



# "Ik zou willen dat het sneller kon"

Een onderzoek naar de verbetermogelijkheden binnen OpRecht Leiden B.V. inzake het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening

---

Hogeschool Leiden  
Sociaal Juridische Dienstverlening  
2018-2019

Judith Rengers  
s1096350  
Afstuderen - SJ441E

Inleverdatum: 28 juni 2019  
Scriptiebegeleider: Stephan van der Raad

Opdrachtgever: OpRecht Leiden B.V.  
Contactpersoon: Dave Holswilder



## Voorwoord

Voor u ligt een scriptie voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

De opdrachtgever voor dit onderzoek is een bewindvoerderskantoor genaamd OpRecht Leiden B.V. De bewindvoerder meldt een cliënt aan bij schuldhulpverlening. Dit onderzoek richt zich op de manier waarop OpRecht Leiden B.V. daarin te werk gaat en welke verbeteringen hierin mogelijk zijn.

Graag wil ik Dave Holswilder en Linda van Aart van OpRecht Leiden B.V. heel erg bedanken voor hun medewerking aan mijn onderzoek. Zonder jullie input had er geen goed onderzoek gedaan kunnen worden. Daarnaast wil ik mijn moeder bedanken voor haar onvoorwaardelijke steun en hulp. Op momenten dat ik vastliep bij het schrijven van deze scriptie, kon zij me altijd weer verder op weg helpen. Tot slot wil ik mijn studiegenootjes heel erg bedanken voor de steun die ik van jullie gevoeld heb en de stress die ik met jullie heb kunnen delen. Ik ben heel blij met de inzichten die jullie me gegeven hebben over dit onderzoek.

## Inhoudsopgave

|                                                                                                                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord.....</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>2</b>  |
| <b>Samenvatting.....</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>7</b>  |
| <b>Belangrijke begrippen en afkortingen .....</b>                                                                                                                                                                            | <b>9</b>  |
| <b>1. Inleiding .....</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>11</b> |
| 1.1 Probleemanalyse.....                                                                                                                                                                                                     | 11        |
| 1.2 Gewenste situatie.....                                                                                                                                                                                                   | 13        |
| 1.3 Afbakening van het probleem.....                                                                                                                                                                                         | 13        |
| <b>2. Doelstelling en vraagstelling .....</b>                                                                                                                                                                                | <b>14</b> |
| 2.1 Kennisdoel .....                                                                                                                                                                                                         | 14        |
| 2.2. Praktijkdoel.....                                                                                                                                                                                                       | 14        |
| 2.3 Vraagstelling.....                                                                                                                                                                                                       | 14        |
| 2.4 Leeswijzer .....                                                                                                                                                                                                         | 15        |
| <b>3. Methode .....</b>                                                                                                                                                                                                      | <b>15</b> |
| 3.1 Methode per deelvraag .....                                                                                                                                                                                              | 15        |
| 3.1.1 Deelvraag 1: “Hoe verloopt het huidige werkproces binnen OpRecht Leiden B.V. bij het stabiliseren van cliëntdossiers waarin er sprake is van een problematische schuldensituatie?” .....                               | 15        |
| 3.1.2 Deelvraag 2: “Hoe verloopt het huidige werkproces binnen OpRecht Leiden B.V. inzake het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij gemeentelijke schuldhulpverlening?” .....                               | 16        |
| 3.1.3 Deelvraag 3: “Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers bij de werkprocessen binnen OpRecht Leiden B.V.?” .....                                                                                           | 16        |
| 3.1.4 Deelvraag 4: “Welke knelpunten en succesfactoren ervaart de gemeentelijke schuldhulpverlening bij het behandelen van aanmeldingen van cliënten met problematische schulden die door bewindvoerders zijn gedaan?” ..... | 17        |
| 3.2 Verantwoording respondenten binnen OpRecht.....                                                                                                                                                                          | 17        |
| 3.2.1 Respondent 1 – dossierbehandelaar Team A.....                                                                                                                                                                          | 17        |
| 3.2.2 Respondent 2 – medewerker die de aanmeldingen voor schuldhulpverlening gereed maakt.....                                                                                                                               | 18        |
| 3.2.3 Respondent 3 – bewindvoerder van Team B .....                                                                                                                                                                          | 18        |
| 3.3 Verantwoording respondenten van schuldhulpverlening .....                                                                                                                                                                | 19        |
| 3.3.1 Respondent 4 – medewerker schuldhulpverlening Alphen aan den Rijn .....                                                                                                                                                | 19        |
| 3.3.2 Respondent 5 – medewerker schuldhulpverlening Zoetermeer .....                                                                                                                                                         | 19        |

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4 Kritische kanttekeningen .....                                                                             | 19        |
| 3.5 Analyse van de gegevens.....                                                                               | 20        |
| <b>4. Kaders.....</b>                                                                                          | <b>20</b> |
| 4.1 De procedure bij een bewindvoerderskantoor .....                                                           | 21        |
| 4.1.1 De aanmelding en het opstellen van een verzoekschrift.....                                               | 21        |
| 4.1.2 De zitting bij de rechtbank .....                                                                        | 21        |
| 4.1.3 De dossierbehandeling .....                                                                              | 21        |
| 4.2 Wettelijke bepalingen voor een bewindvoerder .....                                                         | 23        |
| 4.3 Schuldhulpverlening .....                                                                                  | 23        |
| 4.3.1 Het ontstaan van schuldhulpverlening .....                                                               | 23        |
| 4.3.2 Het belang van schuldhulpverlening in de huidige maatschappij .....                                      | 24        |
| 4.3.3 Hoe het schuldhulpverleningstraject vormgegeven wordt.....                                               | 26        |
| <b>5. Het stabiliseren van een cliëntdossier door Team A en B .....</b>                                        | <b>28</b> |
| 5.1 Het opstarten van een dossier .....                                                                        | 28        |
| 5.2 Het inventariseren van een dossier .....                                                                   | 29        |
| 5.3 Het stabiliseren van een dossier.....                                                                      | 29        |
| 5.4 Rol van de teams na de aanmelding bij schuldhulpverlening .....                                            | 30        |
| 5.5 Deelconclusie .....                                                                                        | 31        |
| <b>6. Het aanmelden van een cliënt bij schuldhulpverlening .....</b>                                           | <b>31</b> |
| 6.1 Het globaal vaststellen van de situatie van de cliënt .....                                                | 31        |
| 6.2 De eerste controles.....                                                                                   | 31        |
| 6.3 Het verzamelen van de stukken .....                                                                        | 32        |
| 6.4 De start van de aanmeldfase bij schuldhulpverlening.....                                                   | 33        |
| 6.5 Deelconclusie .....                                                                                        | 33        |
| <b>7. De visie van de medewerkers binnen OpRecht.....</b>                                                      | <b>34</b> |
| 7.1 Opvattingen van medewerkers over de stabilisatiefase.....                                                  | 34        |
| 7.1.1 Welke succesfactoren zijn er benoemd.....                                                                | 34        |
| 7.1.2 Welke knelpunten zijn er benoemd en waarom .....                                                         | 34        |
| 7.2 Opvattingen van medewerkers over het aanmelden van cliënten bij de gemeentelijke schuldhulpverlening ..... | 35        |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.2.1 Welke succesfactoren zijn er benoemd.....                                                                        | 35        |
| 7.2.2 Welke knelpunten zijn benoemd en waarom .....                                                                    | 35        |
| 7.3 Deelconclusie .....                                                                                                | 36        |
| <b>8. Andere factoren die invloed hebben op de werkprocessen.....</b>                                                  | <b>36</b> |
| 8.1 Andere factoren die invloed hebben op het werkproces inzake het stabiliseren van een dossier.....                  | 36        |
| 8.2 Andere factoren die invloed hebben op het aanmelden van cliënten bij de gemeentelijke<br>schuldhulpverlening ..... | 37        |
| 8.3 Deelconclusie .....                                                                                                | 39        |
| <b>9. Hoe de gemeentelijke schuldhulpverlening de samenwerking met bewindvoerders ziet.....</b>                        | <b>39</b> |
| 9.1 Knelpunten met bewindvoerders .....                                                                                | 39        |
| 9.2 Succesfactoren met bewindvoerders.....                                                                             | 41        |
| 9.3 Succesfactoren met OpRecht .....                                                                                   | 41        |
| 9.4 Deelconclusie .....                                                                                                | 42        |
| <b>10. Conclusie en aanbevelingen .....</b>                                                                            | <b>42</b> |
| 10.1 Conclusie.....                                                                                                    | 42        |
| 10.1.1 Verbeteringen in het stabiliseren van een dossier .....                                                         | 42        |
| 10.1.2 Verbeteringen bij het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening .....                                      | 43        |
| 10.1.3 Andere factoren .....                                                                                           | 44        |
| 10.2 Aanbevelingen .....                                                                                               | 45        |
| 10.2.1 Compleet dossier tijdens stabilisatiefase.....                                                                  | 45        |
| 10.2.2 Goed contact met schuldhulpverlening.....                                                                       | 45        |
| 10.2.3 Capaciteiten .....                                                                                              | 45        |
| 10.3 Discussie .....                                                                                                   | 46        |
| <b>11. Interventie .....</b>                                                                                           | <b>47</b> |
| 11.1 Checklist stabilisatiefase.....                                                                                   | 47        |
| 11.2 Checklist aanmelding bij schuldhulpverlening .....                                                                | 50        |
| <b>Bronnenlijst .....</b>                                                                                              | <b>53</b> |
| Literatuur .....                                                                                                       | 53        |
| Elektronische bronnen.....                                                                                             | 54        |
| Kamerstukken.....                                                                                                      | 55        |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>Bijlage 1: Checklist OpRecht.....</b> | <b>56</b> |
| <b>Bijlage 2: Plan van aanpak.....</b>   | <b>58</b> |

## Samenvatting

OpRecht Leiden B.V. is een bewindvoerderskantoor in Leiden. Bij veel cliënten van wie de goederen onder bewind gesteld zijn, is er sprake van een problematische schuldensituatie. Dit houdt in dat de cliënten binnen een tijdsbestek van drie jaar niet in staat zijn om met hun inkomen de gehele schuldenlast af te lossen. De cliënten moeten aangemeld worden bij de schuldhelpverlening van de gemeente waarin zij woonachtig zijn. Als bewindvoerder is OpRecht Leiden B.V. verantwoordelijk voor het beheren van de financiën van zijn cliënten. De organisatie heeft als doelstelling om zo spoedig mogelijk hun cliënten uit de financiële problemen te helpen. Dit kunnen zij doen door hun cliënten aan te melden bij schuldhelpverlening, zodat er een betalingsregeling tot stand kan worden gebracht voor het betalen van de schulden. OpRecht Leiden B.V. wil zijn werkproces inzake het aanmelden van deze cliënten bij schuldhelpverlening graag verbeteren.

Het aanmelden van cliënten bij schuldhelpverlening bestaat binnen OpRecht Leiden B.V. uit twee werkprocessen, namelijk het stabiliseren van het dossier van een cliënt, en het daadwerkelijk aanmelden van een cliënt. Deze twee processen hangen nauw met elkaar samen, maar staan op dit moment nog niet op papier. Dit is een probleem, omdat er hierdoor geen sprake is van een uniforme en efficiënte werkwijze. In dit onderzoek zijn er medewerkers van OpRecht Leiden B.V. geïnterviewd en medewerkers van de gemeentelijke schuldhelpverlening. Op basis van deze interviews is er een werkproces in kaart gebracht voor zowel de stabilisatiefase als de aanmeldfase bij schuldhelpverlening. Deze werkprocessen zijn uitgewerkt in twee checklists die door iedere medewerker binnen OpRecht Leiden B.V. toegepast kunnen worden. Door toepassing van de checklist zal er een uniformere en meer gestructureerde werkwijze tot stand worden gebracht.

Uit de interviews zijn meerdere knelpunten en succesfactoren naar boven gekomen die de medewerkers ervaren bij de bestaande werkprocessen van OpRecht Leiden B.V. Opvallend is dat iedere medewerker het werkproces sneller zou willen laten verlopen. Dit onderstreept het belang van dit onderzoek. Er is heel veel behoefte aan meer ondersteuning bij het verzamelen van de stukken voor de aanmelding bij schuldhelpverlening. Het verzamelen van de stukken kost erg veel tijd, maar daar zijn verschillende opvattingen over. De ene medewerker is namelijk van mening dat het verzamelen van de stukken binnen drie dagen klaar kan zijn, terwijl een andere medewerker zegt hier veel meer tijd voor nodig te hebben, afhankelijk van het dossier. Veel van de stukken die verzameld moeten worden voor de aanmelding bij schuldhelpverlening, hadden tijdens de stabilisatiefase al in het dossier opgenomen moeten worden. Denk hierbij aan toekennings- of afwijzingsbeschikkingen voor kwijtscheldingen van gemeentelijke- en regionale belastingen. Ook arbeidsovereenkomsten en inkomensspecificaties zouden al in het dossier

opgenomen moeten zijn. Om de aanmeldfase bij schuldhulpverlening sneller te laten verlopen, moeten er in de stabilisatiefase dus dingen veranderen.

Een aanbeveling naar aanleiding van dit onderzoek is om nog meer te investeren op het contact met schuldhulpverlening gedurende het aanmeldproces. Er moeten korte lijntjes zijn tot de behandelende schuldhulpverlener en OpRecht. Zo kan er snel geschakeld worden. Dit komt de voortgang binnen het dossier ten goede. Ook ontstaat er tussen de partijen meer begrip voor de te verrichten werkzaamheden van de andere partij.

## Belangrijke begrippen en afkortingen

### **Cliënten**

Als er in dit onderzoeksrapport gesproken wordt over cliënten, worden daarmee cliënten bedoeld die problematische schulden hebben. Er is sprake van een problematische schuldensituatie, wanneer van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.<sup>1</sup> Het lukt de cliënt dus niet om zelfstandig zijn schulden af te betalen.

### **Schuldhelpverlening**

Wanneer er in dit onderzoek gesproken wordt over schuldhelpverlening, wordt hiermee de gemeentelijke schuldhelpverlening bedoeld. Particuliere schuldhelpverleningsorganisaties worden in dit onderzoek dus achterwege gelaten

### **Wgs**

De afkorting Wgs staat voor de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening. Hierin is bepaald dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van schuldhelpverlening. Gemeenten zijn verplicht om schuldhelpverlening te bieden aan inwoners met schulden.<sup>2</sup> Er zijn in de wet richtlijnen vastgelegd over de uitvoering van de schuldhelpverlening. Vóór de invoering van de Wgs, was de uitvoering van schuldhelpverlening slechts vastgesteld op richtlijnen en het gemeentelijke beleid. Met de invoering van de Wgs zijn gemeenten ook verbonden aan de bepalingen in de Algemene Wet Bestuursrecht. Deze bepalingen zijn voornamelijk van toepassing voor beslistermijnen die de gemeenten dienen te hanteren.

### **LOVCK&T**

Deze afkorting staat voor Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht. De LOVCK&T doet aanbevelingen aan kantonrechters over de uitvoering van bewind. De aanbevelingen zijn vastgelegd in het rapport 'Aanbevelingen meerderjarigenbewind'. De aanbevelingen worden landelijk toegepast en hebben uniformering binnen de rechtspraak als doel.<sup>3</sup>

### **NVVK**

De NVVK is de brancheorganisatie op het gebied van onder andere bewindvoering en schuldhelpverlening. De afkorting staat voor Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

---

<sup>1</sup> Gedragscode Schuldhelpverlening 2017, p. 13.

<sup>2</sup> MvT Wgs 2009-2010, 32 291

<sup>3</sup> Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2018, p. 3

Met een lidmaatschap bij de NVVK wordt een bepaalde mate van kwaliteit geborgen. Er wordt bijvoorbeeld iedere drie jaar een audit uitgevoerd om te beoordelen of de leden nog steeds aan de eisen voldoen. De richtlijnen van de NVVK wordt door zijn leden toegepast bij de uitoefening van schuldhelpverlening en/of bewindvoering.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> NVVK, bekeken op 13 maart 2019

# 1. Inleiding

## 1.1 Probleemanalyse

Maar liefst één op de vijf huishoudens in Nederland kampt met financiële problemen.<sup>5</sup> In 2018 hadden 32 procent van de Nederlandse huishoudens betalingsachterstanden. Dit blijkt uit het Rapport Financiële problemen 2018 van het Nibud.<sup>6</sup> Het hebben van betalingsachterstanden kan meerdere oorzaken hebben. Mensen hebben bijvoorbeeld te weinig inkomen om de vaste lasten te betalen, geven consequent meer geld uit dan er binnenkomt, of er is sprake van een inkomensdaling als gevolg van veranderingen in de persoonlijke omstandigheden.<sup>7</sup> Een verandering in de levensfase of psychosociale problemen liggen ook regelmatig ten grondslag aan het ontstaan van schulden, bijvoorbeeld als gevolg van een verslaving.<sup>8</sup> Door het ontstaan van betalingsachterstanden, komen mensen in een neerwaartse spiraal. Schulden lopen verder op en maatschappelijke participatie wordt steeds moeilijker. Het lukt men niet om zelf uit de financiële problemen te komen. Dit is het moment waarop mensen zich wenden tot een bewindvoerder om het beheer van hun financiën uit handen te geven.

OpRecht Leiden B.V. (hierna: OpRecht) is sinds 2015 actief als bewindvoerderskantoor in Leiden en bestaat momenteel uit twaalf vaste medewerkers. Een bewindvoerder beheert de goederen van cliënten die onder bewind zijn gesteld. De onderbewindstelling wordt uitgesproken door de rechtbank, sector Kanton. In de beschikking wordt een bewindvoerder benoemd. De benoemde bewindvoerder heeft als taak om de financiële belangen van zijn cliënt te behartigen.<sup>9</sup> Dit houdt in grote lijnen in dat de bewindvoerder het inkomen van cliënt beheert en ervoor zorgt dat alle vaste lasten worden betaald. Bij veel cliënten van OpRecht is er sprake van een problematische schuldensituatie. Dit betekent dat de cliënten zo'n hoge schuldenlast hebben, dat zij deze redelijkerwijs niet meer kunnen betalen.<sup>10</sup> De schulden van cliënt moeten gesaneerd worden. Het saneren van problematische schulden geschiedt door een cliënt aan te melden bij schuldhulpverlening.

---

<sup>5</sup> Panteia 2015

<sup>6</sup> Schonewille & Crijnen 2018, p. 16

<sup>7</sup> De Greef 1992, p.22

<sup>8</sup> Boorsma e.a. 1994, p. 14

<sup>9</sup> Burgerlijk Wetboek Boek 1: Personen- en familierecht

<sup>10</sup> Gedragscode Schuldhulpverlening 2017, p. 13.

Het aanmelden van een cliënt bij schuldhulpverlening kan pas gedaan worden als er sprake is van een stabiele financiële situatie. Hier gaat een stabilisatiefase aan vooraf. In deze stabilisatiefase worden het inkomen en de uitgaven van de cliënt geïventariseerd. Na deze inventarisatie wordt er gepoogd om een stabiele begroting tot stand te brengen. Dit houdt in dat de vaste lasten betaald kunnen worden van het inkomen, en dat er afloscapaciteit is om de bestaande schulden af te lossen. Pas daarna kan de cliënt aangemeld worden bij schuldhulpverlening. Het aanmelden bij schuldhulpverlening is een proces waar veel tijd in gaat zitten. De (financiële) situatie van cliënt dient namelijk volledig in kaart te worden gebracht, met daarbij de benodigde documentatie ter bewijsvoering. Denk hierbij aan inkomensspecificaties, specificaties van de vaste lasten, en opgaven van openstaande vorderingen. Deze informatie wordt bij de stabilisatiefase al zo veel geïventariseerd. Dit onderzoek richt zich dus op twee werkprocessen binnen OpRecht, namelijk de stabilisatiefase en de fase waarbij cliënten aangemeld worden bij schuldhulpverlening. Deze twee processen hangen erg nauw met elkaar samen.

