

*Stadsbank
Oost Nederland
Zorgen weg, waarde terug*

Schuldhulpverlening in Hof van Twente

12 maart 2025 Gemeenteraad Hof van Twente

Gerwin Pol | Directeur

Rob Nieuwenhuis | Beleidsadviseur

Stadsbank
Oost Nederland

Zorgen weg, **waarde** terug



Inhoud

- Context
 - Waar bevinden we ons
- Dienstverlening:
 - Wie zijn wij
 - Wat doen we
 - Samen sterk in Hof van Twente
- Stand van zaken
 - Aantallen
 - Onze klant
 - Onze financiering en impact
 - Wat zien we
- Toekomst
 - Waar gaan we naartoe

Waar bevinden we ons?

Knelpunten in schuldenketen leiden tot hoge maatschappelijk kosten

Overheidsbeleid is onvoldoende effectief



Overkoepelende knelpunten

- Onvoldoende samenhang in de keten.
- Ketenbreed gebrek aan inzicht in de individuele schuldensituatie.
- De schuldenketen vraagt veel van mensen met schulden.



Bij het ontstaan

- Problematische schulden hangen samen met kluwen aan onderliggende problemen.
- Beperkte regulering kleine kredieten en complexiteit overheidsregelingen.



Bij de invordering

- Invordering gericht op escalatie, zonder coördinatie.
- Kosten van invordering lopen sterk op.

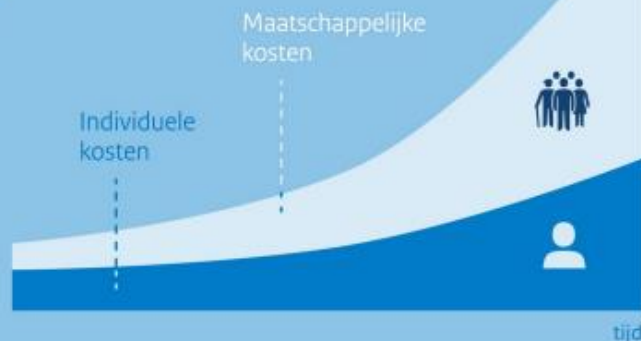


Bij het oplossen

- Beperkt bereik schuldhulpverlening en wettelijke schuldsanering.
- Gebrek aan inzicht en verschillen in kwaliteit schuldhulpverlening.
- Het gehele proces van het oplossen van problematische schulden duurt lang en is ingewikkeld.

€8,5 miljard

per jaar (ten minste)



726.210

huishoudens in Nederland hebben problematische schulden in 2023.

Dit is 8,8% van alle huishoudens.

Wat typeert een huishouden met een problematische schuld?



Vaker bij lagere inkomens

Problematische schulden komen voor in alle inkomensgroepen, maar relatief vaker bij lagere inkomens.



Vaker bij uitkeringsgerechtigden

Problematische schulden komen vrijwel even vaak voor bij werkenden als niet-werkenden. In de groep niet-werkenden komen problematische schulden relatief vaak voor onder uitkeringsgerechtigden, met name bij bijstandsgerechtigden.



Vaker bij kostwinners tussen 35 en 55

Problematische schulden komen relatief vaak voor bij huishoudens met een kostwinner tussen 35 en 55 jaar en relatief weinig bij huishoudens met een kostwinner van 65 jaar of ouder.



Vaker in gemeente met groter risico op armoede

In gemeenten waar relatief veel huishoudens met problematische schulden wonen ligt ook het aandeel huishoudens met risico op armoede relatief hoog.



Vaker bij huishoudens met kinderen

Huishoudens met kinderen hebben relatief vaak problematische schulden, met name bij eenoudergezinnen.



Vaker als (ouder van) kostwinner in buitenland geboren is

Huishoudens waarbij de kostwinner (of één van de ouders) is geboren in het buitenland hebben relatief vaak problematische schulden.

Hoeveel huishoudens hebben een problematische schuld?



8,8%

van de huishoudens in Nederland heeft een problematische schuld.

Dat zijn **726.210** huishoudens.

