



Rob Mentasti is  
redacteur van  
De Credit Manager.

## CM INTERVIEW



# De keerzijde van de huidige privacywetgeving: **het roer moet om!**

Onlangs is het Breed Moratorium in werking getreden. Deze algemene maatregel van bestuur moet mensen in de schulden de mogelijkheid geven voor een 'adempauze' van hun schuldeisers gedurende zes maanden. Aanleiding om met NVI-directeur Connie Maathuis en NVI-bestuurslid André Groot te gaan praten over waar we in Nederland staan met de aanpak van problematische schulden. Beiden vinden dat de aanpak over een andere boeg moet, met veel meer aandacht (en middelen) voor preventie en transparantie in de keten, ook vanuit de NVI. De basis blijft: 'Als je iets koopt, dan betaal je het'. Maar er moet ook maatwerk mogelijk zijn voor problematische schulden. Ook moet het voor alle partijen (inclusief de consument) inzichtelijker worden of het aangaan van een kredietrelatie verstandig is.

André Groot is binnen de NVI verantwoordelijk voor vraagstukken rondom de schuldhulpverlening (SHV). Wat hem opvalt, is dat er zo weinig exacte cijfers voorhanden zijn over hoe de schuld is opgebouwd, hoeveel het hele SHV-traject kost en wat uiteindelijk (uitgesplitst) wordt uitgekeerd aan de diverse schuldeisers. 'De gemiddelde schuld is 40.000 euro verdeeld over zo'n vijftien verschillende schuldeisers. Helaas ontbreekt elk inzicht in de opbouw van dit bedrag. Zo is niet inzichtelijk wat het aandeel van de verschillende type schuldeisers is, zowel qua hoofdsom als voor de verschillende soorten kosten zoals WIK, griffierecht en ambtelijke verhogingen. Schrijnender is dat schulden überhaupt zo hoog oplopen voordat schuldenaren geholpen worden.'

Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen. Om mensen financieel zelfstandig te maken, heeft de overheid ervoor gekozen ze meer te confronteren met de werkelijke kosten van bepaalde zaken en dat via een ander kanaal te compenseren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de basisverzekering (inclusief hoog eigen risico) en zorgtoeslag of huur en huursubsidie. Er is echter een groep mensen die niet de verantwoordelijkheid

of discipline kunnen opbrengen en deze toeslagen aan andere zaken besteden die in hun ogen dringend zijn. Een andere oorzaak is dat de toelating tot de SHV en het inventariseren van de schulden in de regel vele maanden in beslag neemt. Op deze manier doorgaan frustrleert iedereen. Het roer moet om willen we mensen tijdig helpen en de maatschappelijke kosten van schulden beperken. 'Het zou zoveel beter kunnen als de privacy een beetje minder kan. De NVI wil in elk geval graag de discussie hierover aanzwengelen. De overheid moet op dit vlak echt met een allesomvattende visie komen', aldus Connie Maathuis.

### PRIVACYWETGEVING AANPASSEN

Hiervoor is allereerst de politieke wil nodig om anders naar de privacy van vooral schuldenaren te kijken en de wetgeving daarop aan te passen, onder andere door gebruik te mogen maken van het BSN-nummer voor eenduidige registratie. Hoewel een schuldeiser altijd verantwoordelijk is en blijft voor het accepteren van een krediet aan een consument, heeft hij betrekkelijk weinig mogelijkheden om deze goed te screenen op kredietwaardigheid en vast te stellen of ergens

achterstanden zijn. We moeten naar een systeem toe waar bedrijven, overheden, incassobedrijven, gerechtsdeurwaarders en SHV achterstanden centraal aanmelden, zeker voor zaken waar het primaire levensbehoefte betreft zoals huur & hypotheek, zorgverzekering en energie. Doel is voorkomen dat mensen nieuwe schulden maken als er al (problematische) achterstanden zijn. Hierdoor blijft de schuld relatief beperkt en kan de schuldenaar sneller en beter geholpen worden. Een tweede voordeel is dat onnodige incassokosten, vooral de hoge griffierechten, voorkomen kunnen worden doordat er geen nodeloze procedures gestart worden als al duidelijk is dat het een problematische situatie betreft.

'We moeten ook durven benoemen dat sommige mensen niet in staat zijn verstandige keuzes te maken als het om geldzaken gaat', vinden Connie en André. 'Het effect van financiële educatie is tot nu toe gering gebleken. Deze groep is er niet bij gebaat dat kosten en toeslagen als twee aparte stromen worden behandeld om het geld via een omweg (via de consument) op de juiste bestemming te krijgen. Veel schulden kunnen voorkomen worden door te stoppen met dit rondpompen van geld.'

#### DATA REGISTREREN EN ANALYSEREN

De discussie over schulden wordt nu nog heel erg op basis van meningen gevoerd bij gebrek aan hard cijfermateriaal. Hoeveel van de gemiddelde schuld van 40.000 euro bestaat bijvoorbeeld uit griffiekosten of uit ambtelijke verhogingen en sancties? Wat is bijvoorbeeld het aandeel van de huurachterstand zonder

Connie Maathuis is directeur van de NVI.