Het is van belang om binnen een organisatie op een zo effectief mogelijke manier te werk te gaan. OpRecht heeft als doelstelling om cliënten zo spoedig mogelijk weer financieel op de rit te krijgen. OpRecht heeft alvorens dit onderzoek uitgesproken dat zij de sneller voortgang willen boeken binnen een dossier. Een efficiënte werkwijze is dus enorm van belang om zo spoedig mogelijk voortgang te kunnen boeken binnen een cliëntdossier. Hoe sneller bijvoorbeeld de stabilisatiefase verloopt, hoe eerder een cliënt aangemeld kan worden bij schuldhulpverlening. Hoe eerder een cliënt aangemeld wordt bij schuldhulpverlening, hoe eerder de schulden aangepakt kunnen worden. Een belangrijke voorwaarde voor een effectieve werkwijze, is het hanteren van een werkproces. Door een werkproces in kaart te hebben, worden de werkzaamheden binnen de organisatie beheersbaar en beïnvloedbaar.<sup>11</sup> Er is meer vat op de werkzaamheden en de uit te voeren taken. Het hebben van een werkproces op papier zorgt voor een uniforme werkwijze, waarbij alle werknemers op dezelfde manier te werk gaan. Er is weinig ruimte voor interpretatie over hoe bepaalde taken uitgevoerd dienen te worden. Andere voordelen zijn dat kennis beter over te dragen is aan medewerkers onderling, en dat er beter vastgesteld kan worden waar er verbeteringen mogelijk zijn binnen de organisatie.<sup>12</sup>

Op dit moment staat er geen werkproces over de stabilisatiefase en de fase waarbij cliënten aangemeld worden bij schuldhulpverlening op papier binnen OpRecht. Dit betekent dat er nog veel winst te behalen is in efficiënter werken binnen de organisatie. Een ander

---

<sup>11</sup> Tolsma & De Wit – Effectief Procesmanagement p. 47

<sup>12</sup> Nieuwenhuis – The Art of Management 2017

belangrijk argument voor het op papier zetten van een werkproces, is dat dit de organisatie minder kwetsbaar maakt. In de afgelopen jaren is er veel personeelsswisseling geweest. Hierdoor is er veel verschuiving geweest in taken onderling, en zijn er veel nieuwe medewerkers en stagiairs ingewerkt. Door een werkproces op papier te zetten, zullen nieuwe medewerkers en stagiairs in de toekomst sneller ingewerkt kunnen worden. Ook kunnen taken makkelijker onderling overgedragen worden wanneer er een medewerker voor een langere periode afwezig is.

OpRecht wil de huidige werkprocessen inzake de stabilisatiefase en het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening in kaart brengen. Op basis hiervan zal beoordeeld worden waar er verbeteringen in het werkproces mogelijk zijn. In dit onderzoek zal ook schuldhulpverlening betrokken worden. OpRecht wil graag inspelen op de behoeften van schuldhulpverlening, om zo een dossier zo goed en compleet mogelijk aan te kunnen leveren bij schuldhulpverlening. De visie van schuldhulpverlening is van belang bij het vaststellen van verbeterpunten in de werkprocessen van OpRecht.

## 1.2 Gewenste situatie

OpRecht wil graag de werkprocessen inzake de stabilisatiefase en het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening op papier hebben. Zo kan er een uniforme en efficiëntere werkwijze tot stand worden gebracht. Daarnaast wil OpRecht beoordelen welke verbeteringen er mogelijk zijn in de huidige werkprocessen. Hierbij worden de visies van medewerkers van OpRecht betrokken. Ook de visie van schuldhulpverlening wordt hierbij betrokken.

## 1.3 Afbakening van het probleem

Binnen OpRecht zijn er twee teams met ieder zijn eigen bewindvoerder, dossierbehandelaar, en ondersteunend medewerkers (zie organogram in bijlage 2). De teams worden aangeduid als Team A en Team B. Beide teams worden bij dit onderzoek betrokken. Het gaat slechts om dossiers waarin er sprake is van een problematische schuldensituatie. De goederen van deze cliënten zijn onder bewind gesteld door de rechtbank. OpRecht is benoemd als bewindvoerder. In dit onderzoek gaat het om verbeteringen die binnen de werkprocessen van OpRecht mogelijk zijn. Hierbij wordt slechts gekeken naar het werkproces omtrent het stabiliseren van een dossier en het aanmelden van een cliënt bij schuldhulpverlening.

## 2. Doelstelling en vraagstelling

### 2.1 Kennisdoel

Inzicht in het werkproces van OpRecht inzake het stabiliseren van een dossier en het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Beoordelen welke verbeteringen mogelijk zijn in deze werkprocessen.

### 2.2. Praktijkdoel

Twee checklists creëren waarin een stappenplan is opgenomen inzake het stabiliseren van een dossier en het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. De checklists zijn door alle medewerkers toe te passen. In de checklists is rekening gehouden met de verwachtingen en wensen van schuldhulpverlening.

### 2.3 Vraagstelling

#### Hoofdvraag:

"Welke verbeteringen zijn er mogelijk binnen OpRecht Leiden B.V. in de werkprocessen omtrent het stabiliseren van een cliëntdossier en het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening?"

#### Deelvraag 1:

*"Hoe verloopt het huidige werkproces binnen OpRecht Leiden B.V. bij het stabiliseren van cliëntdossiers waarin er sprake is van een problematische schuldensituatie?"*

#### Deelvraag 2:

*"Hoe verloopt het huidige werkproces binnen OpRecht Leiden B.V. inzake het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening?"*

#### Deelvraag 3:

*"Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers bij de huidige werkwijze omtrent het stabiliseren van cliëntdossiers en het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening?"*

#### Deelvraag 4:

*"Welke knelpunten en succesfactoren ervaart de gemeentelijke schuldhulpverlening bij het behandelen van aanmeldingen van cliënten met problematische schulden die door bewindvoerders zijn gedaan?"*

## 2.4 Leeswijzer

In het derde hoofdstuk zullen de methoden toegelicht worden die gebruikt zijn bij dit onderzoek. Ook wordt de keuze voor de respondenten verantwoording en wordt een kritische kanttekening gemaakt.

In het vierde hoofdstuk worden de kaders van dit onderzoek besproken. In de kaders wordt in gegaan op de bewindvoerder en zijn werkzaamheden. Er wordt ook in gegaan op het ontstaan en belang van schuldhulpverlening en hoe een schuldhulpverleningstraject eruitziet.

In hoofdstuk vijf, zes, zeven, acht en negen worden de resultaten van dit onderzoek besproken.

In hoofdstuk tien wordt de conclusie getrokken en wordt de hoofdvraag beantwoord. Op basis van de conclusie zijn er aanbevelingen geformuleerd.

Tot slot vindt u in hoofdstuk elf het beroepsproduct. Dit zijn twee checklists.

## 3. Methode

### 3.1 Methode per deelvraag

#### 3.1.1 Deelvraag 1: "Hoe verloopt het huidige werkproces binnen OpRecht Leiden B.V. bij het stabiliseren van cliëntdossiers waarin er sprake is van een problematische schuldensituatie?"

Deze deelvraag richt zich op het werkproces inzake het stabiliseren van een cliëntdossier waarin er sprake is van problematische schulden. Wanneer een cliënt zich aanmeldt bij OpRecht met een hulpvraag, wordt er direct bepaald of Team A of Team B zich over deze cliënt gaat ontfermen. De bewindvoerder doet het intakegesprek met de cliënt en is aanwezig bij de zitting bij de kantonrechter. Wanneer de onderbewindstelling is uitgesproken, zal de dossierbehandelaar van het betreffende team aan het werk gaan. Hierbij krijgt hij hulp van de ondersteunende medewerkers. De dossierbehandelaar staat dus als het ware aan het hoofd van de stabilisatiefase. Voor de beantwoording van deze deelvraag is er daarom voor de methode interviewen gekozen.

Om het verloop van het huidige werkproces in kaart te kunnen brengen bij het stabiliseren van cliëntdossier waarin er sprake is van een problematische schuldensituatie zijn er half-gestructureerde interviews afgenomen met respondent 1 en 3. Er is gebruik gemaakt van half-gestructureerde interviews omdat daarbij nog geen exacte vragen uitgewerkt zijn, maar wel al vast staat op welke onderwerpen de interviewer in wil gaan.<sup>13</sup> Het voordeel van het gebruik maken van half-gestructureerde interviews is dat er diep op de inhoudelijke informatie ingegaan kan worden, waardoor er voldoende informatie kan

---

<sup>13</sup> B. Baarda & M. van der Hulst 2017, p. 21

ontstaan. Een nadeel van het gebruik van half-gestructureerde interviews is dat er de kans bestaat dat er te veel onbruikbare informatie ontstaat, waarmee deze deelvraag niet beantwoord kan worden. Om de kwaliteit van de informatie te waarborgen, is er een topiclijst opgesteld. De topiclijst heeft ervoor gezorgd dat er slechts over de juiste onderwerpen informatie ontstaan is. De validiteit van de informatie wordt gewaarborgd doordat de respondenten zorgvuldig zijn geselecteerd op basis van aantal jaren ervaring binnen de functie, de functie en ervaring binnen OpRecht.

### 3.1.2 Deelvraag 2: "Hoe verloopt het huidige werkproces binnen OpRecht Leiden B.V. inzake het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij gemeentelijke schuldhelpverlening?"

Deze deelvraag richt zich op het werkproces inzake het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij gemeentelijke schuldhelpverlening. Voor de beantwoording van deze deelvraag is tevens gekozen voor de methode interviewen.

Om in kaart te brengen wat het huidige werkproces is bij het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij gemeentelijke schuldhelpverlening zijn er half-gestructureerde interviews afgenomen met respondent 2 en 3. Er is gebruik gemaakt van het afnemen van half-gestructureerde interviews om concrete antwoorden op de deelvragen te krijgen. Tevens heeft er ook in deze keuze meegespeeld dat de informatie uit de interviews ook gebruikt zou gaan worden voor de beantwoording van deelvraag 3. De voordelen en nadelen van het afnemen van half-gestructureerde interviews is terug te vinden in alinea 2 van 3.1.1, tevens geldt dit voor de betrouwbaarheid en validiteit.

### 3.1.3 Deelvraag 3: "Welke knelpunten en succesfactoren ervaren medewerkers bij de werkprocessen binnen OpRecht Leiden B.V.?"

Deze deelvraag richt zich op het in kaart brengen van de knelpunten en succesfactoren die medewerkers in het werkproces ervaren. Voor de beantwoording van deze deelvraag is gekozen voor de methode interviewen.

Er is gekozen voor deze methode omdat de visies van de medewerkers van OpRecht van groot belang zijn om de knelpunten en succesfactoren in kaart te brengen. Hier kan slechts inzicht in gegeven worden door middel van half-gestructureerde interviews. De half-gestructureerde interviews zijn afgenomen met respondenten 1,2 en 3.

In deze interviews is gevraagd naar hoe de medewerkers de huidige werkwijzen binnen de organisatie ervaren. Ook is gevraagd wat zij prettig vinden aan de huidige werkwijze, en waar zij knelpunten ervaren. Deze vragen zijn bij alle drie dezelfde respondenten gesteld, waardoor de validiteit verbeterd is. De voordelen en nadelen van het afnemen van half-gestructureerde interviews is terug te vinden in alinea 2 van 3.1.1, tevens geldt dit voor de betrouwbaarheid.

#### 3.1.4 Deelvraag 4: "Welke knelpunten en succesfactoren ervaart de gemeentelijke schuldhulpverlening bij het behandelen van aanmeldingen van cliënten met problematische schulden die door bewindvoerders zijn gedaan?"

Deze deelvraag richt zich op het in kaart brengen van de ervaring van gemeentelijke schuldhulpverlening bij het behandelen van aanmeldingen van cliënten met problematische schulden die door bewindvoerders zijn gedaan. Voor het beantwoorden van deze deelvraag is er gekozen voor het afnemen van interviews.

Omdat specifiek in kaart te kunnen brengen wat de ervaringen opvattingen zijn van de gemeentelijke schuldhulpverlening, zijn er half-gestructureerde interviews afgenomen met respondent 4 en 5. De voordelen en nadelen van het afnemen van half-gestructureerde interviews is terug te vinden in alinea 2 van 3.1.1, tevens geldt dit voor de betrouwbaarheid en validiteit.

### 3.2 Verantwoording respondenten binnen OpRecht

Voor de beantwoording van deelvraag een, twee en drie zijn er drie respondenten binnen OpRecht geïnterviewd. De respondenten die geïnterviewd zijn, hebben een essentiële rol binnen OpRecht en staan representatief voor de gehele organisatie. De respondenten zijn op een zorgvuldige manier geselecteerd, zoals in 3.1 al ter sprake is gebracht. Hoe de zorgvuldige selectie tot stand is gekomen, wordt in deze paragraaf verder toegelicht.

#### 3.2.1 Respondent 1 – dossierbehandelaar Team A

Eén van de respondenten is de dossierbehandelaar van Team A. Zoals eerder toegelicht, staat de dossierbehandelaar als het ware aan het hoofd van de stabilisatiefase. De bewindvoerder van Team A is hier relatief weinig bij betrokken. De dossierbehandelaar wordt bij zijn werkzaamheden ondersteund door andere medewerkers. Deze medewerkers bestaan ook uit stagiairs. Binnen OpRecht zijn er namelijk zeer regelmatig meerdere stagiairs werkzaam, die ook ondersteunen bij de uit te voeren taken van de dossierbehandelaars. De stagiairs lopen gedurende een relatief korte periode stage en gaan daarna weer weg bij OpRecht. Ook de medewerkers die Team A ondersteunen bij de dossierbehandelaar, is in de afgelopen jaren veel veranderd. De constante factor in de stabilisatiefase van Team A, is dus de dossierbehandelaar. Door een interview af te nemen met de dossierbehandelaar van Team A, ontstaat er dus een realistisch beeld van het werkproces binnen de stabilisatiefase.

### 3.2.2 Respondent 2 – medewerker die de aanmeldingen voor schuldhulpverlening gereed maakt

Deze medewerker behoort niet tot Team A of Team B, maar verzorgt voor alle dossiers binnen OpRecht de aanmelding bij schuldhulpverlening. In de afgelopen jaren zijn er verschillende medewerkers geweest die deze taak uitvoerden. Er is dus veel sprake van personeelwisseling. Hierdoor zijn er ook veel verschillen waar te nemen in de manier waarop deze taak in de afgelopen jaren uitgevoerd werd. De huidige medewerker voert deze taak inmiddels bijna een jaar uit en heeft een eigen werkwijze weten te vormen. Door deze werkwijze in kaart te brengen en op papier te zetten, heeft OpRecht een vaste werkwijze die ook door andere medewerkers toe te passen is. Hierdoor wordt er dus op een uniforme manier gewerkt. Een eventuele personeelwisseling zal daardoor relatief weinig impact hebben op het werkproces. Deze medewerker heeft een erg gestructureerde manier van werken. Door deze medewerker te interviewen, zal er dus een duidelijk beeld ontstaan van het werkproces inzake het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening. Hoewel deze medewerker in de afgelopen maanden ook ondersteund werd door een stagiair bij de uit te voeren taken, is ervoor gekozen om deze stagiair niet te interviewen. De reden hiervoor is dat deze stagiair te weinig ervaring en begrip heeft van het werkproces. De informatie uit het interview zou daarom niet representatief zijn voor de gehele organisatie.

### 3.2.3 Respondent 3 – bewindvoerder van Team B

Uit het interview met de bewindvoerder van Team B is informatie gehaald voor de beantwoording van deelvraag 1 en 2. De bewindvoerder van Team B is relatief veel betrokken bij de stabilisatiefase van de dossiers. Daarnaast is de bewindvoerder van Team B eindverantwoordelijk voor de aanmeldingen bij schuldhulpverlening. Deze medewerker is dus bij zowel de stabilisatiefase als de aanmeldingen bij schuldhulpverlening veel betrokken, en is daarom onmisbaar als respondent in dit onderzoek. Om een beeld te krijgen van de stabilisatiefase, had ook de dossierbehandelaar van Team B geïnterviewd kunnen worden. Hier is echter bewust niet voor gekozen. De bewindvoerder staat namelijk toch iets verder af van de stabilisatiefase van de dossierbehandelaar, en heeft er daardoor een iets andere visie op. Dit levert interessante resultaten op. Om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de stabilisatiefase binnen OpRecht is er dus bewust voor gekozen om de bewindvoerder van Team B te interviewen in plaats van de dossierbehandelaar van Team B.

Hoewel de bewindvoerder nauw betrokken is bij het werkproces inzake het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening, staat hij hier toch verder vanaf dan Respondent 2, die hierboven benoemd is. De bewindvoerder verzamelt namelijk niet de documenten voor de aanmelding. Hij heeft slechts een adviserende en controlerende functie binnen dit

werkproces. Daarom is in sommige opzichten ook hier sprake van een andere visie op het werkproces dan Respondent 2. Dit levert interessante resultaten op voor dit onderzoek.

### 3.3 Verantwoording respondenten van schuldhulpverlening

Er zijn twee medewerkers van schuldhulpverlening geïnterviewd, namelijk van de gemeente Alphen aan den Rijn en van de gemeente Zoetermeer.

#### 3.3.1 Respondent 4 – medewerker schuldhulpverlening Alphen aan den Rijn

Er is ervoor gekozen om schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn te betrekken bij dit onderzoek, omdat de medewerkers van OpRecht relatief ontevreden zijn over de samenwerking met deze gemeente. De medewerkers hebben de ervaring dat de voortgang van het dossier bij deze gemeentelijke schuldhulpverlening erg langzaam gaat nadat een cliënt is aangemeld. De medewerkers zouden de samenwerking met deze gemeente dan ook sneller en efficiënter willen. Om dit te kunnen bewerkstelligen, is het van groot belang om de visie van deze gemeente in kaart te brengen. In het interview zijn daarom vragen gesteld over tegen welke knelpunten zij aanlopen, welke succesfactoren zij ervaren, en hoe zij een aanmelding en de samenwerking met bewindvoerders het liefst zien. Het interview is afgenomen met een ervaren medewerker, die al ruim 17 jaar werkzaam is als schuldhulpverlener. De medewerker heeft dus voldoende kennis en ervaring, waardoor de informatie uit het interview relevant is voor dit onderzoek.

#### 3.3.2 Respondent 5 – medewerker schuldhulpverlening Zoetermeer

De samenwerking met schuldhulpverlening van de gemeente Zoetermeer wordt door OpRecht als erg prettig ervaren. Er is daarom een medewerker van schuldhulpverlening van de gemeente Zoetermeer geïnterviewd om vast te kunnen stellen wat er zo goed gaat, en waar eventueel nog ruimte is voor verbetering. Schuldhulpverlening van de gemeente Zoetermeer heeft een andere werkwijze dan andere gemeenten. Er is namelijk een speciale bewindvoerdersdesk. Dit houdt in dat aanmeldingen van cliënten die door bewindvoerders zijn gedaan, worden behandeld door de bewindvoerdersdesk. Cliënten die zichzelf aanmelden, komen bij de reguliere afdeling terecht. Op dit moment zit er één medewerker bij de bewindvoerdersdesk van de gemeente Zoetermeer. Deze medewerker heeft aan het hoofd gestaan van de oprichting van de bewindvoerdersdesk, en bezit genoeg kennis en ervaring om een relevante respondent te zijn voor dit onderzoek.