Actualiteiten

Home > Kamernieuws

Commissiedebat over armoede- en schuldenbeleid

17 oktober 2024

Delen 

Armoede en schulden staan centraal tijdens het commissiedebat dat de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid op donderdag 17 oktober van 14.00 tot 18.00 uur voert met de staatssecretarissen Jurgen Nobel van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Teun Struycken van Justitie en Veiligheid. U kunt de bijeenkomst live volgen.



Op de agenda staat een aantal brieven, onder andere over het Tijdelijk Noodfonds Energie. Daarnaast reageren de staatssecretarissen op eerder ingediende moties die met dit onderwerp te maken hebben.

Actualiteiter

Aanpak van de incasso-industrie

6 februari 2025, debat - De Kamer debatteert met de staatssecretarissen Nobel (Participatie en Integratie) en Struycken (Rechtsbescherming) over de incasso-industrie.

Veel incassodienstverleners voldoen niet aan de wet. Dit stelde de Inspectie Justitie en Veiligheid vast op basis van [toezicht](#). Ze geven niet altijd heldere informatie of gaan niet correct om met mensen met een schuld. Vaak is niet duidelijk over welke schuld het precies gaat. Ook worden mensen met een schuld nog vaak na de toegestane tijdstippen benaderd en dreigen incassodienstverleners met rechtsmaatregelen waartoe ze niet bevoegd zijn.

Regulering incassosector

Pak malafide incassobureaus die misbruik maken van kwetsbare schuldenaren hard aan, bepleit Smitskam (PVV). Dit is nodig om te voorkomen dat de sector verwordt tot een speelveld van intimidatie, bedreiging en andere ongewenste praktijken. Vergunningen moeten wat hem betreft sneller ingetrokken kunnen worden.

Er wordt ongelooflijk veel geld verdiend aan mensen die geen geld hebben, betoogt Ceder (ChristenUnie). Hij hekelt de hoge incassokosten en verhogingen bij te laat betalen. Er zitten volgens hem perverse prikkels in het systeem. Hij spoort de regering aan om te komen met plannen voor een nieuw incassostelsel, iets wat hij eerder al heeft gevraagd in een [motie](#).

Incassobureaus maken winst over de rug van mensen in financiële nood, stelt Lahlah (GroenLinks-PvdA) vast. De meeste mensen willen wel betalen, maar kunnen het niet. De hoge incassokosten zijn in haar ogen een boete op armoede. Daarom vraagt ze om die structureel te verlagen.

Betalingsachterstanden zouden eigenlijk geen onderdeel moeten zijn van een verdienmodel, vindt Rijkers (BBB). Wat haar betreft zou doorverkoop van schulden in ieder geval niet meer moeten mogen. Maar Struycken vindt het onverstandig om het verkopen van schulden te verbieden. Kleine ondernemingen doen dit om hun liquiditeit op peil te houden.

Overheid

De overheid geeft als schuldeiser het verkeerde voorbeeld, vindt Van Kent (SP). Commerciële partijen mogen een schuld met niet meer dan 15% verhogen. Maar de overheid verhoogt verkeersboetes met 100% en uiteindelijk zelfs 300%.

Het kabinet kijkt naar aanleiding van een [motie](#) naar de gevolgen van het verlagen van de ophoging van boetes, zegt Struycken. Daarbij wordt met name gekeken naar het kwijtschelden van aanmaningen. De bedoeling is om meer maatwerk te leveren, verzekert Nobel.

De- en schuldenbeleid

Commissiedebat dat de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Teun Struycken van de Kamer.



Op de agenda staat een aantal brieven, onder andere over het Tijdelijk Noodfonds Energie. Daarnaast reageren de staatssecretarissen op eerder ingediende moties die met dit onderwerp te maken hebben.

Actualiteiten

24 515 Preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting

Nr. 779 BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Den Haag, 19 december 2024

Het kabinet zet zich ervoor in dat iedereen mee kan doen in de maatschappij, als het kan door werk. Het kabinet wil daarbij armoede voorkomen en problematische schulden terugdringen. Deze brief is de laatste rapportage van de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden die is uitgevoerd door het vorige kabinet. In het voorjaar van 2025 kom ik met de aangekondigde uitwerking van het Nationaal Programma Armoede en Schulden.

