

***‘Voor mij geen schulden meer!’***

**Nazorg bij Stichting CAV**

**Afstudeeronderzoek**

**Modulecode: SJ441C**

**Hogeschool Leiden Opleiding HBO-Rechten/ SJD**

Rosalie de Nobel – s1088409 Anja Matheus en Jamaseb Soltani

1 juni 2018

Reguliere kans~~/ herkansing~~

Klas: SJD4 Collega jaar 2017/2018

**Voorwoord**

Dit onderzoek is gericht op nazorg. Het doel van nazorg is dat terugval in een problematische schuldensituatie wordt voorkomen. Stichting CAV, mijn opdrachtgever, heeft mij geholpen in het zoeken naar een onderwerp. In samenwerking met medewerkers van Stichting CAV, heb ik mijn onderwerp concreet gemaakt en is het onderzoek van start gegaan.

Met hulp van cliënten, schuldhulpverleners en bewindvoerders van Stichting CAV heb ik mijn onderzoek vorm kunnen geven. Bij deze wil ik hen bedanken voor de medewerking die zij hebben verleend.

Ook wil ik de medewerkers van Stichting CAV bedanken die mij hebben geholpen met het onderzoek.

Inhoud

[Inleiding en samenvatting 5](#_Toc515643831)

[Hoofdstuk 1 – Probleemanalyse 7](#_Toc515643832)

[*1.1 Schuldenproblematiek in Nederland* 7](#_Toc515643833)

[*1.2 Schuldhulpverlening* 7](#_Toc515643834)

[*1.3 Percentage terugval in schulden na traject schuldhulpverlening* 8](#_Toc515643835)

[*1.4 Bewindvoering* 9](#_Toc515643836)

[*1.5 Schuldhulpverlening tijdens bewind* 9](#_Toc515643837)

[*1.6 Stichting CAV* 10](#_Toc515643838)

[Hoofdstuk 2 – Juridsche kader 11](#_Toc515643839)

[*2.1 Bewindvoering* 11](#_Toc515643840)

[*2.2 Taken bewindvoerder* 12](#_Toc515643841)

[*2.3 Nieuwe wetgeving* 12](#_Toc515643842)

[*2.4 Minnelijk traject schuldhulpverlening* 14](#_Toc515643843)

[*2.5 Schuldbemiddeling en schuldsanering* 15](#_Toc515643844)

[Hoofdstuk 3 – Maatschappelijk kader 16](#_Toc515643845)

[*3.1 De kredietcrisis* 16](#_Toc515643846)

[*3.2 Stijging aanvragen schuldhulpverlening* 16](#_Toc515643847)

[*3.3 Financiële zelfredzaamheid* 17](#_Toc515643848)

[*3.4 Groei financiële zelfredzaamheid* 18](#_Toc515643849)

[*3.5 Nazorg* 19](#_Toc515643850)

[*3.6 Dienstverlening van Stichting CAV* 20](#_Toc515643851)

[Hoofdstuk 4 – Het onderzoek 21](#_Toc515643852)

[*4.1 Vraagstelling* 21](#_Toc515643853)

[*4.1.1 Centrale vraag* 21](#_Toc515643854)

[*4.1.2 Deelvragen* 21](#_Toc515643855)

[*4.1.3 Doelstelling* 22](#_Toc515643856)

[*4.2 De onderzoeksmethoden* 22](#_Toc515643857)

[*4.2.1 Keuze en verantwoording van de methoden* 22](#_Toc515643858)

[*4.2.2 Kwaliteit van de gegevens* 24](#_Toc515643859)

[*4.2.3 Analyse van de gegevens* 24](#_Toc515643860)

[*4.3 De onderzoeksresultaten* 25](#_Toc515643861)

[*4.3.1 Behoeften op gebied van nazorg* 25](#_Toc515643862)

[*4.3.2. De bewindvoerders* 31](#_Toc515643863)

[*4.3.3. De schuldhulpverleners* 35](#_Toc515643864)

[*4.4 De conclusie* 37](#_Toc515643865)

[*4.4.1 Deelconclusies* 38](#_Toc515643866)

[*4.4.2 Antwoord op de centrale vraag* 39](#_Toc515643867)

[*4.5 Aanbevelingen* 42](#_Toc515643868)

[*4.6 Kritische reflectie* 43](#_Toc515643869)

[Hoofdstuk 5 – Het beroepsproduct 44](#_Toc515643870)

[*5.1 Adviesnota* 44](#_Toc515643871)

[*5.2 Presentatie* 44](#_Toc515643872)

[Hoofdstuk 6 – Slot 45](#_Toc515643873)

[Bijlage 1 – Literatuurlijst 46](#_Toc515643874)

[Bijlage 2 – Beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’ 48](#_Toc515643875)

[Bijlage 3 – Adviesnota (beroepsproduct) 54](#_Toc515643876)

# Inleiding en samenvatting

In dit onderzoek wordt onderzocht welke vormen van nazorg de bewindvoerders van Stichting CAV hun cliënten kunnen bieden nadat zij het minnelijk traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Met behulp van literatuuronderzoek en interviews, zijn resultaten verzameld die hebben geleid tot een conclusie. Daaruit zijn adviezen en aanbevelingen ontstaan.

De opdrachtgever van dit onderzoek is Stichting CAV. Stichting CAV is een maatschappelijke ondernemer die zorginstanties ontzorgt en financiële zelfredzaamheid stimuleert voor mensen die zelf hun financiën niet kunnen of willen doen. Stichting CAV neemt de financiën uit handen waardoor zorginstanties op dat gebied geen hulp hoeven te bieden. De zorginstanties kunnen meer focus leggen op andere taken die uitgevoerd moeten worden voor de cliënten.

Het belangrijkste doel van nazorg is dat mensen niet meer in de problematische schuldensituatie terecht komen. De laatste jaren is de schuldenproblematiek in Nederland hard gestegen. In juni 2017 bedroegen de schulden bij elkaar ruim 760 miljard euro. De regering is de laatste jaren druk bezig om de schuldenproblematiek aan te pakken. Ook zij zijn bezig met het ontwikkelen van hulpmiddelen om die schuldenproblematiek aan te pakken.

Nazorg staat in verband met het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Stichting CAV wil een juiste vorm van nazorg aanbieden zodat cliënten worden ondersteund bij het ontwikkelen van die financiële zelfredzaamheid. Uit het onderzoek zijn verschillende vormen van nazorg naar voren gekomen. Cliënten hebben behoefte aan beschermingsbewind aanhouden, budgetbeheer, cursussen en het contact behouden. De bewindvoerders hebben ook de voorgenoemde vormen van zorg benoemd als vorm van nazorg. Daarnaast gaven ze aan dat het goed zou zijn om de voortgang van de cliënt bij te houden met het beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’. Met behulp van dat formulier kan gemeten worden in hoeverre een cliënt financieel zelfredzaam is. Naast deze vormen van nazorg, zijn er ook andere vormen van zorg die ingezet kunnen worden om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen.

De bewindvoerders kunnen tijdens het traject schuldhulpverlening het weekgeld veranderen in maandgeld. Een cliënt moet dan zelf zijn leefgeld zodanig indelen dat hij tot het einde van de maand boodschappen kan doen. Ook zou het behulpzaam zijn als cliënten mee kunnen kijken in hun financiën. Dat er een programma wordt ontwikkeld voor de cliënten waarin zij elk moment kunnen kijken wat de huidige stand van zaken is rondom de financiën.

Allereerst wordt in dit onderzoek het probleem omschreven waardoor nazorg nodig is. Daarna wordt het doel van het onderzoek besproken. Ook is in het onderzoek terug te vinden welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt. Vervolgens worden de resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen besproken en worden er aanbevelingen gedaan. Als laatste wordt het beroepsproduct besproken.

# Hoofdstuk 1 – Probleemanalyse

## *1.1 Schuldenproblematiek in Nederland*

De schulden van de Nederlandse huishoudens bedroegen eind juni 2017 ruim 760 miljard euro. Dat is ruim drie miljard euro meer dan eind maart. Deze toename komt doordat de huishoudens in het tweede kwartaal meer woninghypotheken afsloten dan aflosten. Omdat het bruto binnenlands product in deze periode sterker toenam dan de schulden, daalde de schuldquote tot 218,8 procent. Dit percentage ligt ver boven de door de Europese Commissie gestelde bovengrens van 133 procent.[[1]](#footnote-1) Daarom is het van belang dat de overheid actie onderneemt om de schuldenproblematiek in Nederland te verminderen.

Het nieuwe kabinet, Rutte III, heeft in het nieuwe regeerakkoord het verminderen van de schuldenproblematiek opgenomen. Volgens de cijfers heeft 1 op de 10 huishoudens problematische schulden. Daarnaast zijn er nog tal van huishoudens die het risico lopen om door hun schulden in de problemen te komen. Het kabinet wil de schuldenproblematiek in Nederland verminderen en mensen met schulden effectiever helpen. De plannen zijn onder andere dat de vereisten voor incassobureaus worden aangescherpt, de overheid extra middelen beschikbaar stelt voor preventie van schuldhulpverlening en dat de toegang tot schuldhulpverlening toegankelijker wordt.[[2]](#footnote-2)

## *1.2 Schuldhulpverlening*

Het traject schuldhulpverlening is een dienstverlening die gemeenten verplicht moeten aanbieden. Met schuldhulpverlening wordt aan huishoudens hulp geboden bij het oplossen van hun schulden. Dit wordt ook wel het minnelijk traject genoemd. Wanneer er een aanvraag wordt ingediend bij de gemeente om hulp te krijgen, wordt er beoordeeld of de gemeente in staat is de aanvrager te helpen. Binnen acht weken moet de gemeente een beslissing nemen of er schuldhulpverlening mogelijk is.[[3]](#footnote-3) Wanneer het minnelijke traject wordt gestart, probeert de gemeente een regeling te treffen met de schuldeisers. Dit doet de gemeente met behulp van schuldbemiddeling. De gemeente benadert de schuldeisers voor een regeling. In een minnelijk traject werken alle schuldeisers vrijwillig mee aan de schuldregeling.

Wanneer de schuldeisers niet willen meewerken of het minnelijk traject is onmogelijk, dan is het mogelijk om een wettelijk traject schuldhulpverlening te starten. Wanneer een schuldenaar een wettelijk traject schuldhulpverlening gaat volgen, is dit een procedure die plaatsvindt bij de rechter.[[4]](#footnote-4) Naast de gemeente zijn er ook andere instanties die schuldhulpverlening bieden. Hiervoor moet vaak wel een vergoeding betaald worden.[[5]](#footnote-5)

## *1.3 Percentage terugval in schulden na traject schuldhulpverlening*

Volgens het onderzoek ‘Duurzaamheid schuldentrajecten’ heeft 4 tot 7 procent van de huishoudens vier jaar later opnieuw een betalingsachterstand op een nieuw afgesloten krediet en heeft 9 tot 16 procent een betalingsachterstand op de premie voor de zorgverzekeringswet.[[6]](#footnote-6) Er zijn verschillende risicofactoren voor terugval in schulden. Hierbij kan gedacht worden aan persoonlijkheidskenmerken, demografische kenmerken en financiële situatie, omgevingskenmerken en/of grote gebeurtenissen.[[7]](#footnote-7)

Het percentage ‘terugvallers’ is over de jaren (2009-2014) stabiel gebleven. Het blijkt dat aanvullende dienstverlening na schuldhulpverlening in de vorm van budgetbeheer leidt tot minder terugval in de schuldenproblematiek.[[8]](#footnote-8) Deze aanvullende dienstverlening wordt ook wel nazorg genoemd. Nazorg omvat het geheel van activiteiten die worden ingezet om terugval in de schulden te voorkomen.[[9]](#footnote-9) Deze vorm van zorg wordt na beëindiging van het traject schuldhulpverlening binnen een jaar ingezet. Het belangrijkste doel van nazorg is het voorkomen dat mensen opnieuw met problematische schulden te maken krijgen.[[10]](#footnote-10) Een onderdeel daarvan is dat mensen weer financieel zelfredzaam worden. Volgens het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) is iemand financieel zelfredzaam als diegene weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn.[[11]](#footnote-11) Iemand moet zelf zijn financiën kunnen regelen, weet wanneer hij hulp nodig heeft en weet waar de juiste informatie met betrekking tot financiën te vinden is.

Het Nibud heeft wat iemand moet kunnen rondom financiële zelfredzaamheid onderverdeeld in vijf competenties:

1. De burger kan zijn financiën in kaart brengen
2. De inkomsten worden verantwoord besteed
3. De burger kan vooruitkijken wanneer hij bepaalde uitgaven doet
4. De burger kiest financiële producten bewust
5. De burger beschikt over voldoende kennis om de huishoudfinanciën op orde te brengen en te houden

Wanneer iemand deze competenties beheerst, is diegene financieel zelfredzaam.[[12]](#footnote-12) Met behulp van nazorg krijgen mensen ondersteuning in het ontwikkelen van de vijf competenties maar wordt er ook het gewenste gedrag besproken en de houding die mensen moeten hebben. De financiële zelfredzaamheid zal hierdoor bevorderd worden.

## *1.4 Bewindvoering*

Wanneer mensen schulden hebben kan de rechter op basis daarvan de betrokkene onder bewind stellen. Dit staat opgenomen in artikel 1:431 lid 1 sub b van het Burgerlijk Wetboek. Ook is het mogelijk om onder bewind gesteld te worden wanneer de betrokkene geestelijk of lichamelijk niet in staat is om zijn financiën te beheren. Dit staat vermeld in sub a van hetzelfde artikel. Tijdens het bewind, neemt een bewindvoerder de financiële administratie over van de betrokkene die onder bewind is gesteld. De betrokkene mag dan niet meer zelfstandig beslissingen nemen over zijn financiën. Dit staat opgenomen in artikel 1:438 van het Burgerlijk Wetboek. Indien mogelijk zal een bewindvoerder uiteindelijk toewerken naar opheffing van het bewind, door de financiële zelfredzaamheid te bevorderen.[[13]](#footnote-13)

## *1.5 Schuldhulpverlening tijdens bewind*

Wanneer iemand onder bewind staat, is de bewindvoerder verantwoordelijk voor de aanmelding schuldhulpverlening. De bewindvoerder moet er in eerste instantie voor zorgen dat de cliënt financieel stabiel is. Hiervoor moet de cliënt zelf zorgen dat zijn inkomen stabiel is. Wanneer de cliënt zich niet aan de voorwaarden van zijn uitkering of salaris houdt, zal hij geen inkomen ontvangen.

De bewindvoerder ontvangt het inkomen en de toeslagen zodat alle vaste lasten worden betaald. De cliënt moet er zelf voor zorgen dat hij stabiel is op sociaal vlak. Hierbij kan gedacht worden aan hulp bij verslaving, psychische ondersteuning of andere hulpmiddelen waardoor cliënt op sociaal vlak stabiel is/blijft.

Als de hoogte van de schulden is vastgesteld en de sociale en financiële vlakken stabiel zijn, kan de bewindvoerder de cliënt aanmelden bij een schuldhulpverlenende instantie. Wanneer het minnelijke traject van start gaat, mogen er geen nieuwe schulden ontstaan. De bewindvoerder zorgt ervoor dat de vaste lasten worden betaald, dat de aflossing voor de schulden wordt betaald en cliënt zelf maakt geen nieuwe schulden.

## *1.6 Stichting CAV*

De opdrachtgever van dit onderzoek is Stichting CAV. Stichting CAV is een maatschappelijke ondernemer die zorginstanties ontzorgt en zelfredzaamheid stimuleert voor mensen die zelf hun financiën niet kunnen of willen doen.[[14]](#footnote-14) De stichting is gevestigd in Den Haag, Zoetermeer, Rotterdam en Amsterdam. Stichting CAV biedt verschillende soorten dienstverlening. Zij biedt onder andere budgetbeheer, inkomensbeheer en bewindvoering.

