

zelf

FINANCIËLE ZORG VANUIT
EEN INNOVATIEF OOGPUNT

EDITIE 16 | DECEMBER 2020

WWW.ZELFMAGAZINE.NL

Empowered by

nvvk

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

Sanne Visser

**"Elke armoede
is anders"**

Gert-Jan Heinsman

**De uitstroomregeling
voor onderbewind-
gestelden met zorg-
verzekeringsschulden**



drs. Yvon van Houdt

**"Iedereen
moet kunnen
meedoen"**

Rosa Sluijters

**Persoonsgebonden
budget en
beschermingsbewind**

Christiaan van der Ven MBA

**Digitalisering moet
ruimte maken
voor waardevolle
hulpverlening**

ambassadeurs



Ben je een belangrijk vernieuwer in de financiële zorgverlening en support je het gedachtengoed van Zelf, geef je dan op als ambassadeur. De financiële bijdrage aan het Zelf-magazine bedraagt 500 euro per nummer. De volgende keer staat hier je logo en je krijgt 20 exemplaren van het Zelf-magazine toegestuurd.

partners



colofon

Editie 16, december 2020

Hoofdredactie

drs. Erwin Bel, Stichting CAV
www.stichting-cav.nl

Marcel Kooi MBA, Kompas Zuidlaren
www.kompaszuidlaren.nl

Geert van Dijk, NVVK
www.nvvk.nl

Redactieadres

redactie@zelfmagazine.nl
www.zelfmagazine.nl

Aan dit nummer werkten mee

drs. Erwin Bel, Joyce Brandt RPLP,
Geert van Dijk, Gert-Jan Heinsman,
drs Yvon van Houdt, Marcel Kooi
MBA, Liselotte Maas, mr. Ellen
Penders, Rosa Sluijters, Christiaan
van der Ven MBA, Sanne Visser

Fotografie

Unsplash en anderen

Vormgeving

Studio Bosgra, Baarn

Abonneren

U kunt zich gratis abonneren op de digitale versie van ZELF Magazine door aanmelding via de ZELF community: www.zelfmagazine.nl

© 2020. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Ondanks alle aan de samenstelling van dit magazine bestede zorg kan noch de uitgever noch de auteur aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die het gevolg is van enige fout in deze uitgave.

Paradigmashift

Als ZELF gebruiken we de feestdagen om te reflecteren op het afgelopen jaar. Tegelijkertijd dromen we over de vraag: welke paradigmashifts willen we in het komende jaar realiseren? De coronacrisis geeft hier op allerlei manieren inspiratie voor. Veel zaken moeten anders.

Vorig jaar dromden we van een paradigmashift op het niveau van brancheverenigingen. Als ZELF zijn we daarvoor een partnerschap aangegaan met de NVVK, de oudste branchevereniging voor financiële zorgverleners. Vernieuwende samenwerking tussen wettelijk vertegenwoordigers en schuldhulpverleners en sociaal bankiers kan zo ontstaan. Deze shift is gelukt en gaat de komende jaren praktisch vorm krijgen.

Voor 2021 dromen we van paradigmashifts in digitaal werken, armoedebestrijding en brede (lees: preventieve) financiële zorgverlening. Voor die dromen geven we in dit ZELF-nummer met name young professionals het woord. Dat geeft spannende nieuwe invalshoeken over digitalisering in financiële zorgverlening, de rol van de bewindvoerder

als gewaarborgde hulp en de lessen die we kunnen trekken bij het bestuderen van intergenerationele armoede in de Veenkoloniën.

Ook lees je bij artikelen meningen van opiniemakers. Zo creëren we creatieve spanning tussen young professionals en ervaren opiniemakers. Hierdoor ontstaat dialoog zodat we tot echte innovatie komen.

Wij wensen u voor het nieuwe jaar veel inspiratie toe. ZELF zet in op creatieve samenwerking tussen young professionals, opiniemakers en de kracht van de rijpere professionals om bestaande paradigma's te doorbreken.

Mooi 2021!

REDACTIE: ERWIN BEL, MARCEL KOOI, GEERT VAN DIJK





Opiniemakers

Ben je actief op het gebied van financiële zorgverlening, heb je impact en wil je bijdragen aan het magazine van Zelf? Dan geven we je graag een podium als opiniemaker! Meld je aan via redactie@zelfmagazine.nl. Als je aan de voorwaarden voldoet nodigen we je uit om te reflecteren op een artikel in een van de komende nummers.



Liselotte Maas

Liselotte is gestart als schuldhulpverlener en dat werkveld blijft haar boeien. Als bewindvoerder Wsnp heeft ze een eigen bedrijf gehad in Utrecht. Ook was ze jarenlang lid van het bestuur van de beroepsvereniging. Ze heeft als projectleider bij de raad voor Rechtsbijstand gewerkt aan innovatieve online dienstverlening. Nu werkt ze als Manager Projecten bij Stichting CAV en ontwikkelt ook hier nieuwe vormen van zorgverlening.



Martin Wörsdörfer

Martin Wörsdörfer is sinds 23 maart 2017 lid van de Tweede Kamerfractie van de VVD. Hij is woordvoerder jeugdbeleid, Jeugdwet en jeugdgezondheidszorg en armoedebelaid en schuldhulpverlening. Hij werkte eerder als specialist vennootschapsbelasting bij de Belastingdienst. Ook was hij als belastingadviseur werkzaam in het bedrijfsleven. In de periode 2017-2019 was hij woordvoerder economische zaken (mededinging, consumenten, marktordening, midden- en kleinbedrijf, digitalisering).



mr P.A.M. Penders

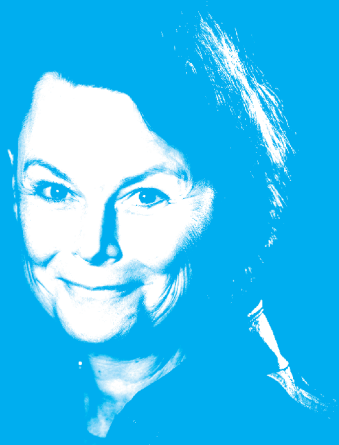
Mevrouw Penders is sinds 1994 rechter. Ze werkte bij de rechtbank Oost-Brabant, onder andere gedurende vele jaren als vakgroep voorzitter curatele, bewind en mentorschap (CBM). In 2017 stapte ze over naar de rechtbank Midden-Nederland. Van 2011 tot 2018 was ze lid van de landelijke expertgroep van rechters op het vakgebied CBM. Ook doceert en publiceert ze. Sinds 2014 werkt ze bij het Team Toezicht, eerst in Den Bosch en sinds 2017 in Utrecht. Daar behandelt ze als senior rechter CBM, Wsnp en faillissementszaken.



Marianne Oostrik

Marianne Oostrik is projectleider bij het Schuldenknooppunt. Vanaf 2013 was zij bij de NVVK werkzaam als senior beleidsadviseur. Haar aandachtsgebieden waren op hoofdlijnen de samenwerking met schuldeisers, vroegsignalering, gegevensuitwisseling en strategische vraagstukken. Van 2014 tot 2019 vertegenwoordigde zij de NVVK in de strategische beleidscommissie CKI van Stichting BKR. De overstap naar de wereld van schuldhulp heeft zij gemaakt vanuit BKR, waar ze vanaf 2011 als beleidsadviseur werkzaam was. Marianne Oostrik is afgestudeerd in Beleids- en organisatiewetenschappen en Bestuurskunde.

inhoud



DRS. YVON VAN HOUDT

"Trek niet te snel conclusies"

pagina 6

6 Interview Yvon van Houdt, directeur van MEE NL

LISELOTTE MAAS

9 "Elke armoede is anders"

SANNE VISSER

12 Een persoonsgebonden budget en het beschermingsbewind

ROSA SLUIJTERS

16 De uitstroomregeling voor onderbewindgestelden met zorgverzekeringsschulden

GERT-JAN HEINSMAN

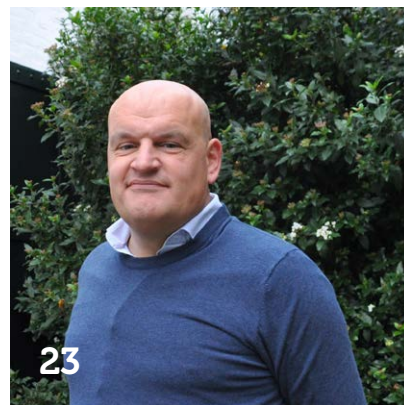
23 Digitalisering moet ruimte maken voor waardevolle hulpverlening

CHRISTIAAN VAN DER VEN MBA

26 Kort nieuws

32 De ervaring

JOYCE BRANDT



Interview Yvon van Houdt, directeur van MEE NL

drs. Yvon van Houdt werkt zo'n 25 jaar bij verenigingen in het sociale en zorgdomein. Ze startte haar loopbaan als vakbondsbestuurder. Sinds 2018 is zij directeur van MEE NL, een coöperatieve vereniging. Darvoor was ze negen jaar directeur van de NVVK, de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en beschermingsbewind. We vragen Yvon naar haar kijk op zorgverlening en zijn benieuwd hoe het cliënten van MEE vergaat in deze tijd van beperkingen als gevolg van corona.

DOOR: LISELOTTE MAAS

Liselotte werkt als Manager Projecten bij Stichting CAV. Ze ontwikkelt hier onder andere nieuwe types zorgverlening. Ze heeft gewerkt als schuldhulpverlener en was eigenaar van een Wsnp bureau. Bij de Raad voor Rechtsbijstand heeft ze vernieuwende online dienstverlening ontwikkeld. Ze publiceert regelmatig over wat haar bezig houdt in het werkveld van de financiële zorgverlening.

Yvon, je bent directeur van MEE.

Waar staat MEE voor?

"MEE is geen afkorting, maar staat simpelweg voor meedoen. Iedereen moet mee kunnen doen met de samenleving. Mensen met en zonder beperking. MEE verenigt twintig zelfstandige organisaties in een coöperatie. De landelijke koepel is MEE.NL. We maken meedoen onder meer mogelijk door het bieden van cliëntondersteuning. We geven informatie, advies en kortdurende ondersteuning aan mensen met een beperking of een chronische ziekte. Denk aan het regelen van het dagelijkse leven bij een beperking. Op alle levensgebieden en in alle levensfasen.

Ook hebben we een academie. Daarmee trainen we professionals in dienstverlenende beroepen. We leren ze hoe ze in hun communicatie en dienstverlening optimaal kunnen aansluiten op mensen met een lichte verstandelijke beperking, autisme of een niet-aangeboren hersenletsel. Ook werken we samen met andere organisaties aan projecten die als doel hebben mensen met een beperking actief en zoveel mogelijk zelfstandig te laten deelnemen aan de samenleving."

Op de website lees ik dat jullie ideaal een 'inclusieve samenleving' is.

Wat bedoel je daarmee?

"Toen ik bij MEE kwam merkte ik pas hoe groot de kloof is tussen mensen met en mensen zonder beperking. We hebben onze samenleving heel afgescheiden ingericht. Streefcijfers om mensen met een beperking aan het werk te helpen hebben nauwelijks effect gehad. Je komt mensen met een beperking gewoon niet tegen op de werkvloer. Terwijl het wel gaat om meer dan 2 miljoen mensen. Er is veel onbekendheid, en het is niet altijd zichtbaar.

Iedereen heeft evenveel recht op deel te kunnen nemen aan de samenleving. Het verrijkt ons als we ook de ontmoeting hebben met deze mensen."

Wat moet er gebeuren?

"Cliëntondersteuners helpen mensen zelfredzamer te worden. Met vragen als: 'Waar loop je tegenaan, waar wil je zelf stappen in zetten?' Zo kun je aan de eigen behoefte van mensen voldoen. Neem nou sporten. De een wil deelnemen in een gewoon team, de ander sport liever in een eigen groep met anderen met een beper-

king. We willen dus niet vóór iemand denken.

Daarbij is het belangrijk dat je mensen laat meedenken over beleid. Ook in een bewindvoedersorganisatie, door een adviesraad in te stellen van cliënten."

Daar hoor ik een belangrijke suggestie. Hoe ver zijn we nu in deze transitie van denken in 'inclusiviteit'?

"Dan zou ik zeggen, we zijn 'bewust onbekwaam'. Ik zie veel gebeuren, maar we zijn er nog niet. Inclusiebeleid moet integraal onderdeel uitmaken van je beleid. Iedereen kan zich zelf de vraag stellen: "Is mijn beleid inclusief?"

Wat zie je in deze tijd met alle beperkingen rondom corona, hoe gaan jullie cliënten daarmee om?

"Voor een groot deel van onze cliënten is het een ingewikkelde tijd. Niet alleen contacten zijn afgesneden, maar fysiotherapie, dagbesteding viel allemaal weg. Ook de informele ondersteuning was niet altijd aanwezig. En het zijn mensen die niet altijd een groot netwerk hebben. Daarbij wordt de dienstverlening meer digitaal: het contact gaat vaker per telefoon en met videobellen. Dat is nu dan ook onze belangrijkste boodschap: we weten eigenlijk niet hoe het gaat. Het is een doelgroep die niet zo goed zichtbaar is. We hebben zeker zorgen om wat langdurige isolatie met je doet. We houden nu bijvoorbeeld wandelsessies. Daar zitten dus ook wel positieve kanten aan. Ook hebben cliëntondersteuners vaker contact, maar korter. Je gaat niet langs, maar kunt wel frequenter bellen. En er zijn grote verschillen tussen mensen. Het is anders of je laaggeletterd bent, of een IQ van 60 of 85 hebt. Trek niet te snel conclusies, wil ik maar zeggen.

