

Schuldhulp in Doetinchem

‘Ik ga niet zeggen: die hond moet weg’

Een week meekijken met de schuldhelpverlening betekent ondergedompeld worden in tot wanhoop leidende administratieve kronkels. ‘De overheid zit er voor de burger. Dat zijn we in dit land vergeten.’

door Sjors van Beek beeld Rachel Corner

EEN WILLEKEURIGE week in een willekeurige gemeente: Doetinchem. In totaal tien mensen in financiële nood worden gevolgd terwijl ze contact hebben met de gemeentelijke afdeling schuldhelp. Vrijwel allemaal melden ze moe te zijn. Murw. Moedeloos. Niet alleen vanwege de schulden, maar zeker ook vanwege het ondoordringelijke, kille systeem waarin ze gevangen zijn geraakt. Ze maken de post niet eens meer open, vertellen ze bijna zonder uitzondering. Ze hebben ‘papierangst’, zijn bang voor de volgende envelop. Meerdere personen kunnen in de spreekkamers hun tranen niet meer bedwingen. Ze zijn óp van de zenuwen. Ze zijn gesloopt.

Aan het einde van de week valt PVDA-wethouder Steven Kroon een hard oordeel: ‘Het is helaas waar, het is een complete chaos. De instanties tuimelen over elkaar heen, mensen

raken volledig verstrikt in de regels. We hebben in Nederland een rete-ingewikkeld systeem gecreëerd, ik noem het de Nederlandse ziekte. Als lokale wethouder breek ik dat niet zomaar af, ik kan slechts mijn best doen om het lokaal zo eenvoudig mogelijk te maken.’

Jolanda Toepoel (45), teamleider van de Doetinchemse schuldhelpverleners, zegt: ‘Ik druk mijn eigen kinderen op het hart: zorg dat je nóóit afhankelijk wordt van de Belastingdienst of het uwv, zorg dat je niet in de wereld van de formulieren belandt. Zóveel regels, en de ene botst met de andere. We zijn soms gek geworden. Het is echt héél eng.’

Welkom in de wereld van de schuldhelpverlening.

Doetinchem heeft ruim 56.000 inwoners. Van de 23.600 gezinnen moeten er veertienhonderd

rondkomen van het sociaal minimum en lopen er vierduizend ‘risico op problematische schulden’. Wie op financieel gebied vastloopt, kan zich melden bij de afdeling schuldhelpverlening, zoals Doetinchem het liever noemt. Tien medewerkers helpen bij een structurele sanering van de financiële situatie of leveren incidentele bijzondere bijstand. Samen met de afdeling wmo zitten ze op het ‘Zorgplein’. ‘We worstelen vaak, maar komen uiteindelijk meestal wel boven’, zegt Toepoel. Per jaar worden in Doetinchem zo’n 270 zaken succesvol afgerond, nog eens honderd halen de streep niet omdat de schuldenaar zelf afhaakt.

Er zijn veel manieren om in de schulden te raken, zoveel wordt wel duidelijk tijdens deze week. En: ‘schuld’ aan de schulden is een relatief begrip. Het kan de allerbeste overkomen. Voor je het weet beland je bij de Voedselbank of de Mini Manna Markt, de Doetinchemse kringloopsupermarkt waar je oudbakken brood kunt kopen voor een kwartje.

Er zijn de ‘niet-willers’, de stereotiepe *big spenders*, de mensen die geen geld hebben, soms weinig zin om te werken ook, maar die desondanks vinden dat ze recht hebben op een breedbeeld-plasmatelevisie op afbetaling. Die onbeperkt lenen via internet, creditcards, postorderbedrijven. Dan krijg je bijstandsgezinnen met 144.000 euro schuld, verdeeld over 78 schuldeisers. Gemiddeld hebben de klanten negentien schuldeisers. ‘Het is soms hebben, hebben, nu! De mensen zijn tegenwoordig niet meer gewend om ergens voor te sparen’, moppert een van de ambtenaren. Doetinchem richt zijn aanpak dan ook mede op gedragsverandering, voorlichting, en vroeger ingrijpen, in een fase dat de schulden nog niet de pan uit rijzen.