Binnen Stichting CAV is nog geen dienst voor cliënten beschikbaar die nazorg biedt. Om toegankelijker te worden voor cliënten die nazorg nodig hebben wil Stichting CAV deze dienst aanbieden. Daarom wenst de stichting dat onderzocht wordt welke juiste vorm van nazorg de bewindvoerders kunnen bieden nadat cliënten het minnelijk traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond. De bewindvoerders staan nauw in contact met hun cliënten die het traject schuldhulpverlening volgen of hebben gevolgd. Daarom kunnen de bewindvoerders het beste de nazorg verlenen, omdat cliënt al bekend en vertrouwd is met de bewindvoerder.

Zoals eerder is benoemd, richt dit onderzoek zich op cliënten binnen Stichting CAV die het minnelijk traject schuldhulpverlening volgen of succesvol hebben afgerond. De juiste vorm van nazorg is voor die cliënten van belang omdat het, zoals eerder is benoemd, terugval in de schulden kan voorkomen. Daarnaast is dit onderzoek voor de bewindvoerders van Stichting CAV van belang. Het is voor hen van belang om een juiste vorm van nazorg aan te bieden, zodat wordt voorkomen dat cliënten terugvallen in hun oude levenspatroon. Dat ze niet weer terugvallen in de schuldensituatie. Daarnaast is het voor bewindvoerders van belang dat de financiële zelfredzaamheid wordt bevorderd. Het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid is een van de kwaliteitseisen die voor bewindvoerders gelden.

De kwaliteitseisen van bewindvoerders zijn opgenomen in het ‘Besluit kwaliteitseisen curators, beschermingsbewindvoerders en mentoren’. Dit besluit is ingegaan op 29 januari 2017. Het besluit is een aanvulling op de Wetswijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap die is ingegaan op 1 januari 2014. De bewindvoerders moeten zich aan de kwaliteitseisen houden. In het juridisch kader wordt dit onderdeel verder toegelicht.

# Hoofdstuk 2 – Juridsche kader

## *2.1 Bewindvoering*

Bewindvoering is een financiële maatregel voor mensen die niet zelf hun financiën kunnen beheren. Onder bewindvoering vallen verschillende synoniemen. Wanneer iemand het heeft over bewindvoering kan hij dit ook bewind, beschermingsbewind of onderbewindstelling noemen. In de wet wordt het ‘Onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen’ genoemd. Bewindvoering is in het Burgerlijk Wetboek (BW) opgenomen. In artikel 1:431 tot en met artikel 1:449 BW zijn de regels rondom bewindvoering vermeld.

De rechter beslist wanneer iemand onder bewind wordt gesteld. Het bewind kan door de rechter toegekend worden op basis van twee gronden. In artikel 1:431 lid 1 sub a BW staat vermeld dat het kan op grond van lichamelijke of geestelijke toestand. In sub b van hetzelfde artikel staat opgenomen dat het bewind kan worden toegekend wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden.[[15]](#footnote-15)

Een onderbewindgestelde blijft handelingsbekwaam, maar mag niet meer zelfstandig over zijn goederen of vermogen beslissen. De bewindvoerder neemt die taak van de onderbewindgestelde over.[[16]](#footnote-16)

Voordat iemand onder bewind wordt gesteld, moet er een verzoek worden ingediend bij de kantonrechter van de rechtbank in het rechtsgebied waar betrokkene woont.[[17]](#footnote-17) Dit verzoek kan ingediend worden door de betrokkene zelf, zijn echtgenoot, zijn geregistreerd partner dan wel andere levensgezel, familie of voogd, curator of mentor. Dit staat opgenomen in artikel 1:432 BW.

Wanneer de rechter beslist dat iemand een bewindvoerder nodig heeft, wordt de rechterlijke uitspraak vermeld in een beschikking. In de beschikking staat vermeld welke goederen (geheel of gedeeltelijk) onder bewind zijn gesteld. Vanaf de in de beschikking vermelde datum verliest de betrokkene zijn beslissingsbevoegdheid.[[18]](#footnote-18)

## *2.2 Taken bewindvoerder*

Een bewindvoerder heeft verschillende taken die zij moet uitvoeren als iemand bij haar onder bewind staat. De taken van een bewindvoerder zijn onder andere[[19]](#footnote-19):

* Kort na benoeming een boedelbeschrijving op te stellen. In de boedelbeschrijving staan de goederen vermeld die onder het bewind vallen. Hierdoor wordt ook gelijk duidelijk welke inkomsten en uitgaven de betrokkene heeft.
* Een rekening openen bij een bank die volgens de wet is goedgekeurd.
* Alle financiële belangen behartigen van betrokkene.
* Periodieke rekening en verantwoording afleggen. Er moet jaarlijks een overzicht naar de rechtbank gestuurd worden zodat de rechtbank kan controleren of de bewindvoerder zijn taken goed uitvoert.
* Een vijfjaarlijkse evaluatie over het verloop van het bewind.
* Het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid, indien mogelijk. Zie ook artikel 4 van het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.[[20]](#footnote-20)

Het bewind eindigt als de betrokkene weer zelf zijn financiën kan beheren (financiële zelfredzaamheid), als de betrokkene onder curatele wordt gesteld, door tijdsverloop, als de voortzetting van de maatregel niet zinvol is of als de betrokkene is overleden.[[21]](#footnote-21)

## *2.3 Nieuwe wetgeving*

Zoals eerder is benoemd, is op 1 januari 2014 de ‘Wetswijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap’ ingegaan. Een belangrijke aanleiding voor dit wetsvoorstel is een faillissement van een bewindvoerder geweest. Vanuit dit faillissement is de noodzaak gebleken voor aanvullende wettelijke kwaliteitseisen voor professionele bewindvoerders. Daarnaast heeft Nederland het VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap, dat op 13 december 2006 tot stand is gebracht, ondertekend. Uit dit verdrag kwam naar voren dat de wettelijke regelingen in het Burgerlijk Wetboek gemoderniseerd moesten worden.

Het beschermingsbewind en mentorschap zijn ook geëvalueerd. Uit beide evaluaties bleek dat er een aantal regelingen gewijzigd moesten worden om meer duidelijkheid binnen de wet te creëren. Een voorbeeld hierbij is de wettelijke regeling omtrent de beloning van de bewindvoerder, de curator en de mentor. Deze was in de praktijk ontoereikend.[[22]](#footnote-22)

De wetswijziging moet ervoor zorgen dat mensen die niet goed voor zichzelf kunnen zorgen voldoende toegang hebben tot curatele, beschermingsbewind en mentorschap. De dienstverlening moet zodanig functioneren dat deze mensen betere bescherming krijgen dan voorheen. Om dit te bewerkstelligen zijn de volgende uitgangspunten opgesteld[[23]](#footnote-23):

* De maatregel is passend en bevordert, als dat mogelijk is, de zelfredzaamheid;
* Betrokkenheid personen in nabije omgeving wordt bevorderd;
* De kwaliteit van wettelijke vertegenwoordigers wordt gewaarborgd;
* De wet reflecteert de bestaande praktijk;
* De regels van curatele, mentorschap en beschermingsbewind worden gestroomlijnd en afgebakend.

In dit onderzoek is het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid een belangrijk aandachtspunt. Het burgerlijk recht gaat ervan uit dat iemand zelf zijn financiën kan doen. Omdat dat niet voor iedereen geldt, heeft de wet maatregelen ontwikkeld die mensen kunnen helpen hun financiën te onderhouden (bewind, curatele en mentorschap). Wel is van belang dat deze maatregelen niet verder ingrijpen dan noodzakelijk is. Dit staat ook opgenomen in het eerder genoemde VN-Verdrag. Hierin staat namelijk het volgende[[24]](#footnote-24):

“De Staten die Partij zijn waarborgen dat alle maatregelen die betrekking hebben op de uitoefening van handelingsbekwaamheid, voorzien in passende en doeltreffende waarborgen in overeenstemming met het internationale recht inzake de mensenrechten om misbruik te voorkomen. Deze waarborgen dienen te verzekeren dat maatregelen met betrekking tot de uitoefening van handelingsbekwaamheid de rechten, wil en voorkeuren van de desbetreffende persoon respecteren, vrij zijn van conflicterende belangen of onbehoorlijke beïnvloeding, proportioneel zijn en toegesneden op de omstandigheden van de persoon in kwestie, van toepassing zijn gedurende een zo kort mogelijke periode en onderworpen zijn aan een regelmatige beoordeling door een bevoegde, onafhankelijke en onpartijdige autoriteit of gerechtelijke instantie. De waarborgen dienen evenredig te zijn aan de mate waarin deze maatregelen van invloed zijn op de rechten en belangen van de persoon in kwestie.”

Kort gezegd staat in dit artikel dat de maatregel die ingesteld wordt niet verder ingrijpt dan noodzakelijk. De maatregel die wordt ingesteld moet passend en doeltreffend zijn voor de betrokkene. De curator, bewindvoerder of mentor moet als goed vertegenwoordiger de zelfredzaamheid bevorderen van de betrokkene. Zodra diegene weer financieel zelfredzaam is, kan de maatregel worden opgeheven. Een maatregel is daarom ook niet voor onbepaalde duur.[[25]](#footnote-25)

## *2.4 Minnelijk traject schuldhulpverlening*

In het juridische kader valt ook het begrip schuldhulpverlening. Binnen het onderzoek valt het minnelijke deel van het traject schuldhulpverlening. Minnelijk wil zeggen dat de schuldenaar en zijn schuldeisers door tussenkomst van een schuldbemiddelaar op basis van vrijwilligheid en onderling overleg tot een regeling komen om de schulden af te lossen.[[26]](#footnote-26)

Het minnelijke traject is opgedeeld in twee fases.[[27]](#footnote-27) Fase 1 wordt ook wel de ‘Stabilisatiefase’ genoemd. Allereerst moet iemand zich aanmelden bij een schuldhulpverlenende instantie. Dit kan bij een gemeenteloket of bij de organisatie die de schuldhulpverlening voor de gemeente uitvoert. In de aanmelding moet de basisinformatie rondom de financiële situatie opgenomen zijn. Wanneer de aanmelding in behandeling is genomen wordt de aanvrager uitgenodigd voor een gesprek. Hierin wordt de basis besproken omtrent het traject en welke voorwaarden eraan verbonden zijn. Daarnaast beoordeelt de schuldhulpverlener of de aanvrager geschikt is voor het traject schuldhulpverlening.[[28]](#footnote-28)

Het is van belang om in een zo vroeg mogelijk stadium te bepalen of de aanvrager lijdt onder een problematische schuldensituatie. De aanvrager moet zodanig lijden onder de situatie dat de aanvrager niet langer in staat is om zelfstandig zijn financiële verplichtingen na te komen. Wanneer dit het geval is, wordt fase 2 in gang gezet. In fase 1 wordt vaak nog geen contact gezocht met de schuldeisers.

Fase 2 wordt ook wel de ‘Schuldregelingsfase’ genoemd[[29]](#footnote-29). De schuldhulpverlenende instantie gaat hier contacten leggen met de schuldeisers en gaat proberen om de belangen van beide partijen zo goed mogelijk te behartigen. Binnen 120 dagen moet duidelijk zijn voor de aanvrager (hierna schuldenaar) of er een schuldregeling kan worden opgezet. Tijdens deze fase wordt er een afloscapaciteit berekend; hoeveel kan de schuldenaar maandelijks aflossen. Dit bedrag moet de schuldenaar reserveren ook al is er nog niet bekend of elke schuldeiser akkoord gaat met de schuldregeling. Eerdere betalingsregelingen met schuldeisers worden stopgezet als na die 120 dagen de schuldregeling van start gaat. Wanneer deze schuldregeling van start gaat, moet de schuldenaar zich gedurende een periode van maximaal drie jaar volledig inzetten om zijn schulden te betalen. Wanneer de drie jaar succesvol zijn afgerond, heeft de schuldenaar de schulden afbetaald die in de regeling zijn meegenomen. Er wordt geen schone lei toegekend. Wel kunnen de resterende schulden worden kwijtgescholden als de schuldenaar zich aan de gestelde voorwaarden heeft gehouden.

## *2.5 Schuldbemiddeling en schuldsanering*

Wanneer alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel tot betaling, komt de minnelijke schuldregeling tot stand. Dit kan in de vorm van schuldbemiddeling of een schuldsanering. Bij schuldbemiddeling wordt maandelijks op alle inkomsten de afloscapaciteit gereserveerd. Met het gereserveerde bedrag wordt er een percentage betaald aan de schuldeisers. Wanneer er sprake is van schuldsanering wordt er een saneringskrediet door een gemeentelijke kredietbank verstrekt. De schuldeisers krijgen het bedrag uitgekeerd waar ze mee akkoord zijn gegaan en de schuldenaar betaalt het afgesproken krediet binnen drie jaar terug aan de gemeentelijke kredietbank[[30]](#footnote-30).   
  
Als de schuldeisers niet akkoord gaan met het betalingsvoorstel van de schuldhulpverlenende instantie, kan een dwangakkoord, voorlopige voorziening of een moratorium worden aangevraagd. Daarnaast kan de schuldenaar doorverwezen worden naar het wettelijke traject.[[31]](#footnote-31)

Wanneer iemand het minnelijke traject schuldhulpverlening succesvol heeft afgerond, kan de dienst nazorg toegepast worden. Nazorg wordt verder behandeld in het maatschappelijk kader.

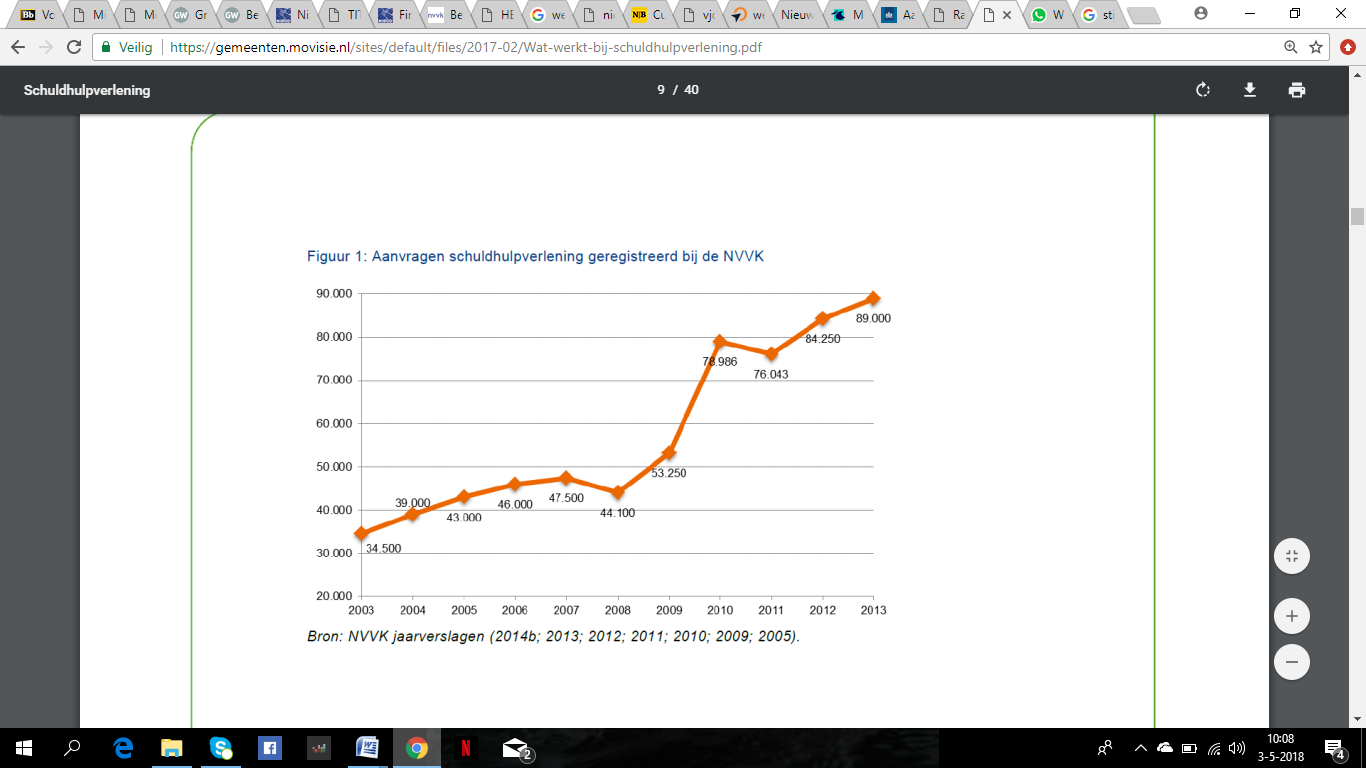
# Hoofdstuk 3 – Maatschappelijk kader

## *3.1 De kredietcrisis*

Het maatschappelijk probleem rondom het onderwerp in dit onderzoek begint bij de kredietcrisis. De kredietcrisis is begonnen in de Verenigde Staten. De banken in de Verenigde Staten verstrekten hypotheekleningen met een lage rente. Particulieren konden daardoor makkelijk en goedkoop geld lenen terwijl die particulieren het zich eigenlijk niet konden veroorloven. In 2007 steeg de rente waardoor huiseigenaren de hypotheek niet meer konden betalen. Daardoor moesten er veel huizen verkocht worden en stortte de huizenmarkt in. Hierdoor ontstonden er bij de banken grote verliezen doordat de huiseigenaren de hypotheek niet konden aflossen. Het vertrouwen in de banken verdween en de banken leenden elkaar geen geld meer. Hierdoor kelderde de beurs wereldwijd. Nederland werd ook door deze crisis geraakt. Doordat de beurs kelderde, verloren veel instellingen, bedrijven en particulieren hun geld. Door het vermogensverlies en gebrek aan vertrouwen, werd er steeds minder geïnvesteerd en gekocht. De banken die nog wel wilden investeren en daarvoor een lening wilden afsluiten, werden streng beoordeeld. De afnemende vraag naar producten zorgde ervoor dat er meerdere mensen werkloos raakten.[[32]](#footnote-32) Vanwege die werkloosheid waren er veel huishoudens die hun lasten niet meer konden betalen waardoor er schulden ontstonden. Deze huishoudens belandden in de financiële problemen.

