



Schuldsaneringsdiensten voor huishoudens in de Europese Unie

Samenvatting

Inleiding

Veel EU-burgers hebben moeite met het aflossen van hun hypotheek of consumentenkrediet, en met het betalen van de huur en de gas-, water- en elektriciteitsrekening. In 2010 meldde ruim een op de vier personen bang te zijn voor een te hoge schuldenlast, terwijl 11,6% achterliep met het betalen van hun schulden of rekeningen (tegen 9,9% in 2007).

Dit Eurofound-onderzoek is gericht op schuldsaneringsdiensten, en met name op hoe de toegang tot en de kwaliteit van deze diensten kunnen worden verbeterd. Het onderzoek identificeert succesvolle schuldsaneringsmaatregelen en beschrijft de voorwaarden die bijdragen aan goede praktijken op dit gebied.

Het onderzoek bouwt voort op een eerder werkdocument en brengt internationale gegevens en literatuur bijeen, met een overzicht en vergelijkbare gegevens als resultaat. Een heel belangrijk punt is dat het onderzoek gebruik maakt van resultaten uit landenstudies in Hongarije, Ierland, Portugal en Zweden. Elke landenstudie omvat gevalsstudies van specifieke schuldsaneringsdiensten. Schuldsaneerders, huishoudens die hulp van schuldsaneerders hebben ontvangen en andere belanghebbenden zijn geïnterviewd over hun ervaringen met en meningen over wat wel en wat niet werkt, en onder welke omstandigheden.

Beleidscontext

Een van de grote streefdoelen van de Europa 2020-strategie is dat in 2020 twintig miljoen mensen een weg uit de armoede moeten hebben gevonden. Een steeds belangrijker oorzaak van armoede is een te hoge schuldenlast. Het beheer van overmatige schulden is van essentieel belang voor het effectief terugdringen van armoede. Vanwege de economische recessie zijn er nu steeds meer huishoudens die eerder geen risico liepen om in een armoedesituatie terecht te komen, maar die nu wel problemen ondervinden als gevolg van schulden.

Hoofdconclusies

Voor veel mensen heeft de economische en financiële crisis geleid tot een daling van het inkomen als gevolg van een teruglopend aantal werkuren of werkloosheid. In het najaar van 2008 maakte een op de vijf huishoudens in de EU melding van een sterke daling in inkomen in het voorgaande jaar. Huishoudens die in betere tijden financiële verplichtingen voor de lange termijn zijn aangegaan, zijn nu vaak niet in staat hun schulden af te lossen. Sommige mensen raken door het lagere inkomen achter met het betalen van de gas-, water- en elektriciteitsrekeningen en andere rekeningen. Dit komt vooral veel voor onder werklozen, die vaak ook nog geconfronteerd worden met hogere rekeningen omdat ze meer thuis zijn.

Huishoudens die kampen met armoede, gaan eerder kleine leningen aan om betalingen te doen, noodreparaties aan het huis te financieren en om dingen te kopen. Over dergelijke kleine, gemakkelijk toegankelijke leningen worden vaak hoge rentes berekend. Ook worden mensen door dergelijke leningen aangemoedigd producten te kopen die ze zich eigenlijk niet kunnen veroorloven. Het niet betalen van rekeningen kan snel uit de hand lopen als gevolg van cumulatieve rentes, boetes en administratieve kosten.

Mensen die voor het eerst schuldenproblemen hebben en mensen die in chronische armoede leven, kunnen hulp krijgen van schuldsaneringsdiensten om hun financiën – en vaak ook hun leven – weer op orde te brengen. Als er geen hulp voorhanden is, ontstaan er kosten voor het huishouden en voor de maatschappij, aangezien een overmatige schuldenlast kan leiden tot, of een symptoom zijn van een reeks van problemen, waaronder maatschappelijke en gezondheidsproblemen, zoals depressies en gebroken relaties.

De crisis zorgt voor problemen doordat de vraag naar hulpverleningsdiensten toeneemt, terwijl er tegelijkertijd wordt gekort op de middelen. Uit het onderzoek komen manieren naar voren waarop deze situatie kan worden aangepakt en de toegang tot diensten kan worden verbeterd. Het concludeert dat

de kwaliteit van schuldsaneringsdiensten kan worden verbeterd door een aanpak op maat aan te bieden, het huishouden zo veel mogelijk zelf de controle te laten houden en vertrouwensrelaties tot stand te brengen tussen alle betrokkenen.

