



Dr. S.L. (Suzanne) Peters
Wetenschappelijk onderzoeker bij de Raad voor
Rechtsbijstand

HOE ERVAREN SANIETEN DE WSNP?

Klantreisonderzoek onder sanieten

Uit de cijfers van Bureau Wsnp blijkt dat het Wsnp-traject een succesvol traject is om mensen van hun schulden af te laten komen. Maar wordt dit traject door de betrokkenen zelf ook als positief ervaren? Zijn er verbeteringen mogelijk? Zijn er knelpunten waar sanieten tegenaan lopen? Een klantreisonderzoek is uitgevoerd om (kwalitatieve) informatie te verkrijgen over het Wsnp-traject en de toegang daartoe met als doel het blootleggen van knelpunten of verbeterpunten. In deze bijdrage worden de bevindingen van het onderzoek gepresenteerd. Speciale aandacht is besteed aan de aansluiting tussen het minnelijk en wettelijk traject. Alvorens de bevindingen te presenteren, ga ik eerst in op de onderzoeksmethode en op de representativiteit van het onderzoek.

Onderzoeksmethode: klantreisonderzoek

Een manier om de burger (of klant) aan het woord te laten en erachter te komen wat hij heeft ervaren, is klantreisonderzoek, of *customer journey* onderzoek. De doelgroep van het uitgevoerde onderzoek betreft mensen die gebruik maken of hebben gemaakt van de wettelijke regeling Wsnp. Door gesprekken aan te gaan met sanieten kon achterhaald worden wat hun ervaringen zijn binnen en voorafgaand aan de Wsnp en waar ze tegenaan liepen. Klantreisonderzoek wordt in tal van organisaties ingezet om de klantreis van verschillende doelgroepen zo soepel mogelijk in te richten.¹ Met klantreis wordt bedoeld het proces zoals de klant dit meemaakt, vanaf het ontstaansmoment van een bepaalde behoefte tot en met de afronding ervan. Klantreisonderzoek is per definitie niet kwantitatief en representatief. Dit type onderzoek is arbeidsintensief en leent zich, gezien de doorgaans lage aantallen respondenten, niet voor een kwantitatieve vergelijking.

Elke klant heeft, samenhangend met de aard van zijn probleem en zijn persoonlijke kenmerken en omstandigheden, zijn eigen specifieke reis. Daarbij worden de positieve en negatieve ervaringen van de klant in beeld gebracht. Het klantreisonderzoek zelf betrof het voeren van gesprekken (face-to-face) met sanieten binnen de Wsnp. Deze gesprekken hadden de vorm van een halfopen interview, waarin vooraf opgestelde onderwerpen door de interviewer aan bod werden gebracht en de respondent de kans kreeg zijn of haar verhaal daarover te doen. In totaal zijn er 23 interviews afgenomen. Negentien van de interviews zijn telefonisch afgenomen en vier interviews persoonlijk. Onder de respondenten waren er 8 (ex)ondernemer en 15 particulier. Omdat dit twee wezenlijk verschillende groepen sanieten betreft, zijn de resultaten apart van elkaar geanalyseerd.

Representativiteit

Omdat het onderzoek een klantreisonderzoek is dat in kaart trachtte te brengen op welke wijze de respondenten het doorlopen van het Wsnp-traject hebben ervaren, was representativiteit van de steekproef geen vereiste. Het gaat om een kwalitatief onderzoek, waarbij de ervaringen van de individuele respondenten centraal staan. Wel is het goed om te benadrukken dat de groep sanieten die aan het onderzoek hebben deelgenomen gereageerd hebben op de oproep die verspreid is door de bewindvoerders, op de website van Bureau Wsnp en door de helpdesk van Bureau Wsnp. Hierdoor was deze steekproef per definitie niet representatief. Er zou beargumenteed kunnen worden dat mogelijk hierdoor vooral de sanieten die het Wsnp-traject als positief hebben ervaren, gereageerd hebben op deze oproep. Hier is echter geen concrete aanwijzing voor gevonden. Ook moet worden vermeld dat de deelnemers aan het onderzoek allemaal in de Wsnp-regeling terecht zijn gekomen, waardoor hun ervaring met het minnelijk traject anders zal zijn dan bij de schuldenaren voor wie de Wsnp-regeling niet is aangevraagd of is afgewezen.