## *3.2 Stijging aanvragen schuldhulpverlening*

Het Nibud geeft aan dat vanaf 2008 de aanmeldingen voor schuldhulpverlening bij de Nederlandse vereniging voor Veiligheidskunde (NVVK) stijgt. Dit kwam gedeeltelijk doordat het aantal leden van het NVVK steeg, maar dat was niet de enige reden. Vanuit de cijfers bleek dat de aanmeldingen niet alleen gedaan werden door mensen met een laag inkomen, maar ook door mensen met een modaal of hoger inkomen. Door ontslag en de huizenmarkt die was ingestort, raakten ook zij in de financiële problemen. In figuur 1 wordt de stijging van de aanvragen schuldhulpverlening, die bij het NVVK zijn geregistreerd, weergegeven.[[33]](#footnote-33)

****

Uit figuur 1 blijkt dat vanaf 2008 de aanvragen schuldhulpverlening flink zijn gestegen. Er is een aanzienlijk hoger aantal aanmeldingen in 2013 vergeleken met 2008. Wanneer die mensen schuldhulpverlening hebben afgerond, moeten zij weer zelfstandig deelnemen aan de maatschappij. Het is daarom van belang dat zij niet weer terugvallen in de oude situatie. Dat zij weer opnieuw schulden maken.

## *3.3 Financiële zelfredzaamheid*

Met financiële zelfredzaamheid wordt bedoeld dat iemand zelf in staat is zijn financiën te beheren en dat diegene hulp inroept wanneer dat nodig is.[[34]](#footnote-34) Het gaat bij financiële zelfredzaamheid dus niet alleen over het in balans brengen van de inkomsten en uitgaven, maar ook over het kunnen vinden van de juiste informatie.

Om te constateren dat iemand financieel zelfredzaam is, heeft het Nibud competenties ontwikkeld. Aan de hand van die Nibud-competenties kan iemand getoetst worden op financiële zelfredzaamheid. Het gaat om de volgende vijf competenties[[35]](#footnote-35):

1. In kaart brengen: de cliënt weet wat zijn inkomsten en uitgaven zijn.
2. Verantwoord besteden: de cliënt besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.
3. Vooruit kijken: de cliënt stemt zijn uitgaven af op toekomstige wensen en gebeurtenissen die op de middellange en lange termijn financiële gevolgen (kunnen) hebben.
4. Bewust financiële producten kiezen: de cliënt kiest financiële producten die passen binnen zijn budget.
5. Over voldoende kennis beschikken: de cliënt heeft kennis over zijn inkomsten en uitgaven en weet hoe hij die op de korte, middellange en lange termijn in balans kan brengen en houden.

Wanneer iemand deze competenties beheerst, is diegene in theorie financieel zelfredzaam.[[36]](#footnote-36) Maar naast deze competenties is ook de gedragskant en de houding van belang. Iemand kan beschikken over de juiste vaardigheden, maar deze niet toepassen. Het is dus belangrijk dat iemand een positieve houding heeft en gewenst gedrag toont om daadwerkelijk financieel zelfredzaam te zijn.

## *3.4 Groei financiële zelfredzaamheid*

In september 2013 heeft koning Willem Alexander het volgende in de troonrede genoemd[[37]](#footnote-37): *‘Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.’*

De burgers moeten steeds meer hun eigen zaken regelen, zonder hulp van de overheid. Hierbij komt kijken dat, door het afbouwen van de verzorgingsstaat en het toewerken naar de participatiesamenleving, de overheid verwacht dat mensen financieel zelfredzaam zijn. Ze moeten zelfstandig hun financiën kunnen regelen en moeten de bijbehorende verantwoordelijkheid dragen.[[38]](#footnote-38)

Maar naast de verwachting dat mensen financieel zelfredzaam zijn, is het in de huidige maatschappij moeilijker geworden om met geld om te gaan, ook als er geen sprake is van probleemschulden. De reden hiervan is het complexer worden van het stelsel van de sociale zekerheid (dat regelmatig veranderd) en de digitalisering van de samenleving. Ook hierdoor moeten mensen een groter beroep doen op hun financiële zelfredzaamheid.[[39]](#footnote-39) Het is dus van belang dat mensen die uit schuldhulpverlening komen worden ondersteund bij het ontwikkelen van financiële zelfredzaamheid.

## *3.5 Nazorg*

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. Deze wet legt de zorgplicht omtrent integrale schuldhulpverlening vast voor gemeenten. De burgers kunnen voortaan aanspraak maken op schuldhulpverlening, als ze voldoen aan de gestelde eisen.[[40]](#footnote-40) De gemeente bepaalt zelf wie in aanmerking komt voor schuldhulpverlening.[[41]](#footnote-41) De gestelde eisen kunnen dus per gemeente verschillen.

Nadat mensen het traject schuldhulpverlening hebben doorlopen, moet voorkomen worden dat zij terugvallen in problematische schulden. Het is belangrijk dat mensen dan zelf hun financiën weer kunnen doen zodat ze niet opnieuw schulden maken. Dit houdt direct verband met hun financiële zelfredzaamheid. Om te voorkomen dat mensen opnieuw in een problematische schuldensituatie komen, kan nazorg geboden worden. Onder de schuldhulpverlening die de gemeente dient te verzorgen, valt ook het bieden van nazorg.

De Memorie van Toelichting op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening plaatst nazorg in het kader van preventie.[[42]](#footnote-42) Nazorg is maatwerk en is afhankelijk van de behoeften van de cliënt. Bij nazorg kan onder andere gedacht worden aan contactmomenten, cursussen of budgetbeheer. Bij het NVVK moet een NVVK-lid binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening ten minste één of meerdere contactmomenten met de cliënt hebben gehad. Hierin moet naar voren komen hoe de financiële situatie op dat moment van de cliënt is.[[43]](#footnote-43) Als op dat moment de financiële situatie stabiel is, wordt de dienstverlening beëindigd. Zijn de financiën nog niet stabiel, dan zal het NVVK-lid moeten kijken wat er gedaan kan worden om de situatie te stabiliseren.

De cliënten van CAV staan veelal onder bewind. Wanneer een bewind op basis van schulden is uitgesproken, kan het bewind worden opgeheven zodra de schulden niet meer aanwezig zijn. Wanneer het bewind wordt opgeheven, valt de financiële begeleiding weg. Ook dan bestaat het risico dat mensen terugvallen in problematische schulden. De cliënten van CAV bevinden zich derhalve in dezelfde situatie als mensen die een schuldhulpverleningstraject doorlopen en is het dus voor hen eveneens belangrijk dat zij zelf weer hun financiën kunnen doen. Op welke manier door CAV nazorg kan worden verleend waardoor deze financiële zelfredzaamheid van haar cliënten wordt bevorderd, is het onderwerp van dit onderzoek.

## *3.6 Dienstverlening van Stichting CAV*

Stichting CAV biedt verschillende diensten aan namelijk beschermingsbewind, budgetbeheer, inkomensbeheer, thuisbegeleiding, mentorschap, curatele, minnelijk schuldentraject, WSNP en faillissement. Stichting CAV neemt de financiën uit handen waardoor cliënten zich meer kunnen richten op hun sociale stabiliteit. Zij doet dit op een proactieve, positieve en persoonlijke manier.

Bij Stichting CAV zijn cliënten die het minnelijke traject schuldhulpverlening gaan volgen, volgen of hebben beëindigd. Voor hen is van belang dat er nazorg geboden wordt. Stichting CAV biedt deze dienst nog niet. Om ervoor te zorgen dat cliënten na het beëindigen van bewind terugvallen in een problematische schuldensituatie, wil Stichting CAV deze dienst aanbieden. Daarnaast is, zoals eerder in het juridische kader benoemd is, het van belang dat de bewindvoerders de financiële zelfredzaamheid bevorderden. Zoals eerder besproken staat nazorg in verband met financiële zelfredzaamheid. Stichting CAV wil daarom deze dienst ontwikkelen, zodat zij deze kan aanbieden aan cliënten die dat nodig hebben.

# Hoofdstuk 4 – Het onderzoek

## *4.1 Vraagstelling*

### *4.1.1 Centrale vraag*

De centrale vraag voor het onderzoek luidt als volgt:

*Welke vormen van nazorg, met betrekking tot financiële zelfredzaamheid, kunnen de bewindvoerders van Stichting CAV aan hun cliënten bieden wanneer zij het minnelijke traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond?*

Vanuit deze vraag komt naar voren dat de vormen van nazorg onderzocht moeten worden, met betrekking tot financiële zelfredzaamheid. Het onderzoek beperkt zich tot het minnelijke traject. De reden hiervan is dat het onderzoek anders te breed zou worden als ook het WSNP-traject erbij betrokken zou worden.

Er zal kennis opgedaan moeten worden over welke behoeften cliënten hebben op gebied van nazorg en wat de bewindvoerders kunnen bieden aan die cliënten. Kijkend naar de vraagstelling is hier vooral sprake van een adviserend vraagtype. Uit dit onderzoek komen aanbevelingen en adviezen naar voren die Stichting CAV kan gebruiken om de juiste vorm van nazorg te ontwikkelen.

### *4.1.2 Deelvragen*

Om de centrale vraag volledig te beantwoorden, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

*1. Welke behoeften hebben de cliënten van Stichting CAV op het gebied van nazorg?*

1. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening volgen?*
2. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond?*

*2. Welke vormen van nazorg zou die behoeften kunnen verwezenlijken volgens bewindvoerders?*

*3. Welke vormen van nazorg zou die behoeften kunnen verwezenlijken volgens schuldhulpverleners?*

*4.1.3 Doelstelling*

Kennisdoel

Het doel is om meer kennis te krijgen over welke vormen van nazorg cliënten nodig hebben nadat zij een minnelijk traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond. Om deze kennis op te doen is er kennis nodig vanuit cliënten over hun behoeften op gebied van nazorg. Daarnaast is het van belang om kennis te krijgen vanuit de bewindvoerders over hoe zij denken die nazorg te kunnen verwezenlijken. Als laatste is het van belang dat die bewindvoerders weten welke technieken zij kunnen gebruiken om met nazorg de financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Hiervoor is de kennis van schuldhulpverleners nodig.

Praktijkdoel

Met behulp van het kennisdoel, zal het praktijkdoel gerealiseerd worden. Stichting CAV biedt geen nazorg aan. In dit onderzoek wordt daarom onderzocht welke vorm van nazorg Stichting CAV kan aanbieden. Uit het onderzoek zullen resultaten naar voren komen die samengevoegd worden tot een advies. In dat advies zijn vormen van nazorg benoemd die Stichting CAV kan gaan gebruiken in de praktijk. Met behulp van een presentatie worden deze resultaten en adviezen verder toegelicht. Hierdoor zullen de bewindvoerders van Stichting CAV geïnformeerd worden over welke vormen van nazorg zij kunnen gebruiken. Daarnaast worden zij geïnformeerd over hoe de adviezen en aanbevelingen geïnterpreteerd moeten worden.

## *4.2 De onderzoeksmethoden*

### *4.2.1 Keuze en verantwoording van de methoden*

De hoofdmethode die voor dit onderzoek is gebruikt is kwalitatief onderzoek. Voor dit onderzoek is het van belang dat er verschillende inzichten naast elkaar gezet worden. Daardoor wordt een beter beeld verkregen over welke vorm van nazorg cliënten van Stichting CAV nodig hebben. Daarom zijn verschillende meningen van diverse partijen samengevoegd en daaruit is een conclusie ontstaan. Vanuit de conclusie zijn aanbevelingen opgesteld voor welke vorm van nazorg Stichting CAV kan bieden. Er zijn verschillende methoden per deelvraag gebruikt om de centrale vraag te beantwoorden. Er is bij elke deelvraag gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Daarnaast is er per deelvraag een andere methode toegepast om deze goed te beantwoorden.

*Deelvraag 1: Welke behoeften hebben de cliënten van Stichting CAV op het gebied van nazorg?*Deze deelvraag is opgesplitst in twee sub deelvragen. Namelijk:

1. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening volgen op het gebied van nazorg?*
2. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond op het gebied van nazorg?*

Bij deze deelvraag is gebruik gemaakt van semi-gestructureerde interviews. Er zijn hierbij drie cliënten van Stichting CAV geïnterviewd die het traject schuldhulpverlening volgen (sub deelvraag a) en er zijn drie cliënten van Stichting CAV geïnterviewd die het traject schuldhulpverlening succesvol hebben beëindigd (sub deelvraag b). De cliënt zelf kan het beste aangeven wat hij denkt nodig te hebben, nadat het traject schuldhulpverlening succesvol is afgerond. Doordat er twee verschillende groepen cliënten geïnterviewd zijn, konden de resultaten vergeleken worden of de groepen dezelfde mening hebben of juist verschillend.

*Deelvraag 2: Welke vormen van nazorg zouden die behoeften kunnen verwezenlijken volgens bewindvoerders?*

Bij deze deelvraag is gebruik gemaakt van semi-gestructureerde interviews met bewindvoerders van Stichting CAV. In totaal zijn er drie bewindvoerders geïnterviewd. Er zijn in het interview specifieke vragen gesteld rondom het begrip nazorg en hoe de bewindvoerders denken de behoeften rondom de nazorg te verwezenlijken. Omdat bewindvoerders veel in contact staan met hun cliënten, kunnen zij goed inschatten welke vorm van nazorg de behoeften van de cliënt kan verwezenlijken. Daarnaast hebben de bewindvoerders zelf ook meegedacht over welke vorm van nazorg het beste bij de cliënt past. Met het selecteren van de bewindvoerders is rekening gehouden met hoeveel zij in contact staan met cliënten in schuldhulpverlening. Binnen Stichting CAV werken de bewindvoerders met verschillende accounts. Een bewindvoerder heeft een bepaalde doelgroep (instantie, woonplaats, zorginstelling, etc.) waarvan diegene contactpersoon is. Wanneer iemand een account heeft waar weinig tot geen mensen zijn met schulden, heeft die bewindvoerder minder kennis over wat een cliënt nodig heeft op gebied van nazorg.

