

Wat is het maatschappelijk rendement van schuldhulp en incasso?

<https://www.creditexpo.nl/opinie-marcel-wiedenbrugge-marco-van-katwijk-wat-is-het-maatschappelijk-rendement-van-schuldhulp-en-incasso/>

Wie in Nederland geboren wordt mag zich financieel gezien gelukkig prijzen. We zijn immers één van de meest welvarende landen ter wereld. Dit geluk is echter niet voor iedereen weggelegd. Er zijn in Nederland naar schatting zo'n 1,4 miljoen huishoudens, die zich in financieel opzicht bepaald niet gelukkig voelen. Talloze artikelen, rapporten, onderzoeken en congressen zijn en worden eraan gewijd, maar ondanks al deze inspanningen neemt het probleem van risicovolle en/of problematische schulden in omvang niet af. Daar zit iets tegenstrijdigs in: ondanks veel goede intenties van mensen en organisaties die iets aan het probleem (willen) doen, wordt er maar relatief weinig structurele vooruitgang geboekt. Waarom is dat zo? Of zitten we soms vast in onze eigen denkpatronen, verdienmodellen, regulering en wetgeving? In dit opiniestuk willen Marco van Katwijk en Marcel Wiedenbrugge nader ingaan op het maatschappelijk rendement van de ingezette incasso- en schuldhulpmaatregelen met betrekking tot de schuldenproblematiek c.q. betalingsachterstanden en waarom we daar meer inzicht in (zouden) moeten krijgen.

Schulden en betalingsachterstanden – voornamelijk een juridisch proces

Wie in Nederland zijn rekeningen niet op tijd betaalt, loopt vroeg of laat de kans om in aanraking te komen met een incassobureau of een gerechtsdeurwaarder. Deze incassopartijen zijn aan wettelijke regels gebonden, zoals de wet incassokosten (WIK) voor het minnelijk incassotraject en de Btag tarieven voor het gerechtelijk incassotraject. Komt een zaak uiteindelijk voor de rechter, dan komen daar nog griffierechten bovenop. Kortom: als je in Nederland je rekeningen niet op tijd betaalt of kunt betalen, dan moet je daar al gauw extra voor betalen in de vorm van bijkomende incasso- en rentekosten (zie verwijzingen onderaan dit artikel).

We kunnen stellen dat in Nederland het proces van schulden naar betalingsachterstanden naar de uiteindelijke betaling een vrij formeel en juridisch proces is, waarbij met het verstrijken van betaaltermijnen en het uitblijven van betaling automatisch meer bijkomende kosten ontstaan. De menselijke maat wordt daarbij regelmatig – maar zeker niet altijd – over het hoofd gezien, mede omdat het inningsproces en de bijbehorende handelingen maar weinig ruimte laten voor persoonlijk contact. Ongeacht of er nu wel of geen goede reden is om niet (op tijd) te betalen, kunnen de kosten verbonden aan het bij herhaling niet nakomen van betalingsverplichtingen sterk toenemen. Hierdoor zullen of kunnen de financiële problemen bij de schuldenaar eerder verergeren dan afnemen of beheersbaar(der) worden, zeker als de schuldenaar over weinig financiële reserves beschikt.

'Straffen' (in de vorm van incassokosten) kunnen als zodanig tot ongewenst of onbedoeld gedrag leiden en/of negatieve consequenties hebben, omdat schuldenaren die over geringe financiële middelen beschikken door de bijkomende kosten steeds minder in staat zijn om aan hun toekomstige financiële verplichtingen te voldoen. Schuldenaren kunnen daardoor in een sociaal en economisch isolement terecht komen, wat hun financiële positie en maatschappelijke status in de tijd steeds verder uitholt.

