

Nadja Jungmann, lector schulden en incasso

'NIETS DOEN WAS GEEN OPTIE MEER'

Afgelopen voorjaar presenteerde het kabinet een actieplan om problematische schulden van mensen aan te pakken. Nadja Jungmann, lector schulden en incasso, is positief dat het kabinet werk maakt van de schuldenaanpak maar vindt dat gemeenten nog te veel vrijheid houden naar eigen goeddunken hulp te verlenen.

TEKST PIEN HEUTS BEELD LIESBETH DINNISSSEN EN DINGENA MOL

Nadja Jungmann is dé stem in de discussie over de schuldenproblematiek. Onder andere vanwege haar grote betrokkenheid werd ze vorig jaar uitgeroepen tot lector van het jaar. Ze is geen studeerkamergeleerde die vanuit een ivoren toren becommentarieert hoe het wel/niet moet. 'Ik sta graag met mijn voeten in de klei', zegt ze. Zo was ze onder andere betrokken bij de koerswijziging van de Sociale Dienst Drechtsteden (zie pag. 16) Ook wordt haar lectoraat regelmatig door de Tweede Kamer gevraagd om advies. 'Ik wil verschil maken voor mensen die schulden hebben.'

Het actieplan brede schuldenaanpak bevat een groot aantal maatregelen en wetswijzigingen (zie kader) dat mensen met schulden beter moet helpen en het aantal mensen met problematische schulden moet terugdringen. Wat vind je van het plan?

'Ik vind sowieso dat staatssecre-

'Het is een loterij: hoe je geholpen wordt is afhankelijk van waar je woont'

taris Van Ark lof verdient dat ze de handdoek oppakt. Wij beschreven in 2014 al dat het systeem van schuldhulpverlening niet goed functioneert. Het duurt te lang voordat mensen worden geholpen, het systeem is te ingewikkeld en de hulp sluit vaak niet goed aan bij de persoonlijke situatie van mensen. Sindsdien kwamen er tal van rapporten uit. Afgelopen januari concludeerde de Nationale Ombudsman nog dat het in veel gemeenten schort aan de toegankelijkheid tot gemeentelijke schuldhulpverlening. Het is duidelijk dat veel mensen er niet meer uitkomen.

De documentaireserie Schuldig heeft bovendien het bewustzijn in de samenleving over schulden en alle bijkomende ellende vergroot. Naar aanleiding daarvan kwam er een manifest. Dit alles creëerde een momentum. Niets doen was geen optie meer.'

Maar...

'Ik mis in het plan de inhoudelijke analyse: wat maakt dat een te grote groep mensen niet de weg naar de schuldhulpverlening weet te vinden? Sinds 2012 zijn gemeenten verplicht mensen die in de schulden zitten, te helpen. Maar het probleem is dat niet helder beschreven is wat 'helpen' inhoudt. Waar mogen mensen op rekenen? En wat is de minimale kwaliteit? Sommige gemeenten hebben een online portal waar je moet inloggen met je DigiD en vervolgens je schuldoverzicht moet uploaden. Niet iedereen kan dat. Andere gemeenten hebben juist een heel laagdrempelig inlooppreekuur. Het is een loterij: hoe je gehol-

pen wordt is afhankelijk van waar je woont.'

Hoe moet het dan wel?

'Er moet een duidelijk kader zijn waaraan het gemeentelijke aanbod minimaal moet voldoen. Bijvoorbeeld: 'Iedere burger heeft recht op een intake die aansluit bij zijn mogelijkheden.' Dan bied je meteen maatwerk aan mensen met bijvoorbeeld een verstandelijke beperking en laaggeletterden. De hulp moet aansluiten bij wat mensen nodig hebben. Dat is echt cruciaal.'

Hoe is het nu?

'Het oplossen van schulden is vaak een lang traject waarin schulden verder oplopen. Het zou helpen als gemeenten schuldeisers met wie zij een regeling willen afsluiten een reactietermijn mogen opleggen, zodat mensen niet eindeloos wachten op duidelijkheid. Ook zou er een rechterlijke toetsing moeten komen om te kijken of gemeenten wel hun uiterste best



NADJA JUNGMMANN: 'SCHULDPENPROBLEMATIEK HEEFT VEEL OORZAKEN EN IEDER VERHAAL IS ANDERS. DAT IS LASTIG VOOR GEMEENTEN.'

'De hulp moet aansluiten bij wat mensen nodig hebben'

hebben gedaan. Deze aanbevelingen heb ik, samen met anderen, in juli ook aan de vaste Kamercommissie SZW gedaan. Nu duurt het allemaal veel te lang. En als burger ben je afhankelijk van de gemeente, die is in deze monopolist.'

In het actieplan staan maatregelen om de toegankelijkheid en de wachttijden te verbeteren en maatregelen om stapeling van schulden en incassokosten te voorkomen. 'Dat zijn hele goede voornemens

waar in het veld al jaren op wordt gewacht. Het zijn echter geen garanties dat mensen krijgen wat ze nodig hebben. Schuldenproblematiek heeft veel oorzaken en ieder verhaal is anders. Ieder mens is anders. Dat is lastig voor gemeenten.'

