



Bewindvoering bij Eropaf!

Betrokken bewind door een professionele vriend

**Ans Oudejans
Catelijne Akkerman**

**Eropaf!
Amsterdam
December 2022**

Inhoudsopgave

1. Eropaf!
2. De missie van de bewindvoerders
3. Bewindvoering: regels en praktijk
 - 3.1. Wat is bewind
 - 3.2. Wet- en regelgeving
 - 3.3. Bewind in de praktijk
 - 3.3.1. Conclusies
4. Bewind bij Eropaf!
 - 4.1 De bewindvoerders
 - 4.2 Aannemen van klanten
 - 4.3 De klant voorop
 - 4.4 Het oplossen van schulden
 - 4.5 Zelfredzaamheid
 - 4.6. Transparantie
 - 4.7 Ideeëngenerator
5. Conclusies

1. Eropaf!

Eropaf! is opgericht op 9 februari 2007 vanuit het perspectief van een actiebeweging. Tegen de stroom in van het New Public Management, dat het 'meten is weten' propageerde. De stichting had toen als doel *"het (her-)verbinden van burger en samenleving door er zorg voor te dragen dat de relatie tussen de mogelijkheden in de leefwereld van individuen en die van de systeemwereld tot stand komt*. De stichting heeft zich op de kaart gezet met projecten rond het voorkomen van huisuitzettingen. Het is een sociale en actiegerichte organisatie die outreachend wil werken en die de mens vooropstelt. Eropaf! zet zich in voor mensen in een kwetsbare positie en stelt de vanzelfsprekendheden ter discussie waarmee organisaties en overheden omgaan met deze mensen. Ieder mens telt mee en heeft talenten om op een gelijkwaardige wijze te participeren in de samenleving. Armoede is een schending van mensenrechten en een structureel maatschappelijk probleem. Eropaf! wil ideeën genereren om dit probleem aan te pakken en wil een gesprekspartner zijn voor kwetsbare mensen, maatschappelijke organisaties en overheden.

De aanpak van Eropaf! is erop gericht om mensen zelf weer eigenaar te maken van hun problemen en hen de regie te geven bij het zoeken van oplossingen. Beschermingsbewind moet niet langer duren dan nodig is (VNG en C. Akkermans, 2016). Mensen weten vaak niet hoe ze schulden kunnen aanpakken. Dit gecombineerd met de complexiteit van de regelgeving zorgt ervoor dat schulden vaak niet afnemen, maar groeien (Akkermans, Catelijne, en Marc Räkera, 2016). Eropaf! wilde een andere aanpak van het bewind door meer aan te sluiten bij de klant en de klant waar mogelijk zelf regie te geven. Dit was een van de redenen om in 2015 zelf bewindvoering te gaan aanbieden. In dat jaar heeft de eerste bewindvoerder zich aangesloten en nu, in 2022, zijn er zeven bewindvoerders en een assistent-bewindvoerder bij Eropaf!.

Eropaf! vindt het belangrijk dat de verschillende bloedgroepen bij Eropaf! elkaar versterken. Reden voor de onderzoekers van Eropaf! om in gesprek te gaan met de bewindvoerders. Wat maakt je nu tot een bewindvoerder die past bij Eropaf!? Aan de hand van drie discussieronden en individuele gesprekken met de bewindvoerders hebben we een goed beeld gekregen van bewind door betrokken professionals.

Hier doen we verslag van dit interne onderzoek. We gaan in op manier waarop de visie van Eropaf! door de bewindvoerders is vertaald naar het ideale bewind. Daarna beschrijven we in paragraaf 3 de inhoudelijke eisen die aan bewindvoerders worden gesteld en staan we stil bij bestaand onderzoek naar de bewindvoerderspraktijk. In paragraaf 4 gaan we uitvoerig in op de manier waarop een en ander door de bewindvoerders in de praktijk wordt gebracht. In de afsluitende paragraaf kijken we of het bewind bij Eropaf! doet wat het belooft.

2. De missie van de bewindvoerders

Maatschappelijke betrokkenheid met respect voor de ander is de basis voor het bewind bij Eropaf! Als het nodig is doet de bewindvoerder meer dan wat wettelijk wordt verwacht. Er is een discussie gevoerd over het idee van "de professionele vriend" van Hans van Ewijk. Van Ewijk definieert een professionele vriend als iemand die samen met de klant problemen oplost, die zoekt naar manieren om in beweging te komen, om weer een (goede) richting op te gaan (Boer, Nico, 2014). Aan de ene kant is er een overheid met al haar complexe regels, formuleren en beschikkingen en aan de andere kant de burger met haar eigen problemen en ervaringen, die zich tot die formele overheid moet verhouden. Als het misgaat is er een professionele vriend nodig die als het ware een smeermiddel is tussen die twee (Räkera, Marc, 2021).

In de discussie over de professionele vriend hebben de bewindvoerders dit begrip vertaald naar hun praktijk. Het gaat erom dat je je verplaatst in het perspectief van de ander, dat je

uitgaat van vertrouwen. Er is soms afstand en tegelijkertijd nabijheid. De bewindvoerders zien de grenzen, zoals uit het laatste statement blijkt, en dat geeft blijk van die professionaliteit. Bij het voeren van bewind is er een machtsverhouding: soms moet je nee zeggen, omdat er geen geld is. In deze situatie is het zoeken naar de juiste balans.