Zodra een goedbedoelende schuldenaar, vaak na jaren in schaamte en (financiële) stress geleefd te hebben, in beeld komt c.q. wordt toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening (dit 'proces' schijnt gemiddeld 5 jaar te duren, Stimulansz) neemt de druk op de schuldenaar enigszins af. De kosten die voortvloeien uit minnelijke schuldhulp (denk aan stabilisatie van de schuldenaar, het treffen van schulden- en (af)betalingsregelingen met crediteuren en individuele begeleiding van de schuldenaar) worden in die fase feitelijk verlegd van het individu naar de maatschappij en de crediteuren van vaste lasten. Anders gezegd: de kosten van escalatie van schulden en betalingsachterstanden, in het bijzonder bij mensen die zich in de problematische fase bevinden, worden door de samenleving gedragen via de belastingheffing en (hogere) prijzen van producten. Bij dat laatste gaan we ervan uit dat afschrijvingen in principe grotendeels worden doorberekend in de prijzen van producten en/of diensten van leveranciers. De vraag is daarom gerechtvaardigd of het hiervoor vermelde proces sociaal-maatschappelijk en economisch wel verantwoord en effectief is ingericht.

Kosten en baten schuldhelpverlening

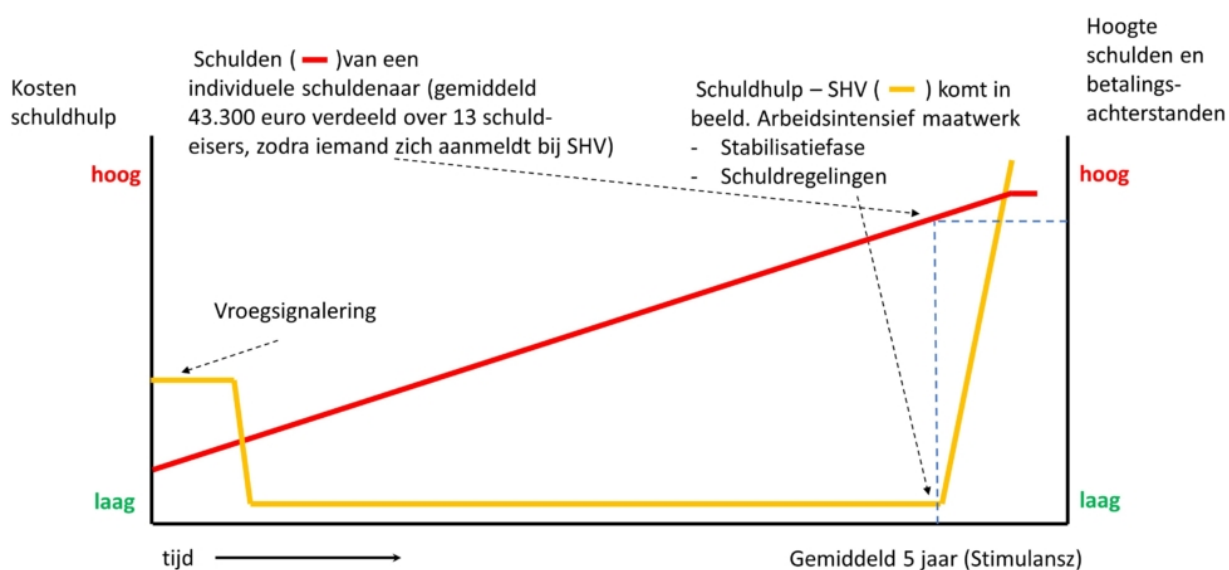
In het verleden is er met name in 2011 het nodige onderzoek gedaan naar de kosten en baten van schuldhelpverlening. Daarna lijkt dit soort onderzoek nagenoeg volledig van de (politieke?) agenda te zijn verdwenen. In de navolgende tabel staan een aantal onderzoeken naar de kosten en baten van schuldhelpverlening vermeld.