*Deelvraag 3: Welke vormen van nazorg zou die behoeften kunnen verwezenlijken volgens schuldhulpverleners?*

Voor deze deelvraag zijn twee schuldhulpverleners geïnterviewd. Ook hier is gebruik gemaakt van kwalitatieve semi-gestructureerde interviews. Voor deze deelvraag zijn twee schuldhulpverleners geïnterviewd die werkzaam zijn bij instanties waar Stichting CAV de meeste aanmeldingen schuldhulpverlening indient. Deze schuldhulpverleners staan vaak in contact met Stichting CAV en cliënten die in een problematische schuldensituatie verkeren. De schuldhulpverleners hebben meegedacht aan welke vorm van nazorg Stichting CAV zou kunnen bieden.

## 

### *4.2.2 Kwaliteit van de gegevens*

Tijdens het interview is er rekening gehouden met de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Er zijn voor het onderzoek mensen geïnterviewd die allemaal te maken hebben met schuldhulpverlening en die belang hebben bij nazorg. Doordat het verschillende groepen (cliënten, bewindvoerders, schuldhulpverleners) zijn waaruit meerdere mensen geïnterviewd zijn, is er vanuit verschillende perspectieven inzicht verkregen. Een onderzoek is betrouwbaar als het onderzoek nog een keer wordt uitgevoerd, er dezelfde resultaten uit voortkomen. Wanneer dit onderzoek nog een keer uitgevoerd wordt met dezelfde groepen, komt daar mogelijk hetzelfde resultaat uit.

Bij validiteit gaat het erom dat het onderzoek meet wat het onderzoek wil meten. Tijdens de interviews is er gebruik gemaakt van een topiclijst. Voor elke doelgroep (bewindvoerders, schuldhulpverleners, cliënten) is een andere topiclijst opgesteld. Dezelfde topiclijst is aangehouden bij de interviews van de betreffende doelgroep.

Daardoor zijn in de interviews dezelfde ‘topics’ besproken. Hierdoor is er sprake van een scherpe operationalisering waaruit de validiteit voortvloeit.

### *4.2.3 Analyse van de gegevens*

Nadat de interviews zijn afgenomen, zijn ze getranscribeerd. Om goed te kunnen transcriberen werden de gesprekken opgenomen. De respondenten blijven binnen het onderzoek anoniem. Nadat de interviews getranscribeerd zijn, heeft er een analyse plaats gevonden. Belangrijke woorden of zinnen werden gelabeld en deze labels zijn samengevoegd en opnieuw geanalyseerd. De labels die overeen kwamen zijn bij elkaar gevoegd. Daaruit zijn de belangrijkste labels geselecteerd die antwoord geven op de deelvraag. Per deelvraag is een conclusie naar voren gekomen waaruit adviezen en aanbevelingen zijn ontstaan. Deze zijn verwerkt in een adviesnota.

## *4.3 De onderzoeksresultaten*

In deze paragraaf zullen de onderzoeksresultaten besproken worden. Allereerst worden de resultaten per deelvraag besproken.

### *4.3.1 Behoeften op gebied van nazorg*

Voor deelvraag 1 zijn, zoals eerder benoemd, cliënten geïnterviewd. Deelvraag 1 luidt als volgt:

*Welke behoeften hebben de cliënten van Stichting CAV op het gebied van nazorg?*

Deze deelvraag is opgesplitst in twee sub deelvragen. Namelijk:

1. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening volgen op het gebied van nazorg?*
2. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond op het gebied van nazorg?*

Allereerst wordt sub-deelvraag a beantwoord. Voor deze vraag zijn cliënten geïnterviewd die het minnelijk traject schuldhulpverlening volgen. Over het algemeen is er onder de cliënten sprake van een saneringskrediet. De schulden zijn afgekocht door de kredietbank waardoor zij alleen daar een schuld hebben. Zij moeten maandelijks een bedrag betalen om die schuld af te lossen. Een enkele cliënt maakt gebruik van schuldbemiddeling. Er is door de schuldhulpverlening een betalingsvoorstel aan de schuldeisers gedaan. Hierbij is rekening gehouden met de afloscapaciteit die hij/zij heeft. Alle schuldeisers zijn akkoord gegaan met een bepaald bedrag die wordt betaald voor de openstaande schuld. Hiervoor moet die cliënt jaarlijks, voor een periode van drie jaar, eens per jaar een betaling doen. Om die betaling te kunnen doen moet er geld door het jaar heen gereserveerd worden.

De cliënten zijn wegens verschillende persoonlijke redenen in de schulden terecht gekomen. Over het algemeen komt het erop neer dat de cliënten het overzicht over hun financiën hadden verloren, waardoor ze de betalingen niet meer bijhielden.

*“Ik deed voor het bewind mijn financiën zelf, maar ik had zoveel schulden. Ik moest het ene gat met het andere gat dichten. Betaalde ik de een, dan kon ik de ander niet meer betalen.”[[44]](#footnote-44)*

De cliënten zitten nu in het traject en geven aan dat er een zware last van hun schouders is gevallen. Hun schulden worden eindelijk afgelost en ze hebben geen last meer van deurwaarders. In de interviews is besproken welke vorm van nazorg de cliënten denken nodig te hebben. Welke behoeften zij hebben om hun financiële zelfredzaamheid te bevorderen, zodat ze niet het risico lopen om in de oude schuldensituatie terecht te komen. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de cliënten een angst hebben gecreëerd voor hun financiën. Door meer overzicht te krijgen zal die angst verminderd worden.

*“Ja, ik vind het wel heel spannend om mijn financiën weer zelf te doen. Ik zou het wel willen doen, maar dan wil ik kijken om een soort van budgetcursus te doen. Dat ik leer hoe ik niet te veel geld besteed in een week.”[[45]](#footnote-45)*

De cliënten hebben aangegeven dat ze de behoefte hebben aan cursussen die vanuit Stichting CAV worden georganiseerd. Met behulp van die cursussen willen ze onder andere leren hoe ze hun financiën moeten beheren, hoe ze kunnen sparen en wat ze kunnen doen als er een hoge rekening binnen komt. Ze willen weer inzicht krijgen in hun financiën.

Niet elke cliënt had behoefte aan een cursus. Dit komt omdat zij al veel cursussen heeft gevolgd, waardoor zij denkt dat nog een cursus voor haar geen toegevoegde waarde heeft. Zij wil wel een eindgesprek met haar contactpersoon, waar wordt besproken hoe het nu verder gaat.

*“Ik kan wel aangeven dat ik alles al heb gekregen wat ik echt nodig heb om verder te gaan. Daar heb ik veel kennis van. Een cursus zou daarom voor mij niet nodig zijn. Op een gegeven moment na het einde van die drie jaar krijg je een gesprek met je bewindvoerder, hoe vind je dit en hoe zou dat verder kunnen.”[[46]](#footnote-46)*

Cliënten willen tijdens het bewind al oefenen voor hun financiële zelfredzaamheid. Ze willen oefenen met hun leefgeld. In de meeste gevallen krijgen zij per week een bepaald bedrag aan leefgeld. In overleg met hun bewindvoerder willen ze hun leefgeld aanpassen naar dat ze het eens in de twee weken krijgen en uiteindelijk eens per maand. Daardoor kunnen ze oefenen met het indelen van hun leefgeld; dat ze niet te veel geld in een week uitgeven waardoor ze aan het einde van de maand onvoldoende geld over hebben.

De cliënten vinden het een goede oefening om zichzelf voor te bereiden voor het zelfstandig doen van hun financiën.

Cliënten gaven ook aan dat ze gebruik willen maken van de dienst budgetbeheer. Deze dienst bestaat al bij Stichting CAV. Budgetbeheer is een dienst waar de cliënt nog wel de verantwoordelijkheid van de financiën kan dragen, maar wel hulp en advies kan gebruiken bij het regelen van geldzaken.[[47]](#footnote-47) Net als bij bewind is er een beheer- en een leefgeldrekening. Op de beheerrekening komen de inkomsten binnen en daar worden de vaste lasten van betaald. De cliënt moet zelf aangeven of ze gebruik wil maken van de dienst. Het is namelijk op basis van een contract. Het wordt niet verplicht gesteld vanuit de rechtbank dat cliënten van deze dienst gebruik moeten maken.

De cliënten hebben bij budgetbeheer zelf de verantwoordelijkheid over hun post. De post komt op hun huisadres binnen. Krijgen ze een factuur binnen, dan is aan hen de taak dat zij dat doorgeven aan de budgetbeheerder (hun contactpersoon binnen Stichting CAV). De cliënten hebben hier dus meer verantwoordelijkheid over hun financiën. Ze vinden het een goede tussenstap voordat ze helemaal weer zelf hun financiën moeten gaan doen.

Ook zeggen cliënten dat ze het fijn zouden vinden als er inloopspreekuren zijn. Ze willen de mogelijkheid hebben om langs te komen met poststukken die ze niet begrijpen, om vragen te stellen over hun financiën en om te bespreken hoe je bepaalde financiële voorzieningen, waar zij recht op hebben, kunnen aanvragen. Het liefste willen ze dan op gesprek komen bij hun eigen contactpersoon. Hun contactpersoon kent hen persoonlijk en kent hun financiële situatie.

Daarnaast vinden ze het prettig dat, wanneer ze uit bewind treden, hun contactpersoon hen nog eens in de zoveel tijd zou bellen om te vragen hoe het gaat. Dat er nog nauw contact is nadat ze uit het bewind treden. De duur van die periode is per cliënt verschillend. De ene cliënt wil het aanhouden voor een jaar, de ander voor een periode van een half jaar. Hoe vaak hun contactpersoon moet bellen, hangt af van hoe het op financieel gebied gaat. Zelf zouden ze ook dan de mogelijkheid willen hebben om te kunnen bellen.

De cliënten zijn erg tevreden met Stichting CAV en willen daarom ook niet van een andere instantie nazorg krijgen. Ze moeten dan weer opnieuw kennis maken met een instantie en een nieuw persoon. Daarnaast willen ze het liefste contact houden met hun eigen contactpersoon. Is dit niet altijd mogelijk, dan is dat niet erg. Voor de verschillende vormen van hulp, zijn cliënten enigszins bereid om een eigen bijdrage te betalen. Als het hen helpt, dan hebben ze er een eigen bijdrage voor over.

*“Ik heb nog niet nagedacht over het betalen van kosten voor nazorg. Kijk het zullen geen torenhoge kosten zijn, het zal waarschijnlijk een eigen bijdrage zijn, maar als iets nodig is, dan is het nodig.”[[48]](#footnote-48)*

Voor sub-deelvraag b zijn cliënten geïnterviewd die het traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond. Zij staan nog wel onder bewind bij Stichting CAV, maar zij willen toewerken naar hun financiële zelfredzaamheid. Dat ze zelf hun financiën weer kunnen doen zonder dat ze terugvallen in de problematische schuldensituatie. Uit de interviews zijn verschillende resultaten voort gekomen.

De cliënten vinden de dienst budgetbeheer een goede tussenstap voordat zij weer volledig zelfstandig hun financiën moeten doen. Met budgetbeheer kunnen zij oefenen met het behandelen van de post. Daarnaast zullen ze aanvragen voor financiële voorzieningen ook zelf moeten uitvoeren. Daarvoor kunnen ze wel nog advies vragen bij de budgetbeheerder. Ze zijn dan iets meer verantwoordelijk voor hun financiën, maar worden nog niet volledig los gelaten.

*“Ja, ik dacht zelf aan dat ik in plaats van beschermingsbewind, dat ik dan over zou gaan op budgetbeheer. Want dan heb je zelf de verantwoordelijkheid van de post, maar de betalingen worden wel voor je gedaan.”[[49]](#footnote-49)*

Nog niet iedereen was bekend met de dienst budgetbeheer. Nadat de dienst verder was toegelicht, waren de cliënten zeker geïnteresseerd om die overstap te maken. Een voorwaarde was wel dat ze het bij dezelfde contactpersoon wilde houden. Hun contactpersoon kent hun persoonlijke verhaal.

Één cliënt gaf aan dat zij juist onder bewind wil blijven staan. Dit komt doordat zij nog te veel angst heeft dat, wanneer zij weer zelf de financiën gaat doen, het niet goed gaat. Zij vindt de overstap naar budgetbeheer te “makkelijk”, omdat ze dan makkelijker geld kan opvragen dan bij een bewindvoerder. Ze wil uiteindelijk wel haar financiën weer zelf doen, maar voorlopig is bewind voor haar de beste dienst.

*“Ik denk dat ik echt die stok achter de deur nodig heb. Ik merk het gewoon bijvoorbeeld als de kinderbijslag binnenkomt en ik zit niet goed in me vel of mijn kinderen zitten niet goed in hun vel dan ben ik gewoon heel makkelijk met uitgeven om ze maar gelukkig te maken.”[[50]](#footnote-50)*

Met deze cliënt is besproken wat zij denkt nodig te hebben om haar financiële zelfredzaamheid te bevorderen. In de loop der tijd wil zij werken aan haar financiële zelfredzaamheid met behulp van verschillende hulpmiddelen. Met behulp van cursussen kan zij langzamerhand leren haar financiën te onderhouden. Voor cursussen lijkt voldoende draagvlak te zijn. Met behulp van die cursussen willen de cliënten leren hoe ze hun financiën zelf moeten onderhouden. Ze vinden dit een goede ondersteuning voor het toewerken naar hun financiële zelfredzaamheid.

Nadat het bewind is opgeheven, willen de cliënten nog een periode het contact behouden met hun contactpersoon. Ze geven aan het prettig te vinden als hun contactpersoon nog eens in de zoveel tijd even belt met de vraag hoe het gaat. Hierbij dachten ze aan vier keer per jaar, maar gaat het goed dan kunnen er altijd andere afspraken gemaakt worden. Het NVVK werkt ook met contactmomenten nadat het traject is afgerond. Doordat de cliënten dit ook aangeven, blijkt dat hier behoefte aan is.

Als laatste werd door de cliënten aangegeven dat ze “achter de schermen” mee willen kijken. Dat er een programma wordt ontwikkeld waar ze op kunnen inloggen en hun financiën kunnen inzien. Ze kunnen dan bijhouden wat er is betaald en wat er nog betaald moet worden. Wat er op hun rekening staat en hoeveel ze hebben gespaard. Dit zal een extra ondersteuning zijn om te oefenen met de financiële zelfredzaamheid. Wanneer ze mee kunnen kijken in hun financiën, zien de cliënten zelf ook wat er allemaal betaald wordt, wat er binnenkomt en hoe het gaat met het sparen.

*“Want daar zat ik ook aan te denken, dat je kunt inloggen via een account en dan kan je precies zien wat wanneer er afgeschreven is of wat er nog aan zit te komen.”[[51]](#footnote-51)*

Over het algemeen zijn de cliënten bereid om een eigen bijdrage te betalen voor aanvullende dienstverlening. Ze betalen nu ook een bijdrage voor het bewind. Als er een eigen bijdrage betaald moet worden voor een dienst dat hun hulp biedt, staan ze daar zeker voor open. Sommige cliënten vinden het wel duur, maar het werk wordt hen wel uit handen genomen.

*“Ik vind het wel veel geld, vooral tijdens de WSNP was het €120 en nu ik geen schulden meer heb is het €90 en als ik in budgetbeheer ga is het €60. Ik vind dat nogal veel schelen. Je moet toch een beetje op de kosten besparen. Maar aan de andere kant wordt het me wel uit handen genomen… dus het is een beetje dubbel.”[[52]](#footnote-52)*

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat cliënten in en uit schuldhulpverlening veel behoeften hebben voor het bevorderen van hun financiële zelfredzaamheid. Er is veel interesse voor het volgen van cursussen die vanuit Stichting CAV georganiseerd worden. Daarnaast hebben de cliënten behoefte aan het behouden van het contact na het bewind met hun voormalige contactpersoon. Ze vinden het fijn als er nog even aan hun gedacht wordt, ook al staan ze niet meer onder bewind. Ook is de dienst budgetbeheer een populaire dienst waar cliënten gebruik van willen maken als tussenstap voordat ze weer zelf hun financiën willen gaan doen.