Het spreekt voor zich dat alle wet- en regelgeving over het beschermingsbewind het uitgangspunt vormt voor het handelen van de bewindvoerders, maar deze bewindvoerders willen tegelijkertijd handelen vanuit de missie van Eropaf!, vanuit een sterke maatschappelijke betrokkenheid. Hoe ziet het ideale plaatje eruit? Op basis van verschillende discussies tussen de bewindvoerders zijn de volgende aspecten het uitgangspunt voor het bewind bij Eropaf!:

De klant wordt met respect behandeld, de klant staat voorop en als bewindvoerder werk je aan de zelfredzaamheid van de klant. Vertaald naar meer concrete zaken betekent dit binnen de grenzen van het bewind en de grenzen van de bewindvoerder als persoon het volgende:

- In het begin van een traject investeer je extra tijd in een klant om een relatie op te bouwen en de klant te leren kennen. Zo sluit je aan bij de waarden van de klant en weet je of je keuzes aan een klant kunt overlaten en zo ja, welke dat zijn.
- Je schept ruimte voor eigen keuzes binnen het bewind en werkt aan zelfredzaamheid. Voorwaarde is wel dat de klant dit aan kan. Het blijft balanceren tussen wat je als bewindvoerder doet en wat je aan de klant kan overlaten. Dat verschilt van klant tot klant. Een deel van de klanten blijft altijd onder bewind en dan zoek je het in kleine dingen. Bij anderen kan naar beëindiging van het bewind worden toegewerkt. Er is een uitgewerkt stappenplan zelfredzaamheid. Als een gemeente de mogelijkheid biedt, wordt actief doorverwezen naar budgethulp en dergelijke.
- Het is duidelijk dat de overgang voor een klant van bewind naar volledige financiële verantwoordelijkheid groot is, zeker als het bewind lang heeft geduurd. Begeleiding vooraf en nazorg achteraf is voor de meeste klanten nodig. Je zorgt dat ze deze ontvangen.
- Klanten krijgen waar ze recht op hebben en als het nodig is meer. Je doet wat extra's als de situatie erom vraagt. Soms is dat meer dan wat er wettelijk van je wordt verwacht.
- Je gaat als bewindvoerder niet over je eigen grenzen heen.

Armoede is een maatschappelijk probleem. Te veel mensen moeten van te weinig geld rondkomen.

- Je steunt de klant. Je wilt zo menselijk mogelijk te zijn naar de ander, de ander respecteren wat er ook is gebeurd in het verleden.

Transparantie naar elkaar als bewindvoerder en naar de klant is belangrijk. Als de klant het wil, weet zij of hij met wie en waarover wordt gesproken en hoe de financiële zaken er voorstaan:

- Je legt de klant vooraf uit wat je gaat doen.
- Als het kan, regel je zaken in overleg.
- De klant weet wat er met derden wordt besproken, doordat deze bijvoorbeeld in de cc wordt opgenomen in de communicatie met andere organisaties, familie of vrienden.
- De klant kan altijd haar of zijn dossier inzien.

Door als groep binnen Eropaf! te werken en open te zijn naar elkaar, kun je jezelf als bewindvoerder verder ontwikkelen. Openheid draagt ook bij aan interne kwaliteitsbewaking. Reflectie, intervisie en bijscholing horen hierbij.

Bewindvoerders van Eropaf! vragen zich af of de problemen die ze tegenkomen structureel zijn. Vervolgens wordt actie ondernomen.

- Samen met anderen binnen Eropaf! kijken hoe een probleem kan worden aangepakt (artikel, congres, actie, etc.)

- Een oplossing (eventueel samen met andere collega's) zoeken met een organisatie of een gemeente
- Een probleem aankaarten bij de beroepsverenigingen.

3. Bewindvoering: regels en praktijk

3.1 Wat is bewind?

De wet schrijft voor dat een bewindvoerder wordt aangesteld door de kantonrechter. De bewindvoerder zorgt voor alle financiële zaken van de meerderjarige persoon. Het gaat om mensen die dit zelf niet goed kunnen regelen. Van de bewindvoerder wordt verwacht dat bij de uitvoering van deze taken rekening wordt gehouden met de levensbeschouwelijke oriëntatie en de culturele achtergrond van degene die onder bewind staat. Voor zover dit mogelijk is werkt de bewindvoerder aan de zelfredzaamheid van onderbewindgestelde. De bewindvoerder krijgt hiervoor 17 uur per jaar vergoed, waarbij de onkosten in het tarief zijn opgenomen. Als er sprake is van problematische schulden wordt 22 uur per jaar vergoed.

3.2 Wet- en regelgeving

In de wet zelf staat niet veel over de taken van de bewindvoerder. In de toelichting op het besluit over de beloning (Staatscourant, 2014) worden de taken van de bewindvoerder beschreven. We geven hier een samenvatting.

Basistaken:

- Beheren vermogen
- Regelen van de financiële huishouding
- Regelmatig contact met de rechthebbende
- Contact met de mentor
- Contact met instanties (gemeente, belastingdienst, UWV, CJB)
- Bijwonen zittingen kantonrechter
- Verstrekken maandelijks mutatieoverzicht van betalingen
- Belastingaangifte afgelopen kalenderjaar
- Treffen enkele betalingsregelingen
- Opmaken en afleggen van rekening en verantwoording
- Bevorderen van de zelfredzaamheid van de rechthebbende voor zover dat mogelijk is. Daarvoor wordt een plan van aanpak opgesteld, waarin afspraken daarover zijn vastgelegd.

Bij problematische schulden (schulden die te groot zijn om deze binnen drie jaar te kunnen aflossen) worden extra werkzaamheden beschreven:

- Het ongedaan maken van beslagleggingen waarbij de beslagvrije voet niet wordt geëerbiedigd
- Het stabiliseren van schuldsituaties
- Het toeleiden naar minnelijke regeling of WSNP. Hiervoor wordt een schuldenoverzicht opgesteld en wordt de onderbewindgestelde begeleid naar het intakegesprek of woont de bewindvoerder de toelatingszitting bij.
- Schuldbemiddeling in kader van art. 47 Wet op het consumentenkrediet.
- Overzicht opstellen voor de schuldhulpverlening en begeleiden cliënt naar 1^e gesprek gemeentelijke schuldhulpverlening dan wel schuldsanering.
- Informatie verschaffen aan de WSNP-bewindvoerder en bijwonen toelatingszitting.
- Tijdens toeleiding naar schuldhulpverlening/schuldsanering of als dit wordt afgewezen, stabiliseert de bewindvoerder de financiële situatie. Dat betekent dat deze de vaste lasten betaalt, de beslagvrije voet bewaakt en contacten onderhoudt met de schuldeisers.