Titel	Datum	Website / aanvullende informatie
Schuldhelp loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening	Jan 2011	www.regioplan.nl/project/schuldhelpverlening-loont-een-onderzoek-naar-de-kosten-en-baten-van-schuldhelpverlening Hogeschool Utrecht, Regioplan Beleidsonderzoek, PDF, 80 pagina's. Dit onderzoek is uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht en Regioplan Beleidsonderzoek, met financiële ondersteuning van elf organisaties. Zie ook: www.nvvk.nl/k/n323/news/view/9566/3816/1-euro-investeren-in-schuldhelp-levert-2-euro-op-hoe-weten-jullie-dat.html
Op weg naar effectieve schuldhelp Kosten en baten van schuldhelpverlening	Juli 2011	www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/kosten_en_baten_schuldhelpverlening.pdf Divosa, PDF, 50 pagina's Dit onderzoek is uitgevoerd door Divosa in opdracht van ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhelpverlening	Dec 2011	www.humanitas.nl/globalassets/publicaties/thuisadministratie/eindrapport-maatschappelijk-rendement-vrijwilligersprojecten-regioplan-ta-nijmegen.pdf Social Force, Regioplan, PDF, 76 pagina's
Een Onbemand Probleem Voorstudie maatschappelijke kosten-batenanalyse schuldenproblematiek	Okt 2016	www.socialealliantie.nl/images/pdf/een-onbemand-probleem-rapport.pdf De Sociale Alliantie, PDF, 77 pagina's. Kamer en kabinet willen een maatschappelijke kosten-batenanalyse (mkba) doen uitvoeren omtrent de wijze waarop overheden omgaan met mensen met schulden. De onderhavige voorstudie (Universiteit Tilburg, KWINK groep, RebelGroep), in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid moet de mkba mogelijk maken door bepaling van een probleemstelling, een nulsituatie en een beleidsalternatief. Dit laatste wordt in de mkba doorgerekend.
Evaluatie schulddienstverlening Arnhem	Maart 2019	www.arnhem.nl/Bestuur/rekenkamer/Onderzoeken:KuUkMHkITdSVOFZ0kStYCA/Schulddienstverlening Rekenkamer Arnhem, PDF, 80 pagina's "Op basis van de resultaten concludeerde de Rekenkamer Arnhem dat met name de manier waarop de hulpverlening in de wijkteams is georganiseerd snelle en adequate hulpverlening in de weg staat. De Rekenkamer beveelt aan de intake bij potentiële schuldhelpverlening te versterken, beter en gericht te registreren door de sociale wijkteams,

te zorgen voor een betere regiefunctie vanuit de wijkteams, meer aandacht aan ondernemers te besteden, de afspraken over de berekening van het vrij te laten bedrag te evalueren en de nazorg te versterken.”

Aansluiting gezocht!	Mei 2019	www.berenschot.nl/actueel/2019/mei/berenschot-onderzoekt-werking/
Verkenning aansluiting minnelijke schuldhulpverlening en wettelijke schuldsanering		PDF, 60 pagina's Quote: ““Een mogelijke sleutel voor een effectievere minnelijke schuldhulpverlening en een betere aansluiting bij het wettelijk traject is in onze ogen het verbeteren van de positie van de schuldenaar.”

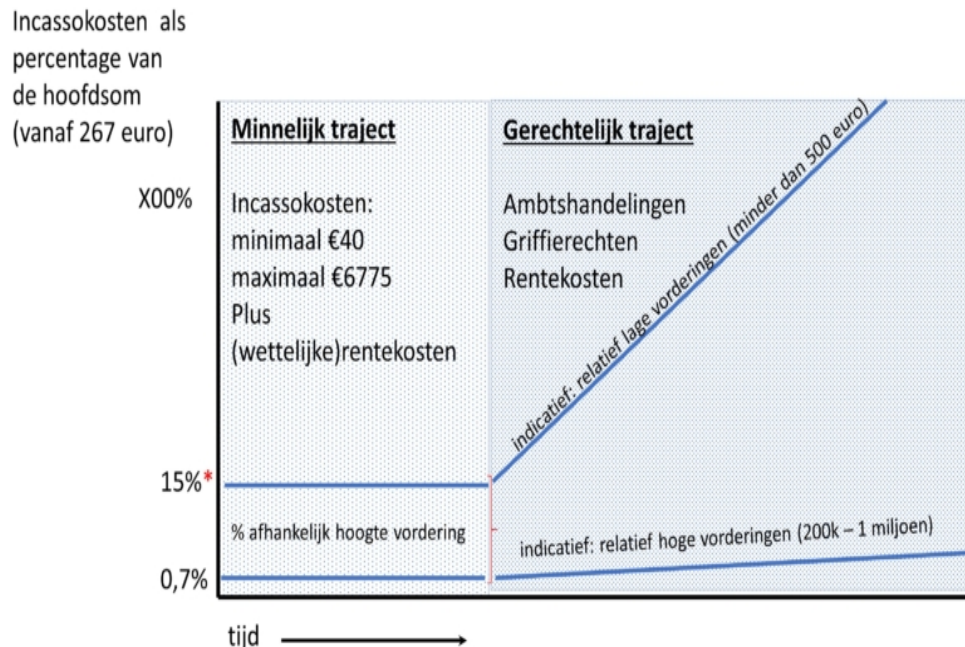
Met name het onderzoek “Schuldhulp loont!” geeft een vrij gedetailleerd overzicht van de mogelijke baten van schuldhulpverlening. In grove lijnen komt het hierop neer: de inzet van schuldhulp voorkomt dat mensen verder in de problemen (financieel, sociaal) komen en schuldenaren daardoor minder (lang) gebruik hoeven te maken van financiële ondersteuning en/of uitkeringen. Ook worden schuldenaren minder vaak ziek als gevolg van stress voortvloeiend uit financiële problemen. Dat neemt echter niet weg, dat er veel inspanning, tijd en geld voor nodig is om in die fase tot praktische oplossingen te komen, zoals hieronder sterk vereenvoudigd is weergegeven.