Tijdens het bewind zijn er ook een aantal wensen waar cliënten gebruik van willen maken om hun financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Ze willen hun leefgeld meer verspreiden. Dat het niet per week wordt betaald maar bijvoorbeeld eens per twee weken. Daarnaast willen ze mee kunnen kijken in hun eigen financiën. Daardoor zullen ze meer inzicht krijgen. Deze diensten worden niet gezien als nazorg, maar als een vorm van dienstverlening die cliënten helpt hun financiële zelfredzaamheid te bevorderen.

### *4.3.2. De bewindvoerders*

Voor deelvraag 2 zijn bewindvoerders geïnterviewd die werkzaam zijn bij Stichting CAV. Deelvraag 2 luidt als volgt:

*Deelvraag 2: Welke vormen van nazorg zouden die behoeften kunnen verwezenlijken volgens bewindvoerders?*

Voor deze vraag is in de interviews besproken wat de bewindvoerders kunnen aanbieden aan cliënten die nazorg nodig hebben. Hierbij is gedacht aan welke behoeften cliënten hebben en hoe zij die behoeften met een juiste vorm van dienstverlening kunnen invullen.

Allereerst gaven de bewindvoerders aan dat ze tijdens het bewind en het traject schuldhulpverlening al willen werken aan financiële zelfredzaamheid. Dit kunnen ze doen door het weekgeld aan te passen naar maandgeld. De cliënten krijgen dan eens in de maand hun leefgeld en moeten dan zelf ervoor zorgen dat het geld niet aan het einde van de maand op is. Door het leefgeld eens per maand over te maken, krijgen cliënten meer verantwoordelijkheid van de bewindvoerder. Dit is geen vorm van nazorg, maar deze vorm van zorg kan wel een bijdrage leveren aan de financiële zelfredzaamheid.

Wanneer het bewind wordt opgeheven, hebben de cliënten weer de volledige verantwoordelijkheid over hun financiën. Volgens de bewindvoerders is het verspreiden van maandgeld een goede oefening om te controleren of de cliënten goed met hun geld om gaan. Daarnaast kunnen ze ook de keuze maken om bepaalde betalingen vanaf de leefgeldrekening te laten incasseren. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld een telefoonabonnement.

*“Maar meestal als het verzoek onder bewind op te heffen bij de rechtbank ligt, ben ik wel al bezig geweest om de cliënt weer zelfredzaam te maken. Dus betalingen zelf laten doen en de meeste cliënten krijgen leefgeld per week. Dat breid ik dan uit. Ze moeten dan met een groter geldbedrag om leren gaan. Want van bewind naar niks is best een grote stap.”[[53]](#footnote-53)*

Naast het geven van meer verantwoordelijkheid aan de cliënt, staan de bewindvoerders ook open voor het geven van cursussen. Met behulp van die cursussen kunnen de cliënten leren hoe ze hun financiën moeten onderhouden. In de cursussen kunnen onderwerpen besproken worden zoals DigiD, belastingaangifte, hoe met geld om te gaan, etc.

*“Ik denk dat ze een afsluitend gesprek wel nodig hebben. Dat je even gaat bespreken op welk niveau de cliënt zit. Wat geven ze zelf aan nodig te hebben en dat je zelf ook die inschatting kan maken. En dan denk ik aan allebei. Dus even een cursus ook he, hoe werkt DigiD, wat doet de bewindvoerder en hoe ze hun financiën zelf moeten doen en even kijken.”[[54]](#footnote-54)*

Het is volgens de bewindvoerders goed om een afsluitend gesprek te hebben met cliënt. Daarin kan besproken worden op welk niveau de cliënt zit. Is diegene al voldoende financieel zelfredzaam. Daarnaast is volgens hen budgetbeheer een goede tussenstap voordat de cliënten volledig worden losgelaten. Met budgetbeheer krijgen ze meer verantwoordelijkheid in hun financiën en krijgen ze meer inzicht in hun post. Ze kunnen bellen als er vragen zijn over hun financiën dus ze staan er nog niet alleen voor.

Ook zeggen de bewindvoerders dat de cliënten de mogelijkheid moeten krijgen dat ze voor een bepaalde periode na het bewind kunnen bellen. Wanneer ze geen gebruik maken van budgetbeheer, dat de mogelijkheid er nog wel is om even contact op te nemen met Stichting CAV als er vragen zijn of als er iets aan de hand is. Ze staan er voor open om zelf eens in de vier maanden de cliënt te bellen met de vraag of het goed met hen gaat.

Om te beoordelen wat cliënten nodig hebben om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen, welke vorm van nazorg nodig is, kan er gebruik worden gemaakt van het beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’[[55]](#footnote-55). In 2017 is onderzoek gedaan naar financiële zelfredzaamheid. Vanuit de Nibud-competenties is een beoordelingsformulier opgesteld om financiële zelfredzaamheid te toetsen (zie bijlage 2). De bewindvoerders willen met behulp van dit formulier beoordelen hoe zelfredzaam iemand is. Het wordt dan samen met de cliënt ingevuld. Aan de hand daarvan kan beoordeeld worden wat iemand nodig heeft aan nazorg. De bewindvoerders werken hier tijdens het bewind al mee, maar geven aan dat ze hier meer aandacht aan kunnen besteden wanneer een cliënt het traject schuldhulpverlening succesvol heeft afgerond.

De bewindvoerders bespreken wel het tijdgebrek waarin ze verkeren. Het aantal dossiers wat ze nu hebben is te doen. Maar ze geven aan dat ze waarschijnlijk onvoldoende tijd hebben om goede nazorg te verlenen. Daarom is er besproken of het een idee is om de nazorg door iemand anders binnen Stichting CAV op zich te laten nemen. De cliënten moeten dan wel wijzigen van contactpersoon, maar dan is de nazorg waarschijnlijk beter omdat diegene zich volledig op de nazorg focust.

*“Ja, als nazorg echt een groot onderdeel gaat worden, met de cursussen en wat we er ook nog bij verzinnen. Ja, dan zou je dat denk ik uitbesteden aan iemand die gewoon de nazorg op zich neemt. Dus dat we cliënten bij een collega kunnen aanmelden, van deze is klaar wat betreft bewind. Hier kan je verder mee, dit zijn mijn ervaringen en nou ja leidt toe tot einde bewind.”[[56]](#footnote-56)*

Ook is besproken dat de nazorg wordt uitbesteed aan een externe organisatie. Veel gemeentes geven gratis budgetteringscursussen. Hier kan iedereen, binnen die gemeente, gebruik van maken. Daarnaast kan een schuldhulpmaatje of een vrijwilligersorganisatie ondersteuning bieden. Dit zal dan vanuit Stichting CAV georganiseerd worden. Dat Stichting CAV met een vrijwilligersorganisatie een samenwerkingsverband aan gaat.

Het nadeel hiervan is dat de cliënten worden doorverwezen voor de nazorg naar een andere instantie, terwijl ze meerdere malen hebben aangegeven dat ze bij Stichting CAV willen blijven, bij hun contactpersoon.

*“Maar je zou ook kunnen denken aan iets van vrijwilligers die ingezet kunnen worden. Omdat wij hebben ook altijd die post ontvangen. En als iemand dan uit het bewind gaat, dan kan het best wel overweldigend zijn om de post ook weer te krijgen.”[[57]](#footnote-57)*

Met de bewindvoerders is ook kort besproken hoe dit met de kosten moet gaan. Aan het werk zitten namelijk kosten verbonden. De bewindvoerders zeggen, dat wanneer de nazorg in combinatie met bewind of budgetbeheer is, de kosten vanuit die bijdrage vergoedt kunnen worden. Wanneer iemand niet onder bewind of budgetbeheer wil, dan zal er een eigen bijdrage betaald moeten worden voor de cursussen of de andere diensten waar ze gebruik van willen maken. Hoeveel die kosten precies zijn, wat de hoogte is van de eigen bijdrage en hoe de overige kosten betaald moeten worden, zal moeten worden onderzocht. Ook zou er gekeken kunnen worden naar de afwikkelingskosten.

Afwikkelingskosten zijn kosten die gemaakt worden wanneer iemand uit bewind treedt. Er moeten dan nog bepaalde werkzaamheden gedaan worden waar de cliënt voor moet betalen. De cliënt kan dan kiezen of hij zelf de instanties informeert dat hij niet meer onder bewind staat of dat de bewindvoerder dat moet doen. Wanneer de bewindvoerder het moet doen, betaalt de cliënt meer afwikkelingskosten dan wanneer hij het zelf afwikkelt. De afwikkelingskosten zijn vastgesteld door het Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton (LOVCK).[[58]](#footnote-58) De bewindvoerders willen dat deze kosten opnieuw onderzocht worden omdat nu niet duidelijk is tot hoe ver de bewindvoerder bijvoorbeeld de post van iemand moet doorsturen als diegene uit bewind is. Daarbij kan dan ook gekeken worden of het mogelijk is om nazorg mee te nemen in de afwikkelingskosten. De cliënten betalen er dan al voor. Ze zullen dan waarschijnlijk sneller gebruik maken van die nazorg dan wanneer ze achteraf nog een bijdrage moeten betalen.

Uit de bovenstaande resultaten blijkt dat ook vanuit de bewindvoerders meerdere vormen van nazorg naar boven komen. Volgens de bewindvoerders is het eigenlijk het beste om tijdens het bewind of budgetbeheer cursussen te organiseren die de cliënten moeten volgen. Willen ze geen gebruik maken van bewind of budgetbeheer, dan moeten ze een kleine bijdrage betalen voor de cursussen. Ook het contact behouden met de cliënt na het opheffen van het bewind vindt iedereen een goed idee. De vraag is alleen hoe de bewindvoerders dat gaan indelen qua tijd. Een goede oplossing daarvoor zou zijn dat iemand binnen CAV de dienst ‘Nazorg’ op zich neemt.

Om te beoordelen in hoeverre een cliënt financieel zelfredzaam is, kan het beoordelingsformulier voor zelfredzaamheid gebruikt worden. Met behulp van dat formulier kan de bewindvoerder samen met de cliënt toetsen hoe financieel zelfredzaam de cliënt is. Daardoor zal het ook makkelijker zijn welke vorm van hulp de cliënt nodig heeft om volledig zijn financiën weer zelf te doen. Kortom, er zijn meerdere vormen aan nazorg die de behoeften van cliënten kunnen verwezenlijken. Uit de resultaten van de cliënten zelf blijkt ook dat ze niet behoeften hebben aan één soort dienst maar dat ze meerdere mogelijkheden willen hebben.

### 

### *4.3.3. De schuldhulpverleners*

Voor deze deelvraag zijn twee schuldhulpverleners geïnterviewd. Deelvraag 3 luidt als volgt:

*Welke vormen van nazorg zou die behoeften kunnen verwezenlijken volgens schuldhulpverleners?*

Binnen de schuldhulpverlening bestaat ook de dienst nazorg. Per schuldhulpverlenende instantie is nazorg anders ingedeeld. Bij de ene schuldhulpverlening ontvangen ze drie tot vier maanden nadat het traject is afgerond nazorg. Ze houden bij of het wel goed gaat met de cliënt. Ze hebben dan contact met de cliënt over de financiën. Dit kan telefonisch of doordat ze op gesprek komen. Bij de andere schuldhulpverlenende instantie is het anders ingericht. Zodra de regeling van start is met de schuldeisers, dan moeten zij het traject beëindigen. Dus wanneer iemand zijn schulden aflost met behulp van het saneringskrediet, moet de schuldhulpverlener het traject beëindigen. Dat wil niet zeggen dat cliënten geen contact meer op kunnen nemen met de schuldhulpverlener. Ieder jaar kan de schuldhulpverlener het nazorgtraject openen als de cliënt daar behoefte aan heeft. De cliënten ontvangen dan een brief met de vraag hoe het ermee staat en of het allemaal goed gaat.

*“Wij moeten als iemand wordt begeleid naar de schuldenregeling, minnelijk/wettelijk. Dan moeten wij vanuit de wet gemeente schuldhulpverlening officieel het traject beëindigen. Maar dat betekent niet dat je mij daarna niet kan benaderen.”[[59]](#footnote-59)*

De schuldhulpverleners gaven aan, net als de bewindvoerders, dat het goed is om het weekgeld om te zetten in maandgeld. Tijdens dat traject schuldhulpverlening kunnen er meer financiële verantwoordelijkheden aan de cliënt overgedragen worden. Betalingen zoals een abonnement kunnen vanaf de leefgeldrekening verricht worden.

*“Nouja, wat ik dus al zei, beetje voor beetje een overdracht gaan doen en beetje voor beetje weer zeggen, oke je hebt nu weekgeld dat gaan we omzetten naar maandgeld gaan we eerst kijken of dat goed gaat. Want dan moeten ze het zelf indelen hoe je dan in die weken wel rond komt.”[[60]](#footnote-60)*

Ook beargumenteren ze dat budgetbeheer een goede tussenstap is. Zodra de schulden zijn afgelost, kan de cliënt budgetbeheer inschakelen. Dit zal een goede stap zijn om te wennen aan meer verantwoordelijkheid rondom de financiën.

Cursussen worden ook als een goed vorm van nazorg voorgedragen. Vanuit de gemeente worden er gratis cursussen georganiseerd. De bewindvoerders zouden hier eigenlijk meer gebruik van moeten maken. Mensen van buitenaf, die wel in die gemeente wonen, mogen ook gratis deelnemen aan de cursussen. Hierdoor zal Stichting CAV geen cursus te hoeven organiseren omdat het anders alleen maar dubbel wordt. Wel zou het goed zijn als Stichting CAV cursussen ontwikkeld die gericht zijn op mensen die onder bewind staan. De bewindvoerders kunnen dieper ingaan op financiële zaken. Ze kunnen beoordelen waar hun cliënten behoefte aan hebben. De cursus vanuit de gemeente is algemener.

*“Ja, want mensen die onder bewind staan, die hebben meer bevestiging nodig en moeten aan het handje meegenomen worden, en ik doe het vanuit mezelf omdat ik zelf sociaal betrokken ben maar het kost wel veel energie. En als je al met die doelgroep te maken hebt. Dat je er net iets anders instaat en dan kan je focus leggen op andere onderdelen die voor de cliënten van Stichting CAV van belang zijn terwijl ik het algemeen houd.”[[61]](#footnote-61)*

Toch geven de schuldhulpverleners aan dat het lastig is om de terugval in de schulden te voorkomen. Er zijn altijd cliënten die toch weer de fout in gaan. Het is per cliënt verschillend wat de juiste manier van hulp is om die terugval te voorkomen.

*“Ja, zo nu en dan zie ik dezelfde cliënten terugkomen. Dan blijkt toch dat de hulpverlening die er is nog niet voldoende is. Mensen zijn er eigenlijk alleen op gericht om de schulden op te lossen. Maar omdat er zoveel meer speelt komen ze toch weer in de oude situatie terecht.”[[62]](#footnote-62)*

Het beoordelingsformulier dat is opgesteld voor het toetsen van financiële zelfredzaamheid is ook besproken. De schuldhulpverleners denken dat het een goede manier is om de juiste vorm van nazorg vast te stellen. Doordat je samen met de cliënt gaat kijken hoe ver zij zijn in de financiële zelfredzaamheid, zal de cliënt ook sneller aannemen dat hij nazorg nodig heeft.

Een schuldhulpverlenende instantie werkt ook met een formulier om samen met de cliënt te bespreken hoe ver zij zijn in het ontwikkelen van hun financiële zelfredzaamheid. Waar de cliënt al over beschikt en wat er gedaan moet worden om die financiële zelfredzaamheid verder te ontwikkelen.

Als laatste is het belangrijk dat een bewindvoerder motiverende gespreksvoering kan toepassen. Met behulp van motiverende gespreksvoering kunnen de bewindvoerders de cliënten motiveren om hun financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Door hen aan te sporen op het volgen van cursussen, budgetbeheer inschakelen of andere hulpmiddelen die beschikbaar zijn. Het is daarom van belang dat er cursussen motiverende gespreksvoering worden georganiseerd voor bewindvoerders.