We doen op dit moment onderzoek hoe we dienstverlening kunnen verbeteren. Deze tijd heeft ook voordelen, want we zijn volop bezig met digitalisering. Ik wil weten wat goed werkt en wat daarbij de bestanddelen zijn. Je verstandhouding met mensen is erg belangrijk, de 'klik' die er moet zijn. Als je iemand vertrouwt, is dat veel effectiever dan wanneer je op je hoede bent. Nu kijken we voor welke cliënten videobellen kan werken en welke technieken daar voor zijn. Zo merk



drs. Yvon van Houdt

ik zelf dat kennismakingsgesprekken digitaal prima gaan. Bij dienstverlening is oogcontact belangrijk, bij videobellen kijk je net niet in elkaars ogen, maar naar het scherm onder de camera. Het is dus nog niet duidelijk wat de beste vorm is. Dat vraagt nog verder uitzoeken."

En als je kijkt naar financiële zorgverlening, waar zie je dan problemen binnen MEE?

"Ik zie een groot aandachtspunt bij jongeren rond 18 jaar. Vanaf hun 18e mogen ze financieel verplichtingen aangaan. We geven een lescyclus op scholen. Want één keer een gastles geven betekent niet dat jongeren daarna financieel bewust zijn. Daar is meer voor nodig. Het lukt ons daarbij

"Laat cliënten meedenken over je beleid, stel een adviesraad in"

“We zetten toekomst-coaches in”

nog maar heel beperkt om ouders te betrekken, terwijl dat ook belangrijk is. We zetten toekomstcoaches in, zij maken een integraal plan op alle levensgebieden. Als mensen eenmaal een bewindvoerder hebben komt het goed. Maar het risico zit bij mensen die nog geen hulp hebben en die hulp niet weten te vinden. Schulden hebben is een taboe, maar een verstandelijke beperking hebben is een nog groter taboe.”

Een casus. Bianca is 20 jaar, ze heeft een schuld van bijna 15.000 euro. Ze heeft praktijkonderwijs afgerond. Tijdens haar opleiding heeft de orthopedagoog in een rapport geschreven dat voor Bianca ondersteuning nodig is, onder andere voor haar financiën. Bianca wordt uitgezwaaid op school en twee jaar later zit ze bij een bewindvoerders-intake met 15.000 euro schuld. Bianca werkt, woont bij haar vader, wil graag op eigen benen staan maar heeft nu een achterstand van een jaar of vijf waarin de bewindvoerder eerst schoon schip zal moeten maken.

Yvon, hoe kan dit?

“Dat is een goede vraag. Mensen zijn op hun 18e voor de wet zelfstandig. Dat is ook goed, want iedereen wordt daarmee aangesproken op wat hij zelf kan. Het gaat dus om aandacht aan de schuldpreventie-kant. Bij praktijkonderwijs gaat het al om een financieel kwetsbare doelgroep. Misschien zou iedereen het praktijkonderwijs moeten verlaten met een financieel plan. Het systeem van toeslagen, het eigen risico, soms moeten lenen, dat werkt natuurlijk schulden in de hand. Zeker voor deze doelgroep. Deze jongeren kunnen aanspraak maken op een cliëntondersteuner, maar dan moeten ze dat wel weten. Maar als jongere wil je ook niet altijd dat anderen met jou gaan bepalen wat te doen. MEE trekt zich deze problematiek aan en traint docenten van praktijk- en VSO-scholen hoe zij hun leerlingen financieel weerbaar kunnen maken.”

Heb je nog tips voor financieel zorgverleners?

“Ik heb in ieder geval een tip voor de managers en directeuren. Stel jezelf de vraag: “is mijn dienstverlening geschikt voor mensen met een laag IQ”? Denk daarbij aan het niveau van een

12-jarige. Het gaat dan om taal, maar ook hoe je je proces inricht. Je weet immers lang niet altijd of mensen een beperking hebben. En als je veel stress hebt, daalt je IQ. Dus ook dan helpt het als je het proces goed begrijpt. Dat is mijn oproep. En nodig iemand met een lichte verstandelijke beperking eens uit en betrek diegene bij het proces om te kijken wat er duidelijker kan.”

Eerder was je directeur van de NVVK. Wat valt je op als je kijkt naar de ontwikkelingen in de schuldhulpverlening?

“Ik volg de ontwikkelingen natuurlijk nog vanuit een ooghoek. Wat mij opvalt is dat er superveel gebeurt. Laatst werd het steunpakket voor gemeenten aangekondigd en dan zie ik een prominente plaats voor de schuldhulpverlening met een Waarborgfonds. Dat is een andere manier van denken: nationaal en structureel. De filosofie is nu veel meer om de mens te zien in zijn geheel, in plaats van de gedachte van ‘schuld en boete’ zoals we dat een aantal jaar geleden zagen. Vroeger werd je traject gestopt als je jezelf een aantal keer niet meldde. Nu ontdekken we dat we misschien teveel vragen van die deelnemers. De volgende stap is dat het traject beter toegankelijk wordt voor mensen met een beperking.

Ik merk dat het zorgdomein en het sociale domein wel heel gescheiden van elkaar zijn georganiseerd. Terwijl ik zoveel dwarsverbanden zie. Mensen hebben vaak meerdere vormen van zorg nodig en laten zich niet in een koker stoppen. Heeft een ouder iemand een begeleider vanuit de WMO, maar moet deze persoon naar een zorginstelling, dan valt dat onder de WLZ. Dan moet deze oudere dus naar een andere cliëntondersteuner. Daar hebben we bij MEE richting de politiek nog werk te doen.”

"Elke armoede is anders"

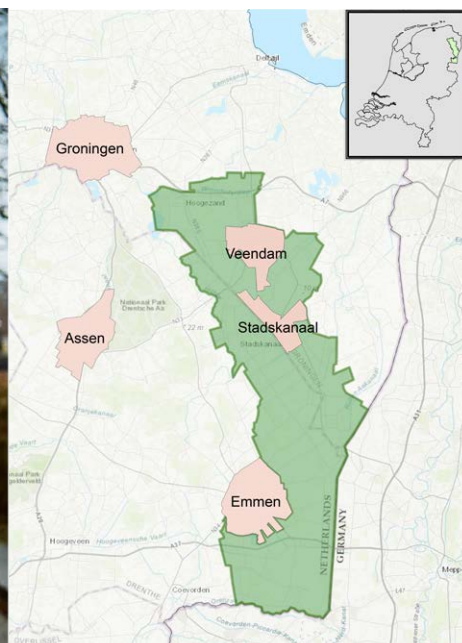
Wie voor een dubbeltje wordt geboren... Die uitspraak lijkt voor vele opeenvolgende generaties in de Veenkoloniën te gelden. Mensen die zich maar niet kunnen ontworstelen aan armoede. Waar zit dat precies in? En vooral: hoe kan die cirkel worden doorbroken? Sociaal geograaf Sanne Visser van de Rijksuniversiteit Groningen onderzoekt de intergenerationele armoede in dit gebied. Naast onderlinge overeenkomsten tussen de geïnterviewde gezinnen, ontdekte ze ook: "Elke armoede is anders."

DOOR: SANNE VISSER

Geschiedenis & regio

"Vooropgesteld", begint de sociaal geograaf, "in Nederland kennen we armoede." Maar is de armoede in onze Veenkoloniën nu zó anders dan in Limburg? Wel degelijk: "Regionaal zien we verschillen, in hoe mensen met die armoede omgaan en in de geschiedenis die ze met zich meedragen. Juist in plattelandsgebieden speelt die geschiedenis vaak een grotere rol dan in grootstedelijke gebieden." Bij 'geschiedenis' moeten we niet alleen denken aan het verre verleden – zoals de veenarbeiders en de plaggenhutten – maar ook aan de meer recente geschiedenis. De bedrijven die in de

jaren 80 wegtrokken bijvoorbeeld en de werkloosheid die dat met zich meebracht. "Al die gebeurtenissen van lang of minder lang geleden hoor je terug in de verhalen van de mensen. Die hebben invloed gehad op hun waardegevoelens: 'er zijn mij kansen ontnomen' of 'ik zat in een kansarme positie'." Ook al zijn dat niet de hoofdredenen waardoor mensen in armoede zijn gekomen, toch is het belangrijk hier aandacht voor te hebben, vertelt Visser: "Die verhalen zijn kenmerkend per regio. Daar is een deel van de herkenning en erkenning voor hun problemen te vinden."



“We vergeten aandacht te hebben voor de oorzaak en de toekomst-plannen”

FAMILIEPATRONEN & MECHANISMEN

Door de patronen in een familie helder te krijgen, kunnen (de situaties van) mensen beter worden begrepen. Immers: je basis ligt in je opvoeding, bij je familie. Naar die patronen is Visser in haar onderzoek op zoek gegaan.

Binnen generaties lijken tevens mechanismen te zijn die zich van generatie op generatie herhalen zoals verslaving, scheiding, pech of vroege zwangerschap.

Uit het onderzoek kwamen drie mechanismen naar voren die ervoor kunnen zorgen dat armoede in stand blijft:

1. Gebrek aan liefde en communicatie;
2. Gebrek aan financiële kennis;
3. Trouw aan bepaalde normen en waarden.

Niet: ‘eigen schuld’

Dat armoede in een gebied van generatie op generatie blijft bestaan, is dat niet een *self fulfilling prophecy*? Blijven mensen in die situatie omdat ze het zelf steeds bevestigen? “Nee, zo werkt het niet”, zegt Visser stellig. “Er zijn andere factoren die een rol spelen. Iedereen krijgt iets mee vanuit zijn opvoeding, van de familie waarin hij opgroeit. Ik heb van mijn ouders meegekregen hoe mijn toekomstbeeld eruit kan zien”, neemt ze zichzelf als voorbeeld. “Voor mensen die in armoede leven, ziet dat toekomstbeeld er anders uit. Die gezinsoverdracht – wat zijn mijn mogelijkheden in het leven? – wordt bepaald door waar je vandaan komt.”

Ook structurele en individuele factoren spelen een rol bij het in stand blijven van armoede, factoren waar men zelf vaak geen of weinig invloed op heeft: “De economische afbrokkeling in deze regio maar ook een scheiding die je hebt doorgemaakt bijvoorbeeld. Die drie pijlers – individuele, familiale en structurele factoren – bepalen voor een belangrijk deel het leven van mensen. En hoe langer zo’n situatie duurt, hoe meer dat onderdeel wordt van jouw cultuur.” Wat overigens niet wil zeggen dat iemand niet op andere gedachten, op een ander spoor, kan worden gebracht.

Perspectieven van anderen

In de gesprekken die Visser voerde met gezinnen, gaven mensen aan dat ze veel leerden en overnamen van de mensen in hun omgeving. Soms is dat ten goede: “Dan zijn er anderen in hun leven voorbij gekomen die hen op de gedachte brachten ‘goh, spaar jij, dat is eigenlijk zo gek nog niet’ of ‘jij bent verhuist uit deze regio en het gaat je goed’. Zo kunnen toekomstperspectieven ombuigen. Wat we daaruit leren is hoe belangrijk het is om mensen in armoede meerder perspectieven te blijven aanbieden. Op verschillende momenten en op verschillende gebieden. Dus niet: ‘jij zit in dat sociale hoekje, daar blijf jij want je hebt geen betere kansen’.”

Dit wordt in de huidige maatschappij vaak nog wel in stand gehouden door de focus die we blijven leggen op de problematiek van deze mensen, ziet

Visser: “We kijken wat er mis is en lossen een probleem op, bijvoorbeeld met een ondersteuningspakket. Maar we vergeten dat er ook aandacht moet zijn voor de oorzaak waardoor mensen in de problemen zijn gekomen én voor de vervolgstappen naar een gewenste toekomst. Waar we uiteindelijk naartoe willen is dat dat helemaal niet ontstaat, die situatie van armoede.”

“We vergeten aandacht te hebben voor de oorzaak en de toekomstplannen”

Kwalijk stigma

Tijdens haar gesprekken hoorde Visser regelmatig terug dat mensen last hebben van het stigma dat ze van buitenaf krijgen opgelegd. Net als een geschiedenis is ook een stigma uniek voor een gebied, vertelt ze: “Over bewoners van de veenkoloniën is het beeld: mensen komen uit een arm plaggenhutgezin, ze wonen in een regio met weinig werkgelegenheid en ze huizen in die kansarme wijk.”

Maar de manier waarop je met een stigma omgaat, bepaalt de invloed die het op je heeft, zo blijkt: “Waar je bijvoorbeeld in een gezin ziet dat een zoon er moeilijk mee kan omgaan, boos wordt op de buitenwereld, kan zijn zus er juist heel rustig onder blijven en het van zich afzetten: ‘oké dat kunnen jullie wel van mij denken, maar ik ga bewijzen dat het anders is’.”

Je copingmechanisme bepaalt dus voor een belangrijk deel wat het stigma met je doet. Maar het feit dat mensen in armoede daarmee hebben te dealen, is een slechte zaak: “Dat is hen opgedrongen door de samenleving. Dat vind ik heel erg kwalijk. Dat maakt het er voor gezinnen alleen maar moeilijker op om dat oordeel zomaar even naast zich neer te leggen.”

Het beeld dat heerst over mensen in armoede in de Veenkoloniën is vertekend: “Het lijkt nog steeds of we kampen met het idee dat deze mensen te dik, te lui en te dom zijn om iets in hun leven te veranderen. Maar ook deze ouders willen het beste voor hun kind, die willen dolgraag een goed rolmodel zijn. En ook hier zie je actievelingen. En ook al staan ze op de barricade voor de minima, ook daar moeten we naar luisteren en niet zeggen ‘wat jij wilt dat

kan niet, dat past niet in ons systeem'. Dan voelt zo iemand zich wéér in de hoek gezet."

"Ook deze mensen willen dolgraag een goed rolmodel zijn voor hun kinderen"

Stappen naar verbetering

Daarmee geeft de sociaal geograaf al een advies richting de samenleving, hoe de cirkel van stigma – en mede daarmee wellicht de generatiearmoede – te doorbreken. Ze noemt er nog een aantal.