Kosten en baten incasso

Hoewel er veel is geschreven over incasso, is er bij ons weten geen wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de korte en lange termijneffecten van incassokosten op de financiële stabiliteit, financiële capaciteit en kredietwaardigheid van schuldenaren, zowel wat betreft het minnelijk traject (incassobureau) als het gerechtelijk traject (gerechtsdeurwaarder). Een klant die zijn of haar rekening(en) om uiteenlopende redenen/oorzaken niet of niet op tijd betaalt loopt het risico dat een opdrachtgever/crediteur (profit, non-profit) de inning van een factuur uit handen geeft aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. Dat brengt uiteraard extra kosten voor de schuldenaar met zich mee, zoals ook wettelijk is vastgelegd (WIK, Btag, Griffierechten). In het minnelijk traject is een ondergrens van 40 euro incassokosten vastgesteld (15% incassokosten voor vorderingen tot 2500 euro). Dat heeft tot gevolg dat incassokosten als percentage van

de hoofdsom relatief sterk toenemen naarmate een vordering minder dan 267 euro bedraagt. In het theoretische geval van een vordering van 1 euro zouden de incassokosten 40 keer zoveel oftewel 4000% bedragen. Zodra het gerechtelijk traject bereikt wordt (als het minnelijk traject niet succesvol is en de opdrachtgever besluit om gerechtelijk te gaan) kunnen de kosten significant toenemen, zoals in onderstaande grafiek indicatief/vereenvoudigd is weergegeven.