*“Ik denk motiverende gespreksvoering altijd goed is. Wij krijgen ook trainingen daarin.”[[63]](#footnote-63)*

Uit de bovenstaande resultaten komen dezelfde hulpmiddelen naar voren die eerder met cliënten en de bewindvoerders zijn besproken. Met behulp van het beoordelingsformulier voor zelfredzaamheid, kan beoordeeld worden welke vorm van nazorg bij de cliënt past. Vooral budgetbeheer en het volgen van cursussen komt vaak terug als onderdeel van nazorg. De schuldhulpverleners geven wel aan dat er cursussen vanuit de gemeente georganiseerd worden die gratis zijn. De bewindvoerders zouden daar meer gebruik van moeten maken. Bij de gemeente is het een algemene cursus, dus het is wel goed als Stichting CAV een cursus ontwikkelt die geschikt is voor mensen die onder bewind staan. Ook komt terug dat de bewindvoerders al tijdens het bewind de cliënten meer verantwoordelijkheid moeten geven als de cliënt daartoe in staat is door bijvoorbeeld het weekgeld te veranderen in maandgeld. Als laatste werd aangegeven dat motiverende gespreksvoering een vaardigheid is die van belang is bij nazorg. De bewindvoerders moeten die vaardigheid goed benutten.

## *4.4 De conclusie*

Om de centrale vraag goed te kunnen beantwoorden moet er een algemene conclusie getrokken worden. Deze conclusie ontstaat uit de deelconclusies van de deelvragen. De centrale vraag luidt als volgt:

*Welke vormen van nazorg, met betrekking tot financiële zelfredzaamheid, kunnen de bewindvoerders van Stichting CAV aan hun cliënten bieden wanneer zij het minnelijke traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond?*

### *4.4.1 Deelconclusies*

De cliënten hebben verschillende behoeften voor het bevorderen van hun financiële zelfredzaamheid zodat terugval in de schulden voorkomen wordt. Er is vooral veel interesse in het volgen van cursussen, het verspreiden van leefgeld en ze willen graag een tijd het contact behouden met hun contactpersoon nadat ze uit bewind zijn getreden. Daarnaast zijn ze geïnteresseerd in de dienst budgetbeheer. Ze zien dat als een goede tussenstap om zelf weer hun financiën te doen. Een mooie ondersteuning om naar de financiële zelfredzaamheid toe te werken is ook het ontwikkelen van een programma waarin de cliënten mee kunnen kijken met hun financiën. De cliënten zouden dit fijn vinden omdat ze dan zelf makkelijker bij kunnen houden wat betaald is en wat er nog betaald moet worden.

De bewindvoerders vinden dat na schuldhulpverlening het bewind aanhouden of budgetbeheer inschakelen het beste is. Hierdoor zijn de cliënten nog onder bescherming van een beheerder, maar er kan verder toegewerkt worden naar die financiële zelfredzaamheid. Dit kan onder andere gedaan worden door het leefgeld over een langere periode te verspreiden. Daarnaast kan er vanuit Stichting CAV een cursus ontwikkeld worden voor cliënten die de financiële zelfredzaamheid bevorderd. Om goed te beoordelen wat iemand nodig heeft voor nazorg, kan gebruik gemaakt worden van het beoordelingsformulier voor zelfredzaamheid. Met behulp van dat formulier kan de cliënt getoetst worden op hoe zelfredzaam de cliënt is. Wat er nodig is om die zelfredzaamheid te verbeteren. Omdat de bewindvoerders bang zijn voor tijdgebrek om nazorg te verlenen, geven ze aan dat het goed zou zijn als iemand binnen Stichting CAV de nazorg volledig op zich neemt. Binnen de nazorg kunnen verschillende hulpmiddelen ingezet worden om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Dit hangt af van de cliënt.

De schuldhulpverleners komen grotendeels met dezelfde hulpmiddelen naar voren als de cliënten en bewindvoerders. Wel geven de schuldhulpverleners aan dat er vanuit de gemeente cursussen worden georganiseerd die gratis zijn. Toch kan er ook vanuit Stichting CAV een cursus georganiseerd worden die speciaal is gericht op mensen die onder bewind staan. Naast het volgen van cursussen kan ook gebruik gemaakt worden van de dienst budgetbeheer. Cliënten krijgen bij die dienst meer verantwoordelijkheden waardoor ze leren financieel zelfredzaam te worden. Om te beoordelen of iemand financieel zelfredzaam is, kan gebruik worden gemaakt van het beoordelingsformulier dat daarvoor is ontwikkeld. Daardoor kan goed vastgesteld worden in hoeverre iemand al financieel zelfredzaam is en welke vorm van nazorg de cliënt nodig heeft.

Als laatste is wel van belang dat de bewindvoerders gebruik maken van motiverende gespreksvoering. Dit kan hen helpen de cliënt te motiveren voor het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid.

### *4.4.2 Antwoord op de centrale vraag*

Er kan geconcludeerd worden dat er niet één bepaalde vorm van nazorg is die de bewindvoerders kunnen toepassen om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Daarnaast zijn er vormen van zorg benoemd die tijdens het bewind al ingezet kunnen worden. Deze diensten worden dus niet gezien als nazorg, maar kunnen wel een bijdrage leveren aan de financiële zelfredzaamheid. De volgende diensten zijn naar voren gekomen vanuit de conclusies van de deelvragen:

Vormen van nazorg:

* Bewindvoering. Sommige cliënten die financieel zelfredzaam kunnen worden moeten nog onder bewind blijven staan. Voor hen is de stap naar financiële zelfredzaamheid te groot. Tijdens het bewind kan wel gewerkt worden aan die financiële zelfredzaamheid. Dat is ook een van de taken van een bewindvoerder. Wanneer een cliënt dan toe is aan het zelf doen van de financiën, kan er beoordeeld worden of diegene nog extra hulp nodig heeft.
* Budgetbeheer. Budgetbeheer is een goede tussenstap tussen het bewind en het volledig zelfstandig doen van de financiën. Bij budgetbeheer is er sprake van een beheer- en een leefgeldrekening. Op de beheerrekening komen de inkomsten binnen waarvan de vaste lasten betaald worden. Bij budgetbeheer ontvangt de cliënt de post thuis. Als er een nieuwe factuur binnenkomt of post wat te maken heeft met financiën, moeten ze zelf actie ondernemen. Hierdoor hebben ze meer financiële verantwoordelijkheid, maar de cliënten kunnen wel vragen stellen aan de budgetbeheerder als ze iets op financieel gebied niet begrijpen. Ze kunnen daardoor zichzelf stapsgewijs beter ontwikkelen in hun financiële zelfredzaamheid. Daardoor zullen ze ook minder snel terugvallen in hun oude problematische schuldensituatie.
* Cursussen. Stichting CAV zal cursussen moeten aanbieden aan cliënten die weer financieel zelfredzaam kunnen worden. Met behulp van cursussen kunnen cliënten leren hoe ze met geld om moeten gaan, hoe ze kunnen sparen, hoe ze financiële voorzieningen kunnen aanvragen etc. Er wordt tijdens het bewind al gewerkt aan financiële zelfredzaamheid. De cursussen zijn dan een extra ondersteuning die bewindvoerders kunnen gebruiken om die financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Ze kunnen door een bewindvoerder gegeven worden. Een bewindvoerder weet precies wat er gebeurt wanneer iemand onder bewind staat en hoe iemand zijn financiële administratie kan onderhouden. Ook kunnen ze aangeboden worden wanneer iemand nog niet het traject schuldhulpverlening heeft afgerond. Dit kan dus ook een vorm van zorg zijn tijdens het bewind.
* Beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’. Nadat het traject schuldhulpverlening is afgerond, kan er een eindgesprek plaatsvinden. Tijdens dat eindgesprek kan het beoordelingsformulier voor zelfredzaamheid doorgenomen worden. De bewindvoerders werken al met het formulier maar er moet meer aandacht aan worden besteed wanneer de cliënt het traject succesvol heeft afgerond. Aan de hand van dat formulier kan de bewindvoerder beslissen wat een goede vervolgstap kan zijn voor het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. Wanneer iemand nog niet volledig zelfredzaam is, kan er worden aangegeven wat er gedaan moet worden om die financiële zelfredzaamheid verder te ontwikkelen. Daarnaast is het een goede ondersteuning om bij te houden in hoeverre iemand financieel zelfredzaam is. Voor de cliënt zelf is het ook een goed hulpmiddel om te zien waarin hij wel zelfredzaam is en waarin nog niet. Dit formulier zal ook gedeeltelijk motiverend zijn om een vorm van nazorg te volgen.
* Contact behouden. Cliënten vinden het fijn als ze nog een periode na einde bewind de mogelijkheid hebben om contact op te nemen met hun voormalige bewindvoerder. Wanneer zij vragen hebben over hun financiële situatie, willen zij de mogelijkheid hebben om die vragen te stellen. Ook stellen ze het op prijs als de voormalige bewindvoerder eens in een bepaalde periode contact met hen zou opnemen met de vraag hoe het met hun gaat. De bewindvoerders zelf vinden dit ook een goede vorm van dienstverlening. De periode waarover dat contact moet worden onderhouden, moet uit de praktijk naar voren komen. Het zal per cliënt verschillend zijn, omdat de ene cliënt minder vragen zal hebben dan de andere cliënt.

Vormen van zorg tijdens het traject schuldhulpverlening:

* Leefgeld verspreiden. Tijdens het bewind kan gekeken worden naar de indeling van het leefgeld. Veel cliënten krijgen leefgeld per week. Het kan een goede oefening zijn om dit aan te passen naar eens in de twee weken of uiteindelijk eens per maand. Daardoor moeten de cliënten ervoor zorgen dat ze op een goede manier hun leefgeld uitgeven. Wanneer cliënten aan het einde van de maand geen geld meer hebben om de laatste boodschappen te doen, dan betekent het dat ze hun geld niet goed hebben verdeeld. Als het wel goed gaat met het maandgeld, kan de bewindvoerder ervoor kiezen om bepaalde uitgaven van de leefgeldrekening te laten incasseren. De cliënt moet er dan voor zorgen dat er voldoende saldo op de leefgeldrekening staat. Wanneer de bewindvoerder dan een herinnering krijgt dat de factuur niet betaald is, kan er geconcludeerd worden dat het betalen van vaste lasten nog niet goed gaat.
* Online programma. De cliënten vinden het fijn als ze tijdens het bewind en het traject schuldhulpverlening mee kunnen kijken in hun financiën. Als ze mee kunnen kijken in hun financiën, kunnen zij zien wat er betaald is, wat er nog betaald moet worden en hoe hoog hun banksaldo is. Stichting CAV wordt daardoor transparanter naar de cliënten toe. Daarnaast kunnen de cliënten dan thuis ook bijhouden wat er betaald wordt en wat er binnenkomt. Ook zal het voor hen een realisatie zijn dat als er een hoge rekening binnen komt, dat die betaald moet worden. Hierbij kan gedacht worden aan een hoge telefoonrekening.

Dit zijn de verschillende vormen van nazorg en zorg tijdens het traject schuldhulpverlening die Stichting CAV zou kunnen bieden. Met behulp van deze vormen wordt de financiële zelfredzaamheid bevorderd. Als de financiële zelfredzaamheid voldoende is ontwikkeld, kunnen de cliënten weer zelf hun financiën gaan doen. Het risico op terugval in problematische schulden is dan verminderd.

## *4.5 Aanbevelingen*

Om de dienst nazorg een juiste invulling te geven, wil ik de volgende aanbevelingen doen:

1. Wanneer iemand het traject schuldhulpverlening succesvol heeft afgerond moet er een eindgesprek plaatsvinden. Met behulp van het beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’ wordt het gesprek vormgegeven. De bewindvoerder kan dan goed beoordelen in hoeverre de cliënt financieel zelfredzaam is en welke vorm van nazorg bij die cliënt nodig is. Daarnaast heeft de cliënt zelf ook een beeld op in hoeverre hij op dat moment financieel zelfredzaam is en of hij in de tussentijd is gegroeid.
2. Vanuit Stichting CAV moeten cursussen georganiseerd worden. Cursussen kunnen een bijdrage leveren aan het bevorderen van die financiële zelfredzaamheid en is daarom een goed onderdeel van nazorg. Een cursus kan per jaar twee keer worden aangeboden. Cliënten die in schuldhulpverlening zitten en cliënten die het traject succesvol hebben afgerond kunnen er gebruik van maken. De cursussen moeten gericht zijn op hoe de cliënten om moeten gaan met geld, hoe ze kunnen sparen, wat ze moeten doen met hoge rekeningen, hoe ze financiële voorzieningen moeten aanvragen en overige zaken die te maken hebben met hun financiën. Met behulp van deze cursussen leren ze hoe ze hun eigen financiën moeten onderhouden. Hoe deze cursussen precies worden ingericht en welke cursussen de cliënten bij de gemeente kunnen volgen, zal onderzocht moeten worden.
3. De dienst budgetbeheer moet meer gepromoot worden nadat cliënten het traject schuldhulpverlening hebben afgerond. Met behulp van het beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’, kan er binnen Stichting CAV een voorwaarde aan de cliënt gesteld worden. Wanneer iemand niet voldoende beschikt over de Nibud-competenties kan de bewindvoerder aangeven dat diegene onder budgetbeheer moet. Wanneer diegene geen budgetbeheer wilt, zal het bewind worden aangehouden. De bewindvoerder kan dan aan de rechtbank aangeven dat diegene nog niet voldoende zelfredzaam is om zelf hun financiën te doen. Het risico op terugval in de schulden is dan te groot.

Overige aanbevelingen:

1. De bewindvoerders moeten meer financiële verantwoordelijkheid geven aan cliënten die financieel zelfredzaam kunnen worden. Door hen tijdens het bewind meer financiële verantwoordelijkheid te geven, kunnen ze alvast oefenen met hun inkomsten. Allereerst moet het leefgeld stapsgewijs van weekgeld naar maandgeld gebracht worden. De cliënten kunnen dan oefenen met het indelen van hun leefgeld door op een juiste manier boodschappen te doen. Wanneer dat goed gaat, kunnen er bepaalde abonnementen en uitgaven van de leefgeldrekening gedaan worden. Wel wil ik adviseren om betalingen zoals de huur, zorgverzekering en gas/water/licht van de beheerrekening te betalen. Doordat cliënten meerdere lasten vanuit hun leefgeldrekening betalen, zullen zij beter zien wat er betaald wordt en hoe hoog de rekeningen zijn. Dit is een goede vorm van nazorg om cliënten voor te bereiden op het zelf doen van hun financiën.
2. Als laatste aanbeveling raad ik aan om een programma te ontwikkelen voor mensen die onder bewind staan, dat zij mee kunnen kijken in hun financiën. Cliënten vinden het fijn als zij mee kunnen kijken in hun financiën. Hoe ze ervoor staan, wat er nog betaald moet worden, wat er is binnen gekomen, of er spaarsaldo is, etc. Voor cliënten zal dit ook een hulpmiddel zijn om toe te werken naar die financiële zelfredzaamheid. Als ze behoefte hebben aan dat programma, kunnen ze zelf bijhouden wat ze betalen en wat er nog betaald moet worden. Voor cliënten is het programma een extra stukje vertrouwen en transparantie.

## *4.6 Kritische reflectie*

Voor dit onderzoek was het van belang dat er een duidelijke definitie van nazorg was. Nazorg is een lastig in te vullen begrip omdat het voor elke instantie een andere betekenis kan hebben. Daarom was in het begin het begrip nazorg nog niet goed scherp gesteld. Naar mate het onderzoek vorderde, werd de definitie van nazorg die bij dit onderzoek hoort duidelijk. Omdat het begrip in het begin nog niet voldoende scherp was, is in de eerste interviews nog geen duidelijk beeld gecreëerd over wat nazorg is. In die interviews is besproken welke behoeften cliënten hebben om weer zelf hun financiën te kunnen doen. Nazorg staat in verband met die financiële zelfredzaamheid. In dat opzicht waren de resultaten die in die interviews naar voren zijn gekomen wel bruikbaar.