Allereerst: werk en inkomen. "We moeten banen creëren die passen bij de regio: waar zit hier het talent en waar zijn mensen nodig? Daar moet je tevens het onderwijs op afstemmen." Maar ook de senioren moeten kansrijk blijven op de arbeidsmarkt: "Ouders en grootouders blijven vaak een groot voorbeeld, dus laat ook hen niet vallen. Blijf ook investeren in banen voor deze groep."

Een goede infrastructuur is een ander belangrijke factor: "Mensen moeten wel bij een school of hun werk kunnen komen. In sommige gebieden kunnen mensen zich op afwijkende tijden alleen verplaatsen met de belbus. Die zien niet eens kans om te solliciteren op een baan die iets verder weg is. Kortom: zorg ervoor dat mensen makkelijk bij school, banen en voorzieningen kunnen komen. Een treinverbinding tussen Stadskanaal en Groningen bijvoorbeeld of leerlingen die gratis gebruik mogen maken van het OV. Zo naar de regio kijken helpt om barrières voor mensen op te heffen."

In het eerder genoemde stigma kunnen we als voltallige samenleving een rol spelen, alleen al door met ons gedrag drempels te verlagen: "Er was een mevrouw die vertelde: 'ik heb eens geobserveerd in het gemeentehuis bij de algemene balie. Zodra iemand een vraag had gerelateerd aan een uitkering, veranderde de toon van de medewerker.' Dat soort houdingen hè? Het hoeft niet groots te zijn om mensen meer te betrekken en het voor hen makkelijker te maken om om hulp te vragen."

Tot slot noemt Visser het onderwijs en de sociale dienst- en hulpverlening. Zo pleit ze ervoor om kinderen die dat nodig hebben een steviger basis te bieden: "Maak een doorlopende leerlijn waarin het gaat om cognitieve vaardigheden, om plannen maken en doelen stellen." Daarnaast moeten sociale voorzieningen beter toegankelijk worden, vindt ze: "Zorg dat een gezin één vraagbaak heeft bij wie ze terecht kunnen." Binnen dat sociaal werk moet meer aandacht zijn voor het systeem waar de hulpvrager uit komt: "De kinderen en grootouders mogen we niet vergeten. Die hebben natuurlijk vaak dezelfde problematiek. Probeer dus zicht te krijgen op de mechanismen in dat gezin." In een pilot met gezinscoaches wordt momenteel op die manier gewerkt, vertelt Visser: "Daarmee willen we laten zien wat het oplevert wanneer je meer tijd besteedt aan het oplossen van de oorzaken en meer zicht krijgt op de ontwikkeling van het gezinssysteem op de langere termijn. Met het idee dat mensen dan minder snel (opnieuw) vervallen in schulden."

Sanne Visser is verheugd dat ze nog twee jaar heeft gekregen om aan deze vervolgstappen te werken. In die periode richt ze zich op de manier waarop hulporganisaties intergenerationele armoede (kunnen) bestrijden. Een belangrijke ontwikkeling in het doorbreken van de generatiearmoede in de Drentse en Groningse Veenkoloniën.

ONDERZOEK NAAR INTERGENERATIONELE ARMOEDE

Het onderzoek van Sanne Visser is een opdracht van de provincies Groningen en Drenthe aan de RUG. Aanleiding daartoe was de signalering door verschillende hulporganisaties en gemeenten – verenigd in de 'Alliantie van Kracht' – dat zij armoede vaak van generatie op generatie zagen terugkomen. Met name in de Veenkoloniën.

Sanne Visser heeft de resultaten van haar onderzoek – waartoe ze 23 gezinnen in het gebied interviewde – onlangs gepresenteerd. Om vervolgstappen te kunnen zetten, is het onderzoek met twee jaren verlengd.

"Ook deze mensen willen dolgraag een goed rolmodel zijn voor hun kinderen"

Een persoonsgebonden budget en het beschermingsbewind



Voor mijn opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening heb ik een praktijkadvies geschreven. Hierin heb ik onderzoek gedaan naar de (on)mogelijkheden rondom het aanvragen van een pgb voor cliënten door bewindvoerder, mentor of curator. In dit artikel geef ik een samenvatting van de probleemstelling en mijn bevindingen. Tot slot geef ik een aantal adviezen hoe er met deze problematiek kan worden omgegaan.

DOOR: ROSA SLUIJTERS

Rosa Sluijters is dit jaar cum laude afgestuurd aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Utrecht. Tijdens haar afstudeerfase heeft ze zich bezig gehouden met de belemmeringen voor bewindvoerders bij het aanvragen van het persoonsgebonden budget. Inmiddels werkt Rosa als beschermingsbewindvoerder bij Stichting CAV.

Veel bewindvoerders, mentoren of curatoren krijgen tijdens hun werk te maken met een cliënt die een persoonsgebonden budget (pgb) heeft of nodig heeft. Het pgb is een geldbedrag van de overheid waarmee mensen met of zonder beperking hun eigen zorg kunnen inkopen.¹ Als een cliënt een pgb nodig heeft, wordt deze aanvraag gedaan door de betreffende bewindvoerder, mentor of curator. Cliënten die financiële zorgverlening nodig hebben zijn vaak niet in staat om dit zelf te doen. Daarnaast beschikken zij niet meer over hun financiële administratie en kunnen zij de gevraagde stukken niet aanleveren. Het aanvragen van een pgb gaat via een Zorgkantoor. Wettelijk is vastgesteld dat bij persoonsgebonden budgetten met het zorgprofiel 4-7 verpleging en verzorging (VV) en 4-8 verstandelijk gehandicapt (VG) een gewaarborgde hulp aangesteld moet worden.² Het gaat bijvoorbeeld om cliënten die (beschermd) wonen met begeleiding en intensieve verzorging.

De gewaarborgde hulp

Een gewaarborgde hulp is een door de cliënt ingeschakelde hulp van een derde, die in staat voor de verplichtingen die uit het pgb voortvloeien.³ Vanuit de Zorgkantoren wordt de eis gesteld dat de gewaarborgde hulp een natuurlijk persoon is. Door deze eis kan een bewindvoerderskantoor niet optreden als gewaarborgde hulp. Ik heb mijn afstudeeronderzoek toegespitst op de problematiek waarbij spanning tussen geldend recht en het in de praktijk voorkomend probleem naar voren komt.

Belemmeringen

Uit mijn afstudeeronderzoek bleek dat bij het aanvragen van een pgb op grond van de Wet langdurige zorg voor cliënten met het zorgprofiel 4-7 VV en 4-8 VG, de verklaring gewaarborgde hulp de grootste belemmering vormt. De verklaring gewaarborgde hulp is het formulier wat ondertekend moet worden door een natuurlijk persoon. De eis van het Zorgkantoor dat een gewaarborgde

1 Sociale Verzekeringsbank, 2020

2 Zorgkantoor VGZ, 2020

3 Art. 1.1 Rlz

hulp een natuurlijk persoon moet zijn, zorgt ervoor dat een stichting of een B.V. niet de rol van de gewaarborgde hulp kan invullen voor de cliënt.

Een tweede belemmering is het risico dat een bewindvoerder loopt als er sprake is van een externe gewaarborgde hulp. Indien de gewaarborgde hulp een fout maakt, blijft de bewindvoerder mogelijk in beginsel aansprakelijk.

De derde belemmering die bewindvoerders ervaren zijn de verschillen in het beleid van de Zorgkantoren. Ook wordt er een verschil ervaren tussen de handelwijze van medewerkers binnen een Zorgkantoren.

Hoe is het juridisch geregeld?

Uit wet- en regelgeving en uit jurisprudentie blijkt dat een organisatie mag optreden als gewaarborgde hulp.

In de wet- en regelgeving staat niet expliciet beschreven dat een gewaarborgde hulp een natuurlijk persoon moet zijn dit in tegenstelling tot het beleid van het Zorgkantoor. In de Staatscourant staat expliciet beschreven dat de ingeschakelde derde (de gewaarborgde hulp) een hulppersoon of een organisatie mag zijn. De rechtsvorm hoeft dus geen belemmering te zijn.

Ook is uit jurisprudentie gebleken dat de rechtsvorm, zoals bijvoorbeeld een stichting, geen belemmering zou hoeven vormen bij de aanvraag van een pgb op grond van de Wlz. In drie verschillende uitspraken stelt de rechter dat een rechtspersoon als gewaarborgde hulp mag optreden. Het moet wel duidelijk zijn wie het aanspreekpunt is voor het Zorgkantoor. Ook moet duidelijk zijn wie aansprakelijk is als de verplichtingen die aan het pgb verbonden zijn niet worden nagekomen.

Een kanttekening hierbij is dat artikel 5.11 Regeling langdurige zorg beschrijft dat een gewaarborgde hulp moet beschikken over een woonadres. Een andere kanttekening is dat een Zorgkantoor een bestuursorgaan is. Het Zorgkantoor heeft daarmee de bevoegdheid om zelf afwegingskaders of beleidsregels te mogen opstellen.

Aansprakelijkheid bij beheren van een pgb

De gewaarborgde hulp kan niet aan-

sprakelijk worden gesteld bij misbruik van het pgb. De budgethouder (de cliënt die onder bewind staat) blijft in dit geval aansprakelijk. Het pgb maakt gebruik van trekkingskracht. Een bewindvoerder is aansprakelijk voor de vermogensrechtelijke belangen van de cliënt. De trekkingskracht, dus ook het pgb, valt onder de vermogensrechtelijke belangen. Indien er sprake is van een externe gewaarborgde hulp brengt dit mogelijk een risico met zich mee voor de bewindvoerder. Dit kan voor een deel worden ondervangen door de declaraties en de periodeoverzichten nauwgezet te controleren. Op deze manier houdt de bewindvoerder zicht op de financiën en kan het risico worden ingeperkt. Kamerstukken van het Ministerie van Volksgezondheid bevestigen de onduidelijkheid van de aansprakelijkheid op het moment dat er meerdere vertegenwoordigers zijn, bijvoorbeeld als er sprake is van een gewaarborgde hulp en een wettelijke vertegenwoordiger. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is bezig met het inventariseren van de juridische mogelijkheden om de aansprakelijkheid bij meerdere vertegenwoordigers te verduidelijken.

Het beleid van de Zorgkantoren

Zorgkantoren geven aan dat de verklaring gewaarborgde hulp in veel gevallen niet nodig is als er sprake is van een curator. Dus als er bij een cliënt sprake is van een combinatie bewindvoerder-mentor of van een curator zou de verklaring gewaarborgde hulp geen belemmering mogen vormen bij een aanvraag van een pgb.

Zorgkantoren geven aan dat zij het belang van de cliënt voorop hebben staan. Indien er niemand in het netwerk van de cliënt wil of kan optreden als gewaarborgde hulp, kan het Zorgkantoor gebruik maken van de discretionaire ruimte. Zij mogen een organisatie accepteren als gewaarborgde hulp, maar maken hier niet altijd gebruik van.

Uit de informatie van de websites van de verschillende Zorgkantoren blijkt dat zij niet allen hetzelfde beleid voeren. De helft van de Zorgkantoren geeft op hun formulier verklaring gewaarborgde hulp aan dat zij gebruik mogen maken van de discretionaire bevoegdheden

“De gewaarborgde hulp kan niet aansprakelijk worden gesteld bij misbruik van het pgb. Het pgb maakt namelijk gebruik van trekkingskracht.”

“De probleemstelling is complex. Om doeltreffend om te gaan met de aanvragen pgb is het advies om beleid hierop te stellen.”



en hiermee mogen afwijken van de eis natuurlijk persoon.

Andere kantoren zijn stellig en hebben de verklaring gewaarborgde hulp altijd nodig en deze moet ondertekend zijn door een natuurlijk persoon.

Adviezen

De probleemstelling gaat over een complexe materie waarin diverse factoren moeten worden afgewogen. Er zijn een aantal oplossingen die bewindvoerders kunnen inzetten.

Een eerste oplossing om als organisatie de rol van gewaarborgde hulp aan te kunnen nemen, is het starten van een juridische procedure. Uit jurisprudentie blijkt dat een rechtspersoon (dus ook een stichting) mag optreden als gewaarborgde hulp. De kans dat de uitspraak positief uitvalt, acht ik derhalve groot. In dit geval kan een organisatie alsnog pgb aanvragen en beheren voor de cliënt. De belemmering van de gewaarborgde hulp wordt op deze manier opgelost.

Een kanttekening hierbij is dat een juridische procedure vaak lang duurt. De cliënt zou in deze tijd dan niet de juiste zorg ontvangen. Dit kan worden ondervangen door een voorlopige voorziening aan te vragen. Dit is een op zichzelf lopende procedure. De voorlopige voorziening is een voorlopige uitspraak van de rechter. Een ander nadeel kan zijn dat een juridische procedure geld kost als deze ongegrond wordt verklaard.

Een tweede oplossing is de mogelijk-

heid om het pgb buiten het bewind te laten stellen door middel van een machtiging. Als de wettelijke vertegenwoordiger de zorg onvoldoende kan controleren, er geen sprake is van een gecertificeerde instelling of als er sprake is van een onvoldoende betrouwbare externe gewaarborgde hulp, raad ik dit aan. Deze machtiging kan bij de Rechtbank worden aangevraagd. Als deze aanvraag wordt gehonoreerd, is de wettelijke vertegenwoordiger niet meer aansprakelijk voor het pgb. De bewindvoerder draagt dan ook geen zorg meer voor de financiën van het pgb.

Een kanttekening hierbij is dat de cliënt mogelijk een risico loopt. De gewaarborgde hulp is, zoals eerder beschreven, nooit aansprakelijk voor de niet nagekomen verplichtingen uit het pgb. De budgethouder blijft aansprakelijk. Op het moment dat een bewindvoerdersorganisatie de zorg onvoldoende kan controleren, is het mogelijk onethisch om de budgethouder dit risico wel te laten lopen. De budgethouder is namelijk zelf niet bekwaam om zijn belangen te behartigen. Anderzijds is er geen belemmering voor de aanvraag van het pgb en krijgt de cliënt op deze manier mogelijk wel de zorg die hij nodig heeft.

