

# 10 oplossingen voor probleemschulden

Opvolging van de aangenomen motie Beukering-Huijbregts (D66):  
Inventarisatie verbeteringen maatschappelijk verantwoorde incasso en  
gerechtsdeurwaardersactiviteiten.



**nvvk**  
financiële hulpverleners



**KBvG**  
KONINKLIJKE BEROEPSORGANISATIE  
VAN GERECHTSDEURWAARDERS

Deurwaarders  
Belangen  
Nu  
**DB  
NU**

**nvi**  
nederlandse vereniging  
van gerechtsdeurwaarders  
incasso-ondernemingen

**S** | **Sociaal  
Werk  
Nederland**

**HU** HOGESCHOOL  
UTRECHT

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Deelnemers</b>	<b>4</b>
<b>Achtergrondinformatie</b>	<b>5</b>
<b>Inventarisatie verbeterpunten</b>	<b>6</b>
1. De handel in vorderingen beperken of tegengaan	7
2. Toegang tot de Basisregistratie Personen voor incasseerders	8
3. Duidelijk en snel onderscheid maken tussen niet-willers en niet-kunners	9
4. Bestaande registers beter vullen en gebruiken	10
5. Transparantie over schulden en vermogen beter regelen	11
6. Duidelijke en direct beschikbare informatie over professionele hulp	12
7. Coördineer de samenwerking tussen incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleners.	13
8. De rechtsgang goedkoper en eenvoudiger maken	14
9. Digitale middelen optimaal gebruiken bij het uitwisselen van dagvaardingen en vonnissen.	15
10. Een sociale ministerieplicht voor gerechtsdeurwaarders	16

# Inleiding

Op 19 november 2020 diende Tweede Kamerlid Marijke Beukering-Huijbregts (D66) een motie (35570-XV-58) in waarin zij vroeg om "naar het huidige stelsel van maatschappelijk verantwoorde incasso en deurwaardersactiviteiten te kijken en verbeteringen in kaart te brengen".

Daarop heeft demissionair minister Dekker van het ministerie van Justitie en Veiligheid drie thematafels georganiseerd rondom het thema schulddinning en schuldhulp. De sessies hadden tot doel om samen met ketenpartners in de schulden- en invorderingsketen tot oplossingsrichtingen te komen<sup>1</sup>. Alle partijen zijn blij dat de thematafels ondanks het demissionair zijn van het kabinet zijn georganiseerd.

De opbrengsten van de thematafels zijn pragmatisch en zorgen voor een gestroomlijnde samenwerking in de schulden- en invorderingsketen, waardoor de problematiek effectiever kan worden aangepakt. Daar is uiteindelijk heel Nederland mee geholpen.

Schulden hebben veel aspecten: zowel maatschappelijk, economisch als persoonlijk. Daarom hebben ook diverse partijen uit deze keten deelgenomen aan de thematafels: de NVVK, het ministerie van SZW, de KBvG, Deurwaardersbelangen, NU, de LOSR, de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI) en het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht. Met elkaar – en ieder in zijn eigen rol - vinden we namelijk dat er ruimte voor verbetering is in de schulden- en invorderingsketen.

In dit document doen we verslag van de besproken onderwerpen aan de thematafels, delen we de standpunten en dilemma's en doen we aanbevelingen. De KBvG heeft het verslag namens de deelnemende partijen opgesteld en met hen afgestemd. Eventuele opmerkingen door de deelnemende partijen zijn bij het betreffende onderwerp geplaatst.

De thematafels hebben alle deelnemers geënthousiasmeerd om de gezamenlijke punten verder uit te gaan werken. Wat de deelnemers betreft, leveren de – door de praktijk gedragen - aanbevelingen een goede basis voor nieuwe beleids- en wetsvoorstellen.

## Wij wensen u veel inspiratie bij het lezen van dit document!

*NB. De punten in dit verslag zijn gebaseerd op de papers die de KBvG voor elk van de thematafels heeft gemaakt. Daarom heeft de KBvG geen opmerkingen geplaatst, zij onderschrijft alle verbeterpunten.*

---

<sup>1</sup> Deze thematafels hebben alleen betrekking op privaatrechtelijke incasso en invordering, niet op publieke invordering.