Het daadwerkelijk oplossen van de problematische schulden is de taak van de schuldhulpverlening of loopt via de WSNP. Toch wordt lang niet altijd gebruik gemaakt van deze routes en is de aansluiting tussen trajecten niet goed geregeld (Nationale Ombudsman, 2020 en Berkhout, Bram, e.a., 2019)

3.3 Bewind in de praktijk

Om een idee te hebben hoeveel personen in Nederland onder bewind staan is de onderstaande tabel opgenomen. In totaal stonden in 2018 ruim 250.000 mensen onder bewind. Bewind wordt zowel door familieleden als door professionele bewindvoerders uitgevoerd. Per 1 januari 2014 werden problematische schulden een afzonderlijke reden om bewind aan te vragen. Dat is een van de redenen dat het aantal mensen dat om die redenen onder bewind staat sterk is gestegen, want de meeste mensen met schulden hebben in ieder geval circa vier jaar bewind nodig. Een jaar om een schuldenregeling te treffen en 3 jaar om weer schuldenvrij te worden. Het aantal mensen met lichamelijke en geestelijke problemen is in deze periode sterk gestegen. Ook dit heeft deels te maken met veranderende regelgeving. Instellingen mogen namelijk zelf geen bewind meer voeren voor hun cliënten. De verdergaande digitalisering en de ingewikkeldheid van de samenleving zijn andere redenen die vaak als verklaring worden genoemd.

Tabel Ontwikkeling in personen onder bewind*

Ingestroomd	2014	2015	2016	2017	2018
Licham./geest. problematiek	24.235	21.661	21.551	20.939	21.512
Problematische schulden	15.554	16.228	15.736	14.532	11.753
Beëindigd					
Licham./geest. problematiek	12.651	15.196	16.074	18.865	18.484
Problematische schulden	244	1.028	2.142	3.235	4.301
Standcijfers					
Licham./geest. problematiek	176.700	183.104	188.471	190.207	191.750
Problematische schulden	15.868	31.066	44.639	55.844	62.791

**Uit Berkhout, Bram, 2019.*

In 2015 is een uitgebreid onderzoek gedaan naar de sterke stijging van het aantal mensen onder bewind (Bureau Bartels, 2015). Het onderzoek besloeg de periode van 2010 tot en met 2014. In dat laatste jaar is nieuwe wetgeving van kracht geworden, waarbij het ook mogelijk wordt om een bewind in te stellen vanwege problematische schulden. In dit onderzoek is ook gekeken naar de wijze waarop het bewind wordt ingevuld. Het beeld over de bewindvoeringspraktijk is over het geheel genomen positief. De onderbewindgestelden geven hun bewindvoerder gemiddeld een ruime acht. Verder is bij twee derde van de mensen onder bewind na drie jaar de schulden opgelost. Bij een derde is echter nog sprake van schulden. Het is niet duidelijk of deze schulden wel binnen een afzienbare termijn via bijvoorbeeld de WSNP zijn opgelost. Volgens de onderbewindgestelden zelf wordt circa 75% toegeleid naar een minnelijke regeling of WSNP, of loopt de aanvraag voor een van deze trajecten nog.

Uit het onderzoek komen ook verschillende aspecten naar voren die beter kunnen. Ongeveer 75% van de bewindvoerders nemen niet alle mensen onder bewind. Zij wijzen mensen af die een crimineel verleden hebben of die agressief zijn. Ook mensen van wie zij denken dat ze niet voldoende gemotiveerd zijn om mee te werken aan oplossingen worden afgewezen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om mensen zonder inkomen of verslaafden. Een klein

deel van de bewindvoerders focust zich alleen op mensen in een instelling die bewind nodig hebben. Ook wordt niet altijd aan zelfredzaamheid gewerkt: 20% van de bewindvoerders werkt daar regelmatig aan (dit zijn vaak eenpitters) en 70% doet dit incidenteel. Bij een op de tien bewindvoerders is het versterken van zelfredzaamheid geen onderdeel van het bewind. Tijdgebrek speelt een rol bij de mate waarin bewindvoerders aan zelfredzaamheid werken. Verder speelt mee dat een deel van de mensen onder bewind in financieel opzicht niet zelfstandig kunnen functioneren. Volledige zelfredzaamheid en daarmee uitstroom uit het bewind is volgens in dit onderzoek alleen voor een beperkte groep haalbaar. Naar schatting 7% tot 14% van degenen onder bewind zullen uiteindelijk weer zelf hun financiën kunnen regelen.

Tussen bewindvoerders zijn flinke verschillen waar het gaat om het bereiken van financiële stabiliteit. Waar de een zegt voor alle mensen onder bewind deze stabiliteit te bereiken, zegt een ander dit bij 80% te bereiken. Gemiddeld genomen zeggen bewindvoerders bij 4% van hun mensen geen financiële stabiliteit te bereiken. Het ontbreken van motivatie bij deze mensen, het telkens opnieuw schulden maken en het niet nakomen van afspraken zijn daarvoor volgens de bewindvoerders de belangrijkste redenen. Ook hier kan de samenstelling van het klantenbestand een rol spelen.

In 2018 is een artikel in de Groene Amsterdammer gepubliceerd over misstanden in de sector. Schulden worden niet afgelost, soms nemen deze tijdens het bewind zelfs toe. De rechter moet toezicht houden, maar heeft daarvoor nauwelijks tijd. Er is niet voldoende greep op de kwaliteit van de dienstverlening. Dit beeld wordt deels bevestigd door de Nationale Ombudsman (2020)¹. De ombudsman concludeert daarin dat beschermingsbewind aan degenen onder bewind rust geeft. Tegelijkertijd ziet hij verschillende negatieve tendensen. Tijdens het bewind wordt te weinig gedaan om de schulden op te lossen. Bovendien duurt het bewind lang en biedt het geen perspectief op verandering. Ook ontbreekt het aan financiële prikkels voor de bewindvoerders om het bewind te beëindigen en daar komt bij dat de toetsing door de rechter niet strikt genoeg is. De ombudsman beveelt aan dat, zodra de financiële situatie stabiel is, er doorgeleiding plaatsvindt naar het minnelijke of wettelijke traject. Ook beveelt de ombudsman aan dat samenwerkingsafspraken met gemeenten worden gemaakt en dat er een streefnorm van bijvoorbeeld een jaar gaat gelden voor door geleiding naar het minnelijke of wettelijke traject.

