld te worden.

Ketenpartners NVVK

Alle ketenpartners die deel uit maken van de Raad van Advies van de NVVK geven niet thuis. Een van hen zegt eerlijk dat zij haar relatie met de NVVK niet wil belasten. Er zijn kennelijk voor hen belangrijker zaken dan schuldoplossingen voor beide schuldpartners.

Tweede Kamer

Na een persoonlijk gesprek van mij met toenmalig Tweede Kamerlid Cynthia Ortega van de Christen Unie zijn Kamervragen gesteld. Deze hebben niet geleid tot inzichten over de resultaatsverantwoording en de zeer lage oplossingspercentages. Momenteel loopt een emailwisseling met de Socialistische Partij, die welwillend lijkt, maar veel tijd nodig heeft. Eerdere emails naar de Vaste Kamercommissie Sociale Zaken op momenten dat de schuldhulpverlening op de agenda stond, zijn in de raadslagingen genegeerd.

Wet op de Integriteitsrecherche

Deze wet wordt momenteel voorbereid in de Tweede Kamer. Het wetsvoorstel is Kamerbreed gedragen. De eerdere reacties op deze data-analyse kunnen afhankelijk van de voorwaarden eventueel onder deze nieuwe wet komen te vallen. Behandeling van dit wetsvoorstel in de Tweede kamer en Eerste Kamer zal nog enige tijd duren.

De branche zal zichzelf niet uit het moeras kunnen trekken. Het onderwerp Integriteit staat vandaag de dag behoorlijk in de belangstelling. De handreiking voor niet-integer handelen van het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector (BIOS) beschrijft dit soort processen. De schuldhulpverlening is hierin goed herkenbaar. Samen gevat zijn dit: gedrag, veel factoren en mechanismen, complex samenstel van moeilijk te onderscheiden deelhandelingen, belangenverstrengeling, glijdende schaal, onvoldoende remmende krachten en een verhullend taalgebruik.

Zelfs een melding van deze integriteitschending bij Integriteitscommissie van de gemeente Assen kon door deze commissie niet als zodanig (h)erkend worden.

Conclusie

Indien de gebruikelijke wegen van publiekelijke bekendmaking of Kamervragen geen soelaas bieden, is de laatste hoop gevestigd op deze toekomstige Integriteitswet.

Geen vertegenwoordigers van schuldebbbers en schuldeisers in GKB-bestuur

Het bestuur van de GKB-Assen bestaat uit wethouders van de gemeenten die eigenaar zijn en gezamenlijk de Gemeenschappelijke Regeling uitvoert. Schuldhebbbers en schuldeisers zijn niet vertegenwoordigd. Meer invloed van hen beide op beleid en uitvoering van de schuldhulpverlening is meer dan wenselijk gezien de resultaten en de verantwoording hiervan.

Landelijke Cliëntenraad

De Landelijke Cliëntenraad neemt deze data-analyse wel serieus. Zij heeft tot tweemaal toe mijn data-analyse (weliswaar zonder bronvermelding) gebruikt naar de Vaste Kamercommissie Sociale Zaken. Zonder dat de resultaten hiervan overigens besproken zijn.

(Ex-)werknemers binnen de schuldhulpverlening

Van tijd tot tijd waren er in het verleden kritische geluiden uit de branche zelf te horen. Uiteindelijk verstommen deze snel, mede uit angst voor de consequenties. Zelfs commerciële bureaus, al dan niet NVVK-lid, spelen geen rol in deze discussie.

Insiders kennen de invloed van de sterke brancheorganisatie NVVK en weten ook hoe 'dissidenten' behandeld worden.

Conclusie

De branche zal zichzelf niet uit het moeras kunnen trekken, ook al zouden zij het willen. De politiek is aan zet, eventueel gestimuleerd door publiekelijke onthulling en maatschappelijke verontwaardiging. Dat gemeenten nu officieel slechts 1 ½ jaar verantwoordelijk zijn, is geen excuus om de met resultaten sjoemelende schuldhulpverlening nog 2 à 3 jaar te laten aanmodderen tot 2016. Dit zou namelijk ten koste gaan van heel veel onnodig mislukte schuldoplossingen. Dit zou schadelijk zijn voor zowel schuldebbbers, schuldeisers, als gemeenten. Drie categorieën die het vandaag de dag niet gemakkelijk hebben. De schuldebbbers het meest want die bevinden zich in een financiële crisis, binnen de algehele crisis.

Het probleem van de schuldhulpverlening is actueler en urgenter dan ooit. Het is nu of nooit.

Bijlage 1

Verklarende woordenlijst

aanmelding	: eerste contact dat aan een gepland gesprek vooraf gaat
afgehandeld traject	: traject dat 'in behandeling is genomen' en afgerond
aflossingscapaciteit	: maandelijkse aflossingsbedrag voor het specifieke huishouden
beschermingsbewind	: schuldekker is niet in staat de eigen belangen te behartigen
betalingsakkoord	: schuldregelingsovereenkomst
betalingsregeling (BR)	: volledige schuld (100 %) wordt in termijnen terugbetaald
budgetbeheer	: GKB ontvangt alle inkomsten, verricht betalingen en betaalt leefgeld
compensatie	: bedrag dat schuldekkers ontvangen bij kwijtschelding van restschuld
doorgezette aanmelding	: aanmelding die resulteert in het eerste gesprek
dwangakkoord	: schuldekkers worden via de rechter gedwongen worden tot GKB
gepland gesprek	: gemaakte afspraak
gestabiliseerd	: inkomen en persoonlijke situatie zijn stabiel geworden
GKB	: Gemeentelijke Kredietbank; vaak samenwerking van gemeenten
herstructurering	: financieringen bundelen tot een voordeliger financiering
in behandeling genomen	: voldoet aan de selectiecriteria en is schuldregelingsrijp
klantprofiel	: selectiecriteria om bemiddelingssucces van te voren in te schatten
leefgeld	: wekelijkse uitgekeerde huishoudgeld aan schuldekker
minnelijk traject	: vrijwillige bemiddelingstraject = schuldhulpverlening
NVVK	: brancheorganisatie Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
problematische schuld(oud)	: tegen kwijtschelding van de restschuld
problematische schuld (nieuw)	: schuld kan men niet meer zelf oplossen
saneringskrediet (SK)	: directe betaling met een financiering en maandelijkse aflossing
schuldbemiddeling	: maandelijkse reservering van de aflossingscapaciteit via de GKB
schuldekker	: schuldenaar; prettigere aanduiding
schuldoplossing	: betalingsakkoord is volledig nagekomen door schuldekker
schuldregelingsrijp	: inkomen en persoonlijke omstandigheden zijn stabiel; gestabiliseerd
slagingspercentage	: percentage schuldregelingen in relatie tot afgehandelde trajecten
SoZaWe	: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
succespercentage	: percentage van slagingspercentage dat schuldoplossing bereikt
succesvol afgehandeld	
bemiddelingstraject	: synoniem voor betalingsakkoord
WSNP	: Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen; wettelijk traject