Beleidsadviezen

Tijdig toegang bieden

- Het kan lastig zijn tijdig hulp te bieden, vooral wanneer degenen die de hulp nodig hebben, sociaal zijn buitengesloten. Maatregelen die dit probleem zouden kunnen helpen oplossen, zijn onder meer een mogelijk anoniem eerste contact, meerdere taal- en mediakanalen, gerichte marketing, systemen voor vroegtijdige waarschuwing en buurtwerk.
- Aangezien schulden vaak ontstaan als gevolg van plotselinge, onverwachte werkloosheid, kunnen de sociale partners een belangrijke rol spelen door werknemers te informeren over beschikbare diensten.
- Wachtlijsten, het niet beschikbaar zijn van diensten en uitsluitingscriteria als schuld- of inkomenslimieten zijn geïdentificeerd als factoren die de toegang belemmeren. Een snelle doorverwijzing en systemen die een minimumdienstverlening garanderen zouden de negatieve impact daarvan kunnen helpen wegnemen.

Kwaliteit verbeteren

- Schuldsaneringsdiensten vragen om een consistente aanpak op maat. In sommige gevallen volstaat een snelle, eenvoudige oplossing, terwijl in andere gevallen een meer tijdrovende en duurzame oplossing moet worden ontwikkeld.
- Handleidingen met adviezen blijken nuttig te zijn, evenals schuldsaneringsteams van mensen met verschillende achtergronden die samen werken aan de ontwikkeling van langetermijnoplossingen voor specifieke gevallen.
- Het kan tijd kosten om een vertrouwensrelatie op te bouwen, de situatie van een huishouden volledig te doorzien en een passend antwoord te vinden. De gevalsstudies belichten verscheidene factoren die effectief kunnen zijn, zoals het delen van ervaringen met andere huishoudens met schuldproblemen.
- Het is van cruciaal belang dat een vertrouwelijke behandeling wordt gegarandeerd en dat deze garantie duidelijk wordt overgebracht. Persoonlijke ontmoetingen vergroten gewoonlijk het vertrouwen, maar de waarde daarvan verschilt per procesfase of per geval.
- Het is van essentieel belang dat goede relaties worden opgebouwd tussen schuldsaneerders en andere betrokkenen, zoals crediteuren, sociale diensten en gezondheidsdiensten. Eerlijke en consistente communicatie is een belangrijke factor voor het tot stand brengen van duurzaam vertrouwen.

- Het is belangrijk dat de diensten die steun bieden, de controle aan het huishouden zelf laten, en dat ze ervoor zorgen dat het huishouden een actieve bijdrage levert aan de oplossing. Dit draagt er niet alleen toe bij dat de mensen het gevoel hebben de situatie in de hand te hebben, maar motiveert ook crediteuren en schuldsaneerders om te proberen een passende oplossing te vinden.
- Het is vaak essentieel voor het huishouden met schulden om gedurende het proces een betrouwbaar betaalgedrag tot stand te brengen, niet in de laatste plaats om toegang tot goedkope toekomstige krediet te waarborgen.

Gezonde instellingen tot stand brengen

- Om kwaliteit te kunnen garanderen is de registratie en opleiding van schuldsaneerders een vereiste. Daarnaast bestaat er behoefte aan een betere integratie van ondersteunende gebieden, zoals rechtsbijstand, financiële adviesdiensten, financiële steun en geestelijke gezondheidszorg.
- Overlap tussen de verschillende hulpverlenende instellingen hoeft niet altijd inefficiënt te zijn. Organisaties met verschillende achtergronden hebben ieder hun eigen sterke punten.
- Schuldproblemen zouden holistisch benaderd moeten worden, met een groot aantal uiteenlopende preventieve, corrigerende of herstellende, verlichtende en saneringsmaatregelen. De richtlijn Consumentenkrediet van de Europese Commissie (2008/48/EG) schetst belangrijke preventieve maatregelen.
- Degelijke juridische schuldvereffenings- en faillissementsprocedures zijn van cruciaal belang. Hoewel juridische processen niet te kort mogen zijn en er niet te gemakkelijk misbruik van mag kunnen worden gemaakt, mogen ze ook niet te lang en te ontoegankelijk zijn. Aangezien vaak jarenlang alle inkomsten boven een bepaald minimum aan crediteuren moeten worden afgedragen, is het van belang dat huishoudens gemotiveerd worden om de inkomsten in die tijd op het hoogst mogelijke niveau te brengen.
- Tot slot kunnen in noodsituaties maatregelen op het gebied van huisvesting een rol spelen, bijvoorbeeld door de verhuizing van het huishouden naar een betaalbaarder woning mogelijk te maken. Dit is van belang omdat huishoudens met schuldproblemen in veel gevallen bang zijn hun huis kwijt te raken en omdat de problemen sowieso vaak worden veroorzaakt door woonkosten.

Aanvullende informatie

Het werkdocument, *Managing household debts: Social service provision in the EU* (2010), en het onderzoeksrapport, *Household debt advisory services in the European Union* (2012), zijn te vinden op <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, onderzoeksmedewerker
hdu@eurofound.europa.eu