

handreiking

**begeleiding
cliënten
Wsnp**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Voor wie is deze handreiking bedoeld?	3
1.2. Achtergrond	3
1.3. Welk doel heeft de handreiking?	3
1.4. Over deze handreiking	3
2. Infographic	4
3. De aanvraag Wsnp	5
3.1. Stap 1 – bespreken vastlopen Msnp	5
3.2. Stap 2 – uit handen nemen aanvraag	5
3.3. Stap 3 – opstellen eigen verklaring	5
3.4. Stap 4 – omgaan met onzekerheid over de toelating	6
4. Tussen aanvraag en zitting	7
4.1. Stap 5 – voorbereiden op de zitting	7
4.2. Stap 6 – aanbieden mee te gaan naar zitting	7
5. De Wsnp-zitting	9
5.1. Stap 7 – voorkomen onnodige kosten	9
5.2. Stap 8 – hanteren spanning voor en bij aanvang zitting	9
5.3. Stap 9 – toebedelen rol aan begeleider	9
5.4. Stap 10 – uitspreken vonnis	10
6. Na de zitting	11
6.1. Stap 11 – nabespreken zitting	11
6.2. Stap 12 – communiceren vonnis	11
6.3. Stap 13 – continueren toegang tot hulpverlening	11
6.4. Stap 14 – voorbereiden op blokkade post en bankrekening	12
6.5. Stap 15 – voldoen aan eisen Wsnp	12
6.6. Stap 16 – voorbereiden huisbezoek Wsnp-bewindvoerder	13
6.7. Stap 17 – voorkomen recidive	13
7. Overige tips en aanbevelingen	15
8. Informatie over Wsnp	16
8.1. Bureau Wsnp	16
8.2. Schuldinfo	16
8.3. Rechtwijzer Schulden	16
8.4. NVVK-community	16

1. Inleiding

1.1. Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking is ontwikkeld om professionals in de 'Wsnp-aanvraagketen' te ondersteunen bij begeleiding van en interactie met cliënten. Onder 'professionals' verstaan we schuldhulpverleners, beschermingsbewindvoerders, casemanagers, rechters in insolventieprocedures en Wsnp-bewindvoerders.

Op de achtergrond zijn vaak ook andere professionals en vrijwilligers betrokken bij hulpverlening aan cliënten. Denk aan budgetbeheerders, maatschappelijk werk, wijkteam, en schuldhulpmaatjes. Ook voor hen is deze handreiking relevant.

Met cliënten worden in deze handreiking hulpvragers bedoeld die Wsnp aanvragen en al dan niet toegelaten worden.

1.2. Achtergrond

Om tot de juiste aanbevelingen te komen, heeft NVVK onderzoek gedaan onder 2 groepen:

- cliënten die recent Wsnp hebben aangevraagd;
- professionals die betrokken zijn bij de Wsnp.

Dit onderzoek heeft geleid tot inzicht in de begeleidingsbehoeften van cliënten in alle stadia van de Wsnp. Van begeleiding bij de aanvraag, de tijd tussen aanvraag en zitting, de Wsnp-zitting tot de feitelijke Wsnp.

1.3. Welk doel heeft de handreiking?

Met deze handreiking willen we de begeleiding van cliënten verbeteren. Vanaf het moment dat een minnelijk schuldtraject vastloopt of geen oplossing blijkt, tot de opstart van de feitelijke Wsnp. Onderzoek laat zien dat cliënten door een goede begeleiding in alle stadia van dat traject meer steun, rust, vertrouwen, zekerheid, erkenning, hoop, controle en veiligheid ervaren. En daardoor minder stress, spanning, angst, wantrouwen, onzekerheid, onmacht en frustratie.

1.4. Over deze handreiking

Deze handreiking is geschreven vanuit het perspectief van cliënten. Hun zogenaamde klantreis is het uitgangspunt. De aanbevelingen in deze handreiking zijn gegroepeerd naar de verschillende stadia in hun klantreis.