Een andere mogelijke oplossing zou zijn het aanstellen van een mentor. Indien er in het netwerk van de cliënt geen gewaarborgde hulp kan worden gevonden, betekent dit dat er niemand zorg draagt voor de zorgbehoefte van de cliënt. Als de cliënt het zorgprofiel

4-7 VV of 4-8 VG heeft, kan worden gesteld dat hij onbekwaam is om zijn eigen zorg te regelen. In het geval er geen externe gewaarborgde hulp kan worden gevonden, adviseer ik dat er een mentor wordt aangesteld. Als er een mentor wordt aangesteld is er op dat moment sprake van een combinatie bewindvoerder- mentor, het aanvragen van een pgb wordt dan makkelijker.

Een kanttekening hierbij is dat de cliënt meer in zijn bewegingsruimte wordt beperkt. Daarbij komt dat mentorschap voor onbepaalde tijd wordt uitgesproken door de rechter.

Tot slot adviseer ik bewindvoederskantoren een beleid op te stellen over het al dan niet aanvragen van een pgb door een wettelijke vertegenwoordiger als er sprake is van een externe gewaarborgde hulp. In dat geval wordt de zorg gewaarborgd door iemand uit het netwerk van de cliënt. De gewaarborgde hulp kan nooit aansprakelijk worden gesteld, de aansprakelijkheid blijft bij de budgethouder. Als er sprake is van bewindvoering komt deze aansprakelijkheid mogelijk bij de wettelijke vertegenwoordiger te liggen, ook al voert de gewaarborgde hulp de verplichtingen van het pgb uit. Er zijn factoren die het risico voor de bewindvoerder of mentor verkleinen, bijvoorbeeld als er sprake is van een gecertificeerde instelling. Dit is voor de wettelijke vertegenwoordiger namelijk controleerbaar. De externe gewaarborgde hulp waarborgt de zorginhoud. Ook speelt de factor 'samenwerking met gewaarborgde hulp' mee. Als er sprake is van een goede samenwerking kan dit de kans op fouten en dus aansprakelijkheid voor de bewindvoedersorganisatie verkleinen.

Met deze adviezen hoop ik bewindvoedersorganisaties handvaten te geven om een beleid op te stellen binnen hun organisatie om zo doeltreffend om te gaan met het aanvragen van een pgb in bovengenoemde gevallen. Daarnaast hoop ik dat dit onderwerp onder de aandacht wordt gebracht van de Zorgkantoren. Naar aanleiding van mijn onderzoek is Stichting CAV in gesprek gegaan met de NVVK. De NVVK gaat deze kwestie voorleggen aan Zorgkantoor Nederland.



PGB perikelen

Ondanks de definitie die stelt dat de gewaarborgde hulp 'in staat' voor de nakoming van de aan het pgb verbonden verplichtingen, zijn er diverse uitspraken¹ waarin de rechter van oordeel is dat ten onrechte verstrekte pgb gelden niet kunnen worden teruggevorderd van de gewaarborgde hulp, noch van de wettelijk vertegenwoordiger, zoals de bewindvoerder².

Maar er zijn ook andere uitspraken.

Zo oordeelde het gerechtshof Leeuwarden dat de bewindvoerder in het kader van het pgb verantwoordelijk is voor de kosten, het sluiten van contracten en het betaalbaar stellen van de declaraties. De bewindvoerder dient immers te voorkomen dat nieuwe schulden ontstaan, doordat het Zorgkantoor tot terugvordering overgaat³. Overgaan tot een bewind met uitzondering van het pgb is dus niet in het belang van rechthebbende, die immers geen schulden moet krijgen.

Dit lijkt met elkaar in tegenspraak, maar dat is het niet.

In de verhouding tussen het zorgkantoor en de budgethouder (betrokkene) geldt dat betrokkene aansprakelijk is als het toekenningsbesluit wordt ingetrokken of gewijzigd en als er terug wordt gevorderd. Dat geldt ook als betrokkene er zelf niets aan kan doen, omdat iemand anders het pgb heeft geregeld en de zorgovereenkomsten heeft gesloten.

In de verhouding tussen betrokkene en zijn bewindvoerder en de gewaarborgde hulp kan het echter zijn dat het terug te betalen pgb geld, vervolgens door de bewindvoerder of de gewaarborgde hulp vergoed moet worden aan betrokkene. Als de bewindvoerder of de gewaarborgde hulp zijn taak niet goed heeft uitgeoefend en betrokkene heeft daardoor schade geleden (hij moet pgb geld terugbetalen), kan betrokkene dat verhalen op de bewindvoerder of op de gewaarborgde hulp⁴.

Voor het pgb kantoor geldt, dat zij een pgb niet mag toekennen op aanvraag van iemand die een bewindvoerder heeft, zonder instemming van de bewindvoerder. Ook niet als deze een gewaarborgde hulp heeft. Als de aanvraag niet (mede) door de bewindvoerder is gedaan kan een onterechte pgb-betaling niet teruggevorderd worden.

Mr. P.A.M. Penders, senior rechter Rechtbank Midden-Nederland

1 o.a. ECLI:NL:RBROT:2018:8604

2 ECLI:NL:CRVB:2015:2481

3 ECLI:NL:GHLEE:2011:BQ2772 en ECLI:NL:GHARL:2014:5747

4 ECLI:NL:RBGEL:2017:3985

De uitstroomregeling voor onderbewindgestelden met zorgverzekeringsschulden



In dit artikel gaat Gert-Jan Heinsman van Zorgverzekeringslijn in op deze uitstroomregeling. Naast het doel en de aard van de regeling, wordt ook ingegaan op de toepasbaarheid ervan. Zorgverzekeringslijn is een initiatief van het ministerie van VWS en biedt gratis tips, trainingen en advies over het voorkomen en oplossen van zorgverzekerings-schulden en onverzekerdheid.

DOOR: GERT-JAN HEINSMAN

Gert-Jan Heinsman is kwaliteitsmanager en trainer bij Zorgverzekeringslijn. Binnen die functie is hij tevens accounthouder bewindvoering en schuldhulpverlening. Naast zijn huidige functie is hij actief in het sociale domein als voorzitter van Stg. Rechtswinkel Zeist. Gert-Jan is daarvoor ruim 9 jaar werkzaam geweest als beschermingsbewindvoerder nadat hij de opleiding SJD heeft afgerond.

De zorgverzekering en premiebetaling

Iedereen die in Nederland woont of werkt is – behoudens enkele uitzonderingen – verzekeringsplichtig voor de Zorgverzekeringswet en om die reden gehouden tot het hebben van een zorgverzekering¹. Meerderjarigen zijn zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een zorgverzekering. Diegene die het gezag heeft over minderjarigen is daarbij wettelijk verplicht om te zorgen dat diegene waarover hij het gezag heeft, verzekerd is. Deze verplichting² is ook opgedragen aan curatoren, bewindvoerders en mentoren.

Niet elke verzekerde hoeft premie te betalen. Alleen verzekerden van 18 jaar of ouder zijn verplicht om premie te betalen aan de zorgverzekeraar: zij zijn premieplichtig³.

Heeft een verzekeringsnemer een verzekering afgesloten voor meerdere verzekerden (bijvoorbeeld een partner en eventuele kinderen), dan is de

verzekeringsnemer verantwoordelijk voor de betaling van de premie en bijvoorbeeld het eigen risico (sterker nog: schulden van medeverzekerden kunnen alleen op de verzekeringsnemer worden verhaald. Niet op de medeverzekerden).

Wanbetalers en de wanbetalersregeling

De wetgever heeft verschillende maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat de zorgverzekering door iedereen kan worden betaald. De meest bekende is daarbij de financiële tegemoetkoming in de vorm van zorgtoeslag.

Ondanks de maatregelen van de overheid om de zorgverzekering betaalbaar te houden, betaald niet iedereen zijn premie. Eind 2019 hadden ruim 600.000 verzekerden een premieachterstand (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2020). Om ervoor te zorgen dat

1 Art. 2 lid 1 Zvw en art. 2.1.1 WLZ

2 Art. 2 lid 3 ZVw

3 Art. 16 lid 2 sub a Zvw

Zorgverzekeringsschulden komen veel voor en staan – na de belastingdienst – in de top 2 van meest voorkomende schulden.

NVVK, 2020

Ruim een derde van de personen met zorgverzekerings-schulden heeft een premie-achterstand van meer dan 6 maanden en is bij het CAK aangemeld als wanbetaler.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2020

Bewindvoerders kunnen bijdragen aan de afmelding van cliënten die zijn aangemeld als wanbetaler. Zij kunnen daarbij gebruik maken van de algemene uitstrooinstrumenten, maar sinds juli 2019 ook van de speciale uitstrooieregeling voor “meerderjarigen die onder beschermingsbewind zijn gesteld”.

Min. Reg. van 25 juli 2019, Stcrt. 2019, 34671

verzekeraars hun verzekerden bij een premieachterstand niet massaal roye-ren, is met verzekeraars afgesproken dat zij bij een premieachterstand de zorgverzekering volledig blijven uitvoe-ren. Daarnaast is een wettelijk verbod opgenomen op het opzeggen van de zorgverzekering door verzekerden met een achterstand van ten minste één maandpremie⁴.

Heeft een verzekerde een (oplopende) premieachterstand, dan vangt de wanbetalersregeling aan die grofweg te onderscheiden is in twee fases, namelijk de voorfase waarbij de pre-mieschuld maximaal zes maanden bedraagt en de bestuursrechtelijke fase waarbij de verzekerde door zijn zorg-verzekeraar bij het CAK is aangemeld als wanbetaler.

De voorfase van de wanbetalersregeling

De eerste fase kenmerkt zich door maatregelen en verplichtingen tussen

de verzekeringsnemer en de zorgver-zekeraar. Hierbij blijft de zorgverzeke-raar tot en met een premieschuld van 6 maanden zelf verantwoordelijk voor de premie-inning. Al naar gelang de hoogte van de geconstateerde premie-schuld bestaat de eerste fase van de wanbetalersregeling uit de volgende elementen⁵:

1. Bij een premieachterstand van één maand kan de verzekerde zijn zorgverzekering niet meer opzeg-gen. Hiermee voorkomt de wetgever dat de verzekerde bij verschillende zorgverzekeraars schulden opbouwt.
2. Bij een premieachterstand van twee maanden verstuurt de zorgverzeke-raar een tweemaandsbrief. In deze brief biedt de zorgverzekeraar een betalingsregeling aan, geeft de ver-zekeraar de mogelijkheid te betalen via automatische incasso en de mogelijkheid om de polis te splitsen als er meerdere verzekerden op één polis staan bijgeschreven (polis

“600.000 verzekerden hebben een premie-achterstand”

⁴ Art. 8a lid 1 Zvw

⁵ Art. 8a lid 1 Zvw en 18a – 18d Zvw

“Onder bewindgestelden kunnen onder voorwaarden uitstromen uit de wanbetalersregeling”

splitsing is overigens gedurende het gehele jaar mogelijk). Ten slotte wijst de verzekeraar op de mogelijkheid van schuldhulpverlening en de gevolgen van een verder oplopende premieschuld.

3. Bij een premieachterstand van vier maanden ontvangt de verzekerde een laatste waarschuwing met daarin de mededeling dat de verzekerde als wanbetaler bij het CAK wordt aangemeld als de premieschuld oploopt tot 6 maanden. Deze aanmelding blijft achterwege als de verzekerde de vordering tijdig heeft betwist bij de Stichting klachten en geschillen zorgverzekeraars (SKGZ) of een bevoegde rechter.

De bestuursrechtelijke fase

Is de premieschuld opgelopen tot zes maandpremies (deze hoeven niet aaneengesloten te zijn), dan zal de zorgverzekeraar de verzekerde als wanbetaler aanmelden bij het CAK. Vanaf dat moment neemt het CAK de premie-inning over en is de verzekerde bestuursrechtelijke premie verschuldigd in plaats van premie aan de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar blijft echter wel bevoegd om de zes achterstallige maandpremies te verhalen op de verzekerde.

De bestuursrechtelijke premie is in 2020 €141,50 per maand⁶ en stijgt met ingang van 1 januari 2021 naar €147,80 per maand (Min. Reg. van 30 november 2020, *Stcrt.* 2020, 62033). De premie is opgebouwd uit de gemiddelde nominale premie en een opslag van 20%. De bestuursrechtelijke premie wordt geheven en geïnd door bronheffing toe te passen⁷. Hierbij verzoekt het CAK aan uitbetalers van salaris (werkgevers), pensioenen (pensioenfondsen) en uitkeringsinstanties (gemeenten, UWV, SVB e.d.) om de bestuursrechtelijke premie rechtstreeks op het netto inkomen van de verzekerde in te houden.

Is er geen of onvoldoende inkomen om de bestuursrechtelijke premie in te houden, dan draagt het CAK de inning van de bestuursrechtelijke premie

over aan het CJIB. Het CJIB zal bij de belastingdienst de zorgtoeslag van de verzekerden inhouden (omleiden) en voor het restant van de bestuursrechtelijke premie een acceptgiro versturen⁸.

Opschorting en afmelding als wanbetaler

Het CAK heft en int de bestuursrechtelijke premie totdat de hele schuld bij de zorgverzekeraar is voldaan. De inning van de heffing wordt tijdelijk opgeschort als een betalingsregeling met de zorgverzekeraar is overeengekomen of als er een stabilisatieovereenkomst tot stand is gekomen. De inning van de bestuursrechtelijke premie eindigt definitief als de hele schuld is voldaan, er een minnelijke schuldregeling tot stand is gekomen of als de verzekerde is toegelaten tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)⁹. Na afmelding worden nog openstaande bestuursrechtelijke premieschulden sinds augustus 2018 niet meer in rekening gebracht bij verzekerden (Bruins, 2018).

