

# Goed en slecht gedrag van schuldeisers bij betalingsachterstanden

## Deel 1

### Wat zijn voorbeelden van goed en slecht gedrag van schuldeisers bij betalingsachterstanden?

#### Goed gedrag

##### Preventie

###### Schuldeisers grijpen vroegtijdig in om olopende schulden te voorkomen

- Bij de eerste betalingsachterstand moedigt de schuldeiser de schuldenaar aan om contact op te nemen.
- De schuldeiser neemt bij de eerste betalingsachterstand zelf direct contact op met de schuldenaar.
- Schuldeisers vertellen de schuldenaar proactief welke hulp hij kan krijgen en bij wie.
- Schuldeisers luisteren naar de persoonlijke verhalen om zo tijdig en adequaat in te kunnen grijpen.
- Schuldeisers maken de schuld van de schuldenaar concreet door deze te benoemen in al het contact.

##### Communicatie

###### Schuldeisers communiceren op een prettige en persoonlijke wijze

- Schuldeisers bieden een inhoudelijk heldere boodschap in begrijpelijke taal aan de schuldenaar.
- Schuldeisers zoeken persoonlijk (laagdrempelig) contact met de schuldenaar of nodigen hem hiertoe uit.
- Schuldeisers zijn flexibel in de tijden waarop zij contact hebben met de schuldenaar, ook buiten werktijden.
- Schuldeisers hebben een gratis nummer waarop zij goed bereikbaar zijn voor de schuldenaar.
- Schuldeisers informeren de schuldenaar over wat voor hem persoonlijk de gevolgen van wanbetaling zijn.

##### Regelingen

###### Schuldeisers bieden maatwerk in betalingsregelingen

- Schuldeisers ontwikkelen een methode om 'niet-kunners' en 'niet-willers' verschillend te behandelen.
- Schuldeisers bieden regelingen die aansluiten bij de mogelijkheden en voorkeuren van de schuldenaar.
- Schuldeisers gaan akkoord met wat de schuldenaar zelf voorstelt om terug te betalen.

##### Schuldinning

###### Schuldeisers innen schulden op een professionele manier

- Schuldeisers hebben professionals in dienst met kennis en vaardigheden van schuldenproblematiek.

##### Samenwerking

###### Schuldeisers werken samen met andere partijen

- Schuldeisers geven duidelijk aan wat incassobureaus en deurwaarders namens hen mogen doen.
- Schuldeisers coördineren onderling het contact met de schuldenaar, zodat deze één aanspreekpunt heeft.
- Schuldeisers werken met schuldhulpverleners en ervaringsdeskundigen om betere hulp te bieden.
- Schuldeisers, zoals zorgverzekeraars, informeren de gemeente zodat deze de schuldenaar kan contacteren.
- Schuldeisers steunen of stimuleren maatschappelijke initiatieven om schuldenaren te helpen.
- Schuldeisers registreren gegevens om bij te dragen aan wetenschappelijk onderzoek rond schulden.

#### Slecht gedrag

##### Preventie

###### Schuldeisers nemen schuldenaren onvoldoende tegen zichzelf in bescherming

- Schuldeisers overschatten de zelfredzaamheid van hun klanten.
- Schuldeisers hebben geen maximumschuld die klanten bij hen mogen hebben.
- Schuldeisers grijpen niet direct in als een ex-schuldenaar weer schuld bij hen maakt.
- Schuldeisers grijpen niet in als ze vermoeden dat er risico op schulden is, zoals bij *life events* als overlijden.

##### Communicatie

###### Schuldeisers communiceren ingewikkeld en onduidelijk

- Schuldeisers sturen ingewikkelde en onduidelijke brieven, zoals over de incassokosten.
- Schuldeisers gebruiken dreigende taal in hun communicatie.
- Schuldeisers maken gebruik van te ingewikkelde communicatiemiddelen, zoals een digitale postbus.
- Schuldeisers vragen niet naar de persoonlijke situatie en mogelijkheden van de schuldenaar.
- Schuldeisers zijn slecht bereikbaar, zoals een brief zonder telefoonnummer of alleen een 0900-nummer.
- Schuldeisers communiceren onduidelijk over de opbouw van de betalingsachterstand.
- Schuldeisers zijn niet transparant over de mogelijkheden om een betalingsregeling af te spreken.

##### Regelingen

###### Schuldeisers hanteren vaste protocollen zonder rekening te houden met persoonlijke situaties

- Schuldeisers houden vast aan regels en protocollen en willen bijvoorbeeld geen betalingsregeling treffen.
- Schuldeisers houden geen rekening met de persoonlijke situatie en/of cultuur van schuldenaren.
- Schuldeisers bieden betalingsregelingen aan die de schuldenaar niet kan betalen.
- Schuldeisers berekenen incassokosten per factuur in plaats van per opgebouwde schuld.

##### Schuldinning

###### Schuldeisers gedragen zich onverantwoordelijk of houden zich niet aan de regels

- Schuldeisers schakelen incassobureaus in die zich niet aan de regels houden en/of tolereren dit.
- Schuldeisers verkopen schulden aan incassobureaus die schulden onzorgvuldig en agressief incasseren.
- Schuldeisers leggen bij de schuldenaar beslag op meer inkomen dan wettelijk is toegestaan.
- Meerdere deurwaarders leggen beslag op spullen van de schuldenaar terwijl dit wettelijk niet mag.