1. Achtergrond van de schulden

Hoe zijn de schulden ontstaan?

Echtscheiding is de belangrijkste veroorzaker van de schulden onder de (vooral particuliere) respondenten van dit klantreisonderzoek. Verder zijn voor zowel particulieren als (ex)ondernemers (geestelijke) gezondheidsproblemen en (ex)partners met problematisch gedrag oorzaken van schulden. Voor particulieren speelt daarnaast het onvermogen om te gaan met geld en het verlies van werk of het niet krijgen van een baan na een dure opleiding een rol. Voor

(ex)ondernemers spelen vooral de economische crisis en problemen met bedrijfsvoering een rol. Een aantal respondenten geeft bovendien aan dat hun schulden door een combinatie van oorzaken zijn ontstaan, bij sommigen betrof het zelfs drie of vier redenen.

Bij welke instanties liepen de schulden?

Bij veruit de meeste (vooral particuliere) sanieten liepen de schulden bij een (of meerdere) bank(en). Dit kan verschillende zaken betreffen: een hypotheek, een creditcard, doorlopend krediet of een lening. Van de (ex)ondernemers had het merendeel schulden bij de Belastingdienst.

Gevoelens bij het ontstaan van de schulden

Een deel van de respondenten gaf aan dat ze pech hebben gehad of dat ze buiten hun schuld in de schulden waren geraakt (bijvoorbeeld door een ex-partner of de economische crisis). Uit deze antwoorden blijkt dat er onderscheid gemaakt kan worden tussen respondenten die de reden van de schulden aan zichzelf wijten of aan een ander. Een deel van de respondenten gaf expliciet aan dat ze het heel erg vonden en zich machteloos voelden.

2. Schuldhelpverlening en minnelijk traject

Schuldhelpverlening, minnelijk traject en andere betrokken instanties

Er zijn veel verschillende routes die kunnen worden doorlopen door schuldenaren die op zoek zijn naar hulp en er zijn veel mogelijke hulpinstanties die betrokken kunnen zijn. Uiteraard is dit mede afhankelijk van de plaats waar de schuldenaar woont en het netwerk dat hij kent. De betrokken instanties die door de respondenten genoemd worden, zijn vooral de gemeente en Humanitas. Deze laatste organisatie helpt vooral met het in orde brengen van alle papieren. Bijna de helft van de respondenten heeft hulp gekregen via budgetbeheer of beschermingsbewind; voor de groep van particuliere respondenten was dit het merendeel. Daarnaast worden nog enkele andere eerstelijnsvoorzieningen genoemd zoals GGZ, sociale dienst of maatschappelijk werk. Het is niet altijd duidelijk wat de rol van deze instanties is (geweest), omdat niet alle respondenten helder hebben welke hulp ze waar hebben gekregen.

Ruim de helft van de particuliere respondenten vertelt dat het minnelijk traject niet is gelukt omdat de schuldeisers niet mee wilden werken aan het voorstel dat werd gedaan. Een aantal respondenten geeft een andere reden ("ik zit in de bijstand", "er lag beslag op het huis, dus dan kan een minnelijk traject niet meer").

Voor de (ex)ondernemers is het niet altijd duidelijk welke weg ze hebben bewandeld en of er contact is geweest met schuldhelpverlening. Zeker 3 van hen geven expliciet aan dat er geen sprake was van schuldhelpverlening, bijvoorbeeld omdat zij via het faillissement in de Wsnp zijn gekomen.