3.3.1 Conclusies bewind in praktijk

Het onderzoek waarop de publicatie in de Groene Amsterdammer is gebaseerd, is gehouden onder gemeenten. Het is daardoor onduidelijk hoe omvangrijk de misstanden bij bewindvoering zijn die in het artikel worden beschreven. Ook het onderzoek van de ombudsman is niet representatief voor alle bewindvoerders, want dit is gebaseerd op klachten die bij een daarvoor opengesteld meldpunt zijn binnengekomen. Hoe vaak de misstanden voorkomen is niet duidelijk, maar dat ze er zijn is een feit. Afgaand op het goed onderbouwde onderzoek van Bureau Bartels, zijn deze echter meer uitzondering dan regel.

Toch zijn er verschillende zaken aan te wijzen die niet in het belang van de mensen zijn die beschermingsbewind nodig hebben. Het toezicht op het bewind valt in de praktijk tegen en er is geen financiële prikkel om het bewind te beëindigen. Tegelijkertijd is duidelijk dat het merendeel van de bewindvoerders zich inzet voor hun klanten en probeert om hun schulden op te lossen. Onwenselijk is dat:

- Een deel van de bewindvoerders of kantoren alleen bepaalde typen klanten aanneemt.

¹ Het onderzoek richtte zich op de problemen die zich voordoen bij de toegang tot de WSNP (Wet schuldsanering natuurlijke personen). Onderdeel van het onderzoek was de praktijk van de bewindvoering (Nationale ombudsman, 2020)

- Schulden door sommige bewindvoerders niet of te langzaam worden aangepakt. In sommige (incidentele) gevallen verergeren de schulden zelfs.
- Het initiatief om aan (gedeeltelijke) zelfredzaamheid te werken niet van de bewindvoerder komt. Tijdgebrek speelt daarbij een rol.

4. Bewind bij Eropaf!

4.1 De bewindvoerders

De zeven bewindvoerders van Eropaf! zijn hun loopbaan niet als bewindvoerder gestart. Bij sommigen ligt het bewindvoerschap in het verlengde van hun vorige werk en voor anderen was het meer een carrièreswitch. Zij werkten bijvoorbeeld in de juridische sector, als projectleider ict, of in de horeca. Eén bewindvoerder is net begonnen en bezig met de opbouw van een klantenbestand. De anderen zijn de jaren hiervoor bij Eropaf! als bewindvoerder aan de slag gegaan. De bewindvoerders vormen een samenwerkingsverband van zzp-ers.

Ze hebben allemaal bewust voor Eropaf! gekozen, omdat het een kleine en sociaal bewogen organisatie is. De eerste bewindvoerder ging begin 2015 bij Eropaf! aan de slag. Het sprak hem aan dat Eropaf! zo verfrissend was en dat ze het concept van een coachende bewindvoerder wilden uitproberen. Andere argumenten om voor Eropaf! te kiezen, zijn de bevoegenheid van de organisatie, dat de mens voorop staat, het soort mensen dat bij Eropaf! werkt en dat Eropaf! meer aanbiedt dan alleen bewind. Een voorbeeld van dit laatste is dat Eropaf! maatschappelijke discussies aanzwengelt en het onrecht van huisuitzettingen op de kaart heeft gezet. Verder trekt het de bewindvoerders aan om als zelfstandige, zzp-er, te werken, maar dan wel samen met andere bewindvoerders.

De grotere bureaus voor bewind vinden ze niet aantrekkelijk. Ze denken dat je daar in een vast stramien wordt gedrukt en dat ze daar niet de vrijheid hebben om zoveel tijd aan hun klanten te besteden als nodig is. Sommigen hebben ook gesprekken gevoerd met grotere franchiseorganisaties voor ze voor Eropaf! kozen.

De twee bewindvoerders die net zijn begonnen, hebben nog weinig klanten. Zij zijn bezig om een klantenbestand op te bouwen. Vijf bewindvoerders hebben tussen de 20 en 30 klanten. De andere bewindvoerder werkt met een assistent-bewindvoerder en heeft 80 klanten. Afgaand op het aantal uren dat een bewindvoerder krijgt vergoed, zou iemand bij een vijfdaagse werkweek rond de 70/75 klanten kunnen hebben. De meeste Eropaf-ers hebben, gezien het aantal dagen dat ze werken, minder klanten dan ze volgens deze berekening zouden kunnen hebben. De meeste bewindvoerders denken gemiddeld meer uren aan hun klanten te besteden, dan er wettelijk vergoed worden.

De bewindvoerders bij Eropaf! werken als zzp-er. Binnen Eropaf! delen ze de software, vallen ze in bij vakantie en ziekte, overleggen ze regelmatig en houden ze intervisie bijeenkomsten. Ze verwachten van elkaar transparantie en feedback, omdat het een manier is om jezelf verder te ontwikkelen als bewindvoerder.

4.2 Aannemen van klanten

Bewindvoerders krijgen per jaar een vast aantal uren betaald: 17 uur voor klanten met fysieke of psychische problematiek en 22 uur voor mensen met problematische schulden. Vaak spelen er naast de schulden nog andere problemen en omgekeerd hebben ook klanten met een fysieke of psychische problematiek soms schulden. Klanten met een meer complexe multiproblematiek kosten de bewindvoerder vaak meer tijd. De verwachting van de wetgever is dat deze 17 en 22 uur gemiddeld genomen voldoende is: de ene klant kost meer tijd en de ander wat minder. Vanuit dat oogpunt is niet wenselijk dat een bewindvoerder zich

alleen op klanten richt die weinig tijd kosten. Uit het eerder aangehaald onderzoek blijkt dat dit wel gebeurt.

Mensen met bijvoorbeeld een verslaving, mensen zonder een eigen adres of mensen die uit detentie komen of die al één of twee bewindvoerders hebben gehad, worden bij Eropaf! niet op voorhand uitgesloten. Iedereen heeft wel één of enkele klanten met een dergelijke achtergrond. Bijna een kwart van de klanten is onder bewind gesteld vanwege problematische schulden. Bij Eropaf! ligt dit percentage hoger en valt bijna de driekwart van de klanten in die categorie.