# Deelnemers

## De deelnemers aan de thematafels waren:

### **André Moerman namens de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR, Sociaal Werk Nederland)**

De LOSR is de werkgroep van sociaal raadslieden en is aangesloten bij Sociaal Werk Nederland. Sociaal werkers – sociaal raadslieden - ondersteunen mensen bij het oplossen van problemen in hun dagelijks leven, zodat zij (weer) deel uit kunnen maken van de maatschappij.

### **Marco Florijn en Linda van Vliet namens de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)**

De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening aan mensen met financiële zorgen. Meer dan 100 gemeenten en publieke en private organisaties) zijn lid. De gemeente is vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening binnen de gemeente.

### **Michael Brouwer en Paul Otter namens de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG)**

De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders is een publiekrechtelijke rechtspersoon met verordenende bevoegdheid. Alle 696 Nederlandse gerechtsdeurwaarders zijn (wettelijk verplicht) lid. De gerechtsdeurwaarder is in Nederland de uitvoerende macht die vonnissen van rechters uitvoert.

### **Michelle Dekker-Helmink, Maarten Verheij en Mark Hafkamp namens de Nederlandse Belangenvereniging voor Gerechtsdeurwaarders (Deurwaardersbelangen.Nu)**

De vereniging vertegenwoordigt de belangen van aangesloten gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en de organisaties waarin zij werkzaam zijn.

### **Connie Maathuis namens de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso ondernemingen (NVI)**

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is de brancheorganisatie van en voor incassobureaus. De leden van de NVI staan voor Maatschappelijk Verantwoorde Incasso en voeren het NVI Incasso Keurmerk.

### **Lector Nadja Jungmann, namens het lectoraat Schulden & Incasso van de Hogeschool Utrecht**

Het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht verzorgt onderwijs en doet samen met partijen uit de schuldhulpverlening en incassobranche onderzoek om het werkveld verder te brengen.

# Achtergrondinformatie

## Wanbetaling en schulden voorkomen

Schulden staan volop in de maatschappelijke belangstelling. Niet alle schulden zijn problematisch. Burgers krijgen jaarlijks voor circa 100 miljard euro op rekening gefactureerd. Bijvoorbeeld door de Belastingdienst, door verhuurders, zorgverzekeraars en nutsleveranciers (de top vier veelvoorkomende schuldeisers). 23,6 procent van de facturen wordt te laat betaald. Door de gezamenlijke inspanning van debiteurenbeheerders en invorderaars wordt daarvan uiteindelijk 95 procent geïncasseerd<sup>2</sup>. Van invorderen gaat een zekere preventieve werking uit. Deze zogenaamde 'schaduwwerking' van incasso- en invorderingsmaatregelen<sup>3</sup> voorkomt wanbetaling en schulden. Daarnaast blijft het beïnvloeden van gedrag via educatie over omgaan met geld nodig om problematische schulden in de toekomst te voorkomen.

## De schade van schulden

De schade van schulden komt terecht bij veel verschillende partijen. Burgers met problematische schulden merken dat het hebben van schulden invloed kan hebben op hun welzijn, gedrag en gezondheid. Schuldeisers zien risico's voor hun bedrijfsvoering en continuïteit. Ze moeten er rekening mee houden dat een deel van de facturen onbetaald blijft. Dat risico dekken ze af door middel van een opslag op de facturen. Zo komen de kosten uiteindelijk terecht bij wie wél zijn rekening betaalt. En ook de maatschappij loopt schade op door de rekening van schuldhulpverlening en andere vormen van hulp.

## Balans tussen wet en mens

De schuldenproblematiek raakt aan meerdere facetten: rechtszekerheid, rechtvaardigheid, bestaanszekerheid, economie, welzijn, gezondheid en menselijkheid. De kunst is om de balans te vinden tussen al deze facetten; met name een balans tussen wet en mens. Invorderaars zetten zich ervoor in om de regels op een dusdanige manier toe te passen dat geïnd wordt waar betaald kan worden en dat er hulp komt waar geen betaalcapaciteit is. Daarvoor is het van belang dat ze goed en gestructureerd kunnen samenwerken met alle partijen in de schulden- en invorderingsketen.