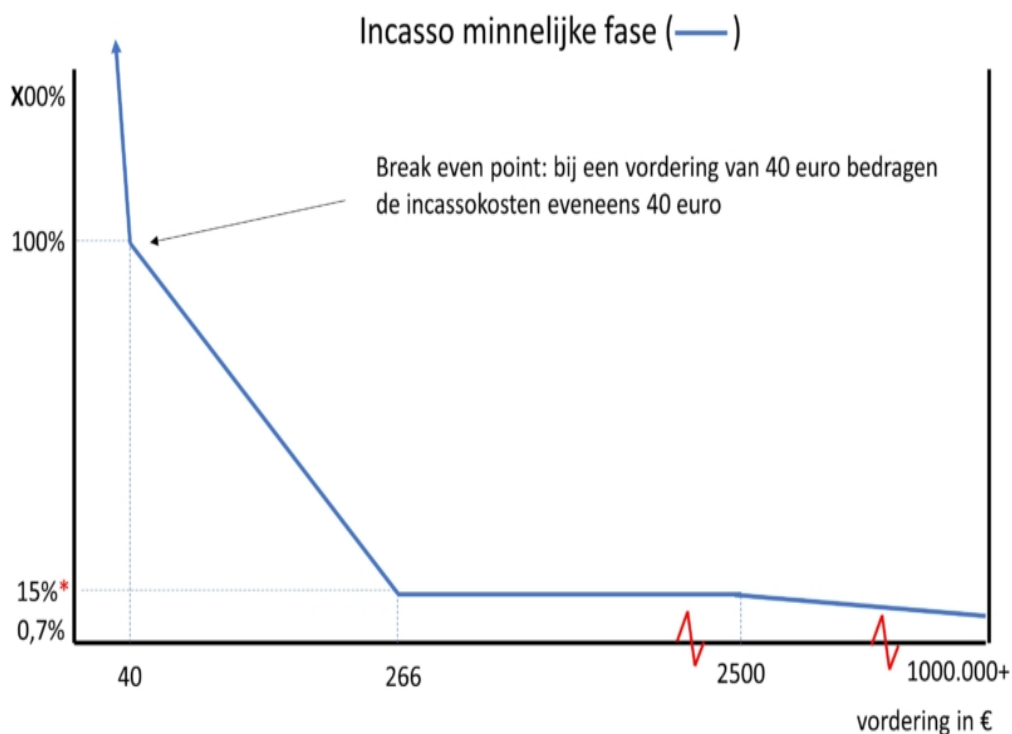
* Minnelijke incassokosten bedragen 15 procent van de hoofdsom voor vorderingen tot 2500 euro, met een minimum van 40 euro. Incassokosten worden stapsgewijs procentueel lager, naarmate een vordering hoger is (vanaf 2500 euro), met een maximumbedrag van 6775 euro (bij vorderingen van 1 miljoen euro en hoger). Bij vorderingen lager dan 266 euro neemt het aandeel incassokosten t.o.v. de hoofdsom (sterk) toe in het minnelijk traject. Het gerechtelijk traject kent meer vaste vergoedingen (ambtshandelingen), Bij lage vorderingen kunnen deze kosten als percentage van de hoofdsom aanzienlijk zijn,

Bij het minnelijk incassotraject hangt het procentuele aandeel van de incassokosten ten opzichte van de hoofdsom af van de hoogte van de vordering, zoals bepaald in de Wet Incassokosten (WIK). In het algemeen geldt voor het minnelijk traject:

- Bij vorderingen lager dan 267 euro: hoe lager het bedrag van de hoofdsom, hoe hoger het procentuele aandeel van incassokosten.
- Bij vorderingen hoger dan 2500 euro: hoe hoger het bedrag van de hoofdsom hoe lager het procentuele aandeel van de incassokosten.

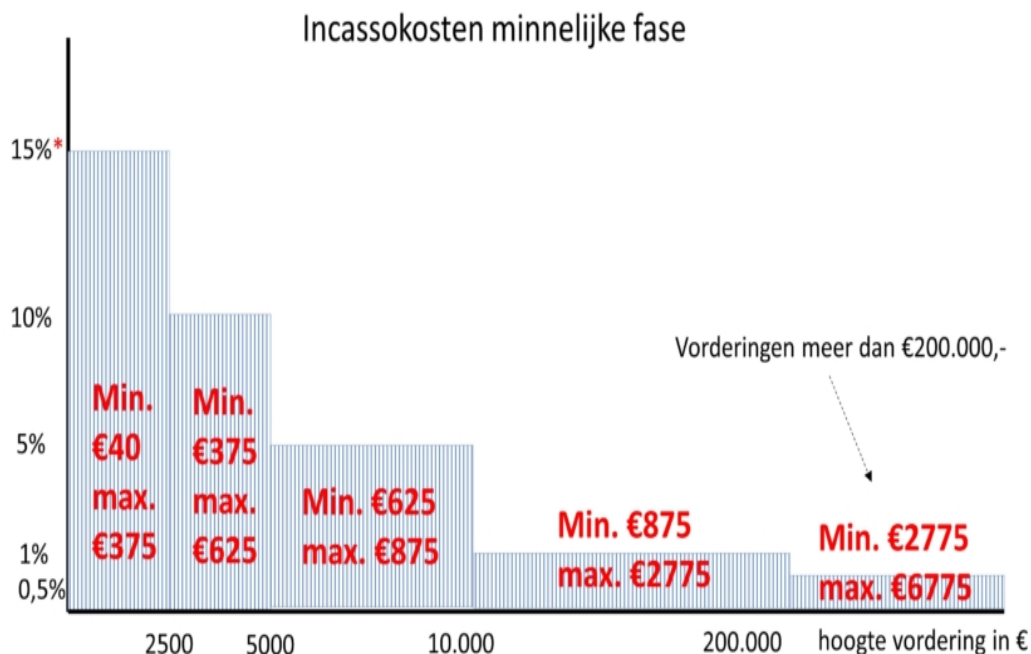
De navolgende twee grafieken geven dit weer.