Bij een nieuwe klant die uit detentie kwam, zorgde justitie bijvoorbeeld niet op tijd voor een woning. De bewindvoerder heeft alles uit de kast gehaald om hem onder dak te brengen en te ervoor te zorgen dat hij een uitkering kreeg. Een ander voorbeeld is een persoon die als twee bewindvoerders heeft gehad en die als zeer dwingend bekend staat en toch door een van de bewindvoerders als klant is geaccepteerd.

4.3 De klant voorop

In regels (Besluit kwaliteitseisen, 2014) is vastgelegd dat de bewindvoerder rekening houdt met de levensovertuiging en culturele achtergrond. De bewindvoerder verplaatst zich in de klant bij de het nemen van beslissingen. Bij Eropaf! gaan de bewindvoerders een stap verder. Ze behandelen iemand met respect, ongeacht diens verleden. De klant staat voorop. Ze handelen als een professionele vriend, wat betekent dat ze soms meer doen dan wat er volgens de regels van hen wordt verwacht. Het professionele komt tot uiting in de kennis en de vaardigheid om als dat nodig is wat afstand te nemen en het bewaken van de eigen grenzen. Vrienden helpen elkaar en tolereren meer van elkaar. Bewindvoeren is een balanceer-act: enerzijds neem je de financiën van iemand helemaal over, hetgeen tot machtsongelijkheid leidt en die ongelijkwaardigheid werkt soms weer verstoring op de relatie met de klant. De bewindvoerders werken vanuit dat idee en vullen het ieder op een eigen manier in.

Respect voor de klant

Ik probeer me er steeds bewust van te zijn, is het zuiver wat ik doe of speelt hier irritatie mee.....ik vraag me af hoe zou ik het vinden als iemand zo doet tegen mij?

Dan probeer ik bewindvoerder te zijn, zoals ik graag zou willen dat iemand dat voor een familielid van mij zou zijn...

Ik had één man met 80 euro leefgeld per week en daar rookte hij 50 euro van op. In principe bemoei ik me daar niet mee. Als iemand zelf aangeeft er iets aan te willen doen, dan denk ik mee, dan help ik om oplossingen te zoeken.

Een deel van de klanten heeft eerder negatieve ervaringen met hulpverlening opgedaan. Het winnen van vertrouwen is erg belangrijk. De bewindvoerders investeren in de relatie. Dat doen ze onder meer door de eerste maanden van het bewind wat extra tijd uit te trekken. Vaak zien zij de klant enkele keren persoonlijk. In een later stadium komt dat meestal minder vaak voor.

Contact met de klant

In het begin investeer ik dus echt in dat contact omdat... Ja, ons werk is ook vertrouwenswerk vind ik. En dat vertrouwen van mensen moet je zien te winnen.... Als die eerste fase geweest is, dan wordt het doorgaans minder.

Er zijn mensen waar ik vrij weinig contact mee heb. Maar af en toe probeer je dan contact te krijgen. Ik vind het nooit zo fijn als ik geen contact heb met mensen. Ik probeer echt meerdere keren per jaar persoonlijk contact te hebben.

Als de relatie eenmaal is opgebouwd dan loopt het contact vaak per app, mail of telefoon. Sommige klanten blijven regelmatig langskomen op kantoor, op afspraak op afspraak of ze

komen zomaar langs. Er is bijna altijd jaarlijks face tot face contact over de Rekening en Verantwoording die met de klant wordt doorgesproken. Veel bewindvoerders bij Eropaf! hebben ook enkele klanten met wie ze wat vaker dan eens per jaar afspreken. De bewindvoerders van Eropaf! vinden dat ze goed bereikbaar zijn en dat dat ook komt ook omdat zij zelf de telefoon beantwoorden. Er zitten geen schijven tussen, zoals bij grotere bureaus vaak het geval is. De bewindvoerder die met een ondersteuner werkt, reageert zelf als de situatie daar om vraagt. De lijnen tussen haar en haar ondersteuner zijn heel kort. Een deel van de bewindvoerders beantwoordt ook in het weekend de telefoon, zeker als het om klanten gaat die niet de gewoonte hebben om ze buiten werktijden te benaderen. Het is sowieso het uitgangspunt bij Eropaf! dat een bewindvoerder wat extra's doet als de situatie daarom vraagt.

Wat extra's doen

Ik heb een woonurgentie aangevraagd voor een jongen die bijna uit zijn huis werd gezet. Daar heb ik giga veel werk aan gehad....uiteindelijk heeft hij een woonurgentie gekregen

..... ik heb gezorgd dat een pad [in de tuin] werd aangelegd en voor gordijnen gezorgd....

...ik heb voor veel mensen extra geld geregeld via fondsen,..ze [een klant] kwam geloof ik 2400 euro tekort voor het aflossen van haar schulden. Toen heb ik bij het Doorbraakfonds een aanvraag gedaan.

Als je verbindt, als er echt contact is, dan is het makkelijker om een stap extra te zetten. Loopt het niet lekker dan is dat lastiger..

Uit de interviews zijn vele voorbeelden te halen die laten zien dat de bewindvoerders bij Eropaf! soms meer doen dan wat er volgens de regelgeving van ze wordt verwacht. Een kleine greep uit de voorbeelden: iemand wordt geleerd een band te plakken, ontruiming worden voorkomen, er is een programmeerbare thermostaat geïnstalleerd en ingesteld, zodat er energie wordt bespaard, er is contact opgenomen met de woningbouwvereniging om te kijken of en wanneer de flat nu eindelijk geïsoleerd wordt omdat de energierekening veel te hoog is, er worden door de bewindvoerders fondsen aangevraagd voor de extra financiële uitgaven die soms nodig zijn.

