

Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening

Onderstaand treft u mijn opmerkingen en aanbevelingen rondom het besluit gemeentelijke schuldhulpverlening. Mijn doel is u te voorzien van informatie die zinvol is voor een goede uitvoering van deze wet in de praktijk. Dat is mijn intentie vanuit mijn expertise als woonconsulent bij een woningcorporatie.

Art 2 lid b. Verhuurder moet huurder wijzen op schuldhulpverlening

Het wijzen op schuldhulp is een goed idee. Dit in een brief verplicht stellen is geen goed idee. Deze extra tekst wordt in de praktijk niet of nauwelijks gelezen door debiteuren.

Wél doen

Zorgen dat de kern van de boodschap overkomt: wat is de vordering, wanneer moet er betaald zijn en zoek contact voor overleg.

Onderbouwing

In het verleden hebben wij in onze brieven op de mogelijkheid van schuldhulpverlening gewezen. In alle jaren als woonconsulent is het nog nooit gebeurd dat iemand terecht is gekomen bij schuldhulpverlening op basis van onze brief.

Advies

Focus op persoonlijk contact, dat heeft meeste succes. Iemand komt wél bij schuldhulpverlening terecht na een persoonlijk gesprek.

Art 2 lid c. verhuurder minimaal 1 maal een schriftelijke herinnering heeft gestuurd.

Bij financiële problemen gaat het om het persoonlijk contact. Daarom kiezen wij voor contact via Whatsapp of e-mail. Kan dit ook beschouwd worden als schriftelijke herinnering? Immers, dit leggen wij vast.

Onderbouwing

Standaard aanmaningen naar onze huurders werken niet. Persoonlijke benadering wél. Dat is maatwerk. Onze ervaring is dat de respons zeer hoog is en het effect positief op onze communicatie.

Art 2 lid d. met schriftelijke toestemming contactgegevens overdragen aan college.

Met de aanpak zoals in het besluit beschreven staat wordt er op verzoek van schuldenaar hulp door het college geboden. Als huurder niet reageert op de schriftelijke aanmaning kan verhuurder de contactgegevens alsnog overdragen aan het college.

Dit klinkt tegenstrijdig. Hier lijkt het alsof de huurder bepaalt. Maar uiteindelijk zijn wij aan zet. Met deze aanpak winnen het vertrouwen van onze huurder niet en is de kans veel groter dat huurder het hulpaanbod afhoudt.

Advies

Vermeld dat de contactgegevens van de huurder worden aangemeld bij het college als huurder niet binnen 3 dagen reageert op de herinnering en betrokken partijen geen oplossing vinden voor de schuld.

Nota van toelichting

Het doel is dat schuldhelpverleners proactief inwoners met schulden een intakegesprek moeten aanbieden. Proactief staat in mijn visie gelijk aan persoonlijk contact zoeken.

Is het de bedoeling dat dit mondeling gebeurt of schriftelijk? Mijn advies is dus te allen tijde een persoonlijk gesprek aan te gaan om maximaal resultaat te halen.

4. Financiële en andere gevolgen**Woningverhuurders**

De schatting wordt gemaakt dat er 13.500 mensen worden aangemeld door verhuurders. Dit cijfer is gebaseerd op het aantal ontbinding en ontruimingsvonnissen. Dit suggereert dat voor iedereen die niet met een betaalregeling een openstaande vordering kan betalen, vonnis gehaald wordt. Dit is absoluut geen realistische verwachting. Zonder exact te willen zijn, verwacht ik dat het cijfer 10 maal groter zal zijn. Ook de andere cijfers zijn te rooskleurig.

Onderbouwing

Deze correctie is noodzakelijk omdat dit enorme inzet van capaciteit vraagt van de gemeenten waarmee wij samenwerken. Capaciteit die er (nu) niet is. Als deze aanpak vooraf niet voldoende wordt gewaarborgd, is dit project gedoemd te mislukken.

Wat wordt er gedaan door schuldhulp richting schuldenaar?

Het college verzamelt gegevens en dan?

Wie onderneemt proactief actie en hoe? Hoe is de insteek van een gesprek of brief? Welke tactieken worden gehanteerd om de schuldenaar te overtuigen om open te staan voor acceptatie van hulp?

Advies

Om dit te laten slagen, stel ik graag voor om scholing voor betreffende medewerkers te verplichten. En een kijkje in de keuken te nemen van partijen die hier succesvol in zijn (best practices). En om de volgende vragen vooraf te beantwoorden: Hoe samenwerken tussen partijen om sluitend aanbod te doen? En wat zijn consequenties als klant hulp afwijst?

Tot slot een tip

De titel 'besluit gemeentelijke schuldhulpverlening' veranderen.

Ik begrijp dat dit een AMVB betreft in aanvulling op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Toch doet de naam van de wet en daarmee ook van deze AMVB geen recht aan de mensen waar deze voor bedoeld is.

Het woord 'schuld' suggereert eigen schuld. En 'hulpverlening' suggereert: "Kom maar, je kunt het niet zelf, dus ik help je wel even".

Alternatief:

Besluit gemeentelijke ondersteuning bij het oplossen van betalingsachterstanden.

Ik realiseer mij dat de wettekst niet zomaar is aan te passen, maar misschien kunt u wel de gemeenten de tip geven om in de communicatie naar mensen met schulden, andere termen te gebruiken, waardoor het effect positiever is