Ook was het in dit onderzoek van belang dat er werd gekeken naar vormen van nazorg die Stichting CAV zou kunnen aanbieden. Tijdens het onderzoek werd soms meer de nadruk gelegd op het begrip financiële zelfredzaamheid dan op nazorg. Die twee begrippen staan nauw samen maar zijn niet hetzelfde. Omdat dit onderzoek zich richt op nazorg, moest de focus op de financiële zelfredzaamheid verminderd worden. Nu zijn nazorg en financiële zelfredzaamheid in dit onderzoek twee centrale begrippen die in verband staan met elkaar.

Over het algemeen is het onderzoek goed verlopen. Er waren voldoende respondenten die mee wilden werken aan het onderzoek. De feedback die is ontvangen is zoveel mogelijk verwerkt in het onderzoek. Het onderzoek was interessant en heeft leuke resultaten opgeleverd.

# Hoofdstuk 5 – Het beroepsproduct

## *5.1 Adviesnota*

Het beroepsproduct voor dit onderzoek bestaat uit een adviesnota. In de adviesnota is het onderzoek in het kort toegelicht en worden de conclusies van het onderzoek benoemd. Daarnaast worden de aanbevelingen weergegeven die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. De adviesnota is te vinden in bijlage 3. Omdat het beroepsproduct een korte adviesnota is, is het aantrekkelijk voor de bewindvoerders om het te lezen. Stichting CAV moet zelf beoordelen of ze de aanbevelingen gaan doorvoeren in hun dienstverlening.

Er wordt gebruik gemaakt van een adviesnota omdat uit het onderzoek aanbevelingen naar voren zijn gekomen. Om het voor de medewerkers van Stichting CAV makkelijker te maken om de aanbevelingen te lezen, zijn deze verwerkt in de adviesnota. Met behulp van een presentatie worden de adviezen toegelicht.

## *5.2 Presentatie*

Aan de hand van een presentatie zal de adviesnota worden toegelicht. Met behulp van de presentatie wordt de adviesnota in begrijpelijke taal behandeld. Tijdens deze presentatie kunnen er vragen worden gesteld rondom de aanbevelingen. Ook zal tijdens de presentatie het onderzoek zelf kort uiteengezet worden. De aanleiding van het onderzoek zal besproken worden, hoe het onderzoek zelf is verlopen en welke resultaten naar voren zijn gekomen. Hieronder is de opbouw van de presentatie uiteengezet.

**Presentatie**

1. Inleiding
2. Waarom dit onderzoek?
3. Wat is het probleem
4. Verloop van het onderzoek
5. Resultaten
6. Conclusie
7. Aanbevelingen
8. Vragen

# Hoofdstuk 6 – Slot

Er zijn andere resultaten naar voren gekomen dan verwacht. Naar verwachting zou budgetbeheer de juiste vorm van nazorg zijn. Nadat de interviews zijn afgenomen is gebleken dat budgetbeheer helemaal niet de enige vorm is voor nazorg. Er is gebleken dat budgetbeheer onderdeel kan zijn van nazorg. Daarnaast zijn er nog andere vormen van zorg naar voren gekomen die de uiteindelijke nazorg kunnen ondersteunen.

Het is gebleken dat cursussen, contact behouden, beschermingsbewind en budgetbeheer vormen zijn van nazorg. Daarnaast is het verspreiden van het leefgeld en een programma waarin cliënten hun financiën kunnen zien een andere vorm van zorg. Deze vormen kunnen een bijdrage leveren aan het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. Als die financiële zelfredzaamheid dan voldoende is ontwikkeld, zal er een kleine kans zijn dat de cliënten weer terugvallen in problematische schulden.

Welke vorm van nazorg bij de cliënt past, hangt af van de cliënt zelf. Met behulp van het beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’ kan er beter worden ingeschat welke zorg de cliënt nodig heeft.

Stichting CAV is een maatschappelijke instantie die zich onder andere richt op financiële zelfredzaamheid. Het is voor hen ook belangrijk dat cliënten niet meer terugvallen in hun oude problematische situatie. Door nazorg te verlenen zal die kans op terugval verminderd worden.

# Bijlage 1 – Literatuurlijst

*Literatuur*

D. Haster, *Integrale schuldhulpverlening*. Groningen: Noordhoff Uitgevers: derde druk 2013

L. Kok e.a., *Duurzaamheid schuldentrajecten*. *SEO economisch onderzoek,* Amsterdam: oktober 2015

Memorie van Toelichting, 33054 nr. 3, vergaderjaar 2011-2012. Gepubliceerd op 1

november 2011

Memorie van Toelichting, 32291 nr. 3, vergaderjaar 2009-2010. Gepubliceerd op 2 februari 2010

M. van der Werf e.a., *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid*. Literatuurstudie Nibud 2016

mr. A.J.H. Tuzgöl-Broekhoven, *Burgerperspectief op schuldhulpverlening*. Nationale ombudsman, rapportnr. 2016/050, 11 mei 2016

NVVK, *Module nazorg.* 2015

NVVK, *Gedragscode schuldhulpverlening.* Vastgesteld september 2017

Rechtbank Limburg Team Toezicht 2017, *Handleiding meerderjarigenbewind*. De Rechtspraak 2017

Regeerakkoord Rutte III, *‘Vertrouwen in de toekomst’* 2017

Stichting CAV, *Beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid*. Handboeken werkproces 2017

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

*Websites*

‘Aanpak kredietcrisis Nederland’, *Rijksoverheid*, rijksoverheid.nl (zoek op *Kredietcrisis Nederland*) geraadpleegd op 1 mei 2018

‘Financiële zelfredzaamheid’, *Nibud*, [nibud.nl](http://www.nibud.nl) (zoek op *Financiële zelfredzaamheid*) geraadpleegd op 13 februari en op 2 mei 2018

‘Financiële zorg voor u’, *Stichting CAV*, [stichting-cav.nl](http://www.stichting-cav.nl) ( zoek op *Financiële zorg*) geraadpleegd op 1 juni 2018

‘Minnelijke schuldhulpverlening’, *NVVK,* nvvk.nl (zoek op *Minnelijk traject*) geraadpleegd op 13 februari 2018

‘Nibud-cometenties’, *Nibud*, nibud.nl (zoek op *Nibud-competenties*) geraadpleegd op 11 februari 2018

‘Over CAV’, *Stichting CAV* stichting-cav.nl, geraadpleegd 12 februari 2018

‘Schulden huishoudens iets omhoog’, *CBS* 22september 2017, cbs.nl *(*zoek op *Schulden huishoudens 2017*) geraadpleegd op 12 februari 2018

‘Tarieven’, *BPBI*, bpbi.nl (zoek op *Tarieven*) geraadpleegd op 30 mei 2018

‘Troonrede 2013’, Rijksoverheid, 17 september 2013, Rijksoverheid.nl (zoek op *Troonrede 2013*) geraadpleegd op 3 mei 2018

‘Waar kan ik terecht voor schuldhulpverlening?’, *rechtwijzer.nl*. [www.rechtwijzer.nl](http://www.rechtwijzer.nl) (zoek op *Schuldhulpverlening*) geraadpleegd 1 juni 2018

‘Waar moet ik schuldhulpverlening aanvragen?’, *rijksoverheid,* rijksoverheid.nl(zoek op *Schuldhulpverlening*) geraadpleegd op 12 februari 2018

‘Wet- en regelgeving schulden’, Dienst Justitiële Inrichtingen, dji.nl (zoek op Wet- en regelgeving schulden) geraadpleegd op 1 juni 2018

‘WRR: Overheid overschat financiële zelfredzaamheid burgers’, *wrr.nl,* [www.wrr.nl](http://www.wrr.nl)

# Bijlage 2 – Beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’

*ZELFREDZAAMHEID*

Voornaam:

Achternaam:

Geboortedatum:

Product:

**Competentie 1: In kaart brengen**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Beoordeling 1 t/m 5\* | | | | | Opmerkingen |
|  |  | Datum | Datum | Datum | Datum | Datum |  |
| 1. | een inkomen genereren op sociaal minimum; |  |  |  |  |  |  |
| 2. | subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen aanvragen; |  |  |  |  |  |  |
| 3. | de financiële administratie zelf overzichtelijk bewaren; |  |  |  |  |  |  |
| 4. | financiële correspondentie doelmatig en juist afhandelen; |  |  |  |  |  |  |
| 5. | een bank- en spaarrekening kunnen beheren; |  |  |  |  |  |  |
| 6. | rekeningen, toekenningen en bij- en afschrijvingen controleren op juistheid; |  |  |  |  |  |  |
| 7. | vaststellen wat zijn netto inkomsten zijn; |  |  |  |  |  |  |
| 8. | een overzicht maken van zijn inkomsten en uitgaven per jaar; |  |  |  |  |  |  |
| 9. | berekenen welke bedragen er per maand nodig zijn voor de noodzakelijke uitgaven; |  |  |  |  |  |  |
| 10. | berekenen welk bedrag er per maand overblijft voor uitgaven naar keuze; |  |  |  |  |  |  |
| 11. | een overzicht maken van zijn inkomsten en uitgaven per maand; |  |  |  |  |  |  |
| 12. | een overzicht maken van zijn bezittingen en schulden. |  |  |  |  |  |  |

**Competentie 2: verantwoord besteden**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Beoordeling 1 t/m 5 \* | | | | | Opmerkingen |
|  |  | Datum | Datum | Datum | Datum | Datum |  |
| 1. | de dagelijkse bestedingen bewaken; |  |  |  |  |  |  |
| 2. | de betalingsverplichtingen nakomen; |  |  |  |  |  |  |
| 3. | prioriteiten aanbrengen in zijn bestedingen op basis van noodzakelijkheid; |  |  |  |  |  |  |
| 4. | niet maandelijkse extra inkomsten doelmatig benutten; |  |  |  |  |  |  |
| 5. | criteria kunnen ontwikkelen voor de prijs – kwaliteitverhouding van producten; |  |  |  |  |  |  |
| 6. | weerbaar opstellen ten opzichte van reclame, sociale druk etc.; |  |  |  |  |  |  |
| 7. | zijn koopgedrag aanpassen aan het beschikbare budget; |  |  |  |  |  |  |
| 8. | financiële tekorten kunnen signaleren; |  |  |  |  |  |  |
| 9. | een overzicht maken van de betalingsachterstanden; |  |  |  |  |  |  |
| 10. | financiële problemen oplossen; |  |  |  |  |  |  |
| 11. | een beroep doen op zijn rechten als consument; |  |  |  |  |  |  |
| 12. | gebruik maken van bezwaar- en beroepsprocedures. |  |  |  |  |  |  |

**Competentie 3: vooruit kijken**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Beoordeling 1/m 5 \* | | | | | Opmerkingen |
|  |  | Datum | Datum | Datum | Datum | Datum |  |
| 1. | beoordelen of hij in geval van (geplande en ongeplande) wensen en gebeurtenissen over voldoende inkomsten beschikt om aan zijn verplichtingen te kunnen blijven voldoen; |  |  |  |  |  |  |
| 2. | beschikken over een positief eigen vermogen voor (geplande en ongeplande) hoge uitgaven; |  |  |  |  |  |  |
| 3. | mogelijke (geplande en ongeplande) hoge uitgaven op de middellange en de lange termijn verantwoord op te vangen door middel van sparen of lenen; |  |  |  |  |  |  |
| 4. | beoordelen welke verzekeringen in zijn situatie noodzakelijk, wenselijk of verplicht zijn; |  |  |  |  |  |  |
| 5. | maatregelen bedenken waardoor hij een terugval in het inkomen door (geplande en ongeplande) veranderde omstandigheden in de toekomst kan opvangen; |  |  |  |  |  |  |
| 6. | acties ondernemen waardoor de huishoudfinanciën in geval van (geplande en ongeplande) wensen en gebeurtenissen in balans blijven. |  |  |  |  |  |  |

**Competentie 4: bewust financiële producten kiezen**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Beoordeling 1 t/m 5\* | | | | | Opmerkingen |
|  |  | Datum | Datum | Datum | Datum | Datum |  |
| 1. | rendement en risico van verschillende typen financiële producten tegen elkaar af wegen; |  |  |  |  |  |  |
| 2. | financiële producten beoordelen op kosten en rendement, looptijd en voorwaarden voor acceptatie en uitsluiting; |  |  |  |  |  |  |
| 3. | berekenen of premies, rente en aflossingen voor financiële producten binnen het budget passen. |  |  |  |  |  |  |

**Competentie 5: over voldoende kennis beschikken**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Beoordeling 1 t/m 5\* | | | | | Opmerkingen |
|  |  | Datum | Datum | Datum | Datum | Datum |  |
| 1. | informatiebronnen raadplegen over financiële onderwerpen; |  |  |  |  |  |  |
| 2. | de juiste instantie of dienstverlener raadplegen bij financiële vragen of problemen; |  |  |  |  |  |  |
| 3. | beoordelen welke begrippen uit de financiële dienstverlening op hem van toepassing zijn; |  |  |  |  |  |  |
| 4. | de benodigde berekeningen maken voor het beheer van zijn huishoudfinanciën; |  |  |  |  |  |  |
| 5. | beoordelen wat zijn rechten en plichten zijn als consument; |  |  |  |  |  |  |
| 6. | globaal beoordelen of en in hoeverre veranderingen in de financiële regelgeving en ontwikkelingen op de financiële markt op hem van toepassing zijn; |  |  |  |  |  |  |
| 7. | globaal beoordelen welke sociale-zekerheidsregelingen op hem van toepassing zijn. |  |  |  |  |  |  |

**Factor gedrag**

|  |  |
| --- | --- |
| *Omschrijving* | *Toelichting* |
| Het is belangrijk dat de cliënt zijn gewoontegedrag, waarbij geen bewuste afwegingen meer worden gemaakt, aanpast. Ook moet er rekening worden gehouden met het non-cognitieve, ook wel het doen, vermogen van de cliënt. Het doen vermogen draait voornamelijk om drie persoonskenmerken van de cliënt. Ten eerste is het belangrijk dat de cliënt een “approach temperament’’ heeft. Met een approach temperament zijn de cliënten eerder geneigd hun stressoren te herkennen en aan te pakken. Ten tweede moet de cliënt beschikken over zelfcontrole. Hiermee kan die cliënt zijn/haar dominante gedragsneigingen onderdrukken of veranderen. Ook is de cliënt dan in staat zijn gedrag, emoties en gedachten te reguleren. Ten slotte is de overtuiging een belangrijk kenmerk als het gaat om het doenvermogen van de cliënt. Deze overtuiging moet in balans zijn. De cliënt moet niet te pessimistisch zijn, maar ook niet te optimistisch.  Als kanttekening moet hier worden geplaatst dat persoonskenmerken ontzettend lastig te trainen of te veranderen zijn. | Datum: |

**Factor digitalisering**

|  |  |
| --- | --- |
| *Omschrijving* | *Toelichting* |
| Een relatief nieuwe factor die een rol speelt bij het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid is de digitalisering en dan met name de digitalisering van de overheid. Deze digitalisering heeft als doel een snellere en toegankelijkere dienstverlening, maar dit is niet voor iedereen een uitkomst. Mensen die zichzelf voorheen prima redde, komen er nu vaak zonder hulp niet meer uit. Wanneer mensen niet met de digitalisering overweg kunnen, lopen zij een risico dat zij belangrijke voorzieningen en informatie missen. Om met deze digitalisering mee te kunnen is het niet geheel onbelangrijk dat mensen toegang hebben tot een computer en het internet. | Datum: |

**Factor sociale omgeving**

|  |  |
| --- | --- |
| *Omschrijving* | *Toelichting* |
| Ten slotte is het belangrijk dat de cliënten terug kunnen vallen op hun sociale omgeving. Het hebben van een goed netwerk is van belang bij het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. Personen die geen goed netwerk hebben en hier niet op terug kunnen vallen kunnen vaak minder goed rondkomen dan personen die dit netwerk wel hebben en hierop kunnen terugvallen.  Al met al spelen deze factoren dus ook een rol bij het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. Maar hoe bevorder je dan daadwerkelijk de financiële zelfredzaamheid?  Bij het bevorderen van de zelfredzaamheid moet er gewerkt worden aan de aan te leren vaardigheden en het te veranderen gedrag. | Datum: |

**\*Beoordeling 1 t/m 5**

1 = Slecht, helemaal niet onder controle

2= Matig, niet onder controle

3= Goed, onder controle,

4= Zeer goed

5=Uitstekend

# Bijlage 3 – Adviesnota (beroepsproduct)

In deze adviesnota vindt u de aanbevelingen die voort zijn gekomen uit het onderzoek ‘Nazorg bij Stichting CAV’. Kort wordt toegelicht wat de aanleiding voor dit onderzoek was. Daarna wordt toegelicht hoe het onderzoek is uitgevoerd. Als laatste vindt u de aanbevelingen.