Zoals toegezegd in het commissiedebat op 17 oktober jl., reflecteer ik in deze brief op de nieuwe armoededefinitie die in oktober is gepubliceerd. Ook informeer ik u over het proces om te komen tot een Nationaal Programma Armoede en Schulden. In de bijlage bij deze brief geef ik de stand van zaken van de volgende moties en toezeggingen op het terrein van armoede en schulden.

Aanpak van de incasso-industrie

6 februari 2025, debat - De Kamer debatteert met de staatssecretarissen Nobel (Participatie en Integratie) en Struycken (Rechtsbescherming) over de incasso-industrie.

Veel incassodienstverleners voldoen niet aan de wet. Dit stelde de Inspectie Justitie en Veiligheid vast op basis van een [onderzoek](#). Ze geven niet altijd heldere informatie of gaan niet correct om met mensen met een schuld. Het is niet duidelijk over welke schuld het precies gaat. Ook worden mensen met een schuld nog vaak na de afgesproken tijdstippen benaderd en dreigen incassodienstverleners met rechtsmaatregelen waartoe ze niet bevoegd zijn.

incassosector

Incassobureaus die misbruik maken van kwetsbare schuldenaren hard aan, bepleit Smitskam (PVV). Het is te voorkomen dat de sector verwordt tot een speelveld van intimidatie, bedreiging en andere praktijken. Vergunningen moeten wat hem betreft sneller ingetrokken kunnen worden.

Onvoldoende veel geld verdiend aan mensen die geen geld hebben, betoogt Ceder (ChristenUnie). Hij vindt incassokosten en verhogingen bij te laat betalen. Er zitten volgens hem perverse prikkels in het beleid dat de regering aan om te komen met plannen voor een nieuw incassostelsel, iets wat hij eerder in een [motie](#).

De winst over de rug van mensen in financiële nood, stelt Lahlah (GroenLinks-PvdA) vast. De mensen kunnen wel betalen, maar kunnen het niet. De hoge incassokosten zijn in haar ogen een boete op mensen die niet in staat zijn om die structureel te verlagen.

Er zouden eigenlijk geen onderdeel moeten zijn van een verdienmodel, vindt Rijkers (BBB). Het oververkoop van schulden in ieder geval niet meer moeten mogen. Maar Struycken vindt het niet terecht dat het verkopen van schulden te verbieden. Kleine ondernemingen doen dit om hun liquiditeit te behouden.

De eis voor het verkeerde voorbeeld, vindt Van Kent (SP). Commerciële partijen mogen een percentage verhogen. Maar de overheid verhoogt verkeersboetes met 100% en uiteindelijk

Het kabinet kijkt naar aanleiding van een [motie](#) naar de gevolgen van het verlagen van de ophoging van boetes, zegt Struycken. Daarbij wordt met name gekeken naar het kwijtschelden van aanmaningen. De bedoeling is om meer maatwerk te leveren, verzekert Nobel.

De agenda staat een aantal brieven, onder andere over het Tijdelijk Noodfonds Energie. Daarnaast reageren de staatssecretarissen op eerder ingediende moties die met dit onderwerp te maken hebben.

schuldenbeleid

at dat de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid tot 18.00 uur voert met de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal en Teun Struycken van



Actualiteiten

Aanpak van de incasso-industrie



Rijksoverheid

Home > Onderwerpen > Armoedebestrijding >

Armoede aanpakken

In Nederland leven veel mensen in armoede. Sinds juli 2022 neemt de Rijksoverheid extra maatregelen om geldzorgen, armoede en schulden te voorkomen en aan te pakken.