### 3.4 Kritische kanttekeningen

Voor de betrouwbaarheid van de resultaten uit dit onderzoek had het beter geweest om meer respondenten te hebben. De dossierbehandelaar van Team B had bijvoorbeeld ook

geïnterviewd kunnen worden over de stabilisatiefase. Daardoor had er een breder beeld ontstaan over de resultaten uit dit onderzoek. Ook de bewindvoerder van Team A had geïnterviewd kunnen worden. Gedurende dit onderzoek is er veel gewijzigd in de hoofden deelvragen en de toe te passen onderzoeksmethoden. Hierdoor is veel tijd verloren gegaan en was er geen tijd om meer medewerkers te interviewen. Een uitgebreider vooronderzoek had dit kunnen voorkomen.

In eerste instantie zou ook schuldhulpverlening Katwijk en schuldhulpverlening Leiden meewerken aan het onderzoek. Helaas is dit niet gelukt. In Katwijk bleek de ervaren medewerker die bereid was om mee te werken aan een interview plotseling niet meer werkzaam te zijn bij schuldhulpverlening. Op dat moment waren er alleen medewerkers met relatief weinig werkervaring werkzaam bij schuldhulpverlening Katwijk. Er is er daarom voor gekozen om een interview met schuldhulpverlening Katwijk achterwege te laten. Een interview met schuldhulpverlening Katwijk had interessant geweest, omdat de ervaringen met deze gemeente volgens OpRecht erg goed zijn. Schuldhulpverlening Leiden was tevens bereid om mee te werken aan dit onderzoek. Vanwege grote werkvoorraden, bleken zij echter geen tijd vrij te kunnen maken voor een interview. Dit is erg jammer, omdat OpRecht veel samenwerkt met schuldhulpverlening Leiden. Een interview met schuldhulpverlening Leiden had gezorgd voor een realistischer beeld en representatievere resultaten.

### 3.5 Analyse van de gegevens

De afgenomen half-gestructureerde interviews zijn opgenomen door middel van audioapparatuur en uitgewerkt in een transcript. Het transcript is geanalyseerd door middel van het aanbrengen van labels. De labels zijn vervolgens naast elkaar gelegd en verder uitgewerkt in kern labels, om een structuur te creëren voor het weergeven van de resultaten van dit onderzoek.

## 4. Kaders

Voor de context van dit onderzoek is het van belang om te begrijpen wat voor werkzaamheden een bewindvoerder precies uitvoert. Ook is het van belang om te begrijpen wat schuldhulpverlening doet en waarom zij belangrijk zijn voor de voortgang van een cliëntdossier binnen OpRecht. In dit hoofdstuk komen deze onderwerpen uitgebreid aan bod.

## 4.1 De procedure bij een bewindvoerderskantoor

### 4.1.1 De aanmelding en het opstellen van een verzoekschrift

OpRecht heeft een aanmeldformulier opgesteld voor nieuwe cliënten. Cliënten die OpRecht als bewindvoerder willen, moeten dit aanmeldformulier invullen en contact opnemen met OpRecht om een intakegesprek in te plannen. In het aanmeldformulier wordt gevraagd naar de algemene situatie van cliënt, alsmede wat het inkomen en de vaste lasten van cliënt zijn, welke bankrekeningen er zijn, en welke schuldeisers met wat voor vordering.<sup>14</sup> Bij het intakegesprek wordt het aanmeldformulier doorgenomen en wordt beoordeeld of OpRecht de cliënt kan helpen met zijn of haar financiële situatie. Als OpRecht de cliënt kan helpen, zal er na het intakegesprek een verzoekschrift tot onderbewindstelling opgesteld worden. Bij het verzoekschrift worden de gevraagde bijlagen gevoegd, zoals het plan van aanpak, akkoordverklaringen van belanghebbenden, en een aanvullend plan van aanpak indien er problematische schulden zijn.

### 4.1.2 De zitting bij de rechtbank

Het verzoekschrift wordt ingediend bij de kantonrechter van de bevoegde rechtbank. Er wordt een zitting gepland. De kantonrechter beoordeelt bij de zitting of er grond is om de goederen van cliënt onder bewind te stellen en of hij het verzoek van cliënt inwilligt. De kantonrechter zal de onderbewindstelling van de goederen van cliënt uitspreken als uit het verzoekschrift en bij de zitting voldoende is gebleken dat de cliënt niet in staat is om zijn vermogensrechtelijke belangen zelf behoorlijk te behartigen.<sup>15</sup> Als de onderbewindstelling is uitgesproken, volgt er een beschikking van de rechtbank. De beschikking wordt per post naar zowel de bewindvoerder als de cliënt gestuurd. Vanaf dat moment kan de dossierbehandeling gaan beginnen.

### 4.1.3 De dossierbehandeling

De regels waar een bewindvoerder zich aan moet houden vloeien voort uit het Burgerlijk Wetboek Boek 1 en de Aanbevelingen Meerderjarigenbewind van het Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht (LOVCK&T). De eerste stap van dossierbehandeling is om de situatie van cliënt te inventariseren. Er wordt vastgesteld wat het inkomen en de vaste lasten van cliënt zijn. In hoofdstuk vijf wordt er verder ingegaan op de taken die daarbij komen kijken. Daarna vindt de stabilisatiefase plaats. In de stabilisatiefase wordt de begroting stabiel gemaakt. Dat wil zeggen dat de vaste lasten betaald moeten kunnen worden van het inkomen van cliënt. Om een stabiele begroting te krijgen, moeten er soms maatregelen getroffen worden om het inkomen te vergroten of de uitgaven te

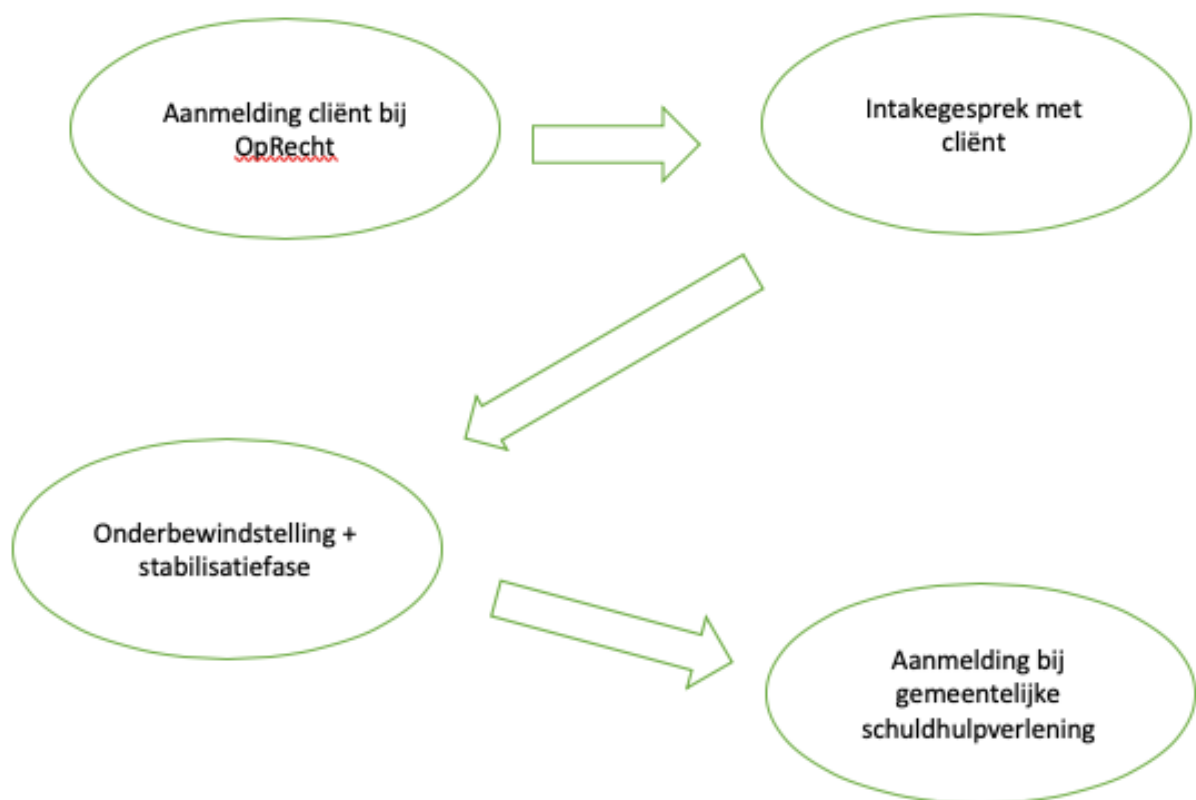
---

<sup>14</sup> Aanmeldformulier OpRecht 2019 versie 1

<sup>15</sup> Art. 1:431 lid 1 Burgerlijk Wetboek

verminderen. De te nemen maatregelen worden tevens in hoofdstuk vijf toegelicht. Ook moet er sprake zijn van afloscapaciteit om de schulden te kunnen afbetalen. Als de privé- en financiële situatie van cliënt stabiel is, kan er een aanmelding bij schuldhulpverlening gedaan worden. Dit werkproces komt in hoofdstuk zes uitgebreid aan bod. Een bewindvoerder is verplicht om zijn cliënt aan te melden bij schuldhulpverlening als er sprake is van een problematische schuldensituatie.<sup>16</sup> Hierop is toezicht van de kantonrechter. De bewindvoerder moet namelijk jaarlijks een rekening en verantwoording aanleveren bij de kantonrechter over de voortgang van het dossier.<sup>17</sup> Indien een cliënt met problematische schulden nog niet is aangemeld bij schuldhulpverlening, zal de bewindvoerder moeten verantwoorden waarom dit nog niet gebeurd is.

De verschillende fases van dossierbehandeling binnen OpRecht kunnen schematisch als volgt weergegeven worden:



<sup>16</sup> Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2018, p.14.

<sup>17</sup> Art. 1:445 lid 1 BW

## 4.2 Wettelijke bepalingen voor een bewindvoerder

Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gaat over personen- en familierecht. Titel 19 van Boek 1 richt zich op de onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen. Een onderbewindstelling wordt uitgesproken als de rechthebbende niet in staat is om ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen. Deze voorwaarde wordt uitgesplitst

- |    |                                                                   |   |    |               |
|----|-------------------------------------------------------------------|---|----|---------------|
|    | grond                                                             | a | en | b:            |
| a) | de lichamelijke- en/of geestelijke toestand van de rechthebbende; |   |    |               |
| b) | verkwisting of het hebben van problematische schulden.            |   |    | <sup>18</sup> |

De bewindvoerder moet in het verzoekschrift tot onderbewindstelling aantonen dat er sprake is van één van deze gronden.

In de Aanbevelingen Meerderjarigenbewind van het Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht (LOVCK&T) zijn rechten en plichten van de bewindvoerder opgenomen waar hij zich gedurende het bewind aan dient te houden. In hoofdstuk B van de aanbevelingen worden bijvoorbeeld de taken van de bewindvoerder omschreven, zoals het opstellen van een boedelbeschrijving en een plan van aanpak bij aanvang van het bewind. Indien de bewindvoerder zich hier niet aan houdt, kunnen cliënten bij de rechtbank een klacht indienen tegen de bewindvoerder. De rechtbank houdt dus toezicht gedurende het bewind. Het toezicht gebeurt onder andere door het afleggen van een jaarlijkse rekening en verantwoording door de bewindvoerder aan de rechtbank, zoals eerder reeds is toegelicht.

## 4.3 Schuldhulpverlening

### 4.3.1 Het ontstaan van schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is aan het einde van de twintigste eeuw ontstaan. Het ontstaan van schuldhulpverlening vloeit voort uit de ontwikkeling waarbij Nederland veranderde van een nachtwakersstaat in een verzorgingsstaat. Deze ontwikkeling begon al aan het einde van de negentiende eeuw. Een verzorgingsstaat houdt in dat de overheid zich verantwoordelijk voelt om in de vorm van het bieden van sociale voorzieningen voor zijn burgers te zorgen, vanaf de wieg tot aan het graf. Financieel gezien ging het goed met de Nederland. Met de komst van verschillende sociale voorzieningen, werden de verschillen tussen rijken en armen steeds kleiner. Tegelijkertijd vond er een grote ontwikkeling plaats in onder andere digitalisering en automatisering. Deze ontwikkelingen bracht veel luxegoederen met zich mee, zoals computers, televisies, en auto's. Het bezitten van deze goederen werd de standaard. Voor mensen die geen geld hadden om deze goederen direct aan te schaffen,

---

<sup>18</sup> Art. 1:431 lid 1 sub a en b BW

werd er een krediet verstrekt. Ook het afsluiten van een hypotheek en het gebruik maken van een creditcard was gemakkelijk. Er ontstond dus een trend waarbij mensen geld leenden om spullen aan te schaffen. Later bleken deze mensen de leningen niet terug te kunnen betalen, waardoor er ook betalingsachterstanden in de vaste lasten ontstonden. De mensen belandden in een neerwaartse spiraal en de schulden konden redelijkerwijs niet meer betaald worden: er is een problematische schuldensituatie ontstaan.<sup>19</sup>

Door het ontstaan van de verzorgingsstaat, kwamen er steeds meer sociale voorzieningen. In de samenleving heerste een grote bereidheid om hulp te bieden aan burgers die in een schrijnende situatie verkeerden. Steeds meer mensen met problematische schulden wendden zich tot hulpverlenende instanties en de sociaalraadslieden bij de gemeenten. Vanwege de grote vraag naar hulp bij schulden, heeft de gemeente Amsterdam besloten om een speciaal loket voor schuldhulpverlening te openen. Andere gemeenten volgden dit voorbeeld.<sup>20</sup> De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (hierna: WSNP) werd in het leven geroepen. In de WSNP is de mogelijkheid voor schuldsanering via de rechtbank vastgelegd. Als de rechtbank een schuldenaar toelaat tot de WSNP, zijn de schuldeisers verplicht om mee te werken aan een schuldregeling. Een voorwaarde voor de WSNP is dat er eerst een buitengerechtelijke schuldregeling tot stand moet worden gebracht. Dit is in artikel 285 lid 1 sub f van de Faillissementswet opgenomen. Als het niet lukt om een buitengerechtelijke schuldregeling tot stand te brengen doordat schuldeisers niet akkoord gaan met het betalingsvoorstel, dan kan de schuldenaar een beroep doen op de WSNP.

#### 4.3.2 Het belang van schuldhulpverlening in de huidige maatschappij

Maar liefst één op de vijf huishoudens in Nederland kampt met financiële problemen.<sup>21</sup> Er is dan ook sprake van een toename van het aantal mensen dat zich tot een NVVK-lid wendt om hulp te vragen bij hun financiële situatie (zie tabel 1). Dit beeld wordt ondersteund door een onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek, waaruit blijkt dat het aantal schulden in Nederlandse huishoudens gedurende de afgelopen tien jaar bijna consequent stijgt (zie grafiek 1). In veel van deze huishoudens is er sprake van een problematische schuldensituatie. Het hebben van problematische schulden kan een grote negatieve impact hebben op het leven van mensen. Het kan bijvoorbeeld van invloed zijn op het gevoel van eigenwaarde, en de mate waarin zij gevoelens van onveiligheid ervaren.<sup>22</sup> Ook zijn er grote negatieve effecten op de psychische- en fysieke gezondheid van de schuldenaar wanneer

---

<sup>19</sup> Handboek schulden en inkomen, p. 12-13

<sup>20</sup> Handboek schulden en inkomen, p. 13-14

<sup>21</sup> Panteia 2015

<sup>22</sup> Madern 2014, p.20.

er sprake is van een problematische schuldensituatie.<sup>23</sup> De Nederlandse overheid wil graag dat de Nederlandse bevolking zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en ziet het hebben van problematische schulden als belangrijke belemmerende factor voor een volwaardige participatie in de Nederlandse samenleving.<sup>24</sup> Daarnaast kosten huishoudens met financiële problemen de gemeenten waarin zij wonen erg veel geld.<sup>25</sup> Het bieden van ondersteuning door de gemeente aan deze huishoudens is echter van groot belang, omdat dit op de lange termijn gemiddeld het dubbele aan kosten kan besparen voor de gemeente.<sup>26</sup>

| 2016   | 2017   |
|--------|--------|
| 89.300 | 94.200 |

27

*Tabel 1*

*Aantal aanmeldingen bij een NVVK-lid met een hulpvraag bij financiële problemen*

---

<sup>23</sup> Madern 2014, p.23.

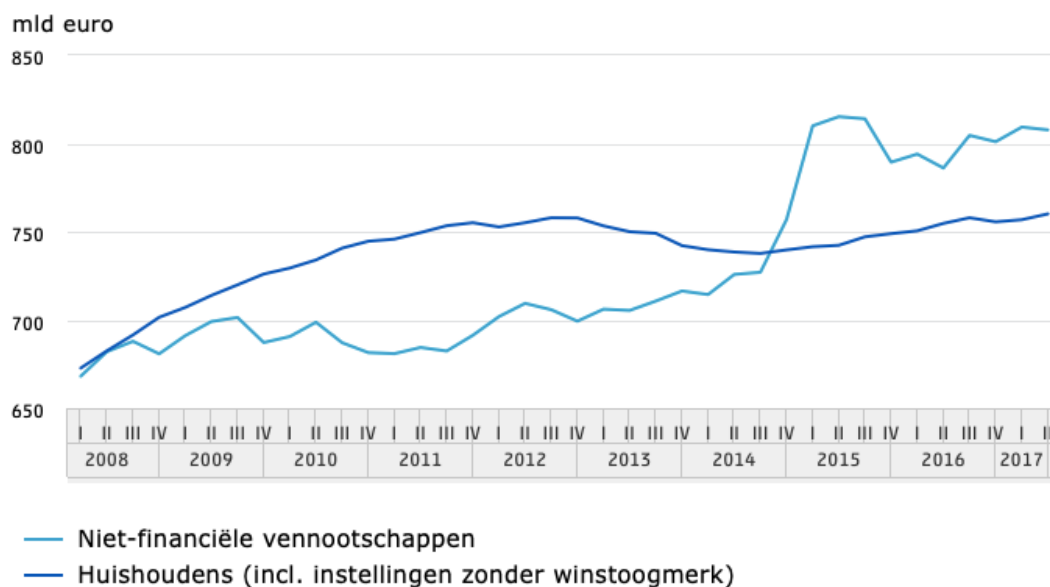
<sup>24</sup> Algemene Rekenkamer 2016

<sup>25</sup> Aarts e.a. 2011, p.31: Kosten en baten van schuldhulpverlening, 2011.

<sup>26</sup> Madern 2014, p.36.

