

# Niet langer eigen schuld, dikke bult

Nederland telt momenteel circa 1,5 miljoen huishoudens met schulden, waarvan zo'n 500.000 huishoudens ernstige financiële problemen hebben. Jaarlijks melden zich ongeveer 90.000 huishoudens bij de schuldhulpverlenende organisaties die zijn aangesloten bij de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening, beschermingsbewind en sociaal bankieren. Onze vereniging telt ruim 100 leden waarbij zo'n 2.200 professionals de branche vertegenwoordigen en optreden als intermediair tussen schuldeiser en schuldenaar. Een waar kennis-knooppunt als het om ontwikkelingen gaat. De schuldenaren die zich bij de leden van de NVVK melden, zijn echter nog maar het topje van de ijsberg. Te veel mensen hebben onvoldoende toegang tot de professionele schuldhulpverleners.



Een van de schuldeisers waar mensen met schulden mee te kampen hebben, zijn banken. Denk aan achterstanden op hypotheek krediet, huizen die 'onder water staan' en verkocht worden met een enorme restschuld en wanbetaling van consumptief krediet. Veel mensen maken financiële keuzes op kortere termijn, maar houden geen rekening met *life events*. Ook kwam in recent onderzoek naar voren dat zeker veertig procent van de Nederlanders worstelt met de financiële administratie. Daarvan zijn de jongere generatie tot 35 jaar en de groep mensen die digitaal niet zo vaardig zijn risicogroepen. Ze hebben onder andere geen overzicht omdat rekeningen en informatie op verschillende manieren binnenkomen. Hier ligt een belangrijke taak voor de bankwereld: houd het duidelijk!

Steeds vaker merken we dat banken verantwoordelijkheid nemen in de schuldenproblematiek. De schuldhulpverlening en de grootste banken en andere hypotheeknemers werken daartoe onder meer al vijf jaar samen onder de noemer Schake!. In dit samenwerkingsverband benaderen hypotheekverstrekkers en NVVK-leden elkaar op het moment dat een gezamenlijke klant problemen heeft of dreigt te krijgen met het betalen van de hypotheek. De samenwerking tussen schuldhulpverleners en hypotheekverstrekkers is hiermee flink verbeterd en levert vaker maatwerk op.

Het is tijd voor verandering. Of zoals staatssecretaris Van Ark, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, onlangs op onze studiedag aangaf: "Het eigen schuld, dikke bult-tijdperk is voorbij. Er is breed politiek draagvlak om tot oplossingen te komen." En zo lijken de banken er ook in te zitten. Het is tijd om zelf te kijken wat het bankwezen kan bijdragen aan het tegengaan van financiële misstanden. Wat kan er zoal anders? We moeten in de schuldhulp meer doen met automatisering. We kunnen slimmer omgaan met informatie, met inachtneming van privacy. Ook banken kunnen beter gebruikmaken van gegevens om te voorkomen dat mensen in de problemen komen. Sneller hulp aanbieden bijvoorbeeld, door te wijzen op de mogelijkheden van schuldhulpverlening. Daarnaast is preventie een speerpunt, om te zorgen dat problematische schulden kunnen worden voorkomen. Hierdoor behouden schuldenaren eigen regie en kunnen schuldeisers hun openstaande vorderingen incasseren. We moeten dit constructiever aanpakken, want nog te veel mensen moeten een schuldregeling in. Wij doen dit graag met knappe koppen vanuit de bancaire wereld.

De NVVK start binnenkort met een zogeheten Innovatielab, waarbij leden de ruimte krijgen om vernieuwende projecten uit te voeren. Doel is niet om van bovenaf te sturen, maar innovatie van onderuit te stimuleren. Daarbij is aandacht voor automatisering, preventie en het sneller oplossen van schulden. Het duurt nu te lang voordat een regeling is afgestemd en gestart kan worden. Innovatie door onze leden kan nieuwe inzichten geven die ervoor zorgen dat we sneller, beter en meer mensen bereiken. We moedigen proeftuinen tussen leden en banken aan. Hopelijk heeft u ideeën; meld deze dan!