Doel van kabinet: armoede niet laten toenemen en tegengaan langetermijngevolgen van armoede

Het kabinet wil dat de armoede niet toeneemt. Ook is er aandacht voor mensen die net boven de armoedegrens leven. Want ook die kunnen met geldzorgen te maken krijgen. Daarnaast wil het kabinet de langetermijngevolgen van armoede tegen gaan. In het voorjaar van 2025 komt het kabinet met een **Nationaal Programma Armoede en Schulden.**

24 515 Preventie
sociale uitsluiting

Nr. 779
BRIEF VAN DE
WERKGELEVER

Aan de Voorzitter
Den Haag, 19 december

Het kabinet zal
kan door werf
terugdringer
en schulden
ik met de ar

Zoals toeg
op de nie
het proce
bij deze
het terr

Delen

leid

oor Sociale
et de
rcken van

leren

Wie zijn wij?

GR 21 gemeenten
Twente en Achterhoek
ca. 180 medewerkers
vestiging in Enschede



Wie zijn wij?

- Een bank van en voor mensen
- Geldzorgenvrij leven realiseren
- Samenwerken met anderen
- Zorgen weg, waarde terug

Gepassioneerd

Aandachtig

Oordeelloos

Ondernemend

Zelfbewust



hoe komen deze samen?



Aan jou als **klant**

We creëren rust en vrijheid. Want het realiseren van een 'schuldzorgenvrij' leven is een vak. Ons vak. We investeren in jou als persoon, waardoor je waarde zal toenemen.

Aan jou als **medewerker**

We faciliteren jouw passie om betekenisvol te zijn voor onze klanten. Daarom investeren we in jouw ontwikkeling, zodat jouw drive voor de klant en de samenleving tot maximale waarde komt.

Aan jou als **partner en samenleving**

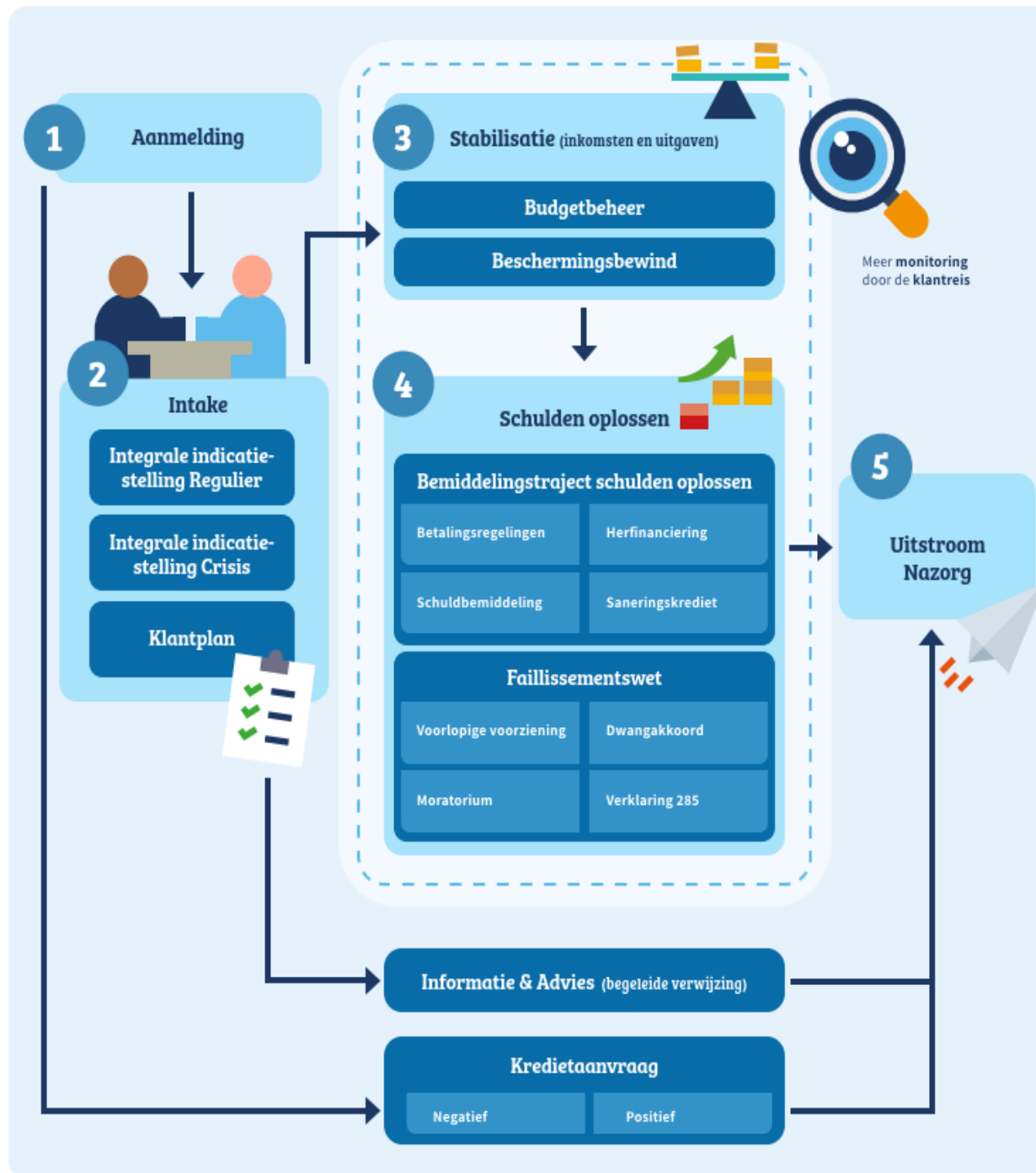
We nemen initiatief om de gezamenlijke dienstverlening aan de klant te optimaliseren. Van een waardevolle klantreis tot learning communities met nieuwe kennis. Daarmee bouwen we aan een zoveel mogelijk schuldenvrije regio