<sup>27</sup> NVVK Jaarverslag 2017

## Schulden private sector



28

Grafiek 2

Toename in de totale schuldenlast bij Nederlandse huishoudens

### 4.3.3 Hoe het schuldhulpverleningstraject vormgegeven wordt

Op 9 februari 2012 is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (hierna: Wgs) in het leven geroepen.<sup>29</sup> Hierin is bepaald dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om schuldhulpverlening aan hun inwoners aan te bieden.<sup>30</sup> Eerder is al toegelicht dat er eerst een schuldhulpverleningstraject doorlopen moeten worden, voordat een cliënt toegelaten kan worden tot de WSNP. Schuldhulpverlening is het traject waarbij er gekeken wordt naar de afloscapaciteit van cliënt. Aan de hand daarvan worden er betalingsvoorstellen gestuurd naar de schuldeisers. De betalingsvoorstellen gelden tegen finale kwijting. Dat wil zeggen dat de schuldeisers na de regeling geen aanspraak meer kunnen maken op het resterende deel van de vordering. Het doel van de Wgs is om een effectievere schuldhulpverlening tot stand te brengen. Het uitgangspunt is maatwerk, omdat er ook gekeken wordt naar andere factoren die de oorzaak kunnen zijn geweest voor het ontstaan van de schulden. Denk hierbij aan psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, gezondheid, verslaving, of de gezinssituatie<sup>31</sup>.

<sup>28</sup> CBS 2017, bekeken op 10 mei 2019

<sup>29</sup> Stb 2012, nr. 78.

<sup>30</sup> Kamerstukken II 2009-2010, 32 291

<sup>31</sup> Kamerstukken II 2009-2010, 32 291

Iedere gemeentelijke schuldhulpverlening heeft zijn eigen beleidsregels omtrent de uitvoering van de schuldhulpverlening. Dit betekent dat zij allemaal hun eigen werkwijze hebben. Het uitgangspunt blijft echter hetzelfde, omdat de beleidsregels gebaseerd zijn op de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (hierna: NVVK) en op de Wgs. De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren<sup>32</sup>. Zij staan voor het tegengaan van financiële misstanden in het sociaal domein en zij bieden een sociaal alternatief om schulden te voorkomen, op te lossen of beheersbaar te maken<sup>33</sup>. Met de richtlijnen van het NVVK wordt met name de Gedragscode Schuldhulpverlening bedoeld.

Schuldhulpverlening heeft veel gegevens van de cliënt nodig om te kunnen starten met het schuldhulpverleningstraject. Als er sprake is van bewind, zal de bewindvoerder de benodigde documenten aan moeten leveren. Documenten die schuldhulpverlening nodig heeft zijn bijvoorbeeld documenten over het inkomen van cliënt, de vaste lasten, opgaven van alle openstaande vorderingen, en een eigen verklaring van cliënt over het ontstaan van de schulden. Het schuldhulpverleningstraject duurt drie jaar en bestaat uit twee fases:

- Fase 1: Stabilisatiefase.  
Deze fase omvat de aanmelding en intake van cliënt. De situatie van cliënt wordt geïnventariseerd en er wordt een hulpvraag geformuleerd. In deze fase levert schuldhulpverlening aan de bewindvoerder een lijst met documenten aan die zij nodig hebben voor de aanmelding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een huurspecificatie, loonstroken, en schuldopgaves van de vorderingen bij de schuldeisers. De bewindvoerder verzamelt deze documenten en levert daarna het volledige aanmeldossier aan bij schuldhulpverlening. Er is geen termijn vastgelegd voor deze fase, omdat er sprake is van maatwerk. Hoe sneller de stabilisatiefase bij schuldhulpverlening verloopt, hoe eerder er gestart kan worden met de tweede fase.
- Fase 2: Schuldregelingsfase.

In deze fase gaat de schuldhulpverlenende organisatie contact opnemen met de schuldeisers en probeert betalingsregelingen tot stand te brengen.<sup>34</sup> Deze fase duurt 36 maanden, wat inhoudt dat de schulden van cliënt na deze fase ofwel volledig zijn afbetaald, of finaal zijn kwijtgescholden. Deze fase blijft bij dit onderzoek verder buiten beschouwing.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> NVVK, bekeken op 12 februari 2019

<sup>33</sup> NVVK, bekeken op 11 februari 2019

<sup>34</sup> NVVK, bekeken op 12 februari 2019

<sup>35</sup> NVVK, bekeken op 12 februari 2019

In dit onderzoek wordt fase 2 van schuldhulpverlening achterwege gelaten. Bij deze fase is de bewindvoerder niet meer betrokken. Fase 2 van schuldhulpverlening is daarom niet relevant voor dit onderzoek. Bij de eerste fase van schuldhulpverlening is de bewindvoerder wel veel betrokken. Hoe beter de bewindvoerder de aanmelding doet bij schuldhulpverlening, hoe sneller schuldhulpverlening het dossier op kan pakken en over kan gaan op fase 2.

## 5. Het stabiliseren van een cliëntdossier door Team A en B

In de interviews is aan respondent 1 en 3 gevraagd hoe het huidige werkproces van OpRecht verloopt inzake het stabiliseren van een dossier. Ook in het interview met respondent 2 is gevraagd naar dit werkproces. Uit de interviews blijkt dat er een eenduidige werkwijze van Team A en Team B te herleiden is. In dit hoofdstuk zal het werkproces toegelicht worden aan de hand van vier fases: het opstarten, inventariseren, en stabiliseren van een dossier, en het proces nadat een cliënt is aangemeld bij schuldhulpverlening. Het werkproces komt terug in de checklist die is opgesteld en is opgenomen in hoofdstuk elf van dit onderzoeksrapport. Het werkproces wordt beschrijvend weergegeven. Dit is van belang voor de beantwoording op de hoofdvraag en het begrip voor de overige resultaten uit dit onderzoek. In hoofdstuk zeven wordt ingegaan op de opvattingen van de medewerkers over het werkproces. Hieruit vormt een meer analytische kijk op de resultaten.

### 5.1 Het opstarten van een dossier

De behandeling van een dossier begint vanaf het moment dat een cliënt zich aanmeldt bij de bewindvoerder. Een cliënt meldt zich aan omdat hij hulp wil bij zijn financiële problemen. Er wordt een intakegesprek gepland tussen de bewindvoerder en de cliënt. Bij dit intakegesprek wordt er gekeken wat voor problemen er allemaal spelen en of er sprake is van een spoedeisende situatie. Onder een spoedeisende situatie kan worden verstaan een dreigende afsluiting van elektra en/of water, of een dreigende huisuitzetting. Ook wordt er gekeken of er sprake is van verslavingsproblematiek, psychische problemen, wat globaal de schuldenlast en het aantal schuldeisers is, en de mate van arbeidsgeschiktheid van de cliënt. Bij het intakegesprek wordt bepaald of de cliënt gebaat is bij budgetbeheer en/of bewindvoering. Budgetbeheer is een minder ver strekkende maatregel waarbij de cliënt direct ondersteuning krijgt bij het beheren van zijn financiën. Het voordeel hiervan is dat er slechts een overeenkomst getekend hoeft te worden; tussenkomst van de kantonrechter is dus niet nodig. Er kan direct gestart worden met het aanschrijven van schuldeisers en bijvoorbeeld het voorkomen van een huisuitzetting. Het nadeel van budgetbeheer is dat de bevoegdheid van een budgetbeheerder minder ver strekt dan de bevoegdheid van een bewindvoerder.

In het meest gunstige geval kan er twee dagen na het intakegesprek een dossier worden aangemaakt en kan er een verzoekschrift tot onderbewindstelling naar de rechtbank worden verstuurd.

## 5.2 Het inventariseren van een dossier

Het inventariseren begint nadat de rechtbank de onderbewindstelling van de goederen van cliënt heeft uitgesproken. De bewindvoerder ontvangt de beschikking per post. Bij het intakegesprek heeft de cliënt al een formulier ingevuld met daarin globaal wat zijn inkomsten, uitgaven en schulden zijn. De betrokken instanties worden aangeschreven om hen in kennis te stellen van het bewind en hen wordt verzocht om alle correspondentie inzake de financiën van cliënt met OpRecht te voeren. De instanties die inkomen verstrekken aan cliënt dienen ook het bij hen bekende rekeningnummer van cliënt aan te passen naar de nieuwe beheerrekening. De beheerrekening is een nieuwe rekening die geopend wordt door OpRecht. Hierop moeten alle inkomsten van cliënt binnenkomen en alle uitgaven van cliënt betaald worden. Ook wordt er een leefgeldrekening geopend waar het leefgeld van de cliënt op gestort wordt. De pinpas van deze rekening krijgt de cliënt zelf.

Meestal duurt de inventarisatie tussen de twee en vier weken. In die tijd zijn dus de instanties aangeschreven en zouden de inkomsten en uitgaven via de beheerrekening moeten lopen. Er wordt dan ook duidelijk of er beslag ligt op het inkomen van cliënt en of daar verdere actie op moet worden ondernomen, bijvoorbeeld het laten aanpassen van het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB). De VTLB is het wettelijk vastgestelde minimumbedrag dat iemand over moet houden om rond te kunnen komen en de vaste lasten te kunnen betalen. Op dit gedeelte van het inkomen mag dus geen beslag gelegd worden.

## 5.3 Het stabiliseren van een dossier

Bij het stabiliseren van een dossier wordt er met name gekeken naar het inkomen en de uitgaven, en in mindere mate naar de schulden. Bij het beoordelen van het inkomen van de cliënt zal er gekeken worden of het inkomen verhoogd kan worden, bijvoorbeeld door een uitkering of toeslagen aan te vragen. De uitgaven kunnen beperkt worden door bijzondere bijstand aan te vragen voor bijvoorbeeld de bewindvoerderskosten. Ook het aanvragen van kwijtschelding voor regionale- en gemeentelijke belastingen zorgt voor een beperking van de uitgaven. Cliënt heeft alleen recht op deze voorzieningen wanneer het inkomen onder de geldende bijstandsnorm ligt. De bijstandsnormen zijn wettelijk vastgesteld.

Een dossier is in beginsel stabiel wanneer de uitgaven van de inkomsten betaald kunnen worden. Hiervoor moeten dus alle inkomsten en uitgaven bekend zijn en moet er een begroting zijn opgesteld. De begroting wordt met de cliënt doorgenomen. Er wordt verteld welke zaken er reeds geregeld zijn. Sommige dingen moet de cliënt zelf nog regelen, bijvoorbeeld het langsbrengen van de post die nog bij hem of haar thuis bezorgd is. Door cliënten zelf dingen te laten regelen stimuleer je de zelfredzaamheid. In beginsel moet een dossier drie maanden stabiel zijn voordat cliënt aangemeld kan worden bij schuldhulpverlening. Bij Team A overleggen de dossierbehandelaar en de bewindvoerder onderling of een dossier klaar is voor een aanmelding bij schuldhulpverlening. Bij Team B scant de bewindvoerder maandelijks de dossiers om te kijken welke dossiers aangemeld kunnen worden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Indien een dossier klaar is voor schuldhulpverlening, wordt het dossier overgedragen aan de collega die de aanmeldingen gereed maakt (medewerker X). De cliënt wordt in kennis gesteld van het feit dat hij aangemeld wordt bij schuldhulpverlening wanneer alle stukken verzameld zijn en de aanmelding gedaan kan worden. Hier wordt in het volgende hoofdstuk dieper op ingegaan.

#### 5.4 Rol van de teams na de aanmelding bij schuldhulpverlening

Nadat de cliënt aangemeld is bij schuldhulpverlening, is de rol van de dossierbehandelaar in het schuldhulpverleningstraject beperkt. De dagelijkse handelingen die komen kijken bij de dossierbehandeling van de cliënt worden uitgevoerd door het betreffende team van medewerkers binnen OpRecht. Bij dossierbehandeling kan je denken aan het behandelen van de post, het antwoorden op e-mails, verzoeken om extra leefgeld in behandeling nemen, en het doen van de belastingaangifte. Wanneer de gemeentelijke schuldhulpverlening een plan van aanpak heeft opgesteld voor het verdere schuldhulpverleningstraject en een VTLB heeft vastgesteld, wordt deze wel door de dossierbehandelaar doorgenomen. Wanneer er eenmaal een minnelijke regeling tot stand is gebracht, is de dossierbehandelaar verantwoordelijk voor het reserveren van de boedelafdracht. Dit houdt in dat de afloscapaciteit maandelijks gereserveerd moet worden voor de schuldeisers. Ook het opsturen van de stukken voor de jaarlijkse controle binnen het traject van schuldhulpverlening behoort tot de verantwoordelijkheid van de dossierbehandelaar. De dossierbehandelaar blijft ook het aanspreekpunt voor zowel schuldeisers als voor de cliënt over de voortgang binnen het dossier. Voor de cliënt kan het daarom prettig zijn om ook tijdens het schuldhulpverleningstraject nog contact te hebben met de dossierbehandelaar, omdat die voor de cliënt vaak een bekend gezicht en een bekende stem heeft.

## 5.5 Deelconclusie

In grote lijnen is er sprake van een eenduidige werkwijze van Team A en Team B. Ook de opvattingen van respondent 2 is betrokken bij de beantwoording van deze deelvraag. Uit de resultaten is gebleken dat ondanks het gebrek aan een vast werkproces, er een eenduidige werkwijze vast te stellen is voor Team A en Team B. De teams gaan in grote lijnen op dezelfde manier te werk.

## 6. Het aanmelden van een cliënt bij schuldhulpverlening

In de interviews is aan respondent twee en drie gevraagd hoe zij te werk gaan. Deze respondenten werken nauw met elkaar samen en er is een eenduidige werkwijze te herleiden. In dit hoofdstuk wordt het werkproces inzake het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening dat uit de interviews is gebleken stapsgewijs beschreven. In het bijgevoegde beroepsproduct wordt er dieper ingegaan worden op de verschillende stappen in dit werkproces. In hoofdstuk zeven wordt ingegaan op de opvattingen van de medewerkers over het werkproces. Hieruit vormt een meer analytische kijk op de resultaten.

### 6.1 Het globaal vaststellen van de situatie van de cliënt

Indien een dossier klaar is voor een aanmelding bij schuldhulpverlening, wordt het dossier overgedragen aan de collega die de aanmeldingen gereed maakt (collega X). Is er een stabiele situatie met afloscapaciteit, dan zou je binnen drie maanden al een aanmelding kunnen doen bij schuldhulpverlening. Eerst wordt er gekeken of er een DigiD-code aanwezig is en of de begroting wel echt stabiel is. Indien dit niet het geval is, wordt het dossier teruggelegd bij de dossierbehandelaar. De situatie van de cliënt wordt globaal in kaart gebracht (is cliënt alleenstaand, hoe is de cliënt in de situatie gekomen, vraagt cliënt vaak extra leefgeld aan, werkt cliënt goed mee). Hierbij wordt de input van de dossierbehandelaar gevraagd. Het globaal vaststellen van de situatie van de cliënt vóór het verzamelen van de stukken is van groot belang, omdat dit van invloed kan zijn op de manier waarop je te werk gaat binnen het dossier. Dit heeft te maken met een stukje maatwerk.

### 6.2 De eerste controles

Er wordt vastgesteld of er niet saneerbare vorderingen zijn. Een niet saneerbare vordering is een vordering die niet meegenomen kan worden in een minnelijke regeling, omdat deze niet te goeder trouw zijn ontstaan.<sup>36</sup> Voorbeelden van niet saneerbare vorderingen zijn

---

<sup>36</sup> WSNP-zaken, bekeken op 13 mei 2019

strafrechtelijke boetes, bepaalde verkeersboetes, en fraudevorderingen. Het hebben van een niet saneerbare vordering is een belemmering voor schuldhulpverlening. Er wordt dan in het digitaal dossier een aantekening gemaakt met daarin de vermelding vanaf welk moment er opnieuw gekeken kan worden naar een eventuele aanmelding bij schuldhulpverlening (i.v.m. afbetaling of verjaring). Verder kan de hoeveelheid aan schuldeisers nog van belang zijn. Indien er namelijk veel kleine schulden zijn, kan het verstandiger zijn om die eerst af te betalen voordat je cliënt gaat aanmelden bij schuldhulpverlening.

Ook wordt er gecontroleerd of er kwijtscheldingen zijn aangevraagd voor alle openstaande vorderingen omtrent regionale- en gemeentelijke belastingen. Indien dat nog niet is gebeurd, wordt het bij de verantwoordelijke collega neergelegd met de mededeling dat kwijtschelding met spoed aangevraagd moet worden.

Voor het verdere verloop van de aanmelding is het van belang om vast te stellen bij welke gemeente de cliënt aangemeld moet worden en wat de werkwijze van die gemeente is omtrent schuldhulpverlening. Bij de gemeente Leiden moeten cliënten bijvoorbeeld zelf naar de stadsbank gaan om zich aan te melden bij schuldhulpverlening. Zij krijgen dan een lijst mee met stukken die opgestuurd moeten worden en er wordt een intakegesprek ingepland. De termijn voor het aanleveren van de stukken is erg kort. Daarom worden de stukken van dossier die aangemeld moeten worden bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden al verzameld voordat de cliënt aangemeld wordt. Op deze manier kan de gestelde termijn wel gehaald worden. Bij schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn moet een cliënt digitaal aangemeld worden. Bij schuldhulpverlening van de gemeente Zoetermeer hoeft er slechts een e-mail gestuurd te worden met de NAW-gegevens van de cliënt.

### 6.3 Het verzamelen van de stukken

Zodra de eerste aanmelding van de cliënt is gedaan, verstrekt de gemeentelijke schuldhulpverlening een lijst met documenten die zij willen hebben voor de verdere behandeling van het dossier. Binnen OpRecht is er echter een standaardlijst opgesteld waarin vermeld staat welke stukken zij altijd meezenden met een aanmelding bij schuldhulpverlening. Het verzamelen van deze documenten gebeurt stapsgewijs. Zo wordt er eerst gekeken of de ID-kaart van cliënt nog geldig is. Daarna worden het fysieke- en digitale dossier doorlopen om te kijken welke stukken al aanwezig zijn. Schuldhulpverlening stelt als voorwaarde dat cliënten een WA-, inboedel- en uitvaartverzekering moeten hebben. Zijn deze nog niet afgesloten, dan moet dit in overleg met de dossierbehandelaar direct gebeuren. De benodigde stukken en de volgorde waarin deze verzameld dienen te worden, komen uitgebreid in het beroepsproduct naar voren.

#### 6.4 De start van de aanmeldfase bij schuldhulpverlening

Wanneer alle stukken verzameld zijn, wordt het dossier nogmaals doorgenomen door een andere medewerker (medewerker Y) om te checken of het compleet is. Vervolgens wordt de aanmelding verstuurd. Een week nadat de aanmelding verstuurd is, neemt medewerker X contact op met de gemeentelijke schuldhulpverlening om te checken of de stukken in goede orde zijn ontvangen. Er worden contactgegevens aan schuldhulpverlening verstrekt waarin vermeld staat op welk e-mailadres en welk telefoonnummer zij te allen tijde contact op kunnen nemen met de juiste werknemer binnen OpRecht. Op de e-mails komen binnen twee werkdagen reactie en het doorgegeven telefoonnummer is altijd tijdens kantooruren bereikbaar. Daarna is het wachten op een uitnodiging voor een intakegesprek bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zowel de cliënt als medewerker Y of X zijn aanwezig bij het intakegesprek. Na het intakegesprek kunnen er nog aanvullende documenten worden opgevraagd die zo spoedig mogelijk aangeleverd moeten worden. Daarna gaat schuldhulpverlening aan de slag met het dossier en is het proces uit handen van OpRecht. Mocht OpRecht na enige tijd niets hebben gehoord over het dossier, dan wordt er contact opgenomen met schuldhulpverlening om na te gaan wat de status is en of OpRecht iets kan betekenen om de voortgang te bespoedigen. Het verdere contact met schuldhulpverlening verloopt met name via medewerker X.