Een bijzondere uitstroomberegeling voor personen voor wie een beschermingsbewind is ingesteld

Naast de bovengenoemde uitstroomberegelingen heeft de wetgever aan de minister de bevoegdheid gegeven om bijzondere doelgroepen aan te wijzen die op een alternatieve wijze uit de wanbetalersregeling kunnen uitstromen¹⁰. De minister heeft van deze bevoegdheid tweemaal gebruik gemaakt. In 2016 is namelijk een speciale uitstroomberegeling tot stand gekomen voor bijstandsgerechtigden die – op initiatief van de gemeente en onder voorwaarden – door deelname aan een collectieve regeling kunnen uitstromen uit de wanbetalersregeling waarbij een restant van de nog openstaande vordering wordt kwijtgescholden.

Met ingang van 1 juli 2019 heeft de minister voor een tweede maal gebruik gemaakt van zijn bevoegdheid door ook de toen ca. 254.000 personen voor wie een beschermingsbewind is

⁶ Art. 6.5.2 lid Regeling zorgverzekering

⁷ Art 18f Zvw en

⁸ Zie Beleidsregels CAK inning bestuursrechtelijke premie Zorgverzekeringswet 01-08-2018

⁹ Aldus art. 18d Zvw e.v.

¹⁰ Art. 18d lid 2 onder d Zvw

ingesteld aan te wijzen als doelgroep die onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komt voor uitstroom uit de wanbetalersregeling.

Aanleiding voor deze regeling was de aandacht vanuit koepels van professionele bewindvoerders (waaronder de BPBI, de NBPB en de NBBI) en de mening die partijen was toegedaan dat het maatschappelijk gewenst is dat ook mensen wiens goederen onder bewind zijn gesteld zo min mogelijk in het bestuursrechtelijke premieregime verblijven en dat uitstroom gerealiseerd wordt. De voornoemde koepels en de NVVK hebben aangegeven dat uitstroom zoals neergelegd in de regeling een bijdrage kan leveren aan het verminderen van de schuldpositie bij zorgverzekeraars en het CAK.

De inhoud van de uitstroomregeling

De regeling zoals deze is neergelegd in art. 6.5.7. van de Regeling Zorgverzekering schrijft voor dat de bestuursrechtelijke premie niet meer is verschuldigd voor rechthebbenden die (uiteraard door tussenkomst van de bewindvoerder) aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. De bewindvoerder zorgt voor tijdige betaling van het eigen risico. Bij voorkeur is het eigen risico herverzekerd of vindt de betaling van het eigen risico gespreid plaats.
2. Rechthebbende heeft tijdens de loop van de regeling geen verzekering met een vrijwillig eigen risico (het verplichte eigen risico van €385 per jaar kan namelijk worden verhoogd tot €885 per jaar).
3. De bewindvoerder zorgt gedurende 36 maanden dat hij de premie van de zorgverzekering en een met de zorgverzekeraar afgesproken aflossing voor de zorgverzekeringsschulden tijdig betaalt.
4. De verzekeringsnemer zegt toe dat hij vanaf het moment dat het bewind eindigt zorg draagt voor voortzetting van de betalingen van de premie en de afgesproken aflossing aan de zorgverzekeraar.

Wanneer de bewindvoerder bovenstaande regeling inzet, dan wordt de wanbetalersregeling opgeschort en is de rechthebbende vanaf de daarop-

volgende maand geen bestuursrechtelijke premie meer verschuldigd. Hij betaalt dan weer de reguliere premie van zijn zorgverzekeraar. Wordt gedurende 36 maanden aan de voorwaarden voldaan en worden dus de premie, het eigen risico en de afgesproken aflossing tijdig betaald, dan wordt het restant aan nog eventuele openstaande schulden kwijtgescholden en wordt de rechthebbende definitief afgemeld als wanbetaler.

Belangrijk om te weten is dat wanneer de premie, het eigen risico of de afgesproken aflossing niet tijdig wordt betaald, direct weer de bestuursrechtelijke premie verschuldigd is de uitstroomregeling komt te vervallen.

Wat zijn de voordelen van de regeling?

De voordelen van de regeling zijn dat – na een succesvolle uitstroom na



“Regeling is vrijblijvend opgesteld”

36 maanden – de restantschuld bij de zorgverzekeraar én de eventueel nog openstaande bestuursrechtelijke premie bij het CAK worden kwijtgescholden. Ook wordt bij het inzetten van de regeling direct afgelost op de schuld bij de zorgverzekeraar en is rechthebbende geen bestuursrechtelijke premie meer verschuldigd. Als niet van de regeling gebruik maakt heeft de rechthebbende deze voordelen niet, maar betaald hij wel de hoge bestuursrechtelijke premie.

Hoe kan de regeling worden ingezet?

De relevante vraag is nu: hoe kan de regeling worden ingezet?

De minister stelt hiertoe het volgende proces van uitstroom voor (Min. Reg. van 25 juli 2019, *Stcrt.* 2019, 34671):

1. De bewindvoerder neemt het initiatief om de regeling in te zetten.
2. De bewindvoerder beoordeelt in overleg met de zorgverzekeraar of de financiële situatie voldoende stabiel is voor succesvolle uitstroom. Indien er geen derdenbeslag ligt, wordt – naast betaling van de premie voor de zorgverzekering – gedurende een periode van maximaal 36 maanden een standaardbedrag ter aflossing van de openstaande schuld betaald. De hoogte van het standaardbedrag is niet gefixeerd en bedraagt in beginsel € 35 per maand.
3. De bewindvoerder overlegt met rechthebbende of hij in aanmerking wenst te komen voor de uitstroomregeling.
4. Indien aan de overige voorwaarden van de uitstroomregeling kan worden voldaan, neemt de bewindvoerder contact op met de zorgverzekeraar en maakt met de zorgverzekeraar afspraken met betrekking tot de uitstroom. Denk hierbij aan de ingangsdatum, het aflosbedrag en de betaalwijze van de premie en de aflossing.
5. Is de regeling succesvol tot stand gekomen? Dan geeft de zorgverzekeraar aan het CAK door dat de verzekerde de bestuursrechtelijke tijdelijk niet meer verschuldigd is en dat de premieheffing door het CAK kan worden opgeschort.
6. De bewindvoerder draagt zorg voor betaling van de premie en het aflossingsbedrag. De bewindvoerder en zorgverzekeraar maken afspraken over de wijze waarop dit gebeurt en

met welke kenmerken de betalingen worden verstuurd.

7. Als na afloop van regeling de uitstroom succesvol is volbracht vinden er twee slothandelingen plaats:
 - a. De zorgverzekeraar verleent finale kwijting op de dan nog openstaande schuld. De eerdere afmelding (opschorting) wordt daarmee omgezet in een definitieve afmelding wegens een geslaagde uitstroom.
 - b. Voor zover de betrokkene bij het CAK nog openstaande (opgeschorte) vorderingen aan bestuursrechtelijke premie heeft staan, worden deze kwijtgescholden.

Moeten bewindvoerders en zorgverzekeraars deze regeling toepassen?

Omdat de regeling bij wet is geregeld, leeft de gedachte dat de regeling ook afdwingbaar is en dat bewindvoerders én zorgverzekeraars altijd gebruik moeten maken van deze regeling.

Graag zou ik deze gedachte willen ontkrachten. De regeling is namelijk vrijblijvend opgesteld. In de regeling is immers opgenomen dat de bewindvoerder in overeenstemming met de zorgverzekeraar de aflossing van de zorgverzekeringsschulden betaald. Het gaat dus om het bereiken van overeenstemming.

De toelichting van de regeling geeft de volgende uitleg:

“Daarnaast is ook medewerking van de bewindvoerder en de zorgverzekeraar nodig. Bewindvoerders moeten bijvoorbeeld bereid zijn om de premie, eigen risico en eigen bijdragen in te houden op het inkomen en te betalen aan de zorgverzekeraar. Daarnaast dienen zorgverzekeraars bereid te zijn tot het treffen van deze regeling en vermindering van de openstaande schuld om deelname aan de regeling mogelijk te maken”.

Een en ander betekent dat indien een rechthebbende, een zorgverzekeraar of een bewindvoerder niet wil of kan voldoen aan de voorwaarden van de regeling, uitstroom op basis van de uitstroomregeling niet kan plaatsvinden. Uiteraard kunnen rechthebbers wel uitstromen door middel van een min-

nelijke schuldregeling, een (tijdelijke) betalingsregeling (zonder finale kwijting) of door toepassing van de WSNP.

Deelname aan de regeling is dus niet verplicht en kan evenwel niet worden afgedwongen.

De eerste keuze of het laatste redmiddel?

Een relevante vraag is wanneer de regeling kan worden ingezet. Is het de eerste keuze of moet de regeling worden gezien als laatste redmiddel?

De koepels van bewindvoerders en de NVVK hebben bij de bespreking van de totstandkoming van de regeling aangegeven dat een minnelijke of wettelijke schuldsanering waarbij een oplossing wordt gevonden voor alle schulden de voorkeur heeft boven de uitstroomregeling. De uitstroomregeling moet dan ook worden gezien als een aanvullende mogelijkheid om uit te stromen voor rechthebbenden die om een of andere reden niet in aanmerking komen voor een wettelijke of minnelijke schuldregeling.¹¹

In aanvulling daarop geeft de koepelorganisatie Zorgverzekeraars Nederland aan dat bewindvoerders de regeling vaak als eerste en enige optie zien terwijl de meeste zorgverzekeraars de regeling juist als laatste optie ziet (Van Rijn, 2020).

Op grond van de aard van de regeling en in aansluiting op de gedachte van de zorgverzekeraars moet dus telkens eerst worden beoordeeld of volledige aflossing van de schuld mogelijk is. Vervolgens moet worden bekeken of een minnelijke of wettelijke schuldregeling tot de mogelijkheden behoort. Zijn deze opties niet toereikend? Dan pas kan de uitstroomregeling worden overwogen. Het moet dus worden gezien als een laatste redmiddel.

Over de hoogte van de aflossing

Een veelgehoorde misvatting is dat bij de totstandkoming van de regeling een bedrag van €35,00 per maand moet worden gehanteerd. Hoewel de toelichting op de regeling inderdaad een bedrag van €35,00 beschrijft, gaat het

expliciet om een niet gefixeerd bedrag. Het gaat erom dat er een passend aflossingsbedrag wordt overeengekomen¹². Aan de ene kant moet dus rekening worden gehouden met de financiële positie en de afloscapaciteit van de rechthebbende, maar ook moet in aanmerking genomen worden dat de afboeking vanwege de verlening van finale kwijting aan de kant van de verzekeraar behoorlijk zal zijn. De regeling zal volgens de minister namelijk in slechts een beperkt aantal gevallen leiden tot een volledige aflossing en in de meeste gevallen zal de regeling leiden tot afboekingen tot ca. €4.000 per verzekerde (Min. Reg. van 25 juli 2019, *Stcrt.* 2019, 34671).

Enigszins opmerkelijk is dat de minister in de toelichting schrijft dat bij het vaststellen van het aflosbedrag de toepassing van de beslagvrije voet niet per se hoeft te worden gevolgd en dat de wet een hoger aflosbedrag niet in de weg staat. Het gevolg hiervan kan namelijk zijn dat de rechthebbende door een betalingsregeling feitelijk minder overhoudt dan de beslagvrije voet.

Nog opmerkelijker is de toelichting bij het vaststellen van het aflosbedrag indien sprake is van loonbeslag. De minister stelt namelijk dat in dat geval toepassing moet worden gegeven aan de beslagvrije voet en dat het vastgestelde bedrag dat voortvloeit uit de berekening van die beslagvrije voet wordt gehanteerd als aflossing binnen deze regeling. Het bedrag boven de beslagvrije voet kan bij derdenbeslag namelijk helemaal niet als aflossing worden gebruikt omdat dit bedrag al onder het beslag valt en aan de deurwaarder moet worden afgedragen (Moerman, 2019).

Hoewel de toelichting enigszins opmerkelijk ingaat op de vaststelling van de hoogte van het aflossingsbedrag, is de gedachte erachter logischer: het gaat erom dat de bewindvoerder overweegt of de rechthebbende de betalingsregeling kan nakomen en of een betalingsregeling de algehele situatie van de rechthebbende verbetert. Ook stelt de regeling het volgende:

“Een relevante vraag is wanneer de uitstroomregeling kan worden ingezet. Is het de eerste keuze of moet de regeling worden gezien als laatste redmiddel?”

¹¹ Vgl. Min. Reg. van 25 juli 2019, *Stcrt.* 2019, 34671

¹² Zie ook art. 6.5.7. lid 1 onder e regeling zorgverzekering

“Maak gebruik van de regeling”

“de onder bewind gestelde moet zich van zijn financiële positie bewust zijn. Omdat de uitstroomregeling aanzienlijke voordelen voor de onder bewind gestelde oplevert en perspectief op een structurele verbetering van de situatie van betrokkene ontstaat, prevaleert in situaties waar geen sprake is van derdenbeslag het meedoen aan de uitstroomregeling”.

Is de regeling succesvol?

Leden van de D66 hebben tijdens de behandeling van het voorstel tot wijziging van de Zorgverzekeringswet in juni 2020 aan de minister de vraag gesteld of uitstroom van personen voor wie een beschermingsbewind is ingesteld succesvol verloopt (Van Rijn, 2020).

De minister heeft deze vraag beantwoord en stelt op basis van informatie van Zorgverzekeraars Nederland dat het potentieel van het toepassen van de uitstroomregeling aanzienlijk groter

is dan feitelijk gerealiseerd wordt. De minister vermoedt, gelet op de geringe aantallen van rechthebbenden die met deze regeling uitstromen, dat de uitstroomregeling niet bij iedere bewindvoerder bekend is.

Impliciet doen de minister en de zorgverzekeraars dus een oproep om gebruik te maken van de regeling. Wel moet dus eerst worden afgewogen of de regeling de meest passende is en of bijvoorbeeld volledige aflossing of een schuldregeling passender alternatieven zijn.

Vragen over deze regeling of de wanbetalersregeling?