Het komt ook bij Eropaf! voor dat een bewindvoerder niet met een klant in zee gaat of dat een bewind tussentijds wordt overgedragen aan een andere bewindvoerder op initiatief van de bewindvoerder. Klanten willen soms ook zelf weg omdat ze het vertrouwen in een bewindvoerder hebben verloren. Persoonlijkheden botsen soms en een enkele keer wordt een klant door een bewindvoerder als veeleisend en ook onredelijk ervaren. Bewindvoerders willen ook hun eigen grenzen bewaken. Het gaat vaak om maar één of soms enkele klanten bij wie het contact heel moeizaam verloopt en het vertrouwen ontbreekt. Bij de overgrote meerderheid van de klanten is dat vertrouwen er over het algemeen wel.

Soms lukt het toch om met klanten die door de bewindvoerder als agressief worden ervaren om te gaan:

Bedreiging/agressie

Je kan niet met iedereen bevriend zijn en toch kan je niet gelijk gedag zeggen... je gaat toch zoeken naar het gemeenschappelijke. De eerste keer dat een klant me uitschold, ben ik niet de strijd aangegaan. Toen er weer geld op zijn rekening kwam draaide hij bij.

Als buitenstaander is het makkelijk om bij bedreiging te zeggen dat je ermee stopt, maar soms is de relatie zo dat je toch iets wilt doen.

Tja, die ene is al een oude klant van me.het maakt zoveel uit of je je klanten kent of niet. Hij kan me soms vreselijk onrespectvol bejegenen en uitschelden of mails schrijven. Maar dan weet ik ook dat het de volgende dag vaak anders is. Gister had ik ook weer zo'n mailtje. Maar goed dan denk ik: nou ik laat het even liggen en dan zie ik morgen wel.

4.4 Het oplossen van schulden

Formeel is het oplossen van de schulden geen wettelijke taak van de bewindvoerder. Toeleiding naar een minnelijke regeling of een wettelijk saneringstraject (WSNP) wordt vanuit de regelgeving wel verwacht. Uit het eerder aangehaalde onderzoek bleek deze taak niet altijd goed uitgevoerd te worden door bewindvoerders.

Bij Eropaf! heeft de aanpak van de schulden een hoge prioriteit voor de bewindvoerders. Hoe eerder bij een klant een regeling met de schuldeisers wordt getroffen, hoe beter voor de klant, vinden zij. Ook voor de bewindvoerder zelf heeft dit voordelen, want dan vragen schuldeisers ook geen tijd meer. Om in een schuldsaneringstraject te komen, worden de schulden eerst geïnventariseerd door de bewindvoerder. Volgens de bewindvoerders van Eropaf! moet je daar wel bovenop zitten en er echt de tijd voor nemen. Op mails komt bijvoorbeeld geen antwoord en als een bewindvoerder daar niet achterangaat ontstaat er gemakkelijk vertraging.

Toeleiding naar de schuldsanering

Dus je moet alle schulden in kaart brengen. Bij sommige is dat heel makkelijk, maar bij anderen, als er veel schulden zijn en daarbij nog oude schulden die van de ene naar de andere deurwaarder zijn gegaan, dan is dat soms een hele uitzoekklus.

Je moet ook zorgen dat iemand een verhaal schrijft over de reden voor het ontstaan van de schulden en als bewindvoerder schrijf je ook jouw visie op het ontstaan van schulden op.

Als ik bijvoorbeeld een minnelijke regeling voor iemand aanvraag, dan bereid ik me heel goed voor....iemand had bijvoorbeeld 1700 euro spaargeld en als je niets doet dan moet diegene daar een groot deel van afstaan. Door een goede motivatie te geven hoefde de klant maar 250 euro af te staan voor de sanering, zodat hij iets meer ruimte hield voor onverwachte uitgaven.

Op de cursus [opleiding tot bewindvoerder] leerden wij: mensen minimaal een jaar onder bewind en stabiel hebben en dan pas aanmelden bij de schuldhulpverlening [minnelijk traject]..... maar ik merkte dat collega's [bij Eropaf!] juist streefden naar zo snel mogelijk aanmelden....Als je ziet dat de leefsituatie absoluut niet stabiel is waardoor je mogelijk niet aan verplichtingen kunt voldoen als afdracht [aflossingsbedrag op de schuld], ja, dan is het wijs om iemand nog niet aan te melden. Maar zodra het enigszins mogelijk is handel ik nu snel.

[De bewindvoerder van Eropaf! is de 3^e bewindvoerder voor de klant. De klant wil zelf zo snel mogelijk van zijn schulden af] Ik ben bang dat deze meneer het niet volhoudt om drie jaar lang zijn schulden af te lossen [dit is nodig voor de schuldsanering]. Nu schipper ik nog een beetje met de afbetaling als hij heel krap zit. Maar in een regeling wordt een vast bedrag ingehouden en daar moet je elke maand aan voldoen. Dan zit je drie jaar lang krap. Ik heb maandag een overleg met alle betrokken hulpverleners om dit te bespreken. Zij kennen deze meneer als twee jaar en ik maar een paar maanden...

Als de sanering eenmaal begint geeft dat mensen vaak heel veel rust. Als er problematische schulden zijn, zijn dan de meeste klanten in ieder geval binnen een jaar in een schuldsaneringstraject, vaak lukt dit de bewindvoerders bij Eropaf! al met een half jaar of zelfs in drie maanden. Het is niet altijd eenvoudig om tot een goede regeling te komen. Er zijn allerlei redenen waarom toeleiding tot de schuldsanering langer duurt dan de bewindvoerders en de klant zouden willen. De kostendelersnorm in de bijstand kan in de weg zitten of een medebewoner zorgt voor verlaging van de huurtoeslag. In die gevallen moeten deze medebewoners een financiële bijdrage leveren. Als een medebewoner dat niet doet, dan is het lastig om de schulden te saneren, omdat daarvoor geen geld is. Het saneren van schulden is maatwerk. Als een klant in een schuldsaneringsregeling zit en later blijken er nog veel meer schulden te zijn, dan is dat lastig als een klant een minnelijke regeling heeft, de aflossing van schulden via de schuldhulpverlening, zeker als het om grote schulden gaat, dan is een klant na afloop van de minnelijke regeling toch nog niet schuldenvrij. Wisselende inkomsten zijn ook een hindernis, omdat daardoor geen vast bedrag kan worden afgelost. Ook is het niet eenvoudig om mensen met verslavingsproblematiek in een wettelijk schuldsaneringstraject (WSNP) te krijgen, omdat de rechter de situatie als niet stabiel

beoordeelt. Iemand met een verslaving lukt het bijvoorbeeld niet om regelmatig te solliciteren en dat wordt wel verwacht als iemand gebruik maakt van de WSNP. Ook schulden die door fraude of door bekeuringen zijn ontstaan kunnen een belemmering zijn om tot een regeling te komen. Helemaal als er steeds nieuwe boetes bijkomen.