Medewerker Y is hoofdverantwoordelijk voor de gehele aanmeldprocedure binnen OpRecht bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Medewerker X doet het praktische werk met het verzamelen van de documenten en voert het contact met schuldhulpverlening na de aanmelding. Wanneer nodig, voert medewerker Y ook het contact met schuldhulpverlening. Een belangrijk verschil in het werkproces is dat voor Team A medewerker X met name het contact met de cliënt voert om aan te geven dat zij aangemeld gaan worden bij schuldhulpverlening. Bij Team B voert medewerker Y dit contact met de cliënt, omdat deze medewerker ook deel uitmaakt van Team B.

#### 6.5 Deelconclusie

Omdat het aanmelden van de cliënt bij schuldhulpverlening met name door één medewerker wordt gedaan, is er sprake van een eenduidige werkwijze. Er is echter wel een verschil in het contact dat met de cliënt gevoerd wordt over schuldhulpverlening. Bij dossiers van Team A voert medewerker X met name het contact met de cliënt over schuldhulpverlening. Bij Team B wordt de cliënt door een medewerker of bewindvoerder van Team B zelf geïnformeerd over schuldhulpverlening en wat de cliënt te wachten staat.

## 7. De visie van de medewerkers binnen OpRecht

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de opvattingen van de geïnterviewde medewerkers over de manier waarop er nu te werk wordt gegaan binnen de organisatie. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen opvattingen over de stabilisatiefase en wat hierin als succesfactoren en knelpunten zijn benoemd. Ook komen opvattingen van de medewerkers over de werkwijze omtrent het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening aan bod, waarbij tevens onderscheid wordt gemaakt tussen succesfactoren en knelpunten.

### 7.1 Opvattingen van medewerkers over de stabilisatiefase

#### 7.1.1 Welke succesfactoren zijn er benoemd

De geïnterviewde medewerkers van OpRecht zijn redelijk tevreden over de manier waarop er in de stabilisatiefase te werk wordt gegaan. Zo wordt het als prettig ervaren dat er bij de stabilisatiefase met name gefocust kan worden op de vaste lasten en het inkomen. Pas bij het aanmelden van een cliënt bij schuldhulpverlening ligt de grote focus op de schulden. Ook de interne communicatie vinden de medewerkers prima.

#### 7.1.2 Welke knelpunten zijn er benoemd en waarom

Een belangrijk knelpunt is het ontbreken van stukken in een dossier over het inkomen en de uitgaven van cliënt. Denk hierbij aan toekenningsbeschikkingen van uitkeringen, polissen van verzekeringen, salarisstroken, en arbeidsovereenkomsten. Dit zijn stukken die meegestuurd moeten worden bij de aanmelding bij schuldhulpverlening. Bij het ontbreken van deze stukken, moet er contact opgenomen worden met de cliënt of de betrokken instanties om de stukken alsnog te bemachtigen. Dit zorgt voor vertraging in de aanmelding van de cliënt bij schuldhulpverlening. Omdat deze stukken tijdens de stabilisatiefase in het dossier opgenomen zouden moeten worden, behoort het ontbreken van deze stukken tot een knelpunt in het werkproces omtrent de stabilisatie van het dossier.

Een ander knelpunt dat benoemd is, heeft te maken met het aanvragen van kwijtschelding voor regionale- en gemeentelijke belastingen. De aanslagen voor deze belastingen komen in februari/maart binnen. De kwijtscheldingen zouden dan direct aangevraagd moeten worden, maar dit gebeurt niet altijd. Daardoor moet dit soms in de aanmeldfase bij schuldhulpverlening nog gebeuren. Dit zorgt voor vertraging.

Tot slot werken de twee teams binnen OpRecht sinds kort in twee verschillende ruimtes. Dit zou op de lange termijn een negatieve impact kunnen hebben op de onderlinge communicatie, maar dit is tot op heden nog niet gebleken.

## 7.2 Opvattingen van medewerkers over het aanmelden van cliënten bij de gemeentelijke schuldhulpverlening

### 7.2.1 Welke succesfactoren zijn er benoemd

De geïnterviewde medewerkers van OpRecht zijn ook over dit werkproces redelijk tevreden en zijn hier goed op ingewerkt. De interne communicatie verloopt prima. Het verzamelen van de stukken en het compleet maken van een dossier voor een aanmelding bij schuldhulpverlening wordt als erg leuk ervaren. Ook het feit dat er een eigen checklist is binnen de organisatie voor het verzamelen van de documenten werkt erg prettig. De medewerkers zeggen zelf steeds handiger te worden in het aanleveren van een compleet dossier. Het aanmelden van een cliënt bij schuldhulpverlening brengt een goed gevoel met zich mee onder de medewerkers, omdat zij met de aanmelding stappen hebben kunnen maken in de voortgang van het dossier. Hier zijn de cliënten bij gebaat. De doelstelling van OpRecht is om hun cliënten te helpen om hun financiën weer op de rit te krijgen.

### 7.2.2 Welke knelpunten zijn benoemd en waarom

Het verzamelen van de stukken voor de aanmelding van een cliënt bij de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt als een erg tijdrovende klus ervaren. Er is daarom behoefte aan een extra medewerker die kan ondersteunen bij het verzamelen van de stukken. Op de langere termijn voorziet OpRecht een toename in het aantal dossiers dat aangemeld moet worden bij schuldhulpverlening, omdat ook het aantal cliënten van OpRecht toeneemt. Het komt voor dat er meerdere dossiers tegelijk klaar zijn voor een aanmelding bij schuldhulpverlening. Er moet dan worden vastgesteld welke dossiers prioriteit hebben, omdat er binnen de organisatie niet de capaciteiten zijn om heel veel dossiers tegelijk gereed te maken voor een aanmelding bij schuldhulpverlening. Hierdoor kan het voorkomen dat een cliënt later aangemeld wordt bij schuldhulpverlening dan idealiter had gekund.

Onderling zijn er verschillende opvattingen over de tijd die nodig is voor het gereedmaken van een dossier voor een aanmelding bij schuldhulpverlening. Zo beweert de ene medewerker dat er drie of vier dagen nodig zijn om een dossier gereed te maken, terwijl een andere medewerker een minimale termijn van twee weken hanteert. De wens van de medewerkers is om het aanmeldproces bij schuldhulpverlening binnen OpRecht te bespoedigen.

*'Ik vind het verzamelen van de stukken en als een dossier compleet is geweldig. Dat vind ik super leuk om te doen. Ik zou het proces alleen sneller willen' – medewerker OpRecht over het werkproces inzake het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening.*

### 7.3 Deelconclusie

De medewerkers zijn overwegend tevreden over beide werkprocessen. De onderlinge samenwerking wordt als positief ervaren. Een belangrijk knelpunt dat benoemd is, is dat het verzamelen van de stukken voor de aanmelding bij schuldhulpverlening een tijdrovende klus is. Hier is behoefte aan meer ondersteuning, zeker omdat het aantal cliënten van de organisatie in de toekomst naar verwachting alleen maar zal toenemen. Ook komt het met enige regelmaat voor dat na de stabilisatiefase blijkt dat er geen kwijtschelding aangevraagd is voor de openstaande vorderingen van regionale- en gemeentelijke belastingen. Dit is een eis voor een aanmelding bij schuldhulpverlening.

## 8. Andere factoren die invloed hebben op de werkprocessen

Uit de interviews is gebleken dat er ook veel externe factoren zijn die invloed hebben op de werkprocessen. Hiermee worden factoren bedoeld die niet binnen OpRecht liggen en die dus ook niet te beïnvloeden zijn. Om te beoordelen welke verbeteringen er mogelijk zijn in de werkprocessen, is het van belang om deze overige factoren kort te bespreken. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen factoren die invloed hebben op het stabiliseren van een dossier en factoren die invloed hebben op het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening.

### 8.1 Andere factoren die invloed hebben op het werkproces inzake het stabiliseren van een dossier

Wanneer het verzoekschrift tot onderbewindstelling naar de rechtbank gestuurd is, kan er veel tijd overheen gaan voordat de zitting bij de rechtbank gaat plaatsvinden. De gemiddelde wachttijd bij de rechtbank Leiden is gemiddeld vijf weken en bij Den Haag en Gouda gemiddeld zo'n tien tot twaalf weken. De inventarisatie en stabilisatie van het dossier kan pas beginnen als er een beschikking van de rechtbank is waarin de goederen van de cliënt onder bewind gesteld worden. Pas dan is OpRecht namelijk bevoegd tot het beheren van de financiën van de cliënt en het opvragen van gegevens. Het aanschrijven van de betrokken instanties kan ook pas gebeuren nadat er een beschikking van de rechtbank binnen is.

Bij het in kennis stellen van de betrokken instanties over de onderbewindstelling van de goederen van cliënt, wordt er verzocht om het correspondentieadres van cliënt aan te

passen naar het postadres van OpRecht. Ook moet het rekeningnummer waarop het inkomen van cliënt gestort wordt aangepast worden naar de beheerrekening. Bij sommige instanties duurt het erg lang voordat je een reactie krijgt op de kennisgeving. Hierdoor ligt de voortgang van het dossier stil. Deurwaarders zijn een belangrijke instantie in deze fase, omdat het regelmatig voorkomt dat zij beslag hebben gelegd op het inkomen van de cliënt. Soms leggen zij te veel beslag, waardoor de cliënt maandelijks onder de wettelijke norm aan inkomen over houdt. De VTLB die de deurwaarder hanteert, klopt dan dus niet en moet aangepast worden. OpRecht. is afhankelijk van hoe snel er reactie komt op het verzoek voor het aanpassen van de te hanteren VTLB en de bereidheid van hen om mee te werken. Pas als de VTLB en dus het beslag is aangepast, kan de dossierbehandelaar verder met het inventariseren en stabiliseren van het dossier.

Volgens de medewerkers heeft ook de cliënt zelf een grote invloed op het werkproces. Wanneer instanties het correspondentieadres van cliënt nog niet hebben aangepast, zullen e-mails en brieven alsnog naar de cliënt zelf worden gestuurd. In deze e-mails en brieven kan informatie staan die erg belangrijk is voor de inventarisatie en stabilisatie van het dossier. Als de cliënt deze e-mails en/of brieven niet doorstuurt naar OpRecht., dan kan belangrijke informatie blijven liggen. Ook of de cliënt regelmatig werkt is van grote invloed op de stabiliteit van het dossier. Met wisselende inkomsten is het namelijk erg lastig om een financieel stabiele situatie tot stand te brengen.

## 8.2 Andere factoren die invloed hebben op het aanmelden van cliënten bij de gemeentelijke schuldhulpverlening

Een van de belangrijkste externe factoren in dit werkproces, is het gedrag van de cliënt. De cliënt zou bijvoorbeeld nieuwe schulden kunnen maken door een opgelegde boete voor zwart rijden in het openbaar vervoer, of kan vergeten zijn om een bepaalde vordering door te geven aan de bewindvoerder. Dit is niet alleen van invloed op de totale schuldenlast van de cliënt, maar ook op het aantal schuldeisers. Er ontstaat dan een nieuw beslismoment waarin gekeken moet worden of de betreffende vordering betaald kan worden, of dat de vordering meegenomen moet worden in de schuldregeling. Ook de situatie van cliënt is van groot belang. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van verslavingsproblematiek, dan is het niet verstandig om cliënt aan te melden bij schuldhulpverlening. Andere omstandigheden zijn het hebben van psychiatrische problemen, koopzucht, het al dan niet regelmatig wisselen van werkgever en/of inkomen, en het niet hebben van een vaste woonplek zijn redenen om een cliënt niet aan te melden. De privé situatie van cliënt is dan namelijk niet stabiel genoeg. De cliënt kan ook bepaalde informatie over zijn of haar privé situatie niet gedeeld hebben met de bewindvoerder, zoals bijvoorbeeld een scheiding die een paar jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Daarnaast is het van belang dat de cliënt begrijpt wat de voorwaarden van een schuldhulpverleningstraject zijn en dat hij of zij bereid is zich hiervoor in te zetten. Er geldt bijvoorbeeld een sollicitatieplicht tijdens een minnelijk traject. Zet de cliënt zich hier niet voor in, dan is het raadzaam om te beoordelen of een aanmelding bij schuldhulpverlening wel zin heeft. Ook of de cliënt zijn eigen aandeel in het ontstaan van de schulden ziet, en dus niet alleen maar de oorzaak buiten zichzelf legt, wordt als erg belangrijk ervaren. Een belemmering bij schuldhulpverlening is wanneer een cliënt als ZZP-er werkzaam is. Dit betekent namelijk dat er sprake is van een wisselend inkomen, en dus geen stabiele situatie. Dit is een toenemend probleem, omdat steeds meer mensen als ZZP-er werkzaam zijn.

De voortgang binnen een dossier nadat deze is aangemeld bij schuldhulpverlening, kan volgens medewerkers ook afhankelijk zijn van de medewerker bij schuldhulpverlening die het dossier in behandeling heeft. Mogelijk heeft dit te maken met de hoge werkdruk bij schuldhulpverlening als gevolg van het hoge aantal aanvragen. De ervaringen met schuldhulpverlening van de gemeente Zoetermeer zijn overigens erg goed. Dit heeft met name te maken met het feit dat zij een bewindvoerdersdesk hebben ingesteld, waarbij een andere procedure geldt voor de aanmelding van cliënten met een bewindvoerder dan voor cliënten zonder bewindvoerder. Het werkproces bij schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn is anders. Zij ontvangen een compleet dossier bij de aanmelding, en nemen deze zelf nogmaals door om te kijken of alle informatie op tafel ligt. Dit gebeurt ook naar aanleiding van het intakegesprek. Daarna dragen zij het dossier over aan een andere instantie, namelijk Plangroep, die opnieuw gaat starten met het opvragen van de schulden en gaat pogen om een minnelijke regeling tot stand te brengen. Op deze manier wordt het dossier dus drie keer bekeken: door OpRecht, de gemeente Alphen aan den Rijn, en door Plangroep. Als hier veel tijd overheen gaat, kunnen de hoogte van de lopende vorderingen in de tussentijd verhoogd zijn als gevolg van bijvoorbeeld rente of incassokosten. De totale schuldenlast wordt hoger, waardoor de afloscapaciteit lager is en de kans dat de schuldeisers akkoord gaan mogelijk ook daalt. De wens van OpRecht is om het aanmeldproces bij iedere gemeente digitaal te laten verlopen, om daarmee tijd te winnen. In de meest ideale situatie zouden de medewerkers bij iedere gemeentelijke schuldhulpverlening met een aparte bewindvoerdersdesk voor cliënten met een bewindvoerder te maken hebben.

*"Dan weet ik toevallig dat deze mensen een schuldhulpverlener hebben toegewezen gekregen waarvan ik denk: ga wat anders doen met je leven."* – medewerker van OpRecht

over een medewerker van schuldhulpverlening die geen voortuitgang boekt binnen een dossier.

### 8.3 Deelconclusie

Hoe snel een dossier opgestart is, is deels afhankelijk van hoe snel de zitting bij de rechtbank gepland kan worden. Bij sommige rechtbanken is er een lange wachttijd. Ook is het erg van belang dat de cliënt en de betrokken instanties meewerken met het bewind. Daarnaast is een belangrijke factor bij welke gemeentelijke schuldhulpverlening de cliënt aangemeld dient te worden. Als gevolg van de invoering van de Wgs heeft iedere gemeente een eigen beleid geformuleerd. Ook worden er verschillen ervaren in de mate van snelheid en precisie in het werken van de behandelende medewerker van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Op deze factoren heeft OpRecht geen of weinig invloed.

## 9. Hoe de gemeentelijke schuldhulpverlening de samenwerking met bewindvoerders ziet

Uit de interviews met schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn en Zoetermeer zijn meerdere knelpunten naar boven gekomen waar zij tegen aanlopen bij aanmeldingen van cliënten met problematische schulden die door bewindvoerders zijn gedaan. Ook zijn er veel succesfactoren over bewindvoerders ter sprake gekomen die een positieve invloed hebben op het werk van schuldhulpverlening. In dit hoofdstuk worden zowel de knelpunten als de succesfactoren besproken.

### 9.1 Knelpunten met bewindvoerders

Een knelpunt die beide gemeenten als erg vervelend ervaren, is de slechte bereikbaarheid van bewindvoerders. Telefonisch zijn sommige bewindvoerders erg slecht bereikbaar. Een reactie op een e-mail kan ook lang uitblijven. Schuldhulpverlening vindt dat zij minimaal binnen een week een reactie moeten kunnen verwachten. Ook het niet aanleveren van alle stukken die nodig zijn voor de aanmelding wordt als een knelpunt ervaren. Schuldhulpverlening Zoetermeer wil bijvoorbeeld dat de boedelbeschrijving en een sociale rapportage meegestuurd wordt. Veel bewindvoerderskantoren vinden dit onnodig. Meestal mogen stukken die meegestuurd worden niet ouder zijn dan één jaar. Toch ervaart schuldhulpverlening dat er regelmatig verouderde stukken worden meegestuurd. Dit vinden zij erg vervelend.

Wat verder vanuit schuldhulpverlening verwacht wordt, is dat de begroting van de cliënt stabiel is. Hier komt veel bij kijken. Zo moeten er voorzieningen zijn aangevraagd (bijvoorbeeld bijzondere bijstand en kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen) en de

juiste VTLB moet gehanteerd worden. Regelmatig zijn dit soort zaken niet geregeld, waardoor je nog niet kan spreken van een begroting die op orde is. Ook de privé situatie van cliënt moet rustig zijn; wanneer cliënt bijvoorbeeld midden in een echtscheiding zit, dan kan er nog zoveel in zijn situatie veranderen dat een aanmelding bij schuldhulpverlening niet in behandeling wordt genomen. Wanneer bewindvoerderskantoren niet met een DigiD-code werken, zorgt dit ook voor een moeizame aanmelding bij schuldhulpverlening. Het opvragen en aanleveren van stukken over de situatie van de cliënt wordt erg lastig als er geen DigiD-code van de cliënt in het bezit is.

Na het afronden van de intakefase bij schuldhulpverlening is, zal er gestart worden met het reserveren van de boedelafracht voor de schuldeisers. Het is voor schuldhulpverlening erg onduidelijk wie verantwoordelijk is voor het reserveren van de boedelafracht: sommige bewindvoerders willen zich namelijk niet wagen aan het reserveren van de boedelafracht. Er dient dan bij schuldhulpverlening een boedelrekening geopend te worden. Andere bewindvoerders vinden het geen enkel probleem om het reserveren van de boedelafracht op zich te nemen.

Schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn heeft meerdere keren meegemaakt dat een cliënt bij hen op intake komt, maar eigenlijk niet goed weet wat schuldhulpverlening inhoudt en waarom hij of zij op gesprek moet komen. De verwachtingen van cliënten kunnen erg hoog zijn; bijvoorbeeld dat ze na een aanmelding bij schuldhulpverlening meer geld per maand over zullen houden. Dit is niet het geval. Deze aspecten hebben te maken met een stukje verwachttingsmanagement van de bewindvoerder richting de cliënt. Hierbij is het van groot belang om niet alleen in vaktermen te praten, maar de situatie in 'normale taal' aan de cliënt uit te leggen.