Neem dan contact op met zorgverzekeringslijn. Zorgverzekeringslijn is onafhankelijk en biedt gratis tips en advies over het voorkomen en oplossen van zorgverzekeringsschulden en denk graag met bewindvoerder mee. Zorgverzekeringslijn is tijdens kantooruren gratis te bereiken op 0800-64 64 644.

BRONNEN

Regeling van de Minister voor Medische Zorg van 17 juni 2019, kenmerk 1541238-191897-Z, houdende wijziging van de Regeling zorgverzekering ter vaststelling van de voorwaarden voor uitstroom uit het bestuursrechtelijk premieregime van meerderjarigen die onder beschermingsbewind zijn gesteld van 25 juli 2019, *Stcrt.* 2019, 34671

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2020). *VWS- Verzekerdenmonitor 2020*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Regeling van de Minister voor Medische Zorg van 20 november 2020, kenmerk 1757159-211906-Z, houdende vaststelling van de standaardpremie en de bestuursrechtelijke premies voor 2021 (Regeling vaststelling standaardpremie en bestuursrechtelijke premies 2021) van 30 november 2020, *Stcrt.* 2020, 62033.

Bruins, B. (2018, Juli 6). Kamerbrief over de wanbetalersregeling zorgverzekering [kamerstuk].

Opgeroepen op Oktober 7, 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/07/06/kamerbrief-over-de-wanbetalersregeling-zorgverzekering>

Moerman, A. (2019, Juli 6). *Versnelde uitstroom wanbetalersregeling zorgverzekering voor onderbewindgestelden*. Opgeroepen op Oktober 7, 2020, van SchuldInfo: [https://www.schuldinfo.nl/index.php?id=31&tx_ttnews\[tt_news\]=724&tx_ttnews\[backPid\]=1&cHash=a3e575a197](https://www.schuldinfo.nl/index.php?id=31&tx_ttnews[tt_news]=724&tx_ttnews[backPid]=1&cHash=a3e575a197)

NVVK. (2020). *Jaarverslag 2019*. Opgeroepen op oktober 7, 2020, van www.nvvk.nl: <https://jaarverslag.nvvk.eu/2019/cijfers/index.html>

Van Rijn, M. (2020, Juli 2). *Wijziging van de Zorgverzekeringswet in verband met het vereenvoudigen van de wanbetalersbijdrage [Kamerstuk 35 362-6]*. Opgeroepen op Oktober 7, 2020, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-35362-6.html>

Vergroot het gemak voor hulpvragers en hulpverleners

Digitalisering moet ruimte maken voor waardevolle hulpverlening



De schuldenproblematiek is te complex en omvangrijk om alleen met menselijke inzet op te lossen. Digitalisering wordt hierbij onmisbaar om zowel de hulpvrager en hulpverlener meer administratief gemak te bieden bij het voorkomen en oplossen van schulden. Op die manier kunnen hulpverleners hun tijd investeren in datgene dat je niet kan digitaliseren: echte aandacht.

DOOR: CHRISTIAAN VAN DER VEN MBA

Christiaan van der Ven heeft als tech-ondernemer veel ervaring opgebouwd hoe je digitalisering kan laten werken door en voor gebruikers. Hij is mede-oprichter van Budlr. en ontwikkelde het platform MijnIntake dat de aanmeld- en intakefase van financiële zorg makkelijker maakt. Daarnaast richtte hij dit jaar samen met enkele tech-bedrijven de Social Fintech Alliantie op. Hierin werkt Budlr actief samen om de diverse technische innovaties die zich allen richten op een onderdeel van de schuldenproblematiek. Door met elkaar te verbinden kunnen ze de impact voor hulpvragers en hulpverleners nog groter maken. .

Misschien herken je het. Je hebt een klacht over je energieleverancier of internetprovider en je wilt graag snel iemand spreken om het op te lossen. Je gaat naar de website op zoek naar een telefoonnummer. Alsof je in de IKEA loopt word je langs instructies geleid in de hoop dat je daar zelf de oplossing vindt. Helaas, je vindt niet wat je zoekt, maar daar is de virtuele assistent.

Hopelijk kan deze menselijke computer je vraag beantwoorden. Helaas, ook de robot raakt als snel de draad kwijt en verwijst je alsnog door naar een echt persoon en je krijgt eindelijk een telefoonnummer. Dan begint de volgende digitale hindernisbaan. Via een toetsen of spraakherkenning word je door een menu geleid, waarna je via allerlei stappen in de wachtrij wordt geplaatst.

Moraal van het verhaal: Het persoonlijke contact wordt bij grote dienstverleners meer en meer het ondergeschoven kindje. Deze trend is

al jaren geleden ingezet. Grote dienstverleners kiezen voor het voorkomen van het persoonlijk contact en hopen dit te vervangen door digitaal contact. De grote irritatie bij die keuze is dat digitalisering als een soort 'muur' fungeert in de hoop dat zo min mogelijk klanten bellen om dure persoonlijke gesprekken te voorkomen. Dit betekent namelijk minder kosten en meer winst.

De grote denkfout die deze organisaties maken is dat ze geen rekening houden met de situatie van de klant. Waar de digitale kanalen een standaard vraag nog redelijk kan beantwoorden (bv. "wat zijn uw openingstijden?"), schieten deze al snel te kort als de vraag minder standaard is. Sterker nog, in diverse situaties is persoonlijk contact noodzakelijk en zelfs in belang van de organisatie. Complexere problemen vragen namelijk om het inlevingsvermogen, de kennis en ervaring van echte mensen.

“We hebben de uitdaging te laten zien dat digitalisering het voorkomen en oplossen van schulden wel degelijk makkelijker maakt”

Digitaliseren waar het kan, menselijk waar het moet

Ook in het publieke domein zijn er diverse voorbeelden waar digitalisering het menselijk contact verdringt, met alle gevolgen van dien. In de financiële zorg, waar de hulpvragers (en hulpverleners?) vaak minder digitaal vaardig zijn en bovendien met bovengemiddelde stress leeft, kan digitalisering een averechts effect hebben. Het aanvragen van o.a. toeslagen of lokale voorzieningen gebeurt in de meeste gevallen on-line. Zonder ondersteuning is dit voor de gemiddelde Nederlander een uitdaging, laat staan voor een hulpvrager die financiële zorgen heeft.

Andersom betekent dit niet dat digitalisering niet kan helpen om financiële zorg beter te maken. Het verleden heeft al aangetoond dat digitalisering ook waarde kan toevoegen. Sterker nog, soms biedt digitalisering zo veel voordelen dat het niet langer nuttig is om het handmatig te doen. Waarom gebruikt bijna iedereen een navigatiesysteem en geen stratenboeken?

Waarom stappen mensen over van het papieren kasboek naar Excel?

Kortom, er zijn goede en slechte voorbeelden van digitalisering. Net als dat er goede en slechte voorbeelden zijn van persoonlijk contact.

Als je digitalisering inzet moet je bij het ontwikkelen diverse vragen (blijven) stellen. Hieronder enkele belangrijke vragen die richting geven aan de kansen van digitalisering.

1. In welke mate is er een *repetierend* karakter bij het uitvoeren van de taak? Als iemand een taak vaak uitvoert en er weinig variatie zit in die taak biedt dat kansen om te digitaliseren. Het werk komt vaak terug en heeft meestal een gestandaardiseerd karakter. Zo zien we bijvoorbeeld dat er in de keten van financiële zorg nog altijd veel informatie wordt overgetypt. De waarde van de persoon is hierbij relatief laag. Sterker nog, het is zonde om hier de spaarzame tijd van de hulpverlener voor in te zetten. Voor de hulpvrager werkt het demotiverend. Wat als we die informatie automatisch kunnen verzamelen en delen? Een simpel voorbeeld uit de

dagelijkse praktijk is dat je op veel websites niet je volledige adres meer hoeft in te vullen, maar dat o.b.v. postcode en huisnummer je adres wordt ingevuld. Dit zijn veranderingen die bijna geruisloos worden doorgevoerd zonder weerstand van gebruikers.

2. In welke mate is *ervaring, inzicht of inlevingsvermogen* nodig om de taak uit te voeren? Een taak die veel werkervaring en inzicht vraagt om goed uit te voeren is moeilijk te digitaliseren. Je ziet een groot verschil in het beantwoorden van open en gesloten vragen. Een dialoog met gesloten vragen en antwoorden kan je makkelijker digitaliseren. Bij een dialoog met open vragen wordt dit al een stuk moeilijker. Als je bijvoorbeeld het stressniveau wilt achterhalen is het nodig om non-verbale signalen te herkennen. Dit is moeilijk, zo niet onmogelijk te digitaliseren. Bij dit soort taken is de rol van de hulpverlener onmisbaar.
3. In welke mate wordt het *gemak* van de gebruiker verhoogd? Als je een taak digitaliseert of automatiseert wil je dat de gebruiker meer gemak ervaart. Andersom is dat niet anders. Veel mensen ervaren het on-line bestellen als meer gemak dan een bezoek aan de winkel. Dit is echter niet vanzelfsprekend. De type taak en de context bepalen of de gebruiker het digitale proces als makkelijker ervaart. Als aanbieder moet je hier dus continue onderzoek naar doen en bepalen in welke context je een digitale oplossing aanbiedt.
4. In welke mate kan je *terugvallen* op een *handmatig, persoonlijk proces*? Als je een taak wil digitaliseren, is het een voordeel als de hulpvrager of hulpverlener kan terugvallen op een handmatig, persoonlijk proces. Je moet erop zijn voorbereid dat wanneer een gebruiker vastloopt je een alternatief kan aanbieden, zoals telefonisch contact of een papieren werkwijze. Hoe groter de kans dat iemand vastloopt, hoe makkelijker dit alternatief voor handen moet zijn. Kan dat niet, dan vereist dit extra zekerheid dat het digitale proces vlekkeloos verloopt.

5. Welke *unieke* voordelen biedt *digitalisering* ten opzichte van een handmatig proces? Een reden om (een deel van het) proces te digitaliseren kan zijn dat de digitalisering iets unieks toevoegt aan het proces. De rekenmachine is hiervan een duidelijk voorbeeld. Sommige sommen kan een mens simpelweg niet uitvoeren. Verder helpt digitalisering vaak om het handmatige proces sneller uit te voeren. Digitalisering hoeft het huidige werk niet volledig te vervangen, maar helpen om het werk te versnellen of de kwaliteit te verhogen.

6. In welke mate levert digitalisering een directe bijdrage aan de *financiële en maatschappelijke doelstellingen* van de organisatie? Het is belangrijk dat digitalisering niet een doel op zichzelf is, maar direct bijdraagt aan de doelstellingen van de organisatie. In het maatschappelijke speelveld van financiële zorg zien we enerzijds de uitdaging om preventie op te schalen en meer huishoudens met bestaande problemen te helpen. Het simpelweg opschalen van menselijke capaciteit is niet voldoende, dus we moeten zoeken naar digitale oplossingen om de impact van de hulpverlening te vergroten.

Binnen de van financiële zorg kijken we relatief kritisch naar digitalisering. Digitalisering is immers ook direct of indirect een oorzaak dat kwetsbare mensen moeilijker hun weg vinden.

Desondanks zien we dat digitalisering kansen biedt. Een belangrijk uitgangspunt bij het zien en realiseren van die kansen is dat we digitalisering niet zien als een vervanging van persoonlijke ondersteuning, maar als een middel om de impact van de persoonlijke ondersteuning te vergroten. De vraag is: Hoe kan digitalisering helpen om het gemak voor de hulpvrager en hulpverlener te vergroten zodanig dat we uiteindelijk meer mensen preventief en curatief kunnen helpen?

Minder administratie, meer zorg

Eén van de kansen die ik eruit wil lichten is de administratieve rompslomp binnen de financiële zorg. In de praktijk zijn hulpvragers en/of hulpverleners veel kwijt aan andere zaken dan het

menselijke contact. Zeker bij de toeleiding naar financiële zorg zien we nog veel handmatig werk dat ten koste gaat van de persoonlijke aandacht. Dat handwerk zit in het invullen van formulieren, inkomsten en uitgaven overzicht maken, financiële situatie analyseren, schulden in kaart brengen, documentatie verzamelen, overdragen van dossiers, overnemen van informatie in andere systemen en het bewaken van voortgang.

Wat als we de administratieve druk met 50% kunnen verminderen met behulp van digitalisering? Door de hulpvrager en hulpverlener te helpen de benodigde informatie te verzamelen, ordenen en te analyseren, creëren we tijd om voor de belangrijkste taken van de hulpverlener. Hij of zij krijgt meer tijd voor coaching en het motiveren van de hulpvrager.

Uit de laatste monitor van Divosa en de NVVK zien we signalen uit de het veld dat men open staat voor nieuwe werkwijzen, methoden en dat men zelfs vraagt om het versnellen van digitale innovatie. Waar innovatie altijd begint bij stip aan de horizon, moet de uitvoering in nauwe samenwerking gebeuren met hulpverleners en hulpvragers in de praktijk. Zo bouw je stap-voor-stap aan digitalisering die waarde toevoegt aan de huidige praktijk..

“Digitalisering moet die taken helpen uitvoeren waar het waarde kan toevoegen aan het menselijk handelen”

Meer zzp'ers wenden zich met vragen tot schuldhelpverlening

Schuldhelpverleners zien het aantal vragen van zzp'ers vanwege schulden toenemen. Een onderzoek van het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI) van de Hogeschool van Amsterdam samen met de NVVK laat zien dat 40 % van de ondervraagde schuldhelpverleners een ander type klant binnenkrijgt. Zzp'ers en mkb'ers worden het vaakst genoemd als 'nieuwe klanten'.

Het totaal aantal mensen dat op dit moment hulp zoekt, blijft onveranderd laag. Dat komt enerzijds door de sociale coronamaatregelen, anderzijds door het steunpakket van de overheid dat nu nog veel problemen voorkomt. Ook zijn schuld-eisers in veel gevallen nog steeds coulant vanwege de extreme situatie waar getroffen ondernemers mee te maken hebben. De nieuwe klanten die zich melden, hebben vaak vragen over gemeentelijke inkomensregelingen en over de omgang met betalingsachterstanden.