Als het niet lukt om tot een minnelijke regeling, een dwangakkoord of sanering via de WSNP te komen, dan proberen de bewindvoerders van Eropaf! zelf om regelingen te treffen, wat vaak veel werk met zich meebrengt. Het is lastig dat sommige schulden, zoals strafrechtelijke boetes, niet gesaneerd kunnen worden: die moeten helemaal worden afgelost. Heeft iemand ook schulden bij de zorgverzekeraar, dan komen ze in de wanbetalersregeling waarbij ze zo'n 30 euro meer moeten gaan betalen. Door met de zorgverzekeraar en de deurwaarder te onderhandelen kan een klant soms uit die regeling komen en dat scheelt de klant dan weer 30 euro in de maand.

4.5 Zelfredzaamheid

Een bewindvoerder moet volgens de regelgeving aan zelfredzaamheid werken voor zover dat mogelijk is. Uit het onderzoek van Bartels bleek tijdgebrek de meest genoemde reden te zijn om geen of weinig aandacht aan het bevorderen daarvan te besteden. Kanttekening hierbij is dat volledige zelfredzaamheid voor een groot deel van de klanten niet haalbaar is.

De bewindvoerders van Eropaf! besteden wel aandacht aan zelfredzaamheid, maar niet altijd evenveel en soms ook alleen als de klant erom vraagt. Tijdens het bewind gaat dat vaak om het zelf uitzoeken van zaken, bijvoorbeeld voor de aanmelding bij de dierenvoedselbank of het zelf uitzoeken van een grotere aankoop als luxaflex. Ook krijgen klanten soms het leefgeld voor de dagelijkse boodschappen voor een langere periode dan de gebruikelijke week. Bij klanten van wie ze verwachten dat ze op termijn de zaken weer zelf gaan regelen, is er wel meer aandacht voor. In sommige gemeenten kunnen klanten ook begeleiding krijgen als het bewind wordt afgerond. Er wordt dan de laatste maanden van het bewind nagegaan wat klanten nodig hebben, of ze vaardigheden hebben om weer helemaal zelfstandig te functioneren. Die nazorg is belangrijk en soms houden bewindvoerders bij Eropaf! nog even contact nadat het bewind is beëindigd.

Autonomie is gewoon zelf uitzoeken. Als ze me iets vragen dan zeg ik altijd: heb je het uitgezocht? Weet je waar het is en weet je hoeveel het kost? Ik zeg altijd: ik heb het zo druk, en het is voor mij makkelijker als jij het gaat uitzoeken. Dan geef je het aan mij door en dan ga ik voor je kijken. Een voorbeeld: een koelkast kopen. Dan zeg ik: ja je hebt een budget tussen de 100 en de 500 euro. Kijk maar wat je daarvoor kunt kopen en dan gaan we daarop sturen.

Een jongen is autistisch en heeft al jaren bewind en hij wil stappen gaan zetten richting zelfstandigheid. Nu stort ik het geld voor het televisieabonnement en de zorgverzekering op zijn leefgeldrekening en dat maakt hij dan zelf weer over. Eerst zou het via een automatische incasso gaan lopen, maar dat bleek niet mogelijk bij een leefgeldrekening.

Uiteindelijk kijk je per klant, wat kan wel en wat kan niet. Als iemand iets zelf kan, laat je ze dat ook gewoon doen.

Alle bewindvoerders maken zich zorgen over de steeds verdergaande digitalisering. Voor veel van hun klanten is dat een belemmerende factor bij het beëindigen van het bewind. Een van de klanten wil eigenlijk meer zelf doen, maar het is voor hem niet haalbaar om zijn bankzaken zelf digitaal te regelen. DigiD met de sms-code is ook een enorm struikelblok.

4.6 Transparantie

Alle klanten kunnen in principe alles inzien en weten wat de bewindvoerder doet. Er wordt niet over ze, maar met ze gesproken. Eerder is al gezegd dat de bewindvoerders in het begin van het traject veel tijd investeren. Ze leggen uit wat ze doen. Bewindvoerders willen

transparant zijn in wat ze doen en waarom ze dat doen. Dat is grote lijnen het beeld dat uit de interviews met de bewindvoerders naar voren komt.

Transparantie en vertrouwen

Als ik contact op neem met een andere partij dan neem ik de klant zelf mee in de cc. Ik wil dat de klant weet wat er besproken is met derden.Als je samen optrekt bereik je het meest.

Weet je, mensen merken of je open kaart speelt. Mijn streven is om mensen mee te krijgen.....Ze merken of je dingen met je hart doet.

Uitleggen en vooraf aangeven wat je van plan bent. Het is soms ook fijn om dingen in overleg met de klant te doen.

De meeste bewindvoerders hebben ook klanten die niet alles willen weten, dat geeft ze stress volgens de bewindvoerders. Ze vinden het prettig dat de bewindvoerder de financiële zaken regelt en ze er zelf niet naar om hoeven te kijken.

De Rekening en Verantwoording die de bewindvoerder jaarlijks opstelt is een moment waarop de bewindvoerder en de klant elkaar meestal zien. Dan wordt in ieder geval alles ook doorgesproken en toegelicht.

De meeste bewindvoerders hebben wel enkele klanten die, als ze weten dat er een beetje spaargeld is, dat ook gelijk willen hebben. Sommige bewindvoerders vertellen daarom niet expliciet dat er een spaarrekening is. Klanten zouden dat wel kunnen zien op bijvoorbeeld de jaarlijkse Rekening en Verantwoording. Door niet helemaal duidelijk te zijn, vermijden enkele bewindvoerders conflicten over het spaargeld. Dus er is veel transparantie, maar bij een klein deel van de klanten wordt informatie over de spaarrekening niet expliciet gedeeld.