**Zorgen weg.
Waarde terug.**

Aan jou als **schuldeiser**

We zetten ons in voor een duurzame en betrouwbare afwikkeling van schulden. Dat is de beste waarde die we kunnen toevoegen.

Wat doen we?



Klant voorop

- Klant- en resultaatgericht
 - Inzet op vertrouwen, mens, eigenaarschap, aansluiting
 - Laagdrempelig en snel: meer contact en actie aan het begin
 - Focus op resultaat: monitoren, wat is er (niet meer) nodig?
 - Meer aandacht uitstroom
- Lokaal passend en samen sterk
 - Verbinding gemeentelijke regie en regionale expertise
 - Klantregisseur op locatie
 - Lokaal passend: ontzorging, hybride of basis
- Bekostiging met bewegingsruimte
 - Bekostiging als samenwerkingsvraagstuk



Samen sterk in Hof van Twente

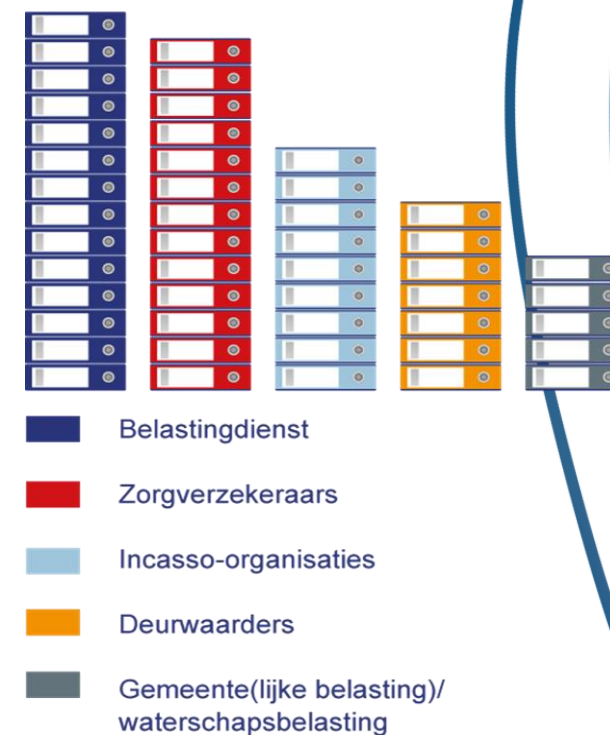
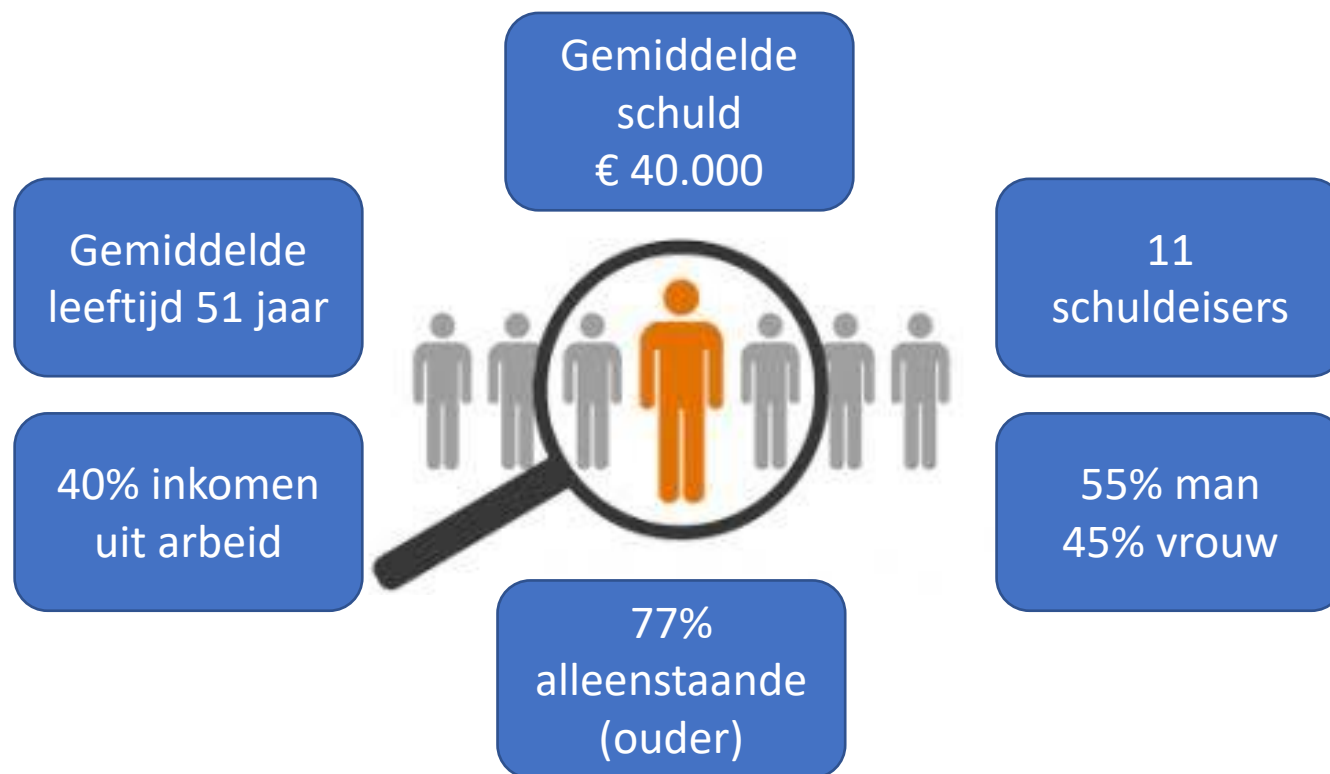
- Team schulddienstverlening
- Salut
- Viverion
- Wonen Delden
 - Korte lijnen
 - Wekelijks op locatie



Aantallen

- Met een team van 180 professionals werken we o.a. aan
 - Het oplossen van schulden *1591 / 21*
 - Financiële stabiliteit *3.473 / 129*
 - Bewind *1.042 / 24*
 - Sociale leningen *2.610 / 98*