En er zijn de ‘niet-kunners’, de laagopgeleiden, de mensen met een verstandelijke beperking, de ouderen die met de beste wil van de wereld hun administratie niet (meer) op orde kunnen houden. Ze verzuipen in de regels. Het zijn er veel, heel veel, vertellen de Doetinchemse ambtenaren. ‘En triest genoeg: hoe lager het inkomen, hoe ingewikkelder de regels waarmee je te maken krijgt’, zegt medewerker Jochem van Dijk (33). ‘Als je drieduizend euro per maand verdient hoef je niks te regelen rond toeslagen of kortingen. En mocht er iets misgaan, dan heb je nog een buffer, bijvoorbeeld om een boete te betalen. Die mensen hebben nergens last van.’

DE ANDEREN des te meer. Neem de 51-jarige vrouw die deze week binnenwandelt. De voormalige directiesecretaresse zit in de wao en is gescheiden. Ze heeft twee kinderen. Haar ex-man betaalt de alimentatie niet, haar ex-baas betaalt de toegekende ontslagvergoeding niet. De Belastingdienst heeft de alleenstaande ouderkorting nog niet uitbetaald, maar wel al beslag gelegd op te veel betaalde huur- en zorgtoeslag. Daardoor kan de vrouw de vaste lasten niet meer betalen. Ze weet nog steeds niet wat er precies is misgegaan. ‘Iets met een dubbele

heffingskorting.’ Ze bladert door een vuistdikke ordner. ‘Ik ben echt geen domme griet, maar ik wéét het gewoon niet meer. En ik ben moe, uitgeput.’

Ander dossier: de 41-jarige Sandra, taxichauffeuse en in opleiding als postbesteller. Haar moeder is in 2009 overleden en liet een huis na. Stiefvader woont er nog, het staat al vier jaar te koop. Het ‘kindsdeel’ van de erfenis is door de fiscus echter aangemerkt als vermogen en dus is ze met terugwerkende kracht ‘uit de huursubsidie geknald’, vertelt Natrop. Over 2010 en 2011 moet ze terugbetalen. ‘Maar ik heb dat geld nu niet, het zit in de bakstenen. Wat moet ik nou? Ik loop al jaren op mijn tenen, ik kán niet meer...’

Volgende casus: de 42-jarige Diny van den Bout, gescheiden, twee kinderen. Haar ex weigert mee te werken aan de financiële scheiding

‘Maar ik heb dat geld nu niet, het zit in de bakstenen. Wat moet ik nou? Ik loop al jaren op mijn tenen, ik kán niet meer...’

en de verkoop van hun huis. Van de Bout krijgt geen bijstand omdat ze recht heeft op alimentatie – die haar ex niet betaalt. Twee keer heeft ze nu de huur van haar nieuwe woning niet kunnen betalen, vertelt ze aan buurtcoach Marc Niels die op huisbezoek komt. ‘Dat is zó’n rotgevoel. In het begin schaamde ik me rot. Ik ben niet lui, ik doe mijn best. Maar de rek is eruit. Ik moet nu wéér een brief sturen naar de rechtbank maar krijg het even niet meer opgebracht.’

Ook steeds meer mensen met een koopwoning melden zich voor schuldsanering, vertellen ze in Doetinchem. Het huis moet dan eigenlijk eerst worden verkocht om te bepalen hoe groot het eigen vermogen is. Het is namelijk een harde voorwaarde voor een schuldregeling: de situatie moet ‘stabiel’ zijn. Hoe hoog zijn de schulden precies, welke inkomsten en uitgaven zijn er nu en de komende drie jaar? Op grond van die gegevens schatten de hulpverleners welk deel van de schulden kan worden afgelost. Gemiddeld is dat twaalf tot twintig procent. Elke schuldeiser krijgt dat percentage van zijn openstaande schuld uitgekeerd, de Belastingdienst krijgt het dubbele percentage. Gaan alle schuldeisers akkoord, dan verzorgt de gemeente drie jaar de aflossingen en verreken eventueel de vaste lasten en keert een karig leefgeld uit. Na die drie jaar wordt de rest van de schulden kwijtgescholden.

Stemmen de schuldeisers niet in met het voorstel, dan kan de gemeente via de rechter het aflossingsvoorstel dwingend opleggen. Behalve tot schuldsanering kan de gemeentelijke bemoeienis ook leiden tot vrijwillige (betaalde) bewindvoering, waarbij een deskundige de financiële administratie overneemt. Voor de kosten daarvan is bijzondere bijstand beschik-



Schuldhelpmedewerkers Esther Wensink (links) en Jochem van Dijk zijn in de spreekkamers in gesprek met cliënten

baar. Het is *booming business*, die bewindvoering, en niet alleen in Doetinchem. Tot slot biedt de gemeente hulp bij het budgetteren.