incassokosten
als % van de
hoofdsom (van 1
tot 2500 euro)



* Minnelijke incassokosten bedragen 15 procent van de hoofdsom van de vordering (tot 2500 euro) met een minimum van 40 euro. Bij vorderingen lager dan 266 euro neemt het aandeel incassokosten als percentage van de hoofdsom (sterk) toe.

Incassokosten als
percentage van
de hoofdsom
(vanaf 267 euro)



- Minnelijke incassokosten bedragen maximaal 15 procent van de hoofdsom met een minimum van 40 euro. Bij vorderingen lager dan 267 euro (naar boven afgerond) neemt het procentuele aandeel van incassokosten t.o.v. de hoofdsom (logischerwijs) toe.
- Het procentuele aandeel van de incassokosten t.o.v. de hoofdsom wordt lager naarmate een vordering hoger wordt (vanaf 2500 euro), met een absoluut maximum van 6775 euro (bij vorderingen van 1 miljoen euro of meer).

Voor het gerechtelijk traject worden vaak vaste bedragen in rekening gebracht voor diverse ambtshandelingen. Met name bij lagere vorderingen kunnen de totale incassokosten verhoudingsgewijs fors oplopen. Voor een buitenstaander is het vaak onduidelijk wat de exacte betekenis is van alle kostencomponenten in het gerechtelijk incassotraject.

In hoeverre een incassotraject rendement oplevert voor de maatschappij (lees: het voorkomen van herhaling van ernstige betalingsachterstanden in de toekomst) is een vraag die bij ons weten nog onbeantwoord is. Daarbij moet ook rekening gehouden worden met de omstandigheden c.q. oorzaken, waaronder een betalingsachterstand ontstaan is. Ook is bij ons weten geen of weinig onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor een incassopartij om andere taken op zich te nemen, die sociaal-maatschappelijk en economisch nuttiger of effectiever zijn en tegelijk het verdienmodel van incassopartijen ondersteunen. Denk hierbij aan (betaalde) advisering van zowel opdrachtgevers als schuldenaren.

Voorkomen is goedkoper en zinvoller dan genezen

Uiteindelijk gaat het erom te bepalen welke ondersteunende maatregelen (schuldhulp, budgetcoaching) en preventieve maatregelen (voorlichting, educatie) het grootste sociale, economische en maatschappelijke rendement hebben. Dit rendement zou als volgt gedefinieerd kunnen worden:

- Sociaal: het voorkomen dat schulden c.q. het gebrek aan financiële middelen het leven van een individu zodanig gaan overheersen, dat normale deelname aan de maatschappij niet meer goed mogelijk is. Denk hierbij aan uitsluiting van allerlei activiteiten zoals schoolreisjes, deelname aan sportclubs, sociale contacten, et cetera, als gevolg van een structureel gebrek aan geld.
- Economisch: het voorkomen dat schuldenaren in een continue situatie van achterstallige betalingen van facturen en/of overdracht naar een incassopartij (incassobureau, gerechtsdeurwaarder) terecht komen, die voor crediteuren van vaste lasten extra kosten (administratief (herinneringen, aanmaningen) en afschrijvingen) met zich meebrengen.
- Maatschappelijk: het ervoor zorgen dat belastinggeld ten behoeve van schuldhulpverlening zo effectief mogelijk besteed wordt, door meer focus te hebben op de voorkant van het proces en de duurzaamheid c.q. het lange termijneffect van schuldhulpmaatregelen beter in kaart te brengen en deze continu te meten en te analyseren. Dit betreft ook incasso, waarbij incassobedrijven hun verdienmodel veel meer op preventie en advisering zouden kunnen stoeien. Daar moet dan uiteraard wel een budget en regelgeving voor zijn.