## Van symptomen bestrijden naar oorzaken aanpakken

Schulden zijn een symptoom. Soms zijn ze het gevolg van life-events en soms van verkeerde keuzes. In plaats van het symptoom te bestrijden zouden we ons moeten richten op het aanpakken van de oorzaak. Waar kunnen we het gedrag van mensen beïnvloeden om problematische schuldsituaties te voorkomen? Hoe vrijblijvend zijn die interventies? Zouden we bijvoorbeeld bewindvoering moeten inzetten als curatief middel om ontruiming te voorkomen? Dat zou kunnen betekenen dat we in het uiterste geval - ook als de burger met schulden dat niet wil - bewindvoering inzetten om erger te voorkomen. We stabiliseren dan de situatie en stimuleren de burger om schuldhulpverlening aan te vragen. Of kan in bepaalde situaties een verplichte training in het omgaan met geld helpen? Welke keuzes we ook maken, het uitgangspunt zou moeten zijn: een passende oplossing voor de lange termijn die rekening houdt met de menselijke maat. En waarbij de balans tussen de rechten van de schuldenaar en de schuldeiser, behouden blijft.

---

2 SEO: *De economische waarde van creditmanagement*

3 WODC: *Het innen van verkeersboetes op basis van de WHAV*

# Inventarisatie verbeterpunten

**Dat we problematische schulden zoveel mogelijk moeten voorkomen, heeft geen betoog. Helemaal schrijnend is het wanneer zo'n situatie is ontstaan door een relatief kleine schuld. Zulke verhalen hebben impact en roepen de vraag op: hoe kunnen we dit in de toekomst voorkomen? Daar zijn mensen met schulden, maar ook schuldeisers én uiteindelijk de samenleving bij gebaat.**

Wat ons betreft gaan we voor: kleine schulden snel oplossen. Want waar schulden niet worden afgelost, kan een kettingreactie ontstaan waarbij het ene gat met het andere wordt gedicht en schulden verder oplopen. Om problematische schulden te voorkomen, moeten we er – kortom – vooral sneller bij zijn. Overigens: verreweg de meeste mensen met schulden waar bijvoorbeeld incassobureaus en gerechtsdeurwaarders mee te maken krijgen, kunnen uiteindelijk wél betalen. Door proactief in te vorderen en passende regelingen af te spreken, kunnen de meeste schulden klein genoeg blijven om ze af te kunnen lossen. Mensen met problematische schulden vormen – gelukkig – een relatief kleine groep.

Het moment dat een incassobureau contact opneemt of de gerechtsdeurwaarder op de stoep staat, is voor een betrokkene confronterend. Eenmaal in gesprek, moet de schuldenaar onder ogen komen dat het nog steeds niet gelukt is om een bepaalde rekening – of een stapel rekeningen – te betalen. Zo bezien zijn de invorderaars een financiële spiegel. Hoe confronterend ook: ze gaan met de schuldenaar in gesprek, op zoek naar een passende oplossing voor zijn schuldprobleem. En dat is eigenlijk goed nieuws.

In onze samenleving gaan we uit van zelfstandige burgers met eigen verantwoordelijkheid. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om kopen en betalen, inkomen, belastingen, toeslagen en zorgverzekeringen. Maar "samenleving en regelgeving hebben zich zo ontwikkeld, dat financiële zelfredzaamheid voor nogal wat burgers een hele opgave is geworden", signaleerde de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) in 2016.<sup>4</sup> "Er bestaat een afstand tussen wat op dit gebied van hen wordt verwacht en wat zij feitelijk aankunnen".

Tegelijk zien we een andere ontwikkeling in de samenleving: zorginstellingen hebben een stap teruggedaan, waardoor meer mensen zelfstandig en zonder vorm van begeleiding wonen en moeten zien te participeren in de samenleving. Dat is voor hen niet zo vanzelfsprekend is. Ze komen in de knel in een snel veranderende samenleving. Te vaak krijgt deze groep daardoor, ondanks goede wil, te maken met problematische schulden<sup>5</sup>. Door hun gebrek aan doenvermogen<sup>6</sup> komen ze daar niet zelfstandig uit. Groepen zoals verstandelijk beperkten, mensen met psychosociale aandoeningen en laaggeletterden<sup>7</sup> hebben soms toch meer hulp nodig om mee te kunnen doen dan de samenleving en vaak ook zij zelf willen zien.