##### Samenwerking

###### Schuldeisers werken onderling en met andere partijen slecht samen

- Schuldeisers werken niet samen met andere partijen (zoals UWV) rond vroegsignalering van schulden.
- Schuldeisers weten soms zelf niet hoeveel schulden de schuldenaar bij hen heeft.
- Schuldeisers werken niet samen rond de schulden die de schuldenaar bij hen allemaal heeft.

#### Over deze kaart

Deze kaart geeft voorbeelden van goed en slecht gedrag van schuldeisers in de praktijk bij betalingsachterstanden. De voorbeelden zijn aangedragen door de deelnemers aan het congres 'Het kan écht beter'. Op deze kaart richten we ons op de periode van het ontstaan van de eerste betalingsachterstand die via het ontstaan van extra kosten, zoals incassokosten, eindigt bij het moment dat een schuldenaar hulp zoekt of krijgt. Namens een schuldeiser kunnen ook incassobureaus of deurwaarders optreden. Op de kaart bedoelen we met 'schuld' een betalingsachterstand. Op een bijbehorende kaart staan voorbeelden van goed en slecht gedrag van schuldenaren.

Deze kaart is tot stand gekomen tijdens vier denksessies met schuldenaren, schuldeisers, incassobureaus, deurwaarders, beleidsmakers, hulpverleners en wetenschappers. Alle vier de denksessies vonden plaats op 2 november 2017 op het congres 'Het kan écht beter' van het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam en leden van de Schuldeiserscoalitie: a.s.r., Delta Lloyd, Aegon en Zilveren Kruis. Wij danken allen voor hun denkwerk.

# Goed en slecht gedrag van *schuldenaren* bij betalingsachterstanden

## Deel 2

### Wat zijn voorbeelden van goed en slecht gedrag van *schuldenaren* bij betalingsachterstanden?

#### Preventie

##### Schuldenaren nemen maatregelen om nieuwe betalingsachterstanden te voorkomen

- Schuldenaren brengen, doordat ze een schuld hebben, hun financiën goed voor zichzelf in beeld.
- Schuldenaren ontwikkelen hun financiële kennis, bijvoorbeeld door een training over omgaan met geld.
- Schuldenaren kennen hun rechten en plichten beter door aandacht voor schulden in de media, zoals op tv.

#### Regelingen

##### Schuldenaren stellen zelf een betalingsregeling voor en houden zich hieraan

- Schuldenaren bedenken zelf betalingsoplossingen.
- Schuldenaren komen de gemaakte betaalafspraken na.

#### Goed gedrag

##### Schuldenaren zoeken en accepteren hulp

- Schuldenaren erkennen dat ze een probleem hebben, stappen over hun schaamte heen en zoeken hulp.
- Schuldenaren accepteren (financiële) hulp uit hun omgeving of van initiatieven, zoals van ONSbank.

#### Hulp

#### Preventie

##### Schuldenaren steken hun kop in het zand en laten financiële chaos ontstaan

- Schuldenaren maken schulden bij meerdere partijen.
- Schuldenaren stoppen met denken als ze zich realiseren: "Ik heb het geld niet."
- Schuldenaren denken dat de schuldeiser ze wel vergeet en verscheuren de aanmaning.
- Schuldenaren laten brieven, mail, telefoon en bezoek van schuldeisers onbeantwoord.
- Schuldenaren gaan willens en wetens door met het maken van schulden.

#### Regelingen

##### Schuldenaren komen hun afspraken niet na

- Schuldenaren maken een betaalafpraak waarvan ze al weten dat ze die niet kunnen waarmaken.
- Schuldenaren komen, zonder goede reden, betalingsregelingen niet na.

#### Slecht gedrag

##### Schuldenaren laten na hulp te zoeken

- Schuldenaren zoeken geen contact met schuldeisers voor informatie of voor het bespreken van oplossingen.
- Schuldenaren zoeken niet tijdig hulp omdat ze niet weten waar ze dat moeten doen.

#### Hulp

#### Over deze kaart

Deze kaart geeft voorbeelden van goed en slecht gedrag van schuldenaren in de praktijk bij betalingsachterstanden. De voorbeelden zijn aangedragen door de deelnemers aan het congres 'Het kan écht beter'. Op deze kaart richten we ons op de periode van het ontstaan van de eerste betalingsachterstand die via het ontstaan van extra kosten, zoals incassokosten, eindigt bij het moment dat een schuldenaar hulp zoekt of krijgt. Op de kaart bedoelen we met 'schuld' een betalingsachterstand. Op een bijbehorende kaart staan voorbeelden van goed en slecht gedrag van schuldeisers.

Deze kaart is tot stand gekomen tijdens vier denksessies met schuldenaren, schuldeisers, incassobureaus, deurwaarders, beleidsmakers, hulpverleners en wetenschappers. Alle vier de denksessies vonden plaats op 2 november 2017 op het congres 'Het kan écht beter' van het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam en leden van de Schuldeiserscoalitie: a.s.r., Delta Lloyd, Aegon en Zilveren Kruis. Wij danken allen voor hun denkwerk.