Ervaringen schuldhelpverlening en knelpunten

De ervaringen die respondenten hebben met de schuldhelpverlening zijn erg wisselend. Het merendeel van de particuliere respondenten is in zijn algemeenheid positief over het schuldhelpverleningstraject. Voor de (ex)ondernemers die ervaring hebben met de schuldhelpverlening is de helft in algemene zin positief en de helft negatief.

Gevraagd naar knelpunten in het traject, wordt genoemd dat het traject te lang duurt. Ook worden de onzekerheid waar men in verkeert, de onduidelijkheid (te weinig informatie), de almaar oplopende schuld en de slechte behandeling genoemd als negatief. Meerdere respondenten spreken overigens positief over de betrokken hulpverlener en wijten de negatieve zaken aan het systeem.

Aansluiting minnelijk en wettelijk traject, en de middelen die daarbij zijn ingezet

Over de aansluiting tussen het minnelijk en het wettelijk traject wordt door een deel van de particuliere respondenten genoemd dat deze soepel verloopt. Een voorbeeld hiervan is een warme overdracht door de aanwezigheid van de gemeente bij de Wsnp-zitting. Ook zijn er respondenten die juist melden dat de aansluiting niet goed was. (Ex)ondernemers liepen aan tegen het feit dat er in het voortraject te weinig of onjuiste kennis was over schulden bij (ex)ondernemers.

3. Wsnp: wettelijk traject

Hoe wordt het Wsnp-traject ervaren?

De ervaringen die respondenten hebben met de Wsnp zijn erg wisselend. Het merendeel van de respondenten is in zijn algemeenheid positief over het Wsnp-traject en dat geldt met name voor de particuliere respondenten. Er is vervolgens in meer detail gekeken naar de ervaringen van de respondenten met specifieke onderdelen in het Wsnp-traject.

Over het huisbezoek zijn de meeste particuliere respondenten positief (7 van de 8 respondenten). De (ex)ondernemers zijn daar juist overwegend negatief over (3 van de 4 respondenten). De ervaringen met de postbalkade zijn wisselend. De positieve ervaringen (5 particulieren en 2 (ex)ondernemers) met de postbalkade had-

den vooral te maken met de rust die de blokkade met zich mee brengt; dit werd als prettig ervaren. De respondenten die negatief waren (3 particulieren en 1 (ex)ondernemer) vonden de sticker op de envelop stigmatiserend of vernederend en hadden moeite met de verfraging die het opleverde.

13 respondenten (10 particulieren en 3 (ex)ondernemers) waren overwegend positief over de bewindvoerder en ervoeren het contact als goed, professioneel en helder, tegenover 6 respondenten (3 particulieren en 3 (ex)ondernemers) die hier negatiever over te spreken waren. Vooral de communicatie met de bewindvoerder en het feit dat hij weinig behulpzaam was, kwamen ter sprake.

Over de hoogte het Vtlb waren de meningen ook heel wisselend. Er waren meerdere respondenten (3 particulieren en 2 (ex)ondernemers) die goed uit konden komen met dit bedrag en er waren respondenten (3 particulieren en 3 (ex)ondernemers) die niet goed uit konden komen met het Vtlb. Er wordt regelmatig melding gemaakt van steun die mensen uit hun sociale omgeving krijgen om tekorten op te vangen.

Knelpunten/verbeterpunten in het Wsnp-traject

Een belangrijk knelpunt lijkt dat maatwerk mist in het traject. Dit komt terug in verschillende opmerkingen. Een respondent benoemt bijvoorbeeld dat de treinkosten om naar de rechtbank te komen te hoog zijn met het oog op zijn leefgeld. Een andere respondent antwoordt dat hij niet gemotiveerd wordt om te werken. Hij wilde doorgaan met zijn twee banen en op deze manier meer overhouden per maand maar dit werd niet gesteund. Een soortgelijk argument kwam van een andere respondent die vertelde dat hij was aangenomen bij een baan met een hoger salaris, maar dat hem verteld werd dat de reiskosten van zijn Vtlb af zouden gaan. Er werd volgens hem niet met hem meegeacht. Ten slotte gaf een respondent aan dat er bij de berekening van haar Vtlb geen rekening gehouden was met haar medische situatie (suikerziekte) waardoor zij meer geld uit moet geven aan boodschappen.