De deelnemers aan de tafels zien tien oplossingsrichtingen, waardoor we samen kunnen bijdragen aan het oplossen van schulden:

1. De handel in vorderingen beperken of tegengaan
2. Toegang tot de Basisregistratie Personen voor incasseerders
3. Duidelijk en snel onderscheid maken tussen niet-willers en niet-kunners
4. Bestaande registers beter vullen en gebruiken
5. Transparantie over schulden en vermogen beter regelen
6. Duidelijke en direct beschikbare informatie over professionele hulp
7. Coördineer de samenwerking tussen incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleners.
8. De rechtsgang goedkoper en eenvoudiger maken
9. Digitale middelen optimaal gebruiken bij het uitwisselen van dagvaardingen en vonnissen
10. Een sociale ministerieplicht voor gerechtsdeurwaarders

<sup>4</sup> Will Tiemeijer, 2016, WRR-verkenning nr 33, *Eigen schuld? geraadpleegd op 16 februari 2021 van <https://www.wrr.nl/publicaties/verkenningen/2016/06/30/eigen-schuld-een-gedragswetenschappelijk-perspectief-op-problematische-schulden>*

<sup>5</sup> CBS, 2020, *schuldenproblematiek in beeld. Op 1 januari 2018 had 8,3% (650.7000) van alle huishoudens geregistreerde problematische schulden.*

<sup>6</sup> WRR: *Weten is nog geen doen: Weten is nog geen doen.pdf*

<sup>7</sup> Rijksuniversiteit Groningen en Syncasso: *lezen is niet begrijpen: Materialen - Lezen ≠ Begrijpen ([lezenisnietbegrijpen.nl](https://www.lezenisnietbegrijpen.nl))*

# 1. De handel in vorderingen beperken of tegengaan

Om een betaalachterstand op te lossen is het van belang dat de schuldeiser zich betrokken voelt bij de schuldenaar. Wanneer vorderingen worden doorverkocht, valt die betrokkenheid weg.

Daarnaast speelt bij de verkoop van vorderingen nog een ander fenomeen. Wanneer de schuldeiser btw-plichtig is en hij de vordering verkoopt, 'verschuift' de vordering naar een schuldeiser die niet btw-plichtig is. Dit heeft het grote gevolg dat de incassokosten en de kosten voor ambtshandelingen extra met een btw-opslag van 21 procent worden verhoogd, terwijl de debiteur geen invloed heeft op de keuze van de schuldeiser om de vordering al dan niet te verkopen.

## AANBEVELING:

### Bevorder de blijvende betrokkenheid bij de vordering van de originele schuldeiser.

#### Opmerkingen bij deze aanbeveling:

LOSR, André Moerman

"Schrap de btw-opslag voor incassokosten (art. 3 lid 2 Bik) en de btw-opslag voor de tarieven voor ambtshandelingen (art. 10 Btag)<sup>8</sup>.

Of – indien dit niet mogelijk is – zorg ervoor dat de btw-opslag voor incassokosten en de btw-opslag voor de tarieven voor ambtshandelingen alleen van toepassing is wanneer de oorspronkelijke schuldeiser niet btw-plichtig is."

NVI, Connie Maathuis

"De NVI blijft de mening toegedaan dat verkoop van vorderingen niet moet worden bepleit in het kader van schuldenaanpak. Het eigendomsrecht van een schuldeiser dient in onze beleving onaangetast te blijven. Strikte incassoregels die hopelijk worden opgenomen in de concept-Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) leiden via een maatwerkincassotraject wel tot lagere schulden. Ook ingeval van vorderingen die zijn verkocht. De btw-kwestie speelt bij inning altijd een rol, niet alleen ingeval van verkochte vorderingen. Wordt de Wki een register, dan kan daarin worden geregeld dat er een specifieke vergunning komt voor kopende partijen, zoals dat in veel landen is geregeld. Nu moeten via de AFM onnodige vergunningen rondom bemiddeling of kredietverstrekking worden verkregen."

8 LOSR: "Invordering uit balans"

## 2. Toegang tot de Basisregistratie Personen voor incasseerders

Door de Basisregistratie Personen (BRP) ook in de minnelijke fase bevroegbaar te maken voor incassobureaus en gerechtsdeurwaarders, kan zorgvuldiger worden gewerkt. De persoon kan dan snel en juist worden geïdentificeerd en de koppeling aan de diverse registers en digitale communicatie kan dan beter verlopen. Daarmee wordt de juiste persoon aangesproken en kan beter voorkomen worden dat deze persoon wordt aangesproken als er geen betaalcapaciteit is. Het gebruik van de BRP dient – vanzelfsprekend - te voldoen aan hoge zorgvuldigheidseisen.