Gemeenten ontwikkelen allerlei experimenten om de schuldhulpverlening te verbeteren. Werkt dat?

'Dat weten we eigenlijk niet, want de experimenten worden doorgaans niet goed onderzocht en beschreven. Het gevolg is dat iedere gemeente telkens opnieuw het wiel probeert uit te vinden. Ik pleit ervoor experimenten beter te beschrijven en met elkaar te delen. En dan de experimenten die wél werken uit te breiden.'

Geef eens een voorbeeld van een goed werkend experiment?

'Er is bij gemeenten veel aandacht voor stress-sensitieve dienstverlening. Onderzoek in de VS laat successen daarvan zien. Mensen met schulden hebben chronische stress, leven vaak van dag tot dag en handelen impulsiever. Met deze aanpak kijk je naar wat mensen nodig hebben om goed ondersteund te worden. Dat staat haaks op het appel dat veel gemeenten doen op eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Gemeenten die stress-sensitief werken sturen mensen die bijvoorbeeld een budgetcursus volgen een sms als reminder. In plaats van met sancties te dreigen als iemand niet komt opdagen. Door stress vergeet je

dingen. De ambitie is de stress onder controle te krijgen zodat mensen zelfstandig weer lange termijnplannen kunnen maken.'

De oplossing?

'Het mooie is dat er onder de stress-sensitieve dienstverlening een ander mensbeeld ligt. In plaats van ervan uit te gaan dat als iemand niet komt opdagen, hij het kennelijk niet belangrijk vindt, ga je er nu van uit dat er een reden is dat mensen afspraken niet nakomen. En dat er ondersteuning nodig is. Je gaat uit van een welwillende groep schuldenaars.'

De documentaire Schuldig riep veel empathie op voor mensen met schulden. Wordt het stigma minder?

'Er lijkt sprake van een kente-



DENNIS VAN DE BURG VAN DIERENSPECIAALZAAK AMBULIA IN AMSTERDAM-NOORD, WERD HÉT GEZICHT VAN DE DOCUMENTAIRESERIE SCHULDIG. SINDS DE SERIE LOOPT DE WINKEL BETER. 'MAAR', ZEGT HIJ, 'MENSEN MET SCHULDEN BLIJVEN TEGEN MUREN OPLOPEN. IK ZIE NOG STEEDS DEZELFDE ELLENDE EN HETZELFDE ONBEGRIP ALS IK MET DEURWAARDERS TE MAKEN HEB.'

'Het besef groeit dat het iedereen kan overkomen'

ring. Ook op politiek niveau wordt nu onderschreven dat het niet helpt om mensen met schulden te straffen en te veroordelen. En dat zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid vaardigheden zijn die mensen met schulden juist vaak niet (meer) hebben. Veel mensen schamen zich. Problemen komen daardoor pas laat bovendrijven. Het besef dat het iedereen kan overkomen, is de afgelopen jaren echt gegroeid.'

Op dit moment heeft een op de vijf huishoudens risicovolle

schulden. En dit aantal stijgt, evenals langdurige armoede. De FNV vindt dat de brede schuldenaanpak te veel symptoombestrijding is en dat het sociaal minimum omhoog zou moeten. Is dat volgens jou een oplossing?

'Waar ik me zeker zorgen over maak is dat de sociale uitkeringen niet meer goed aansluiten bij de vaste lasten. En de kosten van de energietransitie zullen ook heel hard aankomen bij mensen met een laag inkomen. Ik weet niet of zij daar zonder kleerscheuren uitkomen.'

GREEP UIT DE 40 ACTIEPUNTEN VAN HET ACTIEPLAN BREDE SCHULDENAANPAK

- De overheid, de grootste en hardste schuldeiser, zal de schulden van mensen bij verschillende overheidsinstanties overdragen aan het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) zodat mensen voortaan met één schuldeisend overheidsloket te maken hebben.
- Er komt een incassoregister waarin alleen bureaus die aan bepaalde eisen voldoen, worden ingeschreven. En uitgeschreven als het incassobureau te vaak in de fout gaat.
- De Belastingdienst wil mensen die toeslagen ontvangen waarschuwen als hun inkomensituatie verandert. Dit voorkomt enorme terugvorderingen.
- Voor mensen met een betalingsachterstand wordt het mogelijk dat huur- en zorgtoeslag rechtstreeks naar de zorgverzekering of woningbouwcorporatie worden overgemaakt. Dit om huisuitzettingen vanwege huurachterstand te helpen voorkomen.
- Bij verkeersboetes tussen de 75 en de 225 euro wordt het vanaf 2019 mogelijk in termijnen te betalen. Dit om te voorkomen dat mensen verhogingen krijgen opgelegd vanwege het niet tijdig kunnen betalen. Nu ligt de drempel bij 225 euro.