Coronaregels bemoeilijken hulp

Uit het onderzoek blijkt ook dat de ruim 300 ondervraagde schuldhelpverleners moeite ervaren om in coronatijd juist de meest kwetsbare mensen (laaggeletterden, licht verstandelijk beperkten) goed te helpen. De RIVM-gedragsregels beperken face-to-face contacten. Ruim driekwart van de ondervraagde schuldhelpverleners zegt daardoor bepaalde klantgroepen moeilijker te kunnen ondersteunen.

Het vaakst noemen ze huishoudens met meervoudige problematiek, huishoudens met een migratieachtergrond en ouderen. Jongeren en zzp'ers volgen op geruime afstand, net als mkb'ers en mensen met een baan. "Vooraf digibeten, laaggeletterden en mensen die de taal niet machtig zijn hebben last van de huidige situatie waarin meestal online hulp verleend wordt", aldus de onderzoekers.

Loketten openhouden

Onderzoeker en lector Armoede-



interventies Roeland van Geuns van de Hogeschool van Amsterdam roept gemeenten op de loketten van dienstverlening aan de meest kwetsbare burgers open te houden. Ook vindt Van Geuns dat gemeenten hun aanbod voor schuldhelp aan zzp'ers beter zichtbaar moeten maken. De NVVK ondersteunt dat pleidooi.

Van Geuns pleit ook voor een protocol over de vormgeving van de hulpverlening in coronatijd. In de geestelijke gezondheidszorg is al vastgesteld dat ook in coronatijd hulpverlening in principe face to face plaatsvindt, behalve als het echt niet anders kan. Zo'n protocol kan ook schuldhelpverleners duidelijkheid geven, stelt hij.

Hulp op afstand

De NVVK benadrukt dat ook in coronatijd maatwerk geboden blijft. Sommige groepen hulpvragers kunnen prima op afstand geholpen worden en vinden dat waarschijnlijk zelfs fijner. Voor anderen is persoonlijk contact in één ruimte noodzakelijk. Uiteindelijk bepalen de gemeenten hoe dit lokaal verloopt.

Kabinet honoreert langgekoesterde NVVK-wens maximum reactietermijn schuldeisers

Schuldeisers moeten wat het kabinet betreft voortaan binnen een nog vast te stellen termijn reageren op een voorstel van een schuldhulpverlener. Doen ze dat niet, dan kan de schuldhulpverlener dat noteren als een weigering om de schulden te regelen. De volgende stap is dan een dwangakkoord.

Het voornemen van het kabinet staat in een brief aan de Tweede Kamer. Als NVVK hebben we jarenlang gehamerd op het belang van de invoering van een reactietermijn. We zijn dan ook erg tevreden met dit kabinetsvoorstel aan de Kamer.

Sneller duidelijkheid

Voor schuldhulpverleners wordt sneller duidelijk wanneer zij een volgende stap kunnen zetten: bijvoorbeeld door aan te sturen op een dwangakkoord. Mensen met schulden zullen naar verwachting eerder duidelijkheid gaan krijgen over de uitkomst van hun hulpvraag.

Ook voor schuldeisers is het voorstel aantrekkelijk, althans: voor de schuldeisers die wel snel reageren. Die zijn er genoeg, maar zij moeten vaak lang wachten omdat andere schuldeisers ervoor kiezen niet te reageren. Soms gebeurt dat vanuit de verwachting dat een lopend beslag meer oplevert dan het voorstel om de schulden te regelen. De maximum reactietermijn blokkeert die route.

Volgens staatssecretaris Van 't Wout (SZW) en minister Dekker (Rechtsbescherming) is de maatregel juist nu belangrijk omdat beiden meer mensen met schulden verwachten, vanwege de coronacrisis.

Systeem beter uitleggen

Uit een onderzoek in opdracht van het ministerie van SZW blijkt dat vooral banken, hypotheekverstrekkers, nutsbedrijven, webshops en verzendhuizen niet op tijd reageren op verzoeken tot saldo-opgave. Het ministerie wil met hen overleggen hoe ze dat kunnen verbeteren.

Mkb-bedrijven en privéschuldeisers hebben bij schuldregelingen vaak meer tijd (en uitleg) nodig, constateren de onderzoekers. Staatssecretaris Van 't Wout ziet mogelijkheden om in samenwerking met branche- en belangenorganisaties te zorgen dat ook kleine schuldeisers goed op de hoogte zijn van het systeem, zodat ze vaker willen meewerken.

Lengte reactietermijn volgt later

Maar daarnaast stelt hij dus ook een verplichte reactietermijn voor. Dat betekent overigens niet dat de schuldeiser die niet reageert automatisch moet meewerken aan de minnelijke regeling. De lengte van de termijn staat nog niet vast. De details worden later uitgewerkt. Met het voorstel reageert het kabinet op twee eerdere moties van de Kamerleden Peters (CDA) en Van Weyenberg en Raemakers (beiden D66).

Schulden te goeder trouw: van 5 naar 2 jaar

Het kabinet ook twee voorstellen met betrekking tot wettelijke schuldsanering, op basis van een quick scan naar de toegankelijkheid van de

Wsnp. Op dit moment kan iemand met schulden pas toegang krijgen tot wettelijke schuldsanering als gebleken is dat in de voorgaande vijf jaar de schulden alleen te goeder trouw zijn ontstaan. Die periode is wel erg lang als mensen vanwege een verslaving of psychische problemen een keer de fout in zijn gaan. Daarom verkorten Van 't Wout en Dekker die periode tot twee jaar.

Opnieuw in Wsnp binnen 10 jaar

Het kabinet wil ook de rechter meer ruimte geven om mensen eerder opnieuw toe te laten tot de Wsnp. Nu moeten mensen 10 jaar wachten als ze na een succesvol Wsnp-traject opnieuw in de problemen komen, of als ze een Wsnp-traject niet hebben afgemaakt terwijl ze dat nu wel zouden kunnen.

Brede schuldenaanpak

Als gevolg van deze maatregelen sluiten minnelijke en wettelijke schuldregelingen beter op elkaar aan, verwachten de bewindslieden. De wijzigingen maken deel uit van de Brede Schuldenaanpak waarmee het kabinet samen met gemeenten, uitvoeringsorganisaties en maatschappelijke organisaties werkt aan preventie, snelle en effectieve schuldhulpverlening en zorgvuldige, maatschappelijk verantwoorde incasso, aldus de brief."





CJIB presenteert verruiming schuldregeling

Schuldhelpverleners lopen er regelmatig tegenaan dat hulp bij schulden niet verleend kan worden vanwege een 'niet-saneerbare vordering' van het CJIB. Het CJIB presenteert nu een verruiming waardoor deze drempel goeddeels verdwijnt. Daarmee gaat een langgekoesterde wens van de NVVK in vervulling..

Hulpvragers die in hun schuldenpakket een vordering van het CJIB hebben in de categorie schadevergoedingsmaatregelen, boetevonnissen, ontnemingsmaatregelen en Europese boetes kunnen vanaf 1 december toch proberen een schuldregeling tot stand te laten komen met het CJIB.

Schadevergoeding

Deze vorderingen komen meestal tot stand vanwege het plegen van een misdrijf of een overtreiding. De dader moet in zo'n geval een schadevergoeding betalen aan zijn slachtoffer. Het gaat vaak om duizenden euro's. Het CJIB eiste dat deze vorderingen betaald werden voordat een schuldregeling van start kon gaan. Dat was in sommige gevallen een onmogelijke eis, waardoor ook andere schulden niet opgelost konden worden.

Dat verandert nu. Bij dit soort vorderingen bekijkt het CJIB voortaan per persoon of medewerking aan een schuldregeling op zijn plaats is. Wanneer er 'zwaarwegende belangen' zijn kan het CJIB nog steeds besluiten geen medewerking te verlenen. Maar uitgangspunt is dat niet-saneerbare vorderingen niet meer bij voorbaat een minnelijk traject uitsluiten of belemmeren. We verwachten dat we hierdoor zo'n 1000 extra schuldregelingen per jaar tot stand kunnen brengen.

Blij met verruiming

Bianca Bouter, budgetcoach voor ex-gedetineerden bij stichting Ontmoeting, is blij met de verruiming. Zij helpt ex-gedetineerden om hun leven weer op de rit te brengen. Bianca: "Als iemand geen perspectief heeft, is het risico veel groter dat hij terug-

valt in oud gedrag. Veel van mijn cliënten hebben een licht verstandelijk beperking. Dan is het heel lastig om te moeten uitleggen dat het CJIB de schuldhelp die ze graag willen tegenhoudt. Het zorgt voor onbegrip, waardoor ze gaan denken: laat ook maar".

Het uitgangspunt voor zowel de NVVK als het CJIB blijft dat boetes en schadevergoedingen betaald moeten worden. Na een driejarig aflossingstraject blijft een eventueel restant van de CJIB-vorderingen staan, en moet de betrokkene een betalingsregeling overeenkomen om deze vorderingen alsnog te betalen.

Belangen van slachtoffer

In het geval van schadevergoedingsmaatregelen blijft het CJIB dus rekening houden met de belangen van het slachtoffer en tegelijkertijd creëert de verruiming rust bij de schuldenaar. Het doel is om uiteindelijk tot een volledige inning te komen, maar dan zonder oplopende schulden.

"De ontwikkeling past binnen het actieplan 'Brede schuldenaanpak' van het kabinet. Eerder introduceerde we al een aangepast betalingsregelingenbeleid, waar ook de noodstopprocedure en een draagkrachtregeling onderdeel van uitmaken", aldus het CJIB.

De NVVK juicht toe dat het CJIB met de nieuwste verruiming opnieuw een belangrijke stap zet op het gebied van persoonsgericht en maatschappelijk verantwoord innen en incasseren. We proberen zoveel mogelijk andere (overheids)schuldeisers mee te nemen op deze route.



Erwin Bel

“Digitale voordeur is dicht voor financiële hulpverleners”

Zorgverzekeraars, gemeenten, het UWV: bewindvoerders en schuldhulpverleners opereren anno 2020 nog steeds in een papieren wereld als zij zaken willen regelen met deze en andere organisaties. Oorzaak: de niet-overdraagbare Digid-code. “Alle digitale voordeuren zijn voor ons gesloten.”

Omroep Max besteedde in het programma Meldpunt aandacht aan het onderwerp. In de uitzending maakte de omroep de resultaten bekend van een enquête onder 700 bewindvoerders. “Als ik de Digid-code van cliënten niet meer kan gebruiken kan ik beter stoppen met mijn werk”, aldus een enquêtedeelnemer. 93 % logt weleens in met Digid-gegevens van een cliënt, hoewel dat verboden is.

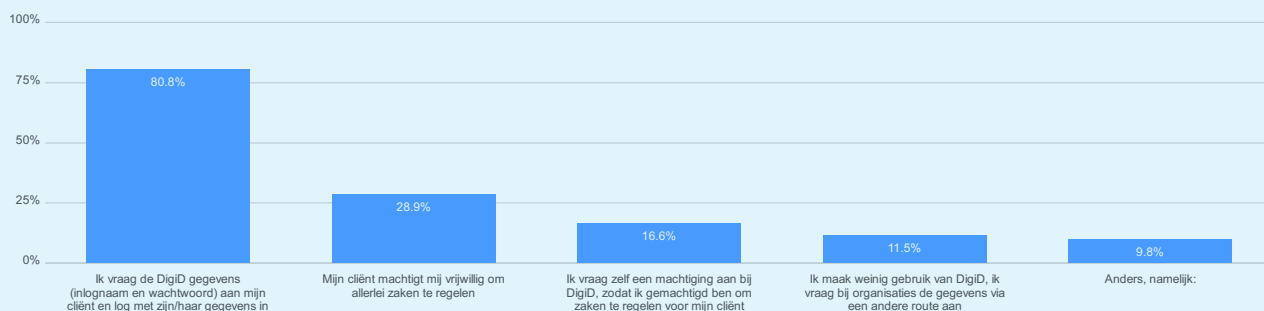
Aansprakelijkheidsrisico

“Een schokkend percentage”, reageerde directeur Erwin Bel van bewindvoerder CAV. Hij werd namens de NVVK geïnterviewd. Bel: “Al die bewindvoerders lopen het risico aansprakelijk gesteld te worden als er iets fout gaat”. Enerzijds omdat de wet het overdragen van de Digid-code verbiedt, anderzijds omdat bij onterechte handelingen met behulp van de Digid-

Hieronder en op de volgende bladzijden:

resultaten uit *Opiniepeiling DigiD – Bewindvoerders van 29 oktober 2020* bron: Omroep MAX

Als u zaken regelt waar een DigiD van de cliënt voor nodig is, wat doet u dan? (meerdere antwoorden mogelijk)



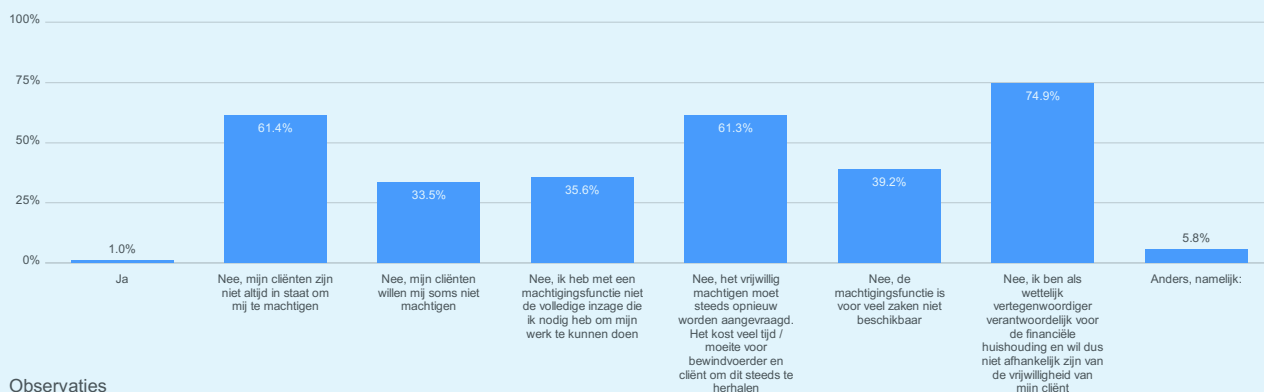
Observaties

Totaal

686

Bij een aantal overheidsinstanties is het mogelijk iemand digitaal te machtigen of zelf digitaal gemachtigd te worden. Dit heet Vrijwillig Machtigen.