### AANBEVELING:

## Maak de BRP toegankelijk in de minnelijke incassofase.

### Opmerkingen bij deze aanbeveling:

#### NVVK, Linda van Vliet:

"De NVVK meent dat met grote zorgvuldigheid moet worden omgegaan met de BRP-gegevens en de toegang ertoe. Er zijn nog teveel openstaande vragen in de uitvoering van deze aanbeveling, om daar nu al een instemmend standpunt over in te nemen. Voor verdere bespreking en uitdieping van het onderwerp staan we uiteraard open."

#### LOSR, André Moerman:

"Het voordeel hiervan is dat personen op het juiste adres, in de minnelijke fase, op tijd bereikt worden. Er zijn echter ook risico's. Volgens de huidige regels is inzage in de BRP alleen mogelijk bij de uitoefening van ambtshandelingen, d.w.z. duidelijk afgebakende door de wet omschreven taken van de gerechtsdeurwaarder. Hoe voorkom je misbruik wanneer bij (vermeende) schulden de BRP geraadpleegd mag worden?"

#### Deurwaardersbelangen.NU, Michelle Dekker-Helmink:

"Wij zien ook graag toegang tot de BRP in het minnelijke traject, net als de NVI."





### 3. Duidelijk en snel onderscheid maken tussen niet-willers en niet-kunners

Bij het ontstaan van schulden zouden er twee duidelijke routes moeten zijn. Wie schulden niet kan betalen, heeft hulp nodig. Die route loopt dan naar schuldhulpverlening of wellicht naar bewindvoering. Wie wél kan betalen krijgt te maken met een invorderingsprocedure, al dan niet met een betalingsregeling. Nu duurt het vaak erg lang voordat duidelijk wordt of er betaalcapaciteit is, en hoeveel. De vraag is hoe dat sneller kan.

Incassobureaus en gerechtsdeurwaarders die in contact komen met burgers met problematische schulden kunnen hierbij mogelijk informeren, motiveren en doorverwijzen naar schuldhulp of bewindvoering.

#### AANBEVELING:

**Maak gebruik van de informatie die incassobureaus en gerechtsdeurwaarders bij het contact met burgers met schulden krijgen.**

#### Opmerking bij deze aanbeveling:

NVVK, Linda van Vliet

"De tweedeling niet-willers en niet-kunners is te beperkt. Een grote groep is tijdelijk niet in staat om zorg te dragen voor de eigen financiën. Deze groep 'niet-lukkers' moeten we niet vergeten. Juist bij life-events als oorzaak van schulden kunnen welwillende mensen even minder zelfredzaam zijn. Deze groep vraagt om een andere aanpak."

## 4. Bestaande registers beter vullen en gebruiken

Registers zoals het Centraal curatele- en bewindregister, de Verwijsindex schuldhulpverlening (Vish<sup>9</sup>) en het Digitaal Beslagregister (DBR<sup>10</sup>) zorgen dat de scheiding tussen de niet-willers en de niet-kunners beter kan worden gemaakt. De registers worden nu of niet door alle mogelijke partijen gebruikt of het vullen gebeurt onvoldoende betrouwbaar en consequent.

Daardoor verliezen de registers een deel van hun waarde. Gevolg is dat mensen onnodig worden geconfronteerd met incasseerders en gerechtsdeurwaarders als er al een bewindvoerder of schuldhulp is of er al een beslag is gelegd.

### AANBEVELING:

### Stimuleer een volledig, consequent en goed gebruik van de registers.

Dat kan door alle partijen die bij invordering en schuldhulp betrokken zijn - en ook publieke invorderaars - te laten aansluiten en deze registers te laten gebruiken.

#### Opmerkingen bij deze aanbeveling:

##### LOSR, André Moerman:

"Zorg ook voor een betere ontsluiting van het curatele- en bewindregister voor detailhandel en de dienstverlenende sector, om zo het ontstaan van (niet verhaalbare) schulden te voorkomen bij mensen die juist bescherming behoeven."

##### NVVK, Linda van Vliet:

"Door het curatele- en bewindregister eenvoudiger digitaal te ontsluiten voor schuldeisers, kunnen maatregelen effectiever zijn."

<sup>9</sup> Vish is in 2009 ontwikkeld door KBvG en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG). Gemeenten kunnen melden wie schuldhulp krijgt zodat gerechtsdeurwaarders weten dat er vermoedelijk problematische schulden zijn. Slechts circa 80 van de 352 gemeente gebruiken Vish.