De cliënt zelf heeft ook een grote invloed op de mate waarin het verloop bij schuldhulpverlening succesvol is. Het is meerdere keren voorgekomen dat er bij het intakegesprek bij schuldhulpverlening veel informatie vanuit de cliënt op tafel komt die nog niet bekend was bij de aanmelding. De bewindvoerder heeft deze informatie niet bij de aanmelding vermeld, omdat de cliënt deze informatie niet eerder gedeeld had met de bewindvoerder. Op basis van deze informatie moeten er nog extra stukken worden aangeleverd. Een bewindvoerder moet hier achteraan gaan.

*"Soms zeggen klanten tegen me: waarom zit ik hier eigenlijk?" – Schuldhulpverlening Alphen aan den Rijn.*

## 9.2 Succesfactoren met bewindvoerders

Of de gemeentelijke schuldhulpverlening de samenwerking met bewindvoerders in het schuldhulpverleningstraject (en de aanloop daar naartoe) als prettig ervaren, is van meerdere factoren afhankelijk. Deze factoren hangen erg samen met de eerder benoemde knelpunten. Een belangrijke factor, is een snelle reactie op een e-mail of op terugbelverzoeken. Ook het aanleveren van een volledig dossier bij de aanmelding wordt als erg prettig ervaren, omdat de gehele situatie van cliënt dan snel overzichtelijk is voor schuldhulpverlening. Daarnaast is het fijn als alle zaken in een dossier geregeld zijn, zoals de bijzondere bijstand aanvragen en dat kwijtschelding is aangevraagd voor regionale- en gemeentelijke belastingen. Wanneer een cliënt is aangemeld bij schuldhulpverlening, is het erg prettig als de bewindvoerder de betrokken medewerker van schuldhulpverlening op de hoogte stelt wanneer er wijzigingen zijn geweest in het dossier.

Schuldhulpverlening vindt het erg fijn om korte lijntjes te houden met de bewindvoerder. Er kan goed overlegd worden als een bewindvoerder telefonisch contact opneemt met schuldhulpverlening voordat zij een cliënt aanmelden, om de situatie van cliënt voor te leggen en samen te kijken of een aanmelding zinwig is. Over het algemeen is er volgens schuldhulpverlening een groot verschil in positieve zin tussen aanmeldingen die door bewindvoerders zijn gedaan en aanmeldingen die door cliënten zijn zelf gedaan: de dossiers die bewindvoerders aanmelden zijn in de meeste gevallen compleet en grotendeels gestabiliseerd.

*"Als je twijfelt of het zin heeft om een aanmelding in te dienen, pak dan gewoon de telefoon en bel ons, dan overleggen we. Dat scheelt de bewindvoerder een hoop werk, en het scheelt de klant een teleurstelling" - Schuldhulpverlening Alphen aan den Rijn.*

## 9.3 Succesfactoren met OpRecht

Schuldhulpverlening van de gemeente Zoetermeer is erg positief over OpRecht. Binnen OpRecht is er één contactpersoon die gaat over de aanmeldingen van cliënten bij schuldhulpverlening. Dit wordt als erg prettig ervaren. Het lijntje is dan ook kort en het contact verloopt goed. Ook op e-mails komt er spoedig reactie. Schuldhulpverlening Zoetermeer ervaart de aanmeldingen van OpRecht als correct, netjes en snel. Hierdoor kost het weinig tijd om de stukken met het dossier samen te voegen. Specifiek over OpRecht heeft schuldhulpverlening van de gemeente Zoetermeer geen enkele verbeterpunten.

Schuldhulpverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn geeft aan dat OpRecht altijd wel bijzondere bijstand en kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen aanvraagt. Ook is bekend dat OpRecht met DigiD-codes van de cliënt werkt, wat een positieve invloed heeft op de snelheid waarmee zij kunnen werken.

*"De hele samenwerking met OpRecht is gewoon prettig. Het dossier van OpRecht wordt gewoon correct aangeleverd, wordt netjes aangeleverd. Het kost mij weinig tijd om het samen te voegen" – Schuldhelpverlening Zoetermeer.*

## 9.4 Deelconclusie

De belangrijkste knelpunten hangen samen met de benoemde succesfactoren. Zo zijn een goede bereikbaarheid van de bewindvoerder en het aanleveren van een compleet dossier belangrijke knelpunten, maar ook succesfactoren wanneer dit goed gaat. Over OpRecht zijn op het gebied van bereikbaarheid en het aanleveren van een compleet dossier complimenten gegeven.

## 10. Conclusie en aanbevelingen

### 10.1 Conclusie

De centrale vraag in dit onderzoek luidde als volgt:

*"Welke verbeteringen zijn er vanuit OpRecht Leiden B.V. mogelijk in het stabiliseren en het aanmelden van cliënten met problematische schulden bij de gemeentelijke schuldhelpverlening?"*

Het doel van dit onderzoek was om de werkprocessen te verbeteren. De verwachting was dat er meerdere concrete verbeterpunten uit dit onderzoek zouden vloeien. Er zijn echter weinig verbeterpunten voor de werkprocessen van OpRecht. Uit de resultaten van deelvraag 1 en 2 blijkt dat er in grote lijnen sprake is van een eenduidige werkwijze binnen de organisatie. Er is vastgelegd welke taken uitgevoerd worden in de werkprocessen. De verbeteringen die in het werkproces mogelijk zijn, vloeien voort uit opvattingen van medewerkers van OpRecht en uit opvattingen van schuldhelpverlening.

#### 10.1.1 Verbeteringen in het stabiliseren van een dossier

Schuldhelpverlening heeft benadrukt hoe belangrijk de stabilisatiefase is. Wanneer taken in de stabilisatiefase overgeslagen worden, krijgt schuldhelpverlening namelijk een dossier aangeleverd dat niet volledig op orde is. De aanmelding duurt daardoor langer. Belangrijke knelpunten die zij ervaren zijn namelijk als een begroting niet stabiel blijkt te zijn of als er geen bijzondere bijstand of kwijtschelding is aangevraagd. Opvallend is dat dit taken zijn die in het werkproces van de stabilisatiefase binnen OpRecht zijn opgenomen. Wel dient er meer focus gelegd te worden op het aanvragen van de kwijtscheldingen. Niet alle respondenten binnen OpRecht hebben dit namelijk als taak van de stabilisatiefase benoemd. Zo zijn er meerdere taken en aandachtspunten binnen de stabilisatiefase niet

door alle medewerkers van OpRecht benoemd, zoals het maandelijks verzamelen van inkomensspecificaties of het opvragen van een arbeidscontract bij cliënt. In het beroepsproduct zijn deze taken wel opgenomen. Indien de checklist gehanteerd wordt, zullen er niet langer verschillende opvattingen onder de medewerkers zijn over de stabilisatiefase. Het opnemen van de taken in de checklist zorgt ook voor een spoediger verloop van de aanmeldfase van cliënten bij schuldhulpverlening. Op dit moment gebeurt het namelijk veel dat taken van de stabilisatiefase nog in de aanmeldfase van cliënten bij schuldhulpverlening gedaan moeten worden.

Schuldhulpverlening heeft aangegeven dat zij het belangrijk vinden dat bewindvoerders de DigiD-code van cliënten gebruiken om stukken op te vragen. Wanneer de DigiD-code niet gebruikt wordt, zorgt dit voor veel vertraging bij het aanleveren van aanvullende documenten die door schuldhulpverlening opgevraagd zijn. In het werkproces omtrent de stabilisatiefase is het vragen van een DigiD-code van cliënt reeds opgenomen. Ook in het werkproces omtrent het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening komt deze controle terug.

Het is van groot belang om de juiste VTLB te hanteren in het dossier van een cliënt. Schuldhulpverlening ziet regelmatig dat bewindvoerders geen- of een onjuiste VTLB hanteren in het dossier van cliënt. Het gevolg hiervan is vaak dat er te veel beslag wordt gelegd op het inkomen van cliënt. Hierdoor blijft er ten onrechte minder afloscapaciteit over voor het aflossen van de schulden. Het berekenen van de VTLB gebeurt binnen OpRecht tijdens de stabilisatiefase. Bij het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening wordt dit nogmaals gecontroleerd. De kans dat OpRecht een dossier aanlevert bij schuldhulpverlening waarin een onjuiste VTLB wordt gehanteerd, wordt dus tot een absoluut minimum beperkt.

#### 10.1.2 Verbeteringen bij het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening

Eén van de wensen van OpRecht was om deze fase sneller te laten verlopen. Bovengenoemde verbeteringen in de stabilisatiefase zullen daartoe leiden. Het is echter ook van groot belang om meer ondersteuning aan medewerker X te bieden bij het verzamelen van de stukken voor de aanmelding bij schuldhulpverlening. Een belangrijk aspect dat door schuldhulpverlening nadrukkelijk benoemd is, is het hebben van een goede bereikbaarheid. Ook het hebben van korte lijntjes met elkaar en een goede communicatie onderling is van essentieel belang. Bij het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening communiceert OpRecht een telefoonnummer waar zij tijdens kantoortijdens altijd op bereikbaar zijn. Ook communiceren zij een direct e-mailadres, waar meestal binnen twee

werkdagen reactie op een e-mail gegeven wordt. Op een goed contact en korte lijntjes met schuldhulpverlening kan nog meer geïnvesteerd worden door OpRecht.

Een ander aandachtspunt van schuldhulpverlening is het meesturen van stukken die niet ouder zijn dan één jaar. Dit is een eis van schuldhulpverlening. Een dossier voor een aanmelding bij schuldhulpverlening wordt bij OpRecht minimaal twee keer gecontroleerd. Het meesturen van stukken die niet ouder zijn dan één jaar wordt hiermee zo veel mogelijk voorkomen.

Zoals in de kaders in hoofdstuk vier reeds is toegelicht, moet de cliënt na de aanmelding op intakegesprek komen bij schuldhulpverlening. Tijdens het intakegesprek wordt de situatie van cliënt nogmaals doorgenomen en wordt er bekeken of er nog aanvullende documenten nodig zijn. Schuldhulpverlening ontvangt regelmatig cliënten op intakegesprek waarbij de bewindvoerder niet aanwezig zijn. Dit is ook geen verplichting. Vervelend is echter wel als de cliënt niet weet dat hij is aangemeld bij schuldhulpverlening. De cliënt weet niet wat hem te wachten staat en wat het doel is van het intakegesprek. Schuldhulpverlening vindt dit slordig en het kost tijd om aan de cliënt uit te leggen waarom hij op gesprek moet komen. Bij het intakegesprek bij OpRecht, voordat er een onderbewindstelling uit is gesproken, wordt er besproken wat OpRecht voor de cliënt kan betekenen. Indien de cliënt schulden heeft, wordt de mogelijkheid van een aanmelding bij schuldhulpverlening besproken. Ook wordt er contact opgenomen met de cliënt wanneer de aanmelding bij schuldhulpverlening plaatsvindt. Er wordt besproken wat de cliënt te wachten staat en wat er van de cliënt verwacht wordt (zoals aanwezig zijn bij het intakegesprek, het aanleveren van gevraagde documenten, en het tonen van inzet en motivatie voor het aflossen van de schulden). Er is altijd een medewerker van OpRecht aanwezig bij het intakegesprek bij schuldhulpverlening om alles in goede banen te leiden en om de situatie van cliënt toe te lichten. Wanneer het reguliere werkproces van OpRecht gevolgd wordt, zal het dus niet gebeuren dat een cliënt niet weet wat schuldhulpverlening is en wat hij daar doet.

#### 10.1.3 Andere factoren

Externe factoren kunnen tevens een belemmerende invloed hebben op de werkprocessen van OpRecht. Denk hierbij aan het uitblijven van een reactie van schuldeisers, het wisselen van behandelend medewerker bij schuldhulpverlening, en het gedrag van cliënten zelf. OpRecht kan weinig tot geen invloed uitoefenen op deze factoren. Het wijzigen van de werkprocessen zal dan ook niet leiden tot een minder belemmerende werking van deze externe factoren.

## 10.2 Aanbevelingen

### 10.2.1 Compleet dossier tijdens stabilisatiefase

Om het verzamelen van de stukken voor een aanmelding bij schuldhulpverlening te bespoedigen, dient er tijdens de stabilisatiefase meer focus gelegd te worden op het verwerken van stukken in het dossier. Denk hierbij aan inkomensspecificaties, een arbeidscontract, een toekenningsbeschikking van een uitkeringen polissen van verzekeringen. Dit zorgt ervoor dat het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening spoediger verloopt, omdat de stukken dan niet meer opgevraagd hoeven te worden. Het opvragen van de stukken kan erg lang duren, aangezien sommige instanties een lange reactietermijn hebben. Een extra aandachtspunt is het aanvragen van kwijtschelding voor regionale- en gemeentelijke belastingen. Het aanvragen van kwijtschelding dient binnen het werkproces van de stabilisatiefase opgenomen te worden. Die taak is dan ook opgenomen in de bijgevoegde checklist in hoofdstuk elf van dit onderzoeksrapport.

### 10.2.2 Goed contact met schuldhulpverlening

Het is van belang om gedurende het aanmeldproces bij schuldhulpverlening veel contact te hebben met de behandelende schuldhulpverlener. Zo ontstaan er korte lijntjes tussen de schuldhulpverlener en OpRecht. Er kan dan snel geschakeld worden over zaken binnen het dossier. Dit komt de voortgang binnen het dossier ten goede. Wanneer er open contact is tussen schuldhulpverlening en OpRecht, zal dit zorgen voor begrip aan beide kanten. Het niet halen van deadlines of het ontbreken van een document in het dossier hoeft dan niet voor problemen te zorgen. De aanbeveling is dan ook dat OpRecht consequent blijft investeren op een goed contact met schuldhulpverlening tijdens de aanmeldprocedure van een cliënt bij schuldhulpverlening. Met goed contact wordt persoonlijk en regelmatig contact bedoeld.

### 10.2.3 Capaciteiten

Op de lange termijn moet er kritisch gekeken worden naar wat de capaciteiten binnen de organisatie zijn. Op dit moment is er behoefte aan meer ondersteuning bij het verzamelen van de stukken voor de aanmelding bij schuldhulpverlening. Extra ondersteuning is essentieel om het werkproces te kunnen verbeteren en bespoedigen. Het aantal cliënten van OpRecht is in de afgelopen jaren alleen maar toegenomen. De verwachting is dat deze trend zich de komende jaren voort zal zetten. De aanbeveling is dan ook om twee keer per jaar een evaluatiemoment in te plannen om te evalueren wat de capaciteiten van de organisatie zijn. Dit wordt gebaseerd op het aantal lopende dossiers en de bezetting van de organisatie. Door deze twee factoren naast elkaar te leggen, kan er vastgesteld worden of er meer ondersteuning binnen de organisatie nodig is.

### 10.3 Discussie

Voorafgaand aan dit onderzoek, was het de bedoeling om een andere richting op te gaan met het onderzoek. Er zouden vier verschillende gemeenten geïnterviewd worden over schuldhulpverlening. De bedoeling was om interviews te houden met twee gemeenten waarmee OpRecht goede ervaringen heeft omtrent schuldhulpverlening, en twee gemeenten waarmee OpRecht minder goede ervaringen heeft. Zoals in het methoden hoofdstuk reeds is toegelicht, is dit helaas niet gelukt. Tijdens de uitvoering van het onderzoek bleek dat het werkproces binnen de organisatie een grotere rol moest spelen in het onderzoek. Bij het aanmelden van cliënten bij schuldhulpverlening, speelt de stabilisatiefase die voorafgaat aan de aanmelding een erg grote rol. Later is er dan ook voor gekozen om de stabilisatiefase op te nemen in de vraagstelling en onderzoeksmethode van dit onderzoek.

Het doel van dit onderzoek was in eerste instantie om een handleiding te creëren voor het aanmelden van een dossier bij schuldhulpverlening die bij iedere gemeente toe te passen is. In deze handleiding moest onder andere een checklist opgenomen worden met stukken die altijd meegestuurd moeten worden. Na het interview met de medewerker die alle stukken verzameld voor de aanmelding bij schuldhulpverlening, bleek een dergelijke checklist al aanwezig te zijn binnen de organisatie, naar grote tevredenheid van de medewerkers. De vraagstelling van het onderzoek was dus niet meer relevant.

Het aanpassen van de vraagstelling van dit onderzoek is redelijk laat gebeurd. Daardoor is er veel tijd verloren gegaan. Voordat de vraagstelling aangepast is, was dossieronderzoek één van de onderzoeksmethoden van dit onderzoek. Het dossieronderzoek was al zo goed als afgerond. Er is dus veel tijd verloren gegaan als gevolg van het aanpassen van de vraagstelling. Dit had voorkomen kunnen worden door van tevoren beter met meerdere medewerkers in gesprek te gaan. Er zou dan beter vastgesteld zijn welke vraagstukken spelen binnen de organisatie en waar behoefte aan is.

Een groot knelpunt tijdens dit onderzoek waren dat er 2,5 week voor de deadline van het van het concept van de scriptie zich vervelende omstandigheden voor deden. De onderzoeker had te maken met dringende familieomstandigheden die de volledige aandacht van de onderzoeker opeisten. De voortgang van het onderzoek kwam daarom helaas op een laag pitje te staan. Er was een achterstand ontstaan. Hierdoor was de druk vlak voor de eerste deadline erg hoog. Door de achterstand die hier is opgelopen, zijn er kansen voor dit onderzoek blijven liggen. Het onderzoeksrapport had nog concreter, duidelijker en samenhangender kunnen zijn.

## 11. Interventie

In dit onderzoeksrapport is al meerdere keren het beroepsproduct benoemd. Het beroepsproduct zijn twee checklists. Naast de interviews, is voor de uitwerking van deze checklists gebruik gemaakt van een document dat is opgesteld door een medewerker van OpRecht. In dit document zijn alle benodigde stukken voor een aanmelding van een cliënt bij schuldhulpverlening vermeld en wordt nu dagelijks toegepast binnen OpRecht. De benodigde stukken voor een aanmelding bij schuldhulpverlening zijn verwerkt in dit beroepsproduct. Het document van OpRecht wordt als bijlage bij dit onderzoeksrapport gevoegd.

### 11.1 Checklist stabilisatiefase

**Stap 1:** aanmelding van cliënt komt binnen. Er wordt een intakegesprek ingepland.

Daarbij zijn er de volgende aandachtspunten:

- ☐ Problematische schulden
- ☐ Spoedeisende situatie (dreigende huisuitzetting, afsluiting van water of elektra)  
*Zo ja, dan een overeenkomst tot budgetbeheer afsluiten.*
- ☐ Psychische problemen  
*Zo ja, dan bekijken welk hulpverleningstraject hiervoor ingezet moet worden.*
- ☐ Verslavingsproblematiek  
*Zo ja, dan bekijken welk hulpverleningstraject hiervoor ingezet moet worden.*
- ☐ Arbeidsongeschikt  
*Zo ja, noteren waarom.*

**Stap 2:** Fysiek- en digitaal dossier aanmaken

- ☐ Persoonsgegevens invullen in digitaal dossier
- ☐ Inkomen invullen in digitaal dossier
- ☐ Uitgaven invullen in digitaal dossier
- ☐ (Globale) schuldenlijst invullen in digitaal dossier
- ☐ Stukken van cliënt inscannen voor digitaal dossier
- ☐ Papieren stukken opnemen in de fysieke map

**Stap 3:** Onderbewindstelling

- ☐ Verzoekschrift tot onderbewindstelling opstellen en versturen naar de bevoegde rechtbank
- ☐ Datum dat verzoekschrift verstuurd is vermelden in digitaal dossier
- ☐ Zitting bij de rechtbank

- ☐ Beschikking onderbewindstelling inscannen en opnemen in het digitaal dossier.  
Origineel in een insteekmapje in de fysieke map.