De Belastingdienst gaat bijna altijd akkoord met een schikkingsvoorstel door de gemeente, vertelt teamleider Jolanda Toepoel. 'Maar heel vaak veroorzaakt diezelfde dienst mede de problemen aan de voorkant.' Te veel uitgekeerde toeslagen worden zonder pardon ingehouden via beslag op de uitkering. De beslagvrije voet, dat deel van het inkomen waar niemand aan mag komen, wordt daarbij met grote regelmaat geschonden. Is er daarna geen geld meer voor de huur? Kwestie van pech gehad.

Ook deurwaarders, voor wie het innen van schulden gewoon handel is, maken zich hier debet aan, concludeerde de Nationale Ombudsman onlangs nog: 'Er zijn onvoldoende waar-

wél ineens afgeschreven. Het gat mag de afdeling schuldhulpverlening dichtten. Doetinchem werkt aan een lokaal voorschotfonds voor dit soort noodgevallen. 'Maar als Belastingdienst, uvw en gemeente nou eens bij elkaar in de bestanden mochten kijken en konden zien wat er al aan beslagen loopt, zouden we een hoop problemen voorkomen', verzuchten de Doetinchemse ambtenaren.

ZOALS BUDGETCOACH Ingrid Köpp het formuleert: 'Er vallen gaten tussen de organisaties. Ik kan het systeem niet veranderen, kan alleen mijn klanten leren over de gaten heen te springen. Als budgetcoach valt er soms niks te coachen, want er is gewoon geen geld als iemand acht weken moet wachten op de eerste uitkering. Zoveel verschillende regeltjes. En allemaal

kunt betalen beland je in een cirkeltje waar je bijna niet meer uit ontsnapt.'

Dergelijke 'vastgelopen gevallen' belanden in Doetinchem op het bordje van het Lokaal Zorgnetwerk. Een coördinator, een buurtcoach en een medewerkster van de woningcorporatie hebben vandaag een gesprek met een 26-jarige moeder van twee kleine kinderen. Gaandeweg wellen bij de jonge moeder de tranen op – ook hier weer. Vier jaar lang heeft ze haar oudste kind laten opvangen door haar zus en haar daar keurig voor betaald. De zus, zo bleek pas jaren later, was niet geregistreerd als formeel gastouderbureau. De bijstandsmoeder moet nu zeventienduizend euro aan kinderopvangtoeslag terugbetalen, de Belastingdienst houdt het automatisch in van uitkering en andere toeslagen. Van wat resteert, kan de vrouw haar huur niet meer betalen en de corporatie wil haar nu op straat zetten. Een van haar andere schulden begon met honderd euro en groeide als gevolg van incassokosten uit tot het zestienvoudige.

Het Zorgnetwerk vindt uiteindelijk op het nippertje een uitweg. De woningcorporatie scheldt de achterstallige huur kwijt, mits de vrouw verhuist naar een goedkopere woning én deel gaat nemen aan een gemeentelijke schuldregeling. Het geld vloeit van woningcorporatie naar Belastingdienst, en de gemeente mag de herinrichtingskosten betalen. 'Dit is nou typisch zo'n dossier waar de Belastingdienst de nekslag uitdeelt', zegt de coördinator. 'Totdat de naheffing kwam kon mevrouw het allemaal nét redden. We hebben twee à drie van dit soort gevallen per week. Dat is toch bizar?'

SYLVIA ter Koele (54), afdelingshoofd van het Zorgplein, hoort het later die dag allemaal hoofdschuddend aan. 'De wirwar van systemen is soms heel ondoorgroendelijk, juist voor de mensen in de schuldhulp. Uiteindelijk is het

allemaal knip- en plakwerk en het rondpompen van geld.'

Het is 'pleisters plakken, steeds maar weer pleisters plakken', zeggen de ambtenaren. 'Voor mensen in de bijstand is er huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderbijslag, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, alleenstaande ouderkorting, kindgebonden budget, en hier in Doetinchem de 'Gemeentepolis' en de 'Meedoen-regeling', zegt Ter Koele. 'Zoveel verschillende grote, logge instanties zonder gezicht... Maar individueel maatwerk aan de vóórkant, waarbij de gemeente zorgt voor een basisinkomen, dat durven we in het Nederlandse politieke systeem niet te regelen.'