<sup>10</sup> DBR: <https://www.kbvg.nl/over-de-kbvg/ict-oplossingen>



## 5. Transparantie over schulden en vermogen beter regelen

Om goed onderscheid te kunnen maken tussen wie niet kan betalen en wie niet wil betalen, is het essentieel om betrouwbare informatie te hebben over vermogen en over (andere) schulden. Op basis daarvan kan de betaalcapaciteit worden vastgesteld. Met andere woorden: kan er worden betaald? en zo ja, hoeveel? De gerechtsdeurwaarder kan executoriale titels alleen dan ten uitvoer leggen als hij de vermogensbestanddelen, of juist het ontbreken daarvan kan vaststellen. Deze weging moet nu vaak gedaan worden op grond van onvolledige en onbetrouwbare informatie. Bovendien ontbreekt het veel mensen met schulden aan doenvermogen<sup>11</sup>. Bijvoorbeeld omdat ze laaggeletterd<sup>12</sup> zijn.

Doet de gerechtsdeurwaarder navraag bij een derde partij zoals een bank, dan moeten deze bank wel melden of iemand bij hen bankiert, maar niet hoeveel geld er op de rekening staat. En wanneer een moedwillige wanbetaler beslag op zijn vermogen of goederen wil voorkomen, kan hij dit nu te gemakkelijk verstoppen.

Derden die ruimte verhuren zijn niet verplicht inzage te geven wie huurt. Daardoor kunnen vermogensbestanddelen gemakkelijk aan verhaal onttrokken worden, met ondermijning als gevolg.

Toegang tot de relevante (handels)registers is bovendien nodig om te kunnen beschikken over betrouwbare informatie. Hierbij valt te denken aan toegang tot het UBO-register, toegang tot alle registers van de Kamer van Koophandel om op naam van de debiteur te kunnen zoeken. Maar ook toegang tot het Centraal aandeelhoudersregister (CAHR), waarin informatie van notarissen staat over de aandeelhouders van bv's en nv's. Zo kunnen gerechtsdeurwaarders achterhalen welke personen bij welke bv's horen, en kunnen ze eventueel verstopt vermogen achterhalen.

### AANBEVELING:

## Stel een wettelijke informatieplicht vermogen in voor derden (zoals banken en vastgoedeigenaren).

### Opmerking bij deze aanbeveling:

NVVK, Linda van Vliet:

"Het onderwerp ligt meer aan de kant van de inning van vorderingen, bij met name de 'niet-willer', waardoor we hier op dit moment nog geen standpunt over hebben ingenomen."

<sup>11</sup> WRR: *Weten is nog geen doen: Weten is nog geen doen.pdf*

<sup>12</sup> Rijksuniversiteit Groningen en Syncasso: *lezen is niet begrijpen: Materialen - Lezen ≠ Begrijpen (lezenisnietbegrijpen.nl)*

## 6. Duidelijke en direct beschikbare informatie over professionele hulp

Op het moment dat incasseerders en gerechtsdeurwaarders willen doorverwijzen naar professionele hulpverlening, is vaak niet duidelijk bij welke instanties zij moeten aankloppen. De organisatie daarvan is per gemeente verschillend. Het kost de invorderaars dus veel tijd om het goede loket te vinden. De laatste jaren zijn al stappen gezet om hierin meer overzicht te creëren, maar daar is nog veel ruimte voor verbetering.

Mensen met schulden kunnen - vrijwillig – gebruik maken van schuldhulpverlening. Wanneer het al lukt om mensen zover te krijgen dat ze hulp zoeken, met een zo warm mogelijke overdracht, is de volgende uitdaging om te voorkomen dat ze weer afhaken. Door invorderaars en schuldhulpverleners duidelijke werkafspraken<sup>13</sup> te laten maken, verhogen we de kans op een oplossing voor de persoon met schulden.

Het gaat bij professionele hulp niet alleen om schuldhulpverlening maar ook om andere vormen van hulpverlening zoals maatschappelijk werk en GGZ.

### AANBEVELING:

**Biedt incasseerders en gerechtsdeurwaarders een pragmatische oplossing om snel de juiste hulpverlener te vinden.**

#### Opmerking bij deze aanbeveling:

NVVK, Linda van Vliet:

"Dit is deels al gerealiseerd met Nederlandse Schuldhulproute (NSR)."