ALGEMENE DISCUSSIE RESULTATEN

Naar aanleiding van de 23 gesprekken die zijn gevoerd met sanieten kunnen verschillende conclusies getrokken worden uit de resultaten. De geïnterviewde sanieten waren verdeeld positief over hun ervaring met het Wsnp-traject. Zij zien het als een goede kans om weer opnieuw te kunnen beginnen en zijn dankbaar voor deze kans. Het merendeel van de respondenten was overwegend positief, echter waren alle respondenten tot op zekere hoogte zowel positief als negatief over het Wsnp-traject.

Er kwamen in de interviews verschillende kanttekeningen naar voren die door de sanieten geplaatst werden over hun ervaring met het Wsnp-traject.

Een terugkerend thema was dat er geen rekening gehouden wordt met de persoonlijke omstandigheden van de sanieten (maatwerk) door de Wsnp-bewindvoerder, en zij missen hulp of begeleiding. Een deel van de sanieten heeft het gevoel geen enkele steun van de bewindvoerder te ontvangen terwijl dat wel gewenst is. Er zijn grote verschillen tussen de bewindvoerders en hun aanpak en er zijn grote verschillen tussen de behoeftes van sanieten. Een ander knelpunt betrof de postblokkade, en meer specifiek de sticker die geplaatst wordt op de post die de saniet periodiek ontvangt via de bewindvoerder. Deze sticker wordt als stigmatiserend ervaren onder andere als de post per abuis bij een verkeerd adres wordt bezorgd. De functie van de sticker wordt niet begrepen.

Wat opviel was dat meerdere sanieten van mening waren dat de bewindvoerder een dubbele taak heeft: naast de wettelijke taak die hem is opgedragen binnen de Wsnp speelt er ook een verdienmodel als ondernemer. Omdat de bewindvoerder betaald wordt zolang de saniet in het Wsnp-traject zit, heeft hij er baat bij de saniet in het traject te houden. Hij heeft dus, volgens de geïnterviewde sanieten, geen motivatie om een vroegtijdige beëindiging aan te vragen.

Een andere opvallende uitspraak is dat de sanieten ervaren dat er binnen de Wsnp een perverse prikkel aanwezig is om niet te werken. Dit komt omdat, volgens de sanieten, een saniet in de bijstand en een saniet met een baan hetzelfde vrij te laten bedrag over houden. Hierdoor is niet elke saniet gemotiveerd om werk te zoeken.

Over het voorafgaande minnelijk traject en de aansluiting tussen het minnelijk en wettelijk traject zijn de meningen ook verdeeld. De sanieten ervaren dat de wijze waarop zij in het minnelijk traject begeleid worden erg afhankelijk is van de mensen die daarbij betrokken zijn. Er zijn veel positieve verhalen over betrokken hulpverleners in het minnelijk traject, maar er is ook veel kritiek. Vooral het gebrek aan informatie en de onzekerheid in het voortraject ervaren de mensen als zwaar. Ook de lange duur van het voortraject wordt als problematisch ervaren.

1 Zie onder meer 'Zo stelt de Belastingdienst de klant centraal' (januari 2018). De Belastingdienst heeft te maken met een enorm divers klantenbestand. De 'burger' is natuurlijk een breed begrip en onmogelijk om te veralgemeniseren. Dat vraagt om een scherpe afbakening. Voor wie wil de Belastingdienst die klantreis optimaliseren? En hoe ziet zo'n klantreis er momenteel uit?