Onze klant

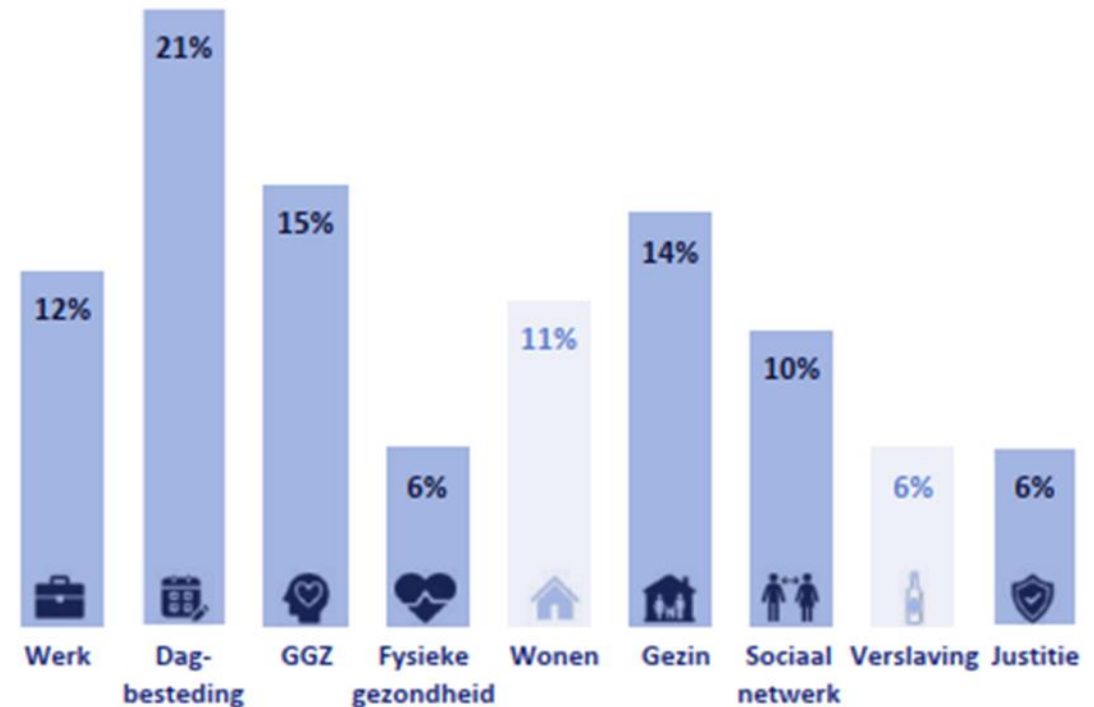


Onze financiering en impact

- Gemeenschappelijk en flexibel; bijdragen gemeenten
 - Vast
 - Variabel (omvang dienstverlening)
- Bijdragen klanten
- Begroting 2024 € 13.743.200,-

Meer perspectief en weer mee kunnen doen aan de maatschappij

Zie rapport NVVK
[Financiële hulp geeft stabiliteit en perspectief, maar bereikt nog te weinig mensen - NVVK](#)

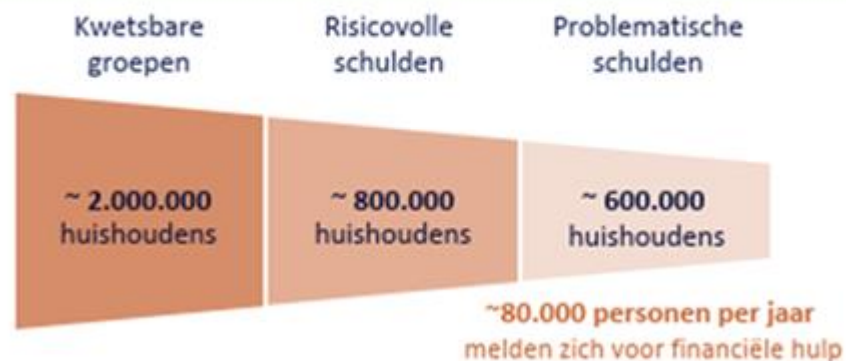


Wat zien we?

Meer mensen in **kwetsbare situaties** dan tien jaar geleden



Een deel komt in **zware financiële problemen**, lang niet iedereen vindt de weg naar hulp



Wat zien we?