<sup>13</sup> KBvG jaarverslag 2020: 'Naar schatting is bij 50% van de 3100 gerechtelijke ontruimingen in 2020 een vorm van maatschappelijke hulpverlening betrokken en toch gaat de ontruiming door.'

## 7. Coördineer de samenwerking tussen incasseerders, gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleners

Het maken van werkafspraken tussen incasseerders, gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleners is van groot belang. Elkaar weten te vinden en van elkaar weten waar de ander mee bezig is, bevordert de samenwerking, versnelt werkprocessen, bespaart kosten en voorkomt onnodige frustraties.

Denk bijvoorbeeld aan de volgende suggestie: als een burger schuldhulp ontvangt dan maken incasseerders en gerechtsdeurwaarders pas op de plaats. Zij doen in dat geval geen nieuwe pogingen om in te vorderen, voeren geen ambtelijke handelingen uit en maken zo geen extra kosten. In uitzonderingssituaties informeren partijen elkaar.

Daarnaast handelen gerechtsdeurwaarders in opdracht van een individuele schuldeiser. Wanneer sprake is van problematische schulden proberen verschillende schuldeisers, vaak via verschillende deurwaarders, hun vorderingen te innen. Dit terwijl er onvoldoende betaalcapaciteit is, en waarschijnlijk niet alle schuldeisers volledig betaald kunnen worden. Dit is niet effectief en onnodig kostenverhogend.

Zodra sprake is van problematische schulden is een integrale benadering nodig waarbij het algemeen belang, het belang van de schuldeisers en dat van de schuldenaar voorgaan op het eigen belang. In gevallen waarbij er onvoldoende verhaal mogelijk is moet de gerechtsdeurwaarder gaan werken voor een collectief van schuldeisers.

Zorg daarnaast bij problematische schulden voor een coördinerend deurwaarder<sup>14</sup>. Deze deurwaarder is verantwoordelijk voor inning en verdeling ten behoeve van alle schuldeisers, ook voor degenen die nog geen beslag hebben gelegd. Door coördinatie kunnen de ambtshandelingen effectief en efficiënt ingezet worden. De coördinerend deurwaarder beschikt over alle nodige informatie om rechtmatige en eerlijke te kunnen innen. En houdt rekening met zowel de rechten van de burger/schuldenaar als alle schuldeisers. Waar mogelijk stemt de coördinerend deurwaarder af met de plaatselijke (schuld) hulpverlening.

### AANBEVELING:

## Benoem een regisseur die de samenwerking en werkafspraken tussen de ketenpartners coördineert.

### Opmerkingen bij deze aanbeveling:

#### NVI, Connie Maathuis:

"Er is grote behoefte aan goed georganiseerde schuldhulpverlening die niet afhankelijk is van gemeentebeleid. Het heeft meer sturing vanuit de centrale overheid."

#### NVVK, Linda van Vliet:

"Eens, hier werken we deels aan met Schuldenknooppunt, maar er blijft ruimte voor verbetering."

14 LOSR: "Invordering uit balans"

## 8. De rechtsgang goedkoper en eenvoudiger maken

Bij relatief kleine vorderingen, in consumentenzaken, vormen de hoge griffiekosten een drempel voor de schuldeiser om zijn recht te halen. De kans is groot dat het hem meer kost dan het oplevert. Ook mensen met problematische schulden hebben last van deze hoge kosten. Weliswaar zijn de griffierechten voor natuurlijke personen aanmerkelijk lager dan voor rechtspersonen, maar mensen met schulden profiteren hier echter niet van. De eisende partij is immers meestal een rechtspersoon, met als gevolg dat de hogere griffierechten via de proceskostenveroordeling voor rekening van de debiteur komen.

Bij veruit de meeste vorderingen voert de schuldenaar geen verweer, zodat de schuldeiser bij voorlegging aan de rechter vrijwel altijd in het gelijk gesteld wordt. We spreken dan van onbetwiste vorderingen<sup>15</sup>.

In die gevallen is de vraag hoe we de kosten van deze procedures voor mensen met schulden kunnen beperken.

### AANBEVELING:

## Verlaag de griffierechten en maak ze voor iedereen gelijk.

### Opmerkingen bij deze aanbeveling:

#### LOSR, André Moerman:

"De drempel verlagen om een vonnis te halen heeft het risico in zich dat er sneller tot executie wordt overgegaan, in plaats van te proberen om tot een minnelijke oplossing te komen. Er moeten dan dus wel maatregelen tegenover staan die dit risico terugdringen:

- proceskostenveroordeling indien de minnelijke fase onvoldoende is benut;
- maatregelen die de executie inperken: bijvoorbeeld t.a.v. de omvang van de executiekosten in verhouding tot de hoofdsom."