Medewerker Jeffrey Arentz (44) vindt: 'Leg alles rond minimuminkomens bij één orgaan, bijvoorbeeld de gemeente, en laat die achter de schermen afrekenen met de andere instanties!'

Nu mag de burger in financiële nood zelf de



borgen om mensen met schulden te beschermen tegen een te ruwe greep in hun huishoudbeurs door deurwaarders.'

Bij de Belastingdienst gaat het vaak over te veel uitgekeerde toeslagen, toegekend op basis van schattingen vooraf. 'Ik durf te stellen dat in vijf van de acht dossiers mensen gewoon zijn vastgelopen in het systeem, dat het een technische formulierenkwestie is', zegt Toepoel. 'Dan staat ergens een vinkje verkeerd of zijn ze vergeten iets door te geven of aan te vragen, en dan hebben ze een maand gewoon geen geld. Door de crisis hebben ze geen vet meer op de ribben en dan verzuipen ze. En kloppen bij ons aan.'

Laatst moesten mensen hun rekeningnummer nogmaals aan de Belastingdienst doorgeven, ook als er niks veranderd was. Wie niet reageerde, kreeg pardoes geen toeslag meer. Of nog zoiets: wie in de ziektewet belandt, krijgt nog maar per week uitbetaald. Maar de huur wordt

bedacht door mensen met een hbo-denkniveau die vergeten dat de klanten vaak mbo of minder hebben.'

Het is 'goochelen met nota's', zegt de een. Een 'spinnenweb aan regelgeving', zegt een ander. Klantmanager Esther Wensink (37) vertelt: 'Ik volg de opleiding tot bewindvoerder en zit daar steeds met de oren te klapperen. Dan denk ik: hoe is het toch mogelijk dat het systeem zó ontzet-tend ingewikkeld is geworden? Wie geen speciale affiniteit met financiën heeft kan dit allemaal echt niet meer snappen.'

Keer op keer klinkt het: wie eenmaal in de hoek zit waar de financiële klappen vallen, wordt vermalen door 'Het Systeem'. 'Als je onder de beslagvrije voet komt is succes gegarandeerd, hè', zegt beleidsmedewerker Rody Poelhuis (36) op cynische toon. 'Als je je vaste lasten niet meer

Diny van den Bout doet verslag van haar financiële perikelen aan de bezoekerde buurtcoach

'Die willen we aanhouden voor als we een baan buiten Doetinchem vinden.' De ziektekostenverzekering van de hond à 53 euro per maand? 'De hond heeft pillen nodig omdat hij anders onvoorspelbaar wordt, en de premie is goedkoper dan de medicijnen', legt Marcia uit. Op de terugweg naar kantoor biecht de budgetcoach op: 'Dit zijn dus van die dilemma's waar je in dit werk tegenaan loopt. Ik ga niet zeggen: "Die hond moet weg." Maar ik vind dat ik hen er wel over mag laten nadenken.'

Twee dagen later melden Marcia en Emiel zich op het Zorgplein bij klantmanager Esther Wensink (37) voor het ondertekenen van het schuldhulpcontract waarmee ze drie jaar lang op een krap leefbudget worden gezet. 'Daar zitten we nu ook al op', zegt Marcia nuchter. 'We gaan niet uit, kopen amper kleren, ik loop al vier jaar op dezelfde schoenen, voor de kinderen kunnen we nooit wat leuks doen. Maar we hebben geen overzicht meer, ik wil dat de vaste lasten worden betaald en dat we een vast bedrag per maand overhouden', zo motiveert ze de vergaande stap. 'Het wordt zwaar, maar het uitzicht is echt een schone lei', houdt klantmanager Wensink de moed erin.

Schulden, zo vertelt Wensink later, zijn vaak het gevolg van een onderliggend probleem. Verslaving, depressie, werkloosheid, stress. 'En dat probleem moet dan ook worden aangepakt, anders heeft het geen zin een oplossing te zoeken voor de schulden. Dan blijft de geschiedenis zich toch maar herhalen. Klanten denken vaak: hier heb je de papieren, los het maar op. Maar zo werkt het dus niet.' Ze is bezorgd over de zaak Marcia/Emiel. 'Als hij geen productiewerk gaat doen wordt de bijstand misschien ingetrokken of ze krijgen een boete. De schuldregeling valt dan weer in het water. En die auto, die moet er volgens mij echt uit, die kunnen ze gewoon niet meer betalen.'