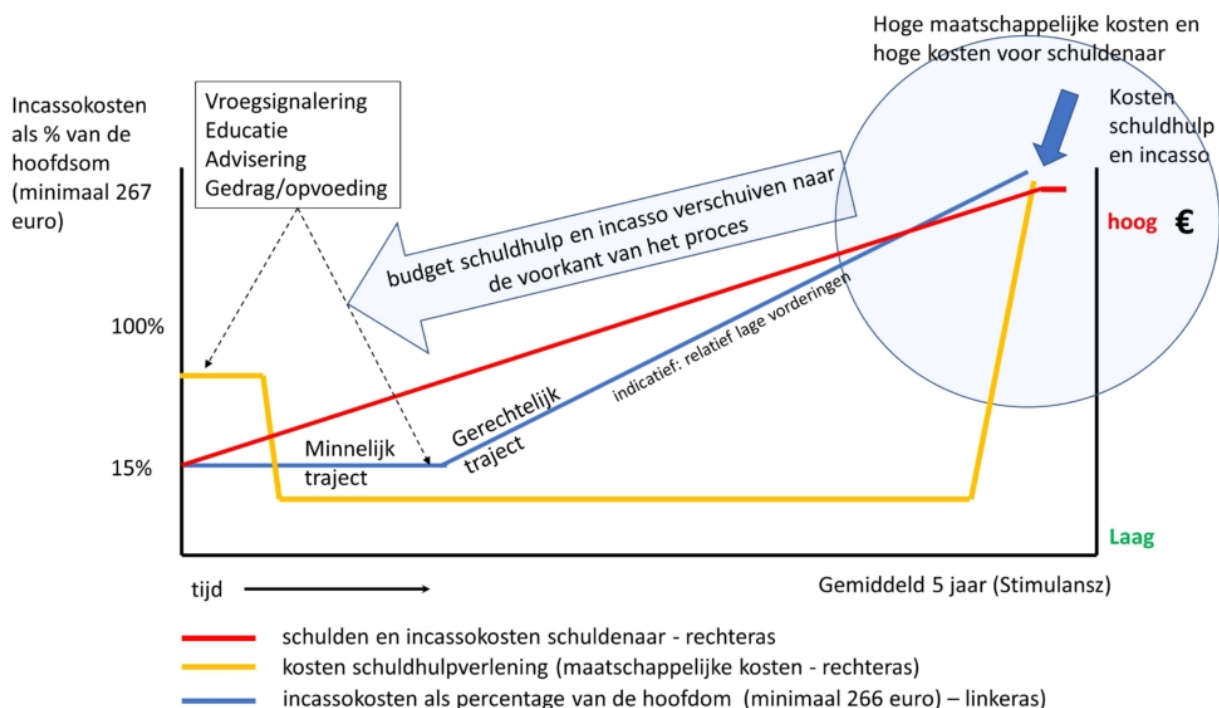
Dit alles zal het nodige onderzoek en discussie vergen, want hoe ga je uiteindelijk het rendement bepalen/meten? Wie zijn daarbij betrokken en wie gaat dat betalen? Als een gerechtsdeurwaarder bijvoorbeeld een klantgesprek van een half uur voert in plaats van enkel een exploit te overhandigen en daarvan voor belanghebbende partijen (inclusief de schuldenaar) een rapport opmaakt (wat een half uur extra vergt), dan moeten de gemaakte kosten wel ergens gedeclareerd kunnen worden. Bij de schuldenaar? Of bij de schuldeiser/opdrachtgever? Of beide? Ook is het nuttig om te bepalen welke sociale, economische en maatschappelijke voordelen een nieuw of aangepast verdienmodel biedt, dat zich primair richt op het voorkomen van escalatie van betalingsachterstanden en doorlopende (laagdrempelige) advisering van de schuldenaar mogelijk maakt. De huidige situatie richt zich tot nu toe nog steeds voornamelijk op oplossingen die zich aan de achterkant van het proces bevinden. Dan hebben we het over escalaties, zoals sommaties, exploiten, dagvaardingen, beslagleggingen, ontruiming, schuldhulpverlening en alle daaraan verbonden kosten. Dit is een situatie waarin er (steeds verder) oplopende betalingsachterstanden en (dus) schulden ontstaan, die feitelijk amper nog kunnen worden afgelost.