#### **Stap 4:** Opstarten dossier

- ☐ Openen van beheerrekening en leefgeldrekening bij ING/koppeling aanvragen bij ING
- ☐ Kennisgevingen onderbewindstelling met vermelding beheerrekening versturen naar crediteuren
- ☐ Kennisgevingen onderbewindstelling zonder vermelding van beheerrekening versturen naar debiteuren
- ☐ Kennisgeving UWV Afdeling Invorderen
- ☐ Kennisgeving CAK Wanbetalersregeling
- ☐ Bijzondere bijstand voor de bewindvoerderskosten aanvragen bij de gemeente

#### **Stap 5:** Inventariseren

- ☐ Reacties op kennisgevingen verwerken (inkomsten, uitgaven, schulden) en opnemen in digitaal- en fysiek dossier
- ☐ Uitkering?  
*Zo nee, uitkering aanvragen*
- ☐ Arbeidsgeschikt?  
*Zo ja, met cliënt bespreken over het zoeken naar een baan om inkomen te verhogen*
- ☐ Toeslagen?  
*Checken of cliënt recht heeft op huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget, kinderopvangtoeslag*
- ☐ Kwijtschelding aanvragen regionale- en gemeentelijke belastingen  
*Inloggen bij BSGR, RBG, betreffende gemeente. Indien aangevraagd, taak aanmaken in digitaal dossier*
- ☐ WA-verzekering  
*Zo niet, aanvragen i.o.m. dossierbehandelaar*
- ☐ Inboedelverzekering  
*Zo niet, aanvragen i.o.m. dossierbehandelaar*
- ☐ Uitvaartverzekering  
*Zo niet, aanvragen i.o.m. dossierbehandelaar*
- ☐ Arbeidsovereenkomst/toekenningsbeschikking uitkering
- ☐ Nota energiekosten
- ☐ Nota waterkosten
- ☐ Huurspecificatie

- ☐ Huurcontract

**Stap 6:**

- ☐ Opgestelde begroting met cliënt doornemen

**Stap 7:** Is het dossier klaar voor schuldhulpverlening?

- ☐ Bespreken met dossierbehandelaar/bewindvoerder
- ☐ Stabiele/positieve begroting
- ☐ Afloscapaciteit
- ☐ Privésituatie van cliënt stabiel
- ☐ Aantal schuldeisers (eventueel kleine vorderingen direct afbetalen)

**Stap 8:** Dossier overdragen voor aanmelding bij schuldhulpverlening

## 11.2 Checklist aanmelding bij schuldhulpverlening

### **Stap 1:** Overdracht dossier

- ☐ DigiD-code aanwezig
- ☐ Stabiele/positieve begroting
- ☐ Afloscapaciteit

*Zo niet, terugleggen bij dossierbehandelaar*

### **Stap 2:** Globaal in kaart brengen van de situatie van cliënt

- ☐ Is de cliënt alleenstaand, getrouwd, samenwonend, gescheiden  
.....
- ☐ Kinderen?  
.....
- ☐ Oorzaak van de schulden globaal noteren (overbesteding, faillissement, verlies van baan, verslaving, psychische problemen).
- ☐ Vraagt cliënt vaak extra leefgeld aan en werkt cliënt goed mee met het bewind?

*Bij twijfel over of een aanmelding bij schuldhulpverlening zinnig is: contact opnemen met gemeentelijke schuldhulpverlening om te overleggen.*

### **Stap 3:** Niet saneerbare vorderingen

- ☐ CJIB (overzicht opvragen via de website)
- ☐ UWV (bellen naar afdeling Invorderen)
- ☐ Belastingdienst (bellen naar bewindvoerdersdesk)
- ☐ Gemeente (indien cliënt een lening heeft bij gemeente en een afbetalingsregeling niet is nagekomen)

*Zo ja, een taak aanmaken in OnView wanneer er opnieuw een aanmelding gedaan kan worden (i.v.m afbetaling of verjaring). Terug overdragen aan dossierbehandelaar.*

### **Stap 4:** Hoeveel schuldeisers zijn er?

- ☐ Kleine vorderingen afbetalen i.o.m. dossierbehandelaar

### **Stap 5:** Kwijtscheldingen aangevraagd?

- ☐ BSGR
- ☐ RBG
- ☐ Gemeente

*Bewijsstukken van toekenning/aanvraag printen. Indien nog niet aangevraagd, overdragen.*

**Stap 6:** Bij welke gemeentelijke schuldhulpverlening moet cliënt aangemeld worden?

.....  
*Checken hoe cliënt aangemeld moet worden (Leiden: cliënt moet zelf naar de stadsbank. Stukken moeten dan al verzameld worden voordat cliënt aangemeld kan worden. Zoetermeer: e-mail sturen naar bewindvoerdersdesk. Alphen aan den Rijn: digitale aanmelding).*

**Stap 7:** Eerste check aanwezige stukken:

- ☐ Kopie ID-kaart
- ☐ Fysiek dossier checken voor aanwezige stukken die nodig zijn voor de aanmelding
- ☐ Digitaal dossier checken voor aanwezige stukken die nodig zijn voor de aanmelding
- ☐ Polis WA-verzekering
- ☐ Polis inboedelverzekering
- ☐ Polis uitvaartverzekering

*Indien verzekeringen nog niet afgesloten: direct afsluiten in overleg met de dossierbehandelaar*

**Stap 8:** Verzamelen overige stukken

**Stap 9:** Checken

- ☐ Aanmeld dossier compleet?
- ☐ Eindverantwoordelijke laten checken of het dossier compleet is

**Stap 11:** Versturen van de aanmelding

- ☐ Inscannen
- ☐ Scan van aanmeld dossier opnemen in digitaal dossier
- ☐ Datum van aanmelding vermelden in dossier
- ☐ Aanmeld dossier versturen naar schuldhulpverlening

**Stap 12:** Contact met schuldhulpverlening

- ☐ Contact opnemen om te checken of de stukken zijn aangekomen e telefonisch kennis maken met de toegewezen schuldhulpverlener
- ☐ Contactgegevens verstrekken aan behandelende schuldhulpverlener
- ☐ Verwachte datum voor het intakegesprek?

**Stap 13:** Intakegesprek bij schuldhulpverlening

- ☐ Datum vermelden in digitaal dossier

**Stap 14:** Aanvullende documenten

- ☐ Eventueel aanleveren van aanvullende documenten

**Stap 15:** Contact met schuldhulpverlening

- ☐ Na twee weken de status van het dossier checken bij schuldhulpverlener. Vragen of er nog iets nodig is van OpRecht
- ☐ Na een maand bellen/mailen voor een update

## Bronnenlijst

### Literatuur

#### **Aarts e.a.**

L. Aarts, K. Douma, R. Frierson, C. Schrijvershof & M. Schut, *Kosten en baten van schuldhulpverlening*, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: Den Haag juli 2011.

#### **Boorsma**

P.B. Boorsma, *Schulden naar: Nieuwe impulsen in de schuldenproblematiek*, Commissie Schuldenproblematiek VUGA: Den Haag 1994.

#### **Greef, de 1992**

M.H.G. Greef de, *Het oplossen van probleematische schulden. Een analyse van de invloed van de hulpverlening, interorganisatorische samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van de schuldregelingen*, Groningen 1992.

#### **Hingh de, Schuijt 2016**

A. de Hingh, G. Schuijt, *Leidraad voor juridische auteurs*, Wolters Kluwer: 2016.

#### **Jongsma e.a. 2016**

E.C. Jongsma, S. Akachoud, J.M. ten Kate, D. Lamboo, L.C.M. Meijer-Wassenaar, P.Q. van der Spijk, *Aanpak problematische schulden*, Algemene Rekenkamer: 30 juni 2016.

#### **LOVCK&T 2018**

Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht, *Aanbevelingen meerderjarigebewind*, LOVCK&T: 7 september 2018.

#### **Madern 2014**

T. Madern, *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*, Nibud: Utrecht oktober 2014.

#### **Nieuwenhuis 2010**

M.A. Nieuwenhuis, *The Art of Management*, Nieuwenhuis: 2010.

#### **NVVK 2017**

NVVK, *Gedragscode schuldhulpverlening*, NVVK: september 2017.

NVVK, *Jaarverslag 2017*, NVVK: 2017.

### **Oort, Prins 2018**

O. Oort, W. Prins, *Handboek schulden en inkomen, verdieping sociale zekerheid*, Edu'Actief b.v.: 2018.

### **OpRecht 2019**

Oprecht Leiden B.V. 2019, *Aanmeldformulier nieuwe cliënten versie 1*, Leiden: 2019.

### **Schonewille, Crijnen 2019**

G. Schonewille, C. Crijnen, *Rapport Financiële problemen 2018: Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*, Nibud: Utrecht 17 april 2019.

### **Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden 2012**

Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden, *Wet van 9 februari 2012 tot het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, Den Haag: 2012 nr. 78.

### **Tolsma, Wit de 2009**

J. Tolsma, D. de Wit, *Effectief procesmanagement; Procesgericht sturen met het BPM-Model*, Eburon: Delft 2009.

### **Westhof, de Ruig, Kerckhaert 2015**

F. Westhof, L. de Ruig, A. Kerckhaert, *Huishoudens in de rode cijfers*, Panteia: Zoetermeer 5 november 2015.

### Elektronische bronnen

[www.afstudeergoeroes.nl](http://www.afstudeergoeroes.nl), bezocht op 18 februari 2019, zoek op: *onderzoek en afstuderen → onderzoek → observeren*.

[www.cbs.nl](http://www.cbs.nl), bezocht op 5 mei 2019, zoek op: *schulden huishoudens iets omhoog*

[www.eerstekamer.nl](http://www.eerstekamer.nl), bezocht op 12 februari 2019, zoek op: *FAQ → wanneer treedt een wet in werking*.

[www.nibud.nl](http://www.nibud.nl), bezocht op 23 juni 2019, zoek op: *beroepsmatig → financiële problemen*.

[www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu), bezocht op 12 februari 2019, zoek op: *minnelijke schuldhulpverlening*.

[www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu), bezocht op 12 februari 2019, zoek op: *visie*.

[www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu), bezocht op 12 februari 2019, zoek op: *lidmaatschap*.

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), bezocht op 18 februari 2019, zoek op: *onderwerpen* → *armoedebestrijding* → *armoede verminderen*.

[www.scribbr.nl](http://www.scribbr.nl), bezocht op 18 februari 2019, zoek op: *onderzoeksmethoden* → *observatie je scriptie*.

[www.scribbr.nl](http://www.scribbr.nl), bezocht op 14 februari 2019, zoek op: *onderzoeksmethoden* → *soorten interviews*.

[www.wsnp-zaken.nl](http://www.wsnp-zaken.nl), bezocht op 4 mei 2019, zoek op: *toegang tot de wsnp*.

Kamerstukken

*Kamerstukken II 2009-2010. 32 291 (MvT).*

## Bijlage 1: Checklist OpRecht

### SHV Verzamellijst OpRecht Leiden

Kopieën van de volgende bewijsstukken:

#### **1. Algemeen**

- Geldig legitimatiebewijs (paspoort of identiteitskaart, *geen rijbewijs*)
- Kopie verblijfsvergunning
- Beschikking
- Dagafschriften van de afgelopen 3 maanden van alle bankrekeningen die op uw naam en (indien van toepassing) op naam van uw partner en/of ook uw (minderjarige) kinderen staan
- Uitgebreide BKR-toets aanvraagformulier Recht op Inzage (aanvragen per post)
- Notariële akte van de huwelijkse voorwaarden
- Samenlevingscontract
- Echtscheidingsconvenant
- *Overige:*

#### **2. Inkomsten**

- Arbeidscontract
- Salarisspecificatie, van de laatste 3 maanden en indien van toepassing ook van uw partner
- Uitkeringsbeschikking
- Uitkeringsspecificatie van de laatste 3 maanden en indien van toepassing ook van uw partner
- Beschikking(en) van zorgtoeslag, huurtoeslag, kindgebonden budget, kinderopvangtoeslag en heffingskorting en print uitbetaaldlijst
- Beschikking teruggave inkomstenbelasting (bv. eigen woning)
- Beschikking Bijzondere bijstand bewindvoerderskosten
- Specificatie kinderbijslag
- Kostgeld overeenkomst
- Alimentatie
- *Overige:*

#### **3. Uitgaven**

- Huurcontract
- Huurspecificatie van uw woning
- Huurcontract van uw kamer
- Hypotheekakte
- Jaaropgave hypotheekschuld
- WOZ-waarde eigen woning
  
- Polisblad zorgverzekering

- Brief CAK
- Polisblad AVP-verzekering (aansprakelijkheidsverzekering particulieren/WA)
- Polisblad inboedel-/woonverzekering
- Polisblad opstalverzekering
- Polisblad uitvaartverzekering
- Polisblad levensverzekering
  
- Aanslag gemeentelijke belastingen en indien van toepassing bewijs van kwijtschelding
- Aanslag BSGR (Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland) en indien van toepassing bewijs van kwijtschelding
- Factuur OpRecht bewindvoerderskosten
- Schoolkosten
- Kosten kinderopvang
  
- Laatste maandnota energie
- Laatste jaarnota energie
- Laatste maandnota water
- Laatste jaarnota water
- Specificatie (laatste maandfactuur)
  - tv/internet (alles-in-1)
  - telefoon
  - mobiel
- Gegevens abonnementen (clubs, tijdschriften etc.)
- Gegevens van de auto (motorrijtuigenbelasting, autoverzekering, kentekenbewijs deel 1 en 2)
- Kostgeld
- Alimentatie
- *Overige:*

#### **4. Schulden**

- Bewijsstukken/ laatste brieven van alle schuldeisers : niet ouder dan 3 / 6 maanden / 1 jaar
- Overzicht schuldenlijst

#### **5. Overig**

- Gegevens vermogen (auto, motor, beleggingsrekening, spaarrekening, caravan, boot, etc.
- Uittreksel Kamer van Koophandel
- Jaarrekening beëindigd bedrijf
- Ingevuld maandbegroting/budgetplan
- Ingevuld schuldenoverzicht
- Korte verklaring (max 1 A4 vel) waarin wordt u beschrijft wat u zelf gedaan heeft om de schulden op te lossen en de reden waarom u de schulden niet meer kunt aflossen
- Belastingaangifte doen over de afgelopen 5 jaar
- *Overige:*

## Bijlage 2: Plan van aanpak

### Inleiding

Voor u ligt het plan van aanpak ter voorbereiding van het schrijven van de scriptie voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

De opdrachtgever voor dit onderzoek is een bewindvoederskantoor genaamd OpRecht Leiden B.V. De bewindvoerder meldt een cliënt aan bij schuldhulpverlening. Dit onderzoek richt zich op deze aanmeldprocedure bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn.

## 1. Onderzoeksprobleem

### 1.1 Probleemanalyse

OpRecht Leiden B.V. is sinds 2015 actief als bewindvoerderskantoor. Een bewindvoerder behartigt de financiële belangen van zijn cliënt en beheert de goederen van cliënt die onder bewind zijn gesteld. Wanneer er sprake is van problematische schulden, zal de bewindvoerder cliënt aanmelden bij schuldhulpverlening. Dit wordt in het maatschappelijk kader verder toegelicht. Op 9 februari 2012 is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening in het leven geroepen, waarin is bepaald dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van schuldhulpverlening.<sup>37</sup> De bewindvoerder ontvangt van schuldhulpverlening een aanmeldformulier met daarin alle gegevens en documenten die nodig zijn voor de aanmelding van cliënt bij schuldhulpverlening. Deze aanmeldformulieren verschillen per gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit heeft te maken met het feit dat iedere gemeente zijn eigen beleidsregels heeft omtrent schuldhulpverlening. Hier ga ik in het juridisch kader verder op in.

OpRecht Leiden B.V. ervaart een spoedige doorlooptijd en prettige samenwerking met de schuldhulpverlening van de gemeente Katwijk en Zoetermeer. Bij de gemeente Alphen aan den Rijn en Leiden is de ervaring minder positief. Regelmatig worden er, nadat de aanmelding met de benodigde stukken aangeleverd zijn, aanvullende documenten opgevraagd. Ook komt het voor dat een aanmelding volledig is verdwenen, waardoor de aanmelding opnieuw gedaan moet worden en de stukken opnieuw verzameld en/of opgevraagd moeten worden. Sommige documenten mogen niet ouder dan een maand zijn, waardoor die documenten, door de lange doorlooptijd, tijdens de aanmeldprocedure verouderd zijn en opnieuw opgevraagd moeten worden. Het gereedmaken van de aanmelding bij schuldhulpverlening en het opvragen van de stukken is erg tijdrovend. Het zorgt voor veel frustratie wanneer organisaties opnieuw benaderd moeten worden door OpRecht Leiden B.V. met de vraag of zij documenten willen opsturen in verband de aanmelding van cliënt bij schuldhulpverlening. Dat de aanmelding bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn nu niet soepel lopen vormt een probleem, omdat de financiële situatie van cliënt pas zal verbeteren als er bij schuldhulpverlening gestart wordt met een minnelijk traject voor cliënt. Wanneer een aanmelding niet compleet is, ligt deze bij schuldhulpverlening stil en kunnen zij niet starten met het minnelijk traject. Het is dus van groot belang dat de aanmelding bij schuldhulpverlening zo goed mogelijk gedaan wordt.

---

<sup>37</sup> *Stb 2012, nr. 78.*

## 1.2 Gewenste situatie

OpRecht Leiden B.V. wil in kaart hebben hoe een aanmelding bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn het beste gedaan kan worden om een zo effectief en spoedig mogelijke afhandeling tot stand te brengen. Het doel hierbij is om een soort handleiding te creëren voor deze aanmeldingen. In de handleiding is een werkwijze uitgewerkt en is een lijst opgenomen met daarin alle benodigde gegevens en documenten die nodig zijn voor een aanmelding bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn. Hierdoor gaat er geen onnodige tijd en energie verloren als gevolg van een onjuiste of niet effectieve werkwijze. De financiële situatie van cliënt zal sneller verbeteren, waardoor de kwaliteit van het werk van de bewindvoerder stijgt.

## 1.3 Afbakening van het probleem

Er wordt gekeken naar dossiers van cliënten die woonachtig zijn in de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn. Ook wordt er gekeken naar aanmeldingen van cliënten door OpRecht Leiden B.V. bij schuldhulpverlening van de gemeente Katwijk en Zoetermeer, omdat OpRecht Leiden B.V. deze procedure als prettig en spoedig ervaart. Deze cliënten zijn woonachtig in de gemeente Katwijk- en Zoetermeer. De periode waarin de aanmeldingen hebben plaatsgevonden zal zijn tussen 2017 en 2019.

## 2. Doelstelling

### 2.1 Kennisdoel

Inzicht in de aanmeldingen van cliënten door OpRecht Leiden B.V. bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn en welke verbeteringen hierin mogelijk zijn.

### 2.2 Praktijkdoel

Een handleiding voor OpRecht Bewindvoering Leiden B.V. waarin is uitgewerkt hoe een aanmelding van een cliënt bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn gedaan moet worden. Deze handleiding is bij meerdere schuldhulpverleningen toe te passen.