DE AFDELING schulddienstverlening is er niet alleen voor de mensen met schulden, leggen de medewerkers telkens opnieuw uit. De schuldeisers willen ook een garantie dat het overeengekomen aflossingspercentage echt wordt gehaald. De geringste nieuwe verstoring van de financiële balans kan het hele bouwwerk doen instorten.

Zoals het geval van die vrachtwagenchauffeur die na een scheiding in een schuldregeling is beland wegens een restschuld op de hypotheek. Hij kreeg een boete voor bellen onder het rijden. Van het maandelijkse leefgeld kan hij die niet betalen. Het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) wil als sanctie zijn rijbewijs nu vier weken invorderen. 'Dan kan hij dus niet meer werken en is de puinhoop nog groter. Ik krijg het CJIB niet op andere gedachten, ik loop tegen een muur. Soms is de wereld heel krom', zegt klantmanager Eugene Bosman.

Een ander vertelt over een zwaar depressieve klant die zelfs gegijzeld dreigt te worden vanwege een openstaande CJIB-boete: hij was vergeten zijn auto te vrijwaren na sloop en had de aanmaningen nooit opengemaakt. Bij celstraf

wordt de uitkering beëindigd, een nieuwe aanvraag begint weer met een wekenlange wachttijd zonder inkomsten. 'En de schuld staat er dan nog steeds.'

Of zie de 54-jarige Jozefina: vijftienduizend euro schuld, onder meer bij Wehkamp. Alleenstaande ouderkorting niet aangevraagd, door de bijstand wel in mindering gebracht. Jozefina moest bewijzen dat ze de korting niet had aangevraagd, maar kreeg daarover geen verklaring los van de Belastingdienst. Verder komt haar uitkering de twaalfde van de maand terwijl de huur al op de eerste moet worden betaald. Dat gat moet een keer overbrugd worden, 'uit eigen portemonnee, waar niks in zit'. Ze leent het geld nu van een vriendin, want als ze een 'officiële' lening afsluit mag ze niet deelnemen aan de schuldregeling. 'Ik ben zo moe', zegt Jozefina.

'Een laag inkomen, één foute beslissing, en een klein probleem wordt soms ineens heel groot'

'Elke keer krijg je weer een nieuwe tik op de neus.'

En zo betekent een week meekijken met schuldhulpverlening een week lang ondergedompeld worden in onvoorstelbare administratieve kronkels. Klanten die bijzondere bijstand krijgen, terwijl de Belastingdienst beslag legt op het volledige banktegoed, *inclusief* het bedrag dat iemand rood mag staan. Of: wie de zorgpremie niet betaalt, krijgt te maken met de 'bronheffing' van het College voor Zorgverzekeringen (cvz). Dat legt naast de lopende premie dertig procent boete op, automatisch geïncasseerd van de uitkering. Als de gemeente later de premie rechtstreeks gaat betalen aan de zorgverzekeraar, duurt het drie maanden voordat het cvz dat heeft verwerkt. De bronheffing loopt al die tijd door, waardoor de lopende premie weer niet kan worden betaald. 'Allemaal vicieuze cirkels, nauwelijks te doorbreken', zuchten de Doetinchemse medewerkers.

'Ik vind het echt schrijnend hoor', zegt klantmanager Maarten Sesink (29), 'mensen die zelfs niet meer naar de dokter gaan omdat ze het eigen risico niet kunnen betalen. Een laag inkomen, één foute beslissing, bijvoorbeeld een verkeerde overstap van energieleverancier, en een klein probleem wordt soms ineens heel groot.'

Baliemedewerkster Jolanda Spaan (52) is de eerste die mensen te spreken krijgen als ze aankloppen op het Zorgplein. 'Tegenwoordig', zegt ze verontwaardigd, 'kan iemand fraude plegen zonder het zelf te weten, alleen omdat een papiertje niet op tijd is ingeleverd. Als de overheid een foutje maakt, is er geen sanctie, omgekeerd des te meer. Maar weet je: de overheid zit er voor de burger. Dat zijn we in dit land gewoon vergeten.'