Vindt u het ‘Vrijwillig Machtigen’ een goede manier om zaken voor uw cliënt te regelen? (meerdere antwoorden mogelijk)



Observaties

Totaal

669

Kort nieuws

code achteraf niet duidelijk is wie er aan de knoppen zat: de cliënt of de hulpverlener.

In de uitzending beschrijft een mantelzorger dat zij niet in kan loggen namens haar dementerende moeder. De moeder machtigde haar dochter al in 2010 om haar zaken te behartigen. De notaris gaf toestemming, maar in de praktijk loopt het spaak vanwege de persoonsgebonden Digid-procedure.

Botsende werelden

"Twee werelden botsen hier", reageerde de Nationale ombudsman Reinier van Zutphen in de studio. "De notaris kan een volmacht geven, dat is goed geregeld. Maar in de digitale wereld is dit niet goed geregeld. Dat maakt het ingewikkeld en tijdrovend. Als je toch een Digid-code gaat delen doe je iets wat eigenlijk niet mag. Daar moet een oplossing voor komen."

Het verbod om de Digid-code te delen levert in de praktijk

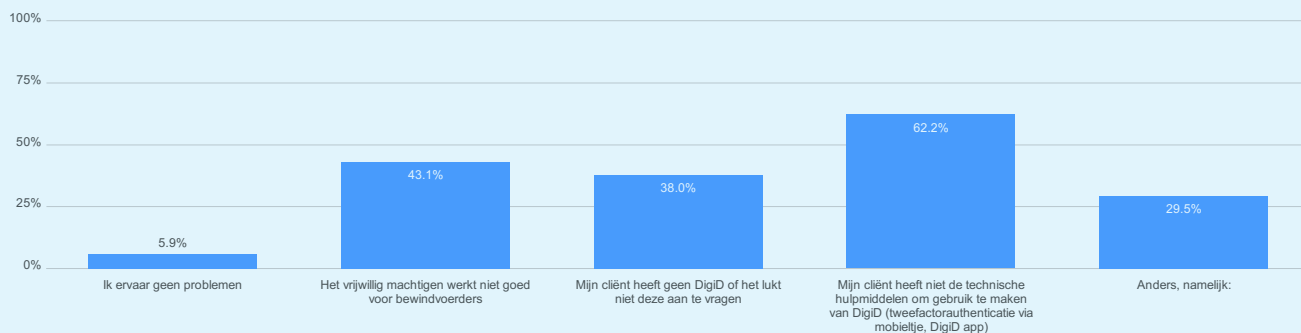


veel problemen op, zei CAV-directeur Erwin Bel. "Alle digitale voordeuren zijn gesloten. Bewindvoerders kunnen hun werk niet goed doen. Zij zijn afhankelijk van gemeenteloketten en papieren procedures, terwijl gemeenten die ook aan het afsluiten zijn." De problematiek geldt overigens ook voor schuldhulpverleners.

Uitkering misgelopen

Het leidt ertoe dat mensen "informatie, toeslagen, declaraties en geld gaan missen", stelde de Ombudsman. "Uitkeringen moeten wij aanvragen op papier", illustreerde Erwin Bel.

Welke problemen ervaart u (nog meer) als u gebruik wilt maken van DigiD voor uw cliënten? (meerdere antwoorden mogelijk)

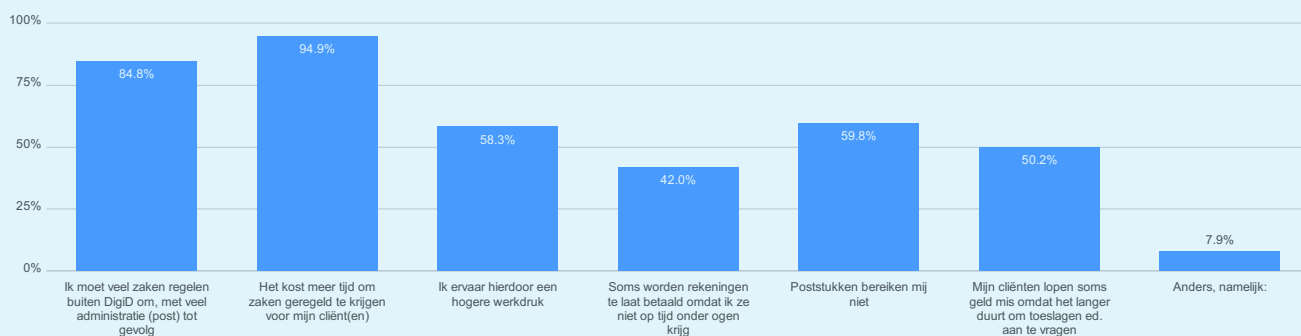


Observaties

Totaal

664

Wat zijn de gevolgen van de problemen? (meerdere antwoorden mogelijk)



Observaties

Totaal

624

"Als de overheid aanvullende informatie wil, gebeurt dat via een verzoek aan de betrokkene dat je alleen kunt zien als je inlogt met de Digid-code. Wij zien dat dus niet, en door de gehanteerde reactietermijn leidt het tot de afkeuring van de aanvraag voor een uitkering. Daardoor lopen cliënten soms een aantal maanden een uitkering mis."

Hij becijferde dat de papierwinkel CAV op jaarbasis 5 extra fulltime medewerkers kost. "Die tijd besteden we liever aan het zelfredzaam maken van onze cliënten", aldus Bel. De optie die Digid biedt om een ander te machtigen biedt geen soelaas voor bewindvoerders, vertelde hij. "Die machtiging geldt voor een specifiek product in een beperkte periode. Bijvoorbeeld om een belastingaangifte te doen namens je echtgenoot. Bewindvoerders moeten bij allerlei producten kunnen en over een lange periode. Dat kan nu niet."

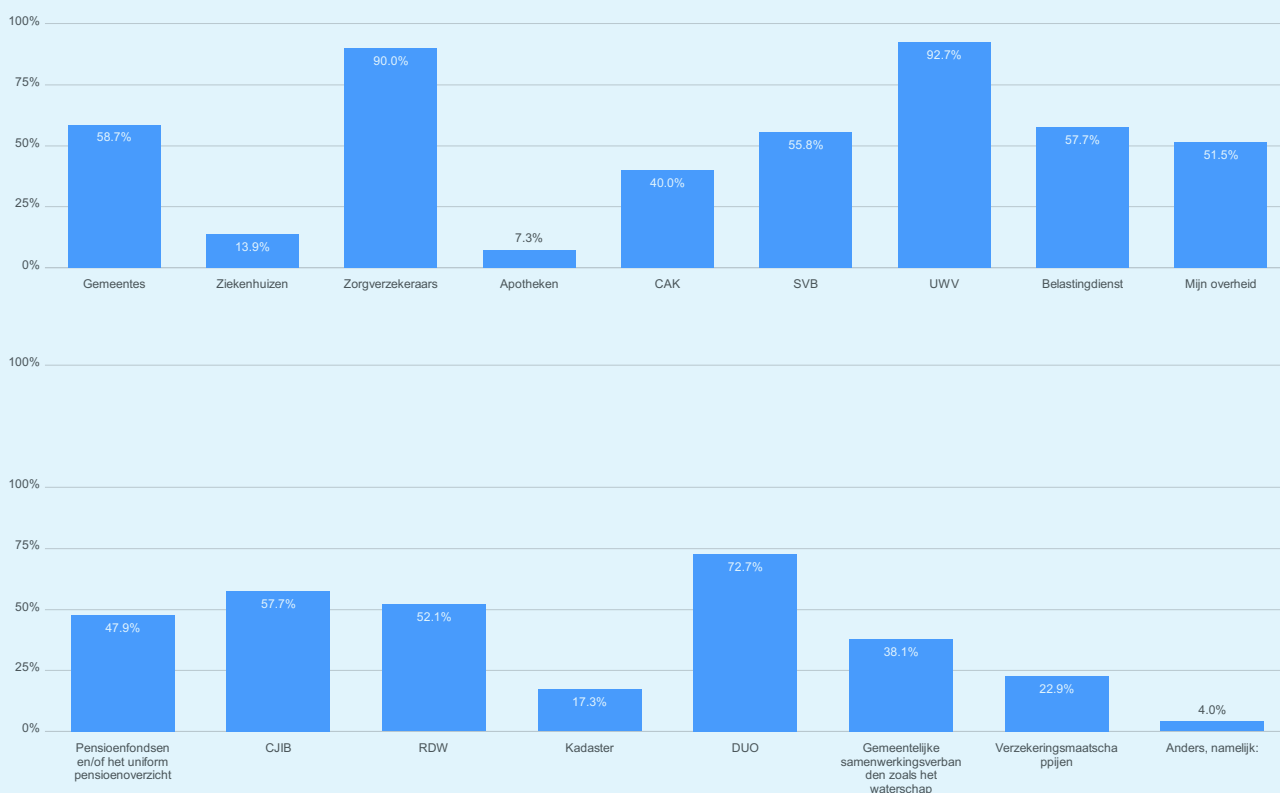
Overbruggingsoplossing

"Het is een schande dat we al zolang aan de bel trekken bij de politiek en dat het nog steeds niet geregeld is", zei

NBPB-bestuurslid en bewindvoerder Annette Druif in de uitzending. Erwin Bel vertelde dat een taskforce van Binnenlandse Zaken die aan het probleem werkte 'een stille dood gestorven is'. In de aanloop naar de uitzending van Max werd hem duidelijk gemaakt dat de taskforce herstart wordt. Het ministerie kondigde tegenover hem ook aan binnenkort met een overbruggingsoplossing te komen tot het moment dat er een definitieve procedure ontwikkeld is. Die wordt pas verwacht in 2022.

De ombudsman vergeleek de problemen met de Toeslagenaffaire. "Laten we voorkomen dat het met dit probleem ook die kant opgaat. We moeten ervoor zorgen dat hulpverleners de machtigingen en de voorzieningen krijgen om mensen te helpen die in dit opzicht afhankelijk zijn van de overheid." Hij kondigde aan snel concrete stappen te willen zien, omdat het gaat om toegang tot "essentiële voorzieningen".

Bij welke organisaties loopt u tegen problemen aan als het gaat om inzage van gegevens die u nodig heeft om uw werk te kunnen doen? (meerdere antwoorden mogelijk)



Observaties

Totaal

620



DOOR: JOYCE BRANDT

Joyce Brandt schrijft over haar werk als bewindvoerder en wat haar hierin geraakt heeft. De mooie en minder mooie momenten van dit veelzijdige vak van de afgelopen 15 jaar.

De ervaring

Iedereen kent wel zo'n verhaal; de laatste ervaring op het sterfbed. Of was het toeval? Ik bezocht mijn client voor het bespreken van de rekening en verantwoording met de wetenschap dat hij 'slecht lag', maar het werd een heel bijzonder moment.

Het duurde aanvankelijk even voordat ik het vertrouwen als bewindvoerder van mijn client gewonnen had. Zijn vorige bewindvoerder was door de kantonrechter uit zijn taken ontslagen, maar bleef nog lang contact zoeken. Hij accepteerde zijn ontslag niet en leek zeker niet in het voordeel van mijn client te handelen.

De start tussen mij en mijn client was dan ook stroef. Ik kreeg geen gegevens en er was nauwelijks contact. Het maken van een kennismakingsafpraak was een hele klus. Maar uiteindelijk vertelde client bij hem thuis aan zijn tafel zijn situatie. Hij was alleen en had veel schulden. Zijn broers en zus maakte zich zorgen om hem. Ook zijn gezondheid ging rap achteruit.

Dat laatste jaar was er veel goed werk verricht, maar ook was er aandacht geschonken aan de zorgen van zijn familie. Hoe moet dit dan als onze broer komt te overlijden? En met zijn begrafenis en met zijn schulden? Of ik het straks voor hen wilde afwikkelen. Normaliter stopt de taak van de bewindvoerder bij overlijden van client. Daarom hebben we samen met cliënt vooraf zijn wensen op papier gezet met de telefoonnummers wie de familie kon bellen.

Uiteindelijk werd client echt doodziek en zijn laatste weken verbleef hij in een hospice. Zijn zus belde regelmatig hoe het met hem ging. Ook vroeg zij of ik nog bij hem op bezoek kon en wilde komen. De uitdrukkelijke wens van haar broer, mijn client.

Daar zat ik toen, achter mijn bureau. Ik wist niet zo goed wat ik moest zeggen. De RV moest nog worden besproken. Een lastige klus bij iemand op zijn sterfbed. Toch besloot ik de afspraak te maken en mocht client niet helder bij geest blijken te zijn, dan zou ik dit vermelden in de RV.

Het was een doordeweekse zonnige herfstdag. Ik kwam van de parkeerplaats af en daar stond mijn client. Keurig in pak. Helemaal blij en verheugd mij een rondleiding te kunnen geven in het hospice. Dit had ik totaal niet verwacht. Niks trieste bedoening. En zelfs de broers en zus kwamen nog langs.

Een paar dagen later is client toch overleden. De familie was erg dankbaar voor mijn bezoek. Het was een mooi afscheid voor de familie. De erfenis is niet aanvaard. Geen zorgen meer over zijn schulden.

zelf
FINANCIËLE ZORG VANUIT
EEN INNOVATIEF OOGPUNT