## 3. Kader

### 3.1 Juridisch kader

De regels waar een bewindvoerder zich aan moet houden vloeien voort uit het Burgerlijk Wetboek Boek 1 en de Aanbevelingen Meerderjarigenbewind van de LOVCK&T. De goederen van een cliënt worden door de kantonrechter onder bewind gesteld wanneer

cliënt zelf niet in staat is om zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen.<sup>38</sup> Er wordt een beschermingsbewindvoerder aangesteld die de financiële belangen van cliënt gaat behartigen. Dit houdt in dat alle vaste lasten betaald moeten worden en dat er een financieel stabiele situatie tot stand gebracht moet worden. De bewindvoerder zal een cliënt aanmelden bij schuldhulpverlening, wanneer er sprake is van een problematische schuldensituatie. Er is sprake van een problematische schuldensituatie wanneer van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.<sup>39</sup> De bewindvoerder is in zo'n situatie verplicht om de cliënt aan te melden bij schuldhulpverlening, bij voorkeur bij een gemeentelijke schuldhulpverlening.<sup>40</sup> Hierop is toezicht van de kantonrechter bij de jaarlijkse rekening en verantwoording die de bewindvoerder moet aanleveren over de voortgang van het dossier van cliënt.

Op 9 februari 2012 is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (hierna: Wgs) in het leven geroepen.<sup>41</sup> Hierin is bepaald dat de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om schuldhulpverlening aan hun inwoners aan te bieden<sup>42</sup>. Schuldhulpverlening is het traject waarbij er gekeken wordt naar de aflossingscapaciteit van cliënt en aan de hand daarvan worden er betalingsvoorstellen gestuurd naar de schuldeisers. Het doel van de Wgs is om een effectievere schuldhulpverlening tot stand te brengen. Het uitgangspunt is maatwerk, omdat er ook gekeken dient te worden naar andere factoren die de oorzaak kunnen zijn geweest voor het ontstaan van de schulden. Denk hierbij aan psychosociale factoren, relatieproblemen, woonsituatie, gezondheid, verslaving, of de gezinssituatie<sup>43</sup>. Dit zegt iets over hoe schuldhulpverlening te werk gaat.

Iedere gemeentelijke schuldhulpverlening heeft zijn eigen beleidsregels omtrent de uitvoering van de schuldhulpverlening. Dit betekent dat zij allemaal hun eigen werkwijze hebben. Het uitgangspunt blijft echter hetzelfde, omdat de beleidsregels gebaseerd zijn op de richtlijnen van het NVVK en op de Wgs. De NVVK is de branchevereniging voor

---

<sup>38</sup> Art. 1:431 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

<sup>39</sup> Gedragscode Schuldhulpverlening 2017, p. 13.

<sup>40</sup> Aanbevelingen meerderjarigenbewind 2018, p.14.

<sup>41</sup> *Stb* 2012, nr. 78.

<sup>42</sup> Rijksoverheid, bekeken op 18 februari 2019.

<sup>43</sup> MvT 2009-2010, 32 291.

schuldhulpverlening en sociaal bankieren<sup>44</sup>. Zij staan voor het tegengaan van financiële misstanden in het sociaal domein en zij bieden een sociaal alternatief om schulden te voorkomen, op te lossen of beheersbaar te maken<sup>45</sup>. Met de richtlijnen van het NVVK bedoel ik met name de Gedragscode Schuldhulpverlening.

### 3.2 Maatschappelijk kader

Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel van de armoedebestrijding in de samenleving door de overheid. Het hebben van problematische schulden kan een grote negatieve impact hebben op het leven van cliënten. Het kan bijvoorbeeld van invloed zijn op de mate van participatie in de samenleving, het gevoel van eigenwaarde, en de mate waarin zij gevoelens van onveiligheid ervaren.<sup>46</sup> Het hebben van schulden heeft ook grote negatieve effecten op de psychische- en fysieke gezondheid van de schuldenaar.<sup>47</sup> Daarnaast kosten huishoudens met financiële problemen de gemeenten waarin zij wonen erg veel geld.<sup>48</sup> Toch is ondersteuning voor deze huishoudens van groot belang, omdat dit op de lange termijn gemiddeld het dubbele aan kosten kan besparen voor de gemeente.<sup>49</sup>

Het schuldhulpverleningstraject bestaat uit twee fases<sup>50</sup>:

- Fase 1: Stabilisatiefase.

Deze fase omvat de aanmelding en intake van cliënt. De situatie van cliënt wordt geïnventariseerd en er wordt een hulpvraag geformuleerd. In deze fase levert schuldhulpverlening aan de bewindvoerder een lijst met documenten aan die zij nodig hebben voor de aanmelding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een huurspecificatie, loonstroken, en schuldopgaves van de vorderingen bij de schuldeisers. De bewindvoerder verzamelt deze documenten en levert daarna het volledige aanmeldossier aan bij schuldhulpverlening. Er is geen termijn vastgelegd voor deze fase, omdat er sprake is van maatwerk. Hoe sneller de stabilisatiefase verloopt, hoe eerder er gestart kan worden met de tweede fase.

- Fase 2: Schuldregelingsfase.

---

<sup>44</sup> NVVK, bekeken op 12 februari 2019.

<sup>45</sup> NVVK, bekeken op 12 februari 2019.

<sup>46</sup> Madern 2014, p.20.

<sup>47</sup> Madern 2014, p.23.

<sup>48</sup> Aarts e.a. 2011, p.31: Kosten en baten van schuldhulpverlening, 2011.

<sup>49</sup> Madern 2014, p.36.

<sup>50</sup> NVVK, bekeken op 14 februari 2019.

In deze fase gaat de schuldhulpverlenende organisatie contact opnemen met de schuldeisers en probeert betalingsregelingen tot stand te brengen.<sup>51</sup> Deze fase duurt 36 maanden, wat inhoudt dat de schulden van cliënt na deze fase ofwel volledig zijn afbetaald, of finaal zijn kwijtgescholden. Deze fase blijft bij dit onderzoek verder buiten beschouwing.

#### 4. Vraagstelling

##### 4.1 Centrale vraag

###### Hoofdvraag:

“Welke verbeteringen zijn er vanuit OpRecht Leiden B.V. mogelijk in de aanmelding van cliënten bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn?”

##### 4.2 Deelvragen

###### Deelvraag 1:

“Hoe verlopen huidige aanmelding van cliënten door OpRecht Leiden B.V. bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn?”

###### Deelvraag 2:

“Hoe verlopen aanmeldingen van cliënten door OpRecht Leiden B.V. bij schuldhulpverlening bij gemeente Katwijk en Zoetermeer?”

###### Deelvraag 3:

“Wat zijn de verwachtingen van schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn bij de aanmelding van cliënten door OpRecht Leiden?”

#### 5. Methode

Er zal bij alle deelvragen kwalitatief onderzoek gedaan worden, omdat er gedetailleerde en inhoudelijke informatie nodig is om de vragen te kunnen beantwoorden.

##### 5.1 Methodes van onderzoek

*Deelvraag 1: "Hoe is de huidige werkwijze van OpRecht Leiden B.V. bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn?"*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, zal ik half-gestructureerde interviews gaan afnemen. Het doel is namelijk om gedetailleerde informatie te winnen en de ruimte te nemen om door te vragen. Binnen OpRecht Leiden B.V. is er een medewerker die de

---

<sup>51</sup> NVVK, bekeken op 14 februari 2019.

aanmeldingen van cliënten bij schuldhulpverlening gereed maakt. Zij krijgt hierbij hulp van een stagiair. Eén van de bewindvoerders binnen OpRecht Leiden B.V. is eindverantwoordelijk, maar is verder weinig betrokken bij het verzamelen van de stukken voor de aanmelding bij schuldhulpverlening. Ik zal de interviews gaan afnemen met de medewerker en de stagiair. Ik ga met name vragen stellen die zich richten op het in kaart brengen van het werkproces.

Ook zal ik dossieronderzoek gaan doen om deze deelvraag te beantwoorden. Ik zal zes dossiers bekijken: drie van schuldhulpverlening bij de gemeente Leiden en drie bij de gemeente Alphen aan den Rijn. Ik zal gaan bekijken welke documenten de aanmeldingen bij schuldhulpverlening bevatten en hier aantekeningen van maken. Door bij beide gemeenten hetzelfde aantal dossiers te bekijken, verwacht ik een goed beeld te kunnen krijgen van hoe de aanmeldingen er op dit moment uit zien. De aanmeldingen zal ik ook naast elkaar gaan leggen. Ik zal alleen naar aanmeldingen kijken die tussen 2017 en 2019 gedaan zijn, omdat deze actueel zijn. De werkwijze bij aanmeldingen van vóór 2017 kan al verouderd zijn.

*Deelvraag 2: "Hoe verlopen aanmeldingen van cliënten door OpRecht Leiden B.V. bij schuldhulpverlening bij gemeente Katwijk en Zoetermeer?"*

Het is voor dit onderzoek relevant om te kijken naar aanmeldingen die gedaan zijn bij schuldhulpverlening van de gemeente Katwijk en Zoetermeer, omdat OpRecht Leiden B.V. de aanmeldprocedure daar als erg prettig en efficiënt ervaart. Door te bekijken wat er hier goed gaat, kan er belangrijke informatie op tafel komen over hoe de aanmelding bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn beter kan.

Om deze deelvraag te beantwoorden, zal ik dossieronderzoek gaan uitvoeren. Ik zal zes dossiers gaan bekijken: drie aanmeldingen bij schuldhulpverlening van de gemeente Katwijk en drie aanmeldingen bij de gemeente Zoetermeer zijn gedaan. Ik zal gaan bekijken welke documenten de aanmeldingen bij schuldhulpverlening bevatten en hier aantekeningen van maken. Dit zijn dossiers waarin de aanmelding tussen 2017 en 2019 zijn gedaan, omdat ik deze dossier actueel acht en deze dus relevant zijn voor mijn onderzoek. Door zes dossiers te bekijken, zal ik een goed beeld kunnen krijgen van hoe de aanmeldingen bij schuldhulpverlening van de gemeente Katwijk en Zoetermeer eruitziet. De dossiers zal ik selecteren op basis van compleetheid en beschikbaarheid.

Ook zal ik deze deelvraag beantwoorden door interviews af te nemen met schuldhulpverlening van de gemeente Katwijk en Zoetermeer. Ik wil bij beide gemeentelijke schuldhulpverlening één medewerker interviewen. Dit dient een ervaren medewerker te zijn met minimaal twee jaar werkervaring. Een medewerker met minder

twee jaar werkervaring heeft namelijk te weinig ervaring met aanmeldingen die gedaan zijn door OpRecht Leiden B.V. Deze medewerker zou me daarom van kwalitatief onvoldoende informatie kunnen voorzien. Ik zal van beide gemeenten slechts één medewerker interviewen. Dit heeft te maken met praktische overwegingen, namelijk tijd en haalbaarheid, maar ook met het feit dat ik niet verwacht uit interviews met meerdere medewerkers meer informatie te kunnen halen. Ik zal half-gestructureerde interviews gaan afnemen om zoveel mogelijk gedetailleerde informatie naar boven te krijgen.

*Deelvraag 3: "Wat zijn de verwachtingen van schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn bij de aanmelding van cliënten door OpRecht Leiden?"*

Deze deelvraag ga ik beantwoorden door een interview af te nemen bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn. Ook hier zal ik bij beide gemeenten één ervaren medewerker interviewen. Een ervaren medewerker is op de hoogte van het werkproces en de aanmeldingen die door OpRecht Leiden B.V. zijn gedaan. Ik zal half-gestructureerde interviews gaan afnemen om zoveel mogelijk gedetailleerde informatie naar boven te krijgen.

## 5.2 Kwaliteit van de gegevens

De interviews zullen opgenomen worden en zullen uitgewerkt worden in een transcript. Binnen OpRecht Leiden B.V. zal ik een medewerker en een stagiair interviewen die zich bezighouden met de aanmeldingen bij schuldhulpverlening. Ik verwacht uit de interviews met deze medewerkers dezelfde informatie te krijgen omtrent het werkproces, maar door twee medewerkers te interviewen is de informatie kwalitatief beter. Aan de medewerkers van de gemeente Zoetermeer en Katwijk zal hetzelfde interview worden afgenomen, zodat de antwoorden goed met elkaar vergeleken kunnen worden. Aan de medewerkers van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn zal een ander interview worden afgenomen.

## 5.3 Analyse van de gegevens

De transcripten van de interviews worden door middel van labels geanalyseerd. Bij de dossieranalyse zal er direct genoteerd worden welke documenten er aangetroffen worden in de aanmeldingen bij schuldhulpverlening.

## 6. Interventie

### 6.1 Beschrijving interventie

Het eindproduct zal een handleiding worden voor OpRecht Leiden B.V. waarin beschreven staat hoe zij te werk kunnen gaan bij het doen van een aanmelding voor cliënt bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn. Deze handleiding

kunnen zij ook gebruiken bij aanmeldingen bij schuldhulpverlening van andere gemeenten.

## 7. Projectorganisatie

### 7.1 Planning

| Week    | Taken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Week 8  | Challengeweek<br>Vrijdag 22-02 deadline aanvraag onderwerp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Week 9  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maandag 25-02 deadline inleveren plan van aanpak</li> <li>- dossieranalyse van dossiers waarbij een aanmelding bij schuldhulpverlening van de gemeente Leiden en Alphen aan den Rijn is gedaan.</li> <li>- dossieranalyse van dossiers waarbij een aanmelding bij schuldhulpverlening van de gemeente Katwijk en Zoetermeer is gedaan.</li> <li>- contact opnemen met gemeente Leiden, Alphen aan den Rijn, Katwijk, Zoetermeer inzake afnemen interview.</li> </ul> |
| Week 10 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrijdag 8-03 bekendmaking Go/NoGo voor aanvraag en plan van aanpak</li> <li>- vragen interview opstellen medewerkers OpRecht Leiden B.V.</li> <li>- vragen interview opstellen gemeente Alphen aan den Rijn en Leiden</li> <li>- vragen interview opstellen gemeente Katwijk en Zoetermeer</li> <li>- interview medewerkers OpRecht Leiden B.V.</li> <li>- uitwerken transcripts</li> </ul>                                                                          |
| Week 11 | (interview gemeenten + uitwerken transcripts)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Week 12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maandag 18-03 deadline tweede kans plan van aanpak</li> </ul> (interview gemeenten + uitwerken transcripts)<br>Tijd voor uitloop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Week 13 | Vakantie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Week 14 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maandag 1-04 bekendmaking Go/NoGo tweede kans plan van aanpak</li> </ul> (interview gemeenten + uitwerken transcripts)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Week 15 | (interview gemeenten + uitwerken transcripts)<br>- start verwerken resultaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Week 16 | (interview gemeenten + uitwerken transcripts)<br>- start verwerken resultaten + uitschrijven deelvragen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Week 17 | (interview gemeenten + uitwerken transcripts)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|         |                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | - start verwerken resultaten + uitschrijven deelvragen                                                                             |
| Week 18 | Tijd voor uitloop<br>- start verwerken resultaten + uitschrijven deelvragen<br>- nalopen concept scriptie                          |
| Week 19 | - Maandag 6-05 deadline inleveren concept scriptie<br>- Feedback verwerken                                                         |
| Week 20 | - Feedback verwerken                                                                                                               |
| Week 21 | - Maandag 20-05 bekendmaking Go/NoGo concept scriptie<br>- Feedback verwerken                                                      |
| Week 22 | - Feedback verwerken                                                                                                               |
| Week 23 | - Maandag 3-06 inleveren tweede kans concept scriptie + inleveren onderzoek en interventie<br>- uitwerken scriptie                 |
| Week 24 | - uitwerken scriptie                                                                                                               |
| Week 25 | - Woensdag 19-06 bekendmaking Go/NoGo tweede kans concept scriptie + cijfer onderzoek en interventie<br>- uitwerken scriptie       |
| Week 26 | - Vrijdag 28-6 deadline inleveren onderzoek en interventie tweede kans<br>- presentatie opdrachtgever + inleveren reflectieverslag |
| Week 27 | - presentatie opdrachtgever + inleveren reflectieverslag                                                                           |
| Week 28 | - presentatie opdrachtgever + inleveren reflectieverslag                                                                           |
| Week 29 |                                                                                                                                    |
| Week 30 | Start zomervakantie                                                                                                                |

## 7.2 Organisatie en samenwerking

In het derde jaar van deze opleiding heb ik reeds veertig weken stage gelopen bij OpRecht Leiden B.V. De samenwerking tussen mij en de collega's van de organisatie is goed. Minimaal één dag in de week zal ik bij de organisatie aanwezig zijn om mijn onderzoek uit te voeren. Indien ik meerdere dagen op kantoor nodig heb, zal dit in overleg gaan, maar dit is wel mogelijk. Ik zal nauw samenwerken met de medewerker die de aanmeldingen bij schuldhulpverlening gereed maakt. Daarnaast zal ik veel sparren met de bewindvoerder die eindverantwoordelijk is voor de aanmeldingen bij schuldhulpverlening.

## 7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning

Bij vragen of wanneer ik tegen zaken aanloop, is de bewindvoerder die eindverantwoordelijk is voor de aanmeldingen bij schuldhulpverlening mijn

aanspreekpunt. De andere bewindvoerder, die ook eigenaar is van de organisatie, kan ik ook benaderen voor feedback en informatie.

#### 7.4 Faciliteiten

In de dagen dat ik op het kantoor aanwezig ben voor het uitvoeren van mijn onderzoek, zullen alle benodigde faciliteiten voor mij beschikbaar zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan toegang tot de digitale- en papieren cliëntdossiers, het netwerk van de organisatie (op het gebied van schuldhulpverlening bij de betrokken gemeenten), het meekijken met de werkwijze van medewerkers.

#### Bronnenlijst

##### Literatuur

##### **Hingh de, Schuijt**

A. de Hingh, G. Schuijt, *Leidraad voor juridische auteurs*, Wolters Kluwer: 2016.

##### **L. Aarts, K. Douma, R. Frierson, C. Schrijvershof & M. Schut**

*Kosten en baten van schuldhulpverlening*, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: Den Haag juli 2011.

##### **LOVCK&T 2018**

Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton & Toezicht, *Aanbevelingen meerderjarigenbewind*, 7 september 2018.

##### **Madern 2014**

T. Madern, *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*, Nibud: Utrecht oktober 2014.

##### **Nieuwenhuis 2017**

M.A. Nieuwenhuis, *The Art of Management*, Nieuwenhuis: 2010

##### **NVVK**

NVVK, *Gedragscode schuldhulpverlening*, NVVK: september 2017.

##### **Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden**

Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden, *Wet van 9 februari 2012 tot het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, Den Haag: 2012 nr. 78.

### Elektronische bronnen

[Www.afstudeergoeroes.nl](http://Www.afstudeergoeroes.nl), bezocht op 18 februari 2019, zoek op: *onderzoek en afstuderen* → *onderzoek* → *observeren*.

[www.eerstekamer.nl](http://www.eerstekamer.nl), bezocht op 12 februari 2019, zoek op: *FAQ* → *wanneer treedt een wet in werking*.

[www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu), bezocht op 12 februari 2019, zoek op: *minnelijke schuldhulpverlening*.

[www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu), bezocht op 12 februari 2019, zoek op: *visie*.

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), bezocht op 18 februari 2019, zoek op: *onderwerpen* → *armoedebestrijding* → *armoede verminderen*.

[www.scribbr.nl](http://www.scribbr.nl), bezocht op 18 februari 2019, zoek op: *onderzoeksmethoden* → *observatie je scriptie*.

[www.scribbr.nl](http://www.scribbr.nl), bezocht op 14 februari 2019, zoek op: *onderzoeksmethoden* → *soorten interviews*.

### Kamerstukken

*Kamerstukken II 2009-2010. 32 291 (MvT).*