#### NVVK, Linda van Vliet:

"Wij onderschrijven de opmerking van André Moerman dat bij executie 'de deur open wordt gezet' om kosten in rekening te brengen."

<sup>15</sup> In 90% van de rechtszaken voor de sector Kanton van de Arrondissementsrechtbank wordt geen verweer gevoerd en verschijnt de gedaagde niet.



## 9. Digitale middelen optimaal gebruiken, onder meer bij het uitwisselen van dagvaardingen en vonnissen

Door gebruik te maken van digitale middelen, zoals voor communicatie tussen de ketenpartners onderling en bevraging van registers<sup>16</sup>, kan de rechtsgang efficiënter en betrouwbaarder worden. Om een optimaal resultaat te behalen is een regisseur nodig die zowel de digitale communicatie bevordert als het overzicht behoudt.

Binnen de keten is behoefte aan een visie over data uitwisseling en privacy. Wetgeving moet hierin geen beperking zijn, maar moet techniek en de grondslag voor de uitwisseling van gegevens juist in balans brengen.

### AANBEVELING:

**Richt een kwaliteitsfonds in en benoem een regisseur voor het faciliteren van de digitalisering tussen de keten.**

Door het benoemen van een regisseur en het instellen van een kwaliteitsfonds kan sturing worden gegeven. Dat is nodig om keuzes te maken op het gebied van uitwisseling van data tussen de verschillende ketenpartners.

<sup>16</sup> Digitaal Beslagregister (DBR), Curatele en Bewindvoeringsregister, Verwijsindex schuldhulpverlening (Vish).

## 10. Een sociale ministerieplicht voor gerechtsdeurwaarders

Voor ambtshandelingen zoals een dagvaarding, beslaglegging of huisuitzetting ontvangen gerechtsdeurwaarders een vergoeding. Bij mensen met schulden die niet kunnen betalen hebben zulke handelingen weinig zin: de schulden nemen alleen maar toe. Alles moet er daarom op gericht zijn om onnodige handelingen te voorkomen. Maar daar is nu geen beloning voor geregeld. En dat terwijl bijvoorbeeld het voorkomen van een ontruiming ook de samenleving veel kosten bespaart.

In de keten kunnen gerechtsdeurwaarders ook een meer structurele rol spelen bij het sneller doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Nu duurt het vaak te lang voordat mensen met problematische schulden inzien dat ze hulp nodig hebben. De verandering van de rol van de gerechtsdeurwaarder vraagt om een uitbreiding van de klassieke ministerieplicht. Het is denkbaar dat deze plicht uitgebreid wordt met een sociale ministerieplicht, met een reële vergoeding.

### AANBEVELING:

**Introduceer een sociaal tarief voor gerechtsdeurwaarders als vergoeding voor werkzaamheden zoals informeren, faciliteren en doorverwijzen.**

#### Opmerking bij deze aanbeveling:

LOSR, André Moerman:

"De kosten die de deurwaarder volgens de huidige regelgeving in rekening mag brengen zijn direct gekoppeld aan duidelijk omschreven en afgebakende wettelijke taken, de zogenaamde ambtshandeling. Voordeel hiervan is dat objectief vaststaat wanneer deze handelingen zijn verricht en welke kosten er berekend mogen worden. Nadeel is dat er een perverse prikkel kan ontstaan. Immers, de deurwaarder krijgt alleen inkomsten wanneer de ambtshandeling wordt verricht en niet wanneer de ambtshandeling wordt voorkomen (preventie).

Grote uitdaging bij invoering van een sociaal tarief is: Hoe zorg je er voor dat objectief vaststaat wanneer het tarief verschuldigd is? En hoe voorkom je dat er alsnog ambtshandelingen worden verricht en dat het per saldo tot meer kosten voor de debiteur leidt?

De invoering van een sociaal tarief is wat ons betreft alleen aan de orde wanneer er een wettelijke regeling komt waarbij, in het geval van problematische schulden, schuldeisers (inclusief de overheid) niet meer individueel kunnen beslissen om te executeren. Zie par. 8.5 uit "Invordering uit balans"."



september 2021