**Aanleiding**

*Schuldenproblematiek in Nederland*

De schulden van de Nederlandse huishoudens bedroegen eind juni 2017 ruim 760 miljard euro, ruim 3 miljard euro meer dan eind maart. Deze toename komt doordat de huishoudens in het tweede kwartaal meer woninghypotheken afsloten dan aflosten. Omdat het bruto binnenlands product in deze periode sterker toenam dan de schulden, daalde de schuldquote tot 218,8 procent. Dit percentage ligt ver boven de door de Europese Commissie gestelde bovengrens van 133 procent.[[64]](#footnote-64) Daarom is het van belang dat de overheid actie onderneemt om de schuldenproblematiek in Nederland te verminderen.

*Percentage terugval in schulden na traject schuldhulpverlening*

Volgens het onderzoek ‘Duurzaamheid schuldentrajecten’ heeft 4 tot 7 procent van de huishoudens vier jaar later opnieuw een betalingsachterstand op een nieuw afgesloten krediet en heeft 9 tot 16 procent een betalingsachterstand op de premie voor de zorgverzekeringswet.[[65]](#footnote-65) Er zijn verschillende risicofactoren voor terugval in schulden. Hierbij kan gedacht worden aan persoonlijkheidskenmerken, demografische kenmerken en financiële situatie, omgevingskenmerken en/of grote gebeurtenissen.[[66]](#footnote-66)

Het percentage ‘terugvallers’ is over de jaren (2009-2014) stabiel gebleven. Het blijkt dat aanvullende dienstverlening na schuldhulpverlening in de vorm van budgetbeheer leidt tot minder terugval in de schuldenproblematiek.[[67]](#footnote-67) Deze aanvullende dienstverlening wordt ook wel nazorg genoemd. Nazorg omvat het geheel van activiteiten die worden ingezet om terugval in de schulden te voorkomen.[[68]](#footnote-68)

Deze vorm van zorg wordt na beëindiging van het traject schuldhulpverlening binnen een jaar ingezet. Met behulp van nazorg wordt de financiële zelfredzaamheid bevorderd en zal het risico op terugval in de schulden verminderen.

**Het onderzoek**

Voor dit onderzoek zijn vier verschillende doelgroepen geïnterviewd. Cliënten in schuldhulpverlening, cliënten die het traject succesvol hebben beëindigd, schuldhulpverleners en bewindvoerders van Stichting CAV. Deze doelgroepen zijn geïnterviewd met behulp van drie deelvragen.

*1. Welke behoeften hebben de cliënten van Stichting CAV op het gebied van nazorg?*

1. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening volgen?*
2. *Wat zijn de behoeften van cliënten die het traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond?*

*2. Welke vormen van nazorg zou die behoeften kunnen verwezenlijken volgens bewindvoerders?*

*3. Welke vormen van nazorg zou die behoeften kunnen verwezenlijken volgens schuldhulpverleners?*

Met behulp van resultaten die zijn gebleken uit de drie deelvragen kon er antwoord gegeven worden op de centrale vraag. De centrale vraag luidt als volgt:

*Welke vormen van nazorg, met betrekking tot financiële zelfredzaamheid, kunnen de bewindvoerders van Stichting CAV aan hun cliënten bieden wanneer zij het minnelijke traject schuldhulpverlening succesvol hebben afgerond?*

**Antwoord op de centrale vraag**

Vormen van nazorg:

* Bewindvoering. Sommige cliënten die financieel zelfredzaam kunnen worden moeten nog onder bewind blijven staan. Voor hen is de stap naar financiële zelfredzaamheid te groot. Tijdens het bewind kan wel gewerkt worden aan die financiële zelfredzaamheid.
* Budgetbeheer. Budgetbeheer is een goede tussenstap tussen het bewind en het volledig zelfstandig doen van de financiën. Met budgetbeheer hebben ze meer financiële verantwoordelijkheid, maar de cliënten kunnen wel vragen stellen aan de budgetbeheerder als ze iets op financieel gebied niet begrijpen.
* Cursussen. Stichting CAV zal cursussen moeten aanbieden aan cliënten die weer financieel zelfredzaam kunnen worden. Stichting CAV werkt al aan financiële zelfredzaamheid maar cursussen kunnen dit proces ondersteunen.
* Beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’. Nadat het traject schuldhulpverlening is afgerond, kan er een eindgesprek plaatsvinden. Tijdens dat eindgesprek kan het beoordelingsformulier voor zelfredzaamheid doorgenomen worden. Aan de hand van dat formulier kan de bewindvoerder beslissen wat een goede vervolgstap kan zijn voor het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid.
* Contact behouden. Cliënten vinden het fijn als ze nog een periode na einde bewind de mogelijkheid hebben om contact op te nemen met hun voormalige bewindvoerder. Wanneer zij vragen hebben over hun financiële situatie, willen zij de mogelijkheid hebben om die vragen te stellen. Ook stellen ze het op prijs als de voormalige bewindvoerder eens in een bepaalde periode contact met hen zou opnemen met de vraag hoe het met hun gaat. Bewindvoerders geven aan dat dit ook een goede vorm is van nazorg.

Vormen van zorg tijdens het traject schuldhulpverlening:

* Leefgeld verspreiden. Tijdens het bewind kan gekeken worden naar de indeling van het leefgeld. Veel cliënten krijgen leefgeld per week. Het kan een goede oefening zijn om dit aan te passen naar eens in de twee weken of uiteindelijk eens per maand. Daardoor moeten de cliënten ervoor zorgen dat ze op een goede manier hun leefgeld uitgeven.
* Online programma. De cliënten vinden het fijn als ze tijdens het bewind en het traject schuldhulpverlening mee kunnen kijken in hun financiën. Als ze mee kunnen kijken in hun financiën, kunnen zij zien wat er betaald is, wat er nog betaald moet worden en hoe hoog hun banksaldo is. Stichting CAV wordt daardoor transparanter naar de cliënten toe.

Dit zijn de verschillende vormen van nazorg en zorg tijdens het traject schuldhulpverlening die Stichting CAV zou kunnen bieden. Met behulp van deze vormen wordt de financiële zelfredzaamheid bevorderd. Als de financiële zelfredzaamheid voldoende is ontwikkeld, kunnen de cliënten weer zelf hun financiën gaan doen. Het risico op terugval in problematische schulden is dan verminderd.

**Aanbevelingen**

Om de dienst nazorg een juiste invulling te geven, wil ik de volgende aanbevelingen doen:

1. Wanneer iemand het traject schuldhulpverlening succesvol heeft afgerond moet er een eindgesprek plaatsvinden. Met behulp van het beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’ wordt het gesprek vormgegeven. De bewindvoerder kan dan goed beoordelen in hoeverre de cliënt financieel zelfredzaam is en welke vorm van nazorg bij die cliënt nodig is. Daarnaast heeft de cliënt zelf ook een beeld op in hoeverre hij op dat moment financieel zelfredzaam is en of hij in de tussentijd is gegroeid.
2. Vanuit Stichting CAV moeten cursussen georganiseerd worden. Cursussen kunnen een bijdrage leveren aan het bevorderen van die financiële zelfredzaamheid en is daarom een goed onderdeel van nazorg. De cursussen moeten gericht zijn op hoe de cliënten om moeten gaan met geld, hoe ze kunnen sparen, wat ze moeten doen met hoge rekeningen, hoe ze financiële voorzieningen moeten aanvragen en overige zaken die te maken hebben met hun financiën. Hoe deze cursussen precies worden ingericht en welke cursussen de cliënten bij de gemeente kunnen volgen, zal onderzocht moeten worden.
3. De dienst budgetbeheer moet meer gepromoot worden nadat cliënten het traject schuldhulpverlening hebben afgerond. Met behulp van het beoordelingsformulier ‘Zelfredzaamheid’, kan er binnen Stichting CAV een voorwaarde aan de cliënt gesteld worden. Wanneer iemand niet voldoende beschikt over de Nibud-competenties kan de bewindvoerder aangeven dat diegene onder budgetbeheer moet. Wanneer diegene geen budgetbeheer wilt, zal het bewind worden aangehouden.

Overige aanbevelingen:

1. De bewindvoerders moeten meer financiële verantwoordelijkheid geven aan cliënten die financieel zelfredzaam kunnen worden. Door hen tijdens het bewind meer financiële verantwoordelijkheid te geven, kunnen ze alvast oefenen met hun inkomsten. Allereerst moet het leefgeld stapsgewijs van weekgeld naar maandgeld gebracht worden. De cliënten kunnen dan oefenen met het indelen van hun leefgeld door op een juiste manier boodschappen te doen. Wanneer dat goed gaat, kunnen er bepaalde abonnementen en uitgaven van de leefgeldrekening gedaan worden. Wel wil ik adviseren om betalingen zoals de huur, zorgverzekering en gas/water/licht van de beheerrekening te betalen.
2. Als laatste aanbeveling raad ik aan om een programma te ontwikkelen voor mensen die onder bewind staan, dat zij mee kunnen kijken in hun financiën. Cliënten vinden het fijn als zij mee kunnen kijken in hun financiën. Hoe ze ervoor staan, wat er nog betaald moet worden, wat er is binnen gekomen, of er spaarsaldo is, etc. Voor cliënten zal dit ook een hulpmiddel zijn om toe te werken naar die financiële zelfredzaamheid. Voor cliënten is het programma een extra stukje vertrouwen en transparantie.

Wilt u het hele onderzoek lezen? U kunt het onderzoek ‘Voor mij geen schulden meer!’, geschreven door Rosalie de Nobel, opvragen bij Stichting CAV.

1. CBS, 22 september 2017, geraadpleegd op 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-1)
2. Regeerakkoord Rutte III, *‘Vertrouwen in de toekomst’* geraadpleegd op 11 februari 2018 [↑](#footnote-ref-2)
3. Rijksoverheid, geraadpleegd op 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-3)
4. Rijksoverheid, geraadpleegd op 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-4)
5. Rechtwijzer, geraadpleegd 1 juni 2018 [↑](#footnote-ref-5)
6. L. Kok e.a. oktober 2015, p. I [↑](#footnote-ref-6)
7. L. Kok e.a. oktober 2015, p. 15 [↑](#footnote-ref-7)
8. L. Kok e.a. oktober 2015, p. II [↑](#footnote-ref-8)
9. NVVK 2017 p. 20 [↑](#footnote-ref-9)
10. NVVK 2015 p. 2 [↑](#footnote-ref-10)
11. Nibud, geraadpleegd op 2 mei 2018 [↑](#footnote-ref-11)
12. Nibud, geraadpleegd op 11 februari 2018 [↑](#footnote-ref-12)
13. Team Toezicht, 2017, p. 8 [↑](#footnote-ref-13)
14. Stichting CAV, geraadpleegd op 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-14)
15. Art. 1:431 BW [↑](#footnote-ref-15)
16. Art. 1:438 BW [↑](#footnote-ref-16)
17. Art. 262 Rv [↑](#footnote-ref-17)
18. Art. 1:438 BW [↑](#footnote-ref-18)
19. Art. 1:436 lid 1 jo. 1:438 jo. 1:446 jo. 1:446a BW [↑](#footnote-ref-19)
20. Team Toezicht, 2017, p. 8 [↑](#footnote-ref-20)
21. Art. 1:448 BW [↑](#footnote-ref-21)
22. MvA 33054, 1 november 2014 [↑](#footnote-ref-22)
23. MvA 33054, 1 november 2014 [↑](#footnote-ref-23)
24. Art. 12 lid 4 VN-Verdrag inzake van rechten van personen met een handicap [↑](#footnote-ref-24)
25. MvA 33054, 1 november 2014 [↑](#footnote-ref-25)
26. D. Haster, 2013, p. 191 [↑](#footnote-ref-26)
27. NVVK, geraadpleegd op 13 februari 2018 [↑](#footnote-ref-27)
28. D. Haster, 2013, p. 194 [↑](#footnote-ref-28)
29. NVVK, geraadpleegd op 13 februari 2018 [↑](#footnote-ref-29)
30. NVVK, geraadpleegd op 13 februari 2018 [↑](#footnote-ref-30)
31. NVVK, geraadpleegd op 13 februari 2018 [↑](#footnote-ref-31)
32. Rijksoverheid, geraadpleegd op 1 mei 2018 [↑](#footnote-ref-32)
33. ‘T. Madern, oktober 2014 [↑](#footnote-ref-33)
34. Nibud, geraadpleegd op 13 februari 2018 [↑](#footnote-ref-34)
35. Nibud, geraadpleegd op 11 februari 2018 [↑](#footnote-ref-35)
36. Nibud, geraadpleegd op 11 februari 2018 [↑](#footnote-ref-36)
37. Rijksoverheid, 17 september 2013, geraadpleegd op 3 mei 2018 [↑](#footnote-ref-37)
38. M. van der Werf e.a., 2016 paragraaf 1.1.1. [↑](#footnote-ref-38)
39. M. van der Werf e.a., 2016 paragraaf 1.1.1. [↑](#footnote-ref-39)
40. mr. A.J.H. Tuzgöl-Broekhoven, 11 mei 2016 [↑](#footnote-ref-40)
41. DJI, geraadpleegd op 1 juni 2018 [↑](#footnote-ref-41)
42. MvT 32291, 2 februari 2010 [↑](#footnote-ref-42)
43. NVVK,2015, zie p. 2 [↑](#footnote-ref-43)
44. Interview cliënt in schuldhulpverlening 3 [↑](#footnote-ref-44)
45. Interview cliënt in schuldhulpverlening 2 [↑](#footnote-ref-45)
46. Cliënt in schuldhulpverlening 1 [↑](#footnote-ref-46)
47. Stichting CAV, geraadpleegd op 1 juni 2018 [↑](#footnote-ref-47)
48. Interview cliënt in schuldhulpverlening 1 [↑](#footnote-ref-48)
49. Interview cliënt uit schuldhulpverlening 1 [↑](#footnote-ref-49)
50. Interview cliënt uit schuldhulpverlening 2 [↑](#footnote-ref-50)
51. Interview cliënt uit schuldhulpverlening 3 [↑](#footnote-ref-51)
52. Interview cliënt uit schuldhulpverlening 1 [↑](#footnote-ref-52)
53. Interview bewindvoerder 1 [↑](#footnote-ref-53)
54. Interview bewindvoerder 2 [↑](#footnote-ref-54)
55. Stichting CAV 2017 [↑](#footnote-ref-55)
56. Interview bewindvoerder 3 [↑](#footnote-ref-56)
57. Interview bewindvoerder 1 [↑](#footnote-ref-57)
58. BPBI, geraadpleegd op 30 mei 2018 [↑](#footnote-ref-58)
59. Interview schuldhulpverlener 1 [↑](#footnote-ref-59)
60. Interview schuldhulpverlener 2 [↑](#footnote-ref-60)
61. Interview schuldhulpverlener 2 [↑](#footnote-ref-61)
62. Interview schuldhulpverlener 2 [↑](#footnote-ref-62)
63. Interview schuldhulpverlener 1 [↑](#footnote-ref-63)
64. CBS, 22 september 2017, geraadpleegd op 12 februari 2018 [↑](#footnote-ref-64)
65. L. Kok e.a. oktober 2015 p. I [↑](#footnote-ref-65)
66. L. Kok e.a. oktober 2015 p. 15 [↑](#footnote-ref-66)
67. L. Kok e.a. oktober 2015 p. II [↑](#footnote-ref-67)
68. NVVK 2017 p. 20 [↑](#footnote-ref-68)