André Groot is bestuurslid van de NVI en CEO van BvCM.

incassokosten? Hoeveel geld wordt uiteindelijk uitgekeerd aan de schuldeisers na afloop van een SHV-traject: 5%, 10% of meer? Wat is in dit traject de effectiviteit van de ene gemeente of SHV-kantoor ten opzichte van een andere?

De NVI wil het initiatief nemen om bij haar leden SHV-zaken uniform te registreren zodat meer harde cijfers beschikbaar komen. Dit zou echter breder opgepakt moeten worden met alle betrokken partijen in het traject. Daarvoor moet het mogelijk worden om, desnoods achter hele hoge muren, gegevens over schulden en achterstanden op BSN-nummer niveau te registreren en te analyseren. Bedrijven zouden op enige manier in staat moeten zijn op BSN-nummer te toetsen of het aangaan van een kredietrelatie voor bedrijf en consument verantwoord kan. Connie: 'We moeten het lef hebben dingen anders te willen doen binnen de sector.' Overigens zijn problematische schulden maar een fractie van de bijna 4½ mio vorderingen die NVI-leden jaarlijks behandelen.

#### CYCLUS VAN CONTINU VERBETEREN

De hoop is dat meer inzicht kan leiden tot meer bedrijfsmatigheid in de keten. Zo kan gekeken worden waar schulden zich concentreren en snel oplossen, maar ook of een bepaalde aanpak bij een gemeente succesvol is en wellicht ook elders kan worden ingezet. Er moet een cyclus van continu



verbeteren in de keten ontstaan door actief te benchmarken en te experimenteren. Door sneller en efficiënter te werken kan makkelijker (en eerder) onderscheid worden gemaakt tussen mensen die door majeure omstandigheden in de problemen zijn geraakt of bijvoorbeeld te veel op rekening kopen. Het leveren van maatwerk wordt hierdoor mogelijk. Meer gericht op educatie en begeleiding voor personen die op te grote voet leven en meer op schuldverlichting voor mensen die door omstandigheden in de problemen zijn gekomen.

De eerste onderzoeksvragen die gesteld moeten worden als de data beschikbaar komen zijn:

- Welke schulden kunnen worden voorkomen als het SHV-traject direct wordt ingezet bij de eerste signalering van problemen?
- Wat is het effect van rondpompen van geld in plaats van direct te verrekenen, met andere woorden hoeveel van de toeslagen wordt aan andere dingen besteed?

De verwachting is dat de schuldenproblematiek alleen maar groter wordt als er niets gebeurt. De laatste jaren zagen we al dat het probleem niet meer alleen aan de onderkant van de samenleving speelt, maar dat ook de wethouder uit de stad of kapitaalkrachtig gewaande mensen in bijvoorbeeld Laren hun toevlucht moesten zoeken tot de SHV. De problematiek tussen deze groepen is echter sterk verschillend. De eerste groep weet soms niet waar ze het geld vandaan moeten halen om de volgende dag de kinderen te eten te geven, terwijl de laatste groep regelmatig meer problemen heeft omdat de villa onder water staat en ze op te grote voet leven.

De huidige jeugd heeft nauwelijks meer contact met fysiek geld. Alles gaat digitaal waardoor het besef van waarde steeds meer op de achtergrond raakt. Bovendien is de sociale druk

om succesvol te lijken alleen maar toegenomen. Tegelijkertijd blijken jongeren onrealistische verwachtingen te hebben van wat ze in de toekomst kunnen gaan verdienen.

#### BEELDVORMING VERBETEREN

Connie is sinds begin dit jaar directeur van de NVI. Ze betreurt het nog steeds in de verdediging gedrukt te worden als er weer eens een incassobureau (meestal geen lid van de NVI) negatief in het nieuws is. 'De NVI moet meer transparant worden over wat alle partijen (ook consumenten) kunnen verwachten van leden van de NVI en hoe zij incasso voeren. Hierover gaan we meer communiceren, onder andere via social media. Verder wordt ook de inhoud van het Incasso Keurmerk aangescherpt en introduceert de NVI een certificeringsprogramma om de vakbekwaamheid van medewerkers te toetsen. Inmiddels hebben de eerste medewerkers hun NVI-basiscertificaat uitgereikt gekregen. Doel is dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de relevante wettelijke regels, vandaar dat deze opleiding verplicht is voor NVI-leden. Nieuw is ook dat medewerkers van niet-aangesloten incassobedrijven welkom zijn zich te laten certificeren.'

Connie nodigt politici, SHV'ers maar ook rechters van harte uit om eens te komen kijken hoe het er bij een incassobureau aan toe gaat. André heeft zelf aan den lijve ondervonden dat de beeldvorming over en weer gekleurd is. Hij doet op dit moment vrijwilligerswerk bij een SHV-kantoor. In plaats van geitenwollen sokken types trof hij daar louter echte professionals aan, die ook zeggen waar het op staat tegen schuldenaren. Net zoals dat de meeste schuldenaren ook echt wel willen betalen maar het gewoon niet kunnen. De NVI wil op haar beurt af van de misvatting dat incassobureaus erop uit zijn om mensen verder in de schulden te drukken, dat is echt in niemands belang. ➤