Het lijkt ons verstandig dat er op korte termijn (meer) onderzoek gedaan wordt naar het korte en lange termijn rendement van zowel schuldhulpverlening als incasso. Hoewel wetenschappelijk gezien niet gefundeerd, durven we alvast te stellen dat het voorkomen dat mensen in een situatie van moeilijk- of niet-beheersbare betalingsachterstanden terecht komen sociaaleconomisch en maatschappelijk waarschijnlijk veel meer oplevert, dan mensen te (blijven) helpen als ze al diep in het 'schulden- en betalingsachterstandenmoeras' zijn weggezakt. Dit impliceert dat toekomstige (beleids)maatregelen vooral gericht moeten zijn op het tegengaan van het voortdurend lekken van de spreekwoordelijke kraan. Ook zal er meer aandacht geschonken moeten worden aan gedrags- en mentaliteitsverandering. Niet alleen bij de schuldenaar, maar ook bij de schuldeisers. We zullen ons er als samenleving meer bewust van moeten zijn,

dat niet iedereen even verstandig met geld kan omgaan. Maar zelfs als je wel goed met geld kunt omgaan, zijn mensen niet immuun voor het krijgen van financiële problemen. Er zijn geen eenduidige oplossingen, maar door nauwe samenwerking tussen belanghebbende partijen kan er veel bereikt worden. Denk bijvoorbeeld aan:

- De (door)ontwikkeling van een ondersteunende, eenvoudig en veilig te gebruiken tool om mensen voortdurend inzicht te verschaffen in hun financiële positie en tegelijk tal van praktische tips en andere 'gereedschappen' handig samenvoegt.
- Meer budget/ruimte voor adviesgesprekken van incassopartijen bij schuldenaren.
- Meer focus bij crediteuren van vaste lasten op de lange termijn waarde van klanten (schuldenaren). Dat vraagt ook om meer (budget voor) onderzoek.
- Meer budget voor voorlichting en educatie gericht op omgaan met geld en gedragsverandering, met een focus op (potentieel) risicovolle groepen, maar feitelijk voor iedere burger.
- Meer initiatieven gericht op samenwerking tussen diverse belanghebbende partijen (immers, als je niet kunt delen, dan kun je ook niet vermenigvuldigen)

Gegeven de jaarlijkse kosten die gemoeid zijn met de schuldenproblematiek (naar schatting 11 miljard euro oftewel ruim 1000 euro per belastingbetaler per jaar), is het alleszins de moeite waard om samen alternatieve wegen in kaart te brengen en deze uiteindelijk ook te bewandelen.



Bron: **Marcel Wiedenbrugge** (WCMConsult), **Marco van Katwijk**

Verwijzingen:

- Rentekosten (wettelijk geregeld) www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-wettelijke-rente
- Incassokosten minnelijk (wettelijk geregeld, WIK) www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-incassokosten
- Incassokosten gerechtelijk (wettelijk geregeld, Btag) <https://wetten.overheid.nl/BWBR0012638/2020-01-17>
- Gerechtelijke kosten (met name griffierechten, wettelijk geregeld) <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-65091.html> en www.kbvg.nl/1193/gerechtsdeurwaarders/griffierechten.html
- Bewindvoerderskosten (wettelijk geregeld, NBBI) www.nbbi.eu/2019/10/10/tarieven-bewindvoering-voor-2020-bekend-gemaakt/

Gerelateerd:

- [Credit Expo: download whitepaper Duurzame oplossingen voor de schuldenproblematiek in Nederland](#)