Die transparantie strekt zich ook uit naar collega's. Er worden intervisiebijeenkomsten georganiseerd en iedereen geeft aan dat ze de andere bewindvoerders soms benaderen als ze ergens niet uitkomen. Verder is er een maandelijks overleg waarin allerlei zaken over samenwerking worden besproken. De transparantie tussen de bewindvoerders zorgt deels ook voor kwaliteit, wordt in de gesprekken aangegeven.

4.7 Ideeëngenerator

De bewindvoerders van Eropaf! komen regelmatig zaken tegen die het lastig maken om de financiële belangen van hun klanten goed te behartigen. Soms zit dat in de relatie met andere betrokken hulpverleners, soms ligt dat aan de opstelling van een ambtenaar die geen maatwerk wil leveren of aan de wet- en regelgeving van de gemeenten en rijksoverheid. Kleine zaken lossen ze zelf op. Maar meer systemische misstanden zouden vaker opgepakt kunnen worden. De bewindvoerders hebben het vaak zelf te druk om dit soort zaken op te pakken. Hier zou binnen het collectief van Eropaf! meer aandacht voor moeten zijn .

We signaleren wel, maar we trekken het niet, Het komt in de praktijk niet van de grond.

5. Conclusies

Misstanden zoals beschreven door de Ombudsman of in het artikel in de Groene komen bij Eropaf! niet voor. Ook de kanttekeningen bij het bewind zoals in het onderzoek van Bartels worden beschreven, zien we niet terug bij Eropaf! Alle klanten zijn welkom. Mensen die op het eerste gezicht misschien minder gemotiveerd lijken, worden niet bij voorbaat uitgesloten. De bewindvoerders leiden klanten met problematische schulden snel toe naar de schuldhelpverlening voor een minnelijke regeling of naar een de WSNP. Zelfredzaamheid wordt bij die klanten meestal gestimuleerd. Het is wel zoeken naar balans, want als bewindvoerder neem je alle financiële zaken over en ben je ook verantwoordelijk daarvoor. Bovendien hebben niet alle klanten het vermogen om zaken weer zelf te regelen.

In de missie van de bewindvoerders bij Eropaf! is beschreven hoe ze idealiter willen werken. In de praktijk komt betrokkenheid met de klant steeds weer naar voren. De bewindvoerders zetten hun missie om in daden. Uit de voorbeelden komt goed naar voren dat klanten met respect worden behandeld. Er is begrip voor de problemen waarmee hun klanten te maken hebben. De bewindvoerders bij Eropaf! doen meer dan volgens de regels van ze wordt vereist. Ze steken tijd en energie in het (her)winnen van vertrouwen en werk dat niet strikt tot dat van de bewindvoerder hoort, wordt wel gedaan. Het lijkt erop dat ze meer tijd in hun klanten steken dan waar de regelgeving van uit gaat. Ze stellen wel hun grenzen en dat vindt niet iedereen makkelijk. Het gebeurt zelden, maar soms leidt dat ertoe dat zij niet verder willen met een klant. Net als het een enkele keer niet lukt om het vertrouwen te winnen of te behouden, waardoor de klant weg gaat.

Het aanklaarten van systeemfouten kan beter. Het is vooralsnog in de praktijk lastig om dergelijke misstanden op de kaart te zetten of daar oplossingen voor aan te dragen. De tijd ontbreekt en zaken wordt binnen Eropaf! niet altijd opgepakt.

Het bewind bij Eropaf! is sociaal en wordt uitgevoerd door professionals die hun klanten zo goed mogelijk in hun waarde laten. Als het om de financiële zaken gaat is de bewindvoerder een buffer tussen het systeem en de klant. Al met al vinden we als onderzoekers van Eropaf! dat we onze bewindvoerders de professionele vrienden zijn zoals Van Ewijk die beschrijft.

Literatuurlijst

Akkermans, Catelijne en Marc Räkera. 2016. Beschermingsbewind moet anders. Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken.

<https://www.socialevraagstukken.nl/beschermingsbewind-moet-anders-voor-mensen-met-schulden/>

Berkhout, Bram, e.a., 2019. Aansluiting gezocht! Verkenning aansluiting minnelijke schuldhulpverlening en wettelijke schuldsanering. Berenschot, 60497 | april 2019.

Bureau Bartels, 2015. Verdiepend onderzoek naar onderbewindgestelden. Amersfoort, 2015.

De Groene Amsterdammer, 2018. *Onderzoek Schuldenaars onder schrikbewind. 'Ik ben financieel gehandicapt gemaakt'*. Amsterdam, 2 mei 2018.

Elings, Marloes, 2018. <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2229917-weinig-zicht-op-kwaliteit-bewindvoering-mensen-in-de-schulden-de-dupe> .

Nationale Ombudsman, 2020. *Hindernisbaan zonder finish. Een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen*, Rapportnummer 2020/010

Räkera, Marc, 2021. Kan de verstoorde verhouding tussen overheid en burger hersteld? Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, 2021.

<https://www.socialevraagstukken.nl/kan-de-verstoorde-verhouding-tussen-overheid-en-burger-hersteld/>

Rechtspraak.nl, 2019. *Aantal mensen met schulden onder bewind neemt fors toe*.

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Nieuws/Paginas/Aantal-mensen-met-schulden-onder-bewind-neemt-fors-toe.aspx>

Staatcourant, 2014, *Regeling beloning curatoren, bewindvoerders en mentoren*. Nummer 32149 van 10 november.

Boer, Nico, 2014. Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, 2014. Complexe professionaliteit.

<https://www.socialevraagstukken.nl/recensie/complexe-professionaliteit/>

VNG en Catelijne Akkermans, 2016. Beschermingsbewind maakt van schuldenaren kasplantjes – dat kan beter. Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken.

<https://www.socialevraagstukken.nl/beschermingsbewind-maakt-schuldenaren-kasplantjes-dat-kan-beter/>