Maatschappelijke druk

We leven in een consumptiemaatschappij. Het is soms te makkelijk om uitgaven te doen die je later kunt betalen. Het bewustzijn over geld is relatief laag. Dat gaat ons aan het hart.

Het leven is complex

Het is steeds moeilijker om je financiën op orde te houden. De complexiteit van onze samenleving is groot en belangrijke instanties staan meer op afstand. Geldproblemen gaan vaak samen met andere sociale problemen.

Geldzorgen ontwrichten het leven

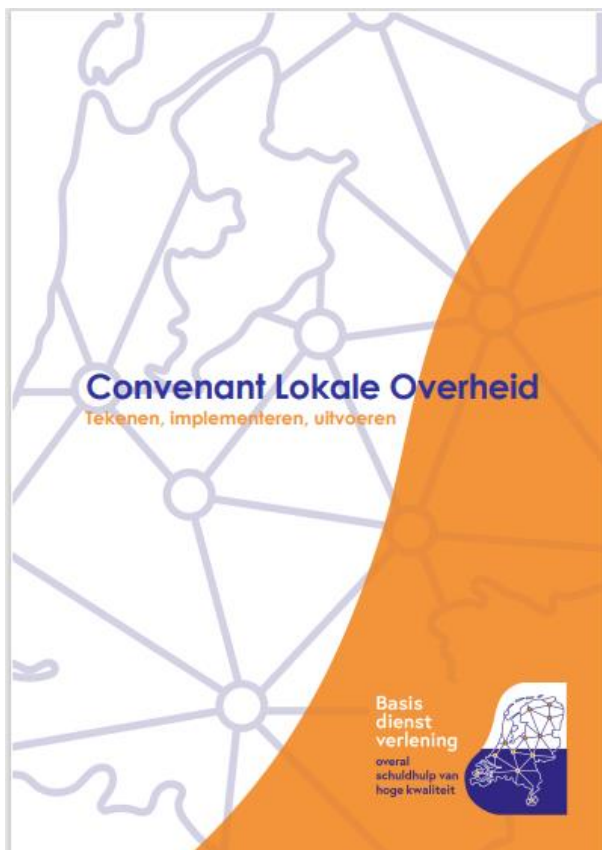
Door geldzorgen ontstaat stress. Enveloppen worden niet meer opengemaakt. Je krijgt angst en schaamte. Je wilt het graag zelf oplossen en hulp vragen is moeilijk. Dit raakt ons.

Kansen op meer samenwerking

We zien een groot aantal organisaties die bezig zijn met hulpverlening. Het is niet altijd duidelijk waar je terecht kunt voor financiële vragen. Daardoor is de dienstverlening aan klanten niet altijd optimaal.

Daarbij komt dat schuldhulp een vak is. Te vaak zien we dat goedbedoelde hulp niet bevorderlijk is om zorgen weg te nemen en waarde terug te geven.

Waar gaan we naartoe?



Dienstverlening gelijktrekken om hulpaanbod te versterken

'Basisdienstverlening schuldhulpverlening' in iedere gemeente

21 maart 2024

NVVK-voorzitter Marco Florijn ondertekende op 21 maart samen met minister Schouten, VNG-portefeuillehouder Peter Heijkoop en Divosa-voorzitter Erik Dannenberg een gezamenlijk plan om de schuldhulp in Nederland te versterken. Het plan – de 'basisdienstverlening schuldhulpverlening' – leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen.

Hoe gemeenten hun inwoners met schulden ondersteunen, bepalen ze zelf. Het plan is een reactie op constatering, zoals van de Nationale Ombudsman, dat de toegankelijkheid van schuldhulpverlening sterk kan verschillen per gemeente. De introductie van een 'basisdienstverlening' trekt de dienstverlening op het gebied van schulden gelijk. Het Rijk stelt vanaf dit jaar structureel € 40 miljoen extra beschikbaar om onder andere de basisdienstverlening te kunnen implementeren.



Waar gaan we naartoe?



*Stadsbank
Oost Nederland*

Spelbergsweg 35
7521 DX Enschede
088 766 3666