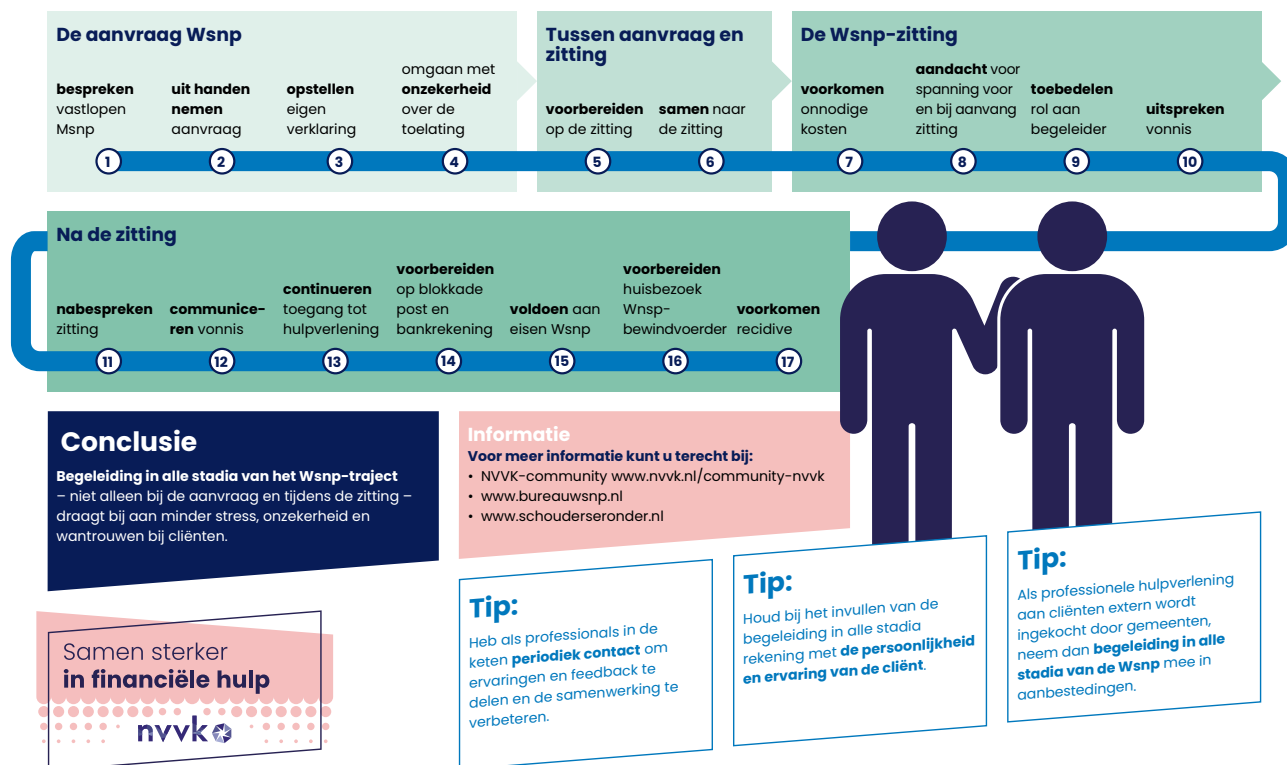
We onderscheiden de volgende 4 stadia:

- De aanvraag van de Wsnp
- Tussen aanvraag en zitting
- De Wsnp-zitting
- Na de zitting

2. Infographic

Ter ondersteuning van deze handreiking bieden we een infographic die de belangrijkste aanbevelingen samenvat op één pagina.

Begeleiding cliënten Wsnp



Figuur 1 – Infographic

3. De aanvraag Wsnp

3.1. Stap 1 – bespreken vastlopen Msnp

Loopt een minnelijk schuldentraject vast, licht dan in een persoonlijk gesprek toe waarom het is vastgelopen. Geef voorlichting over de opties voor een vervolg en wat daarvan verwacht mag worden. Spits dat zoveel mogelijk toe op de situatie van de cliënt. Kom samen met de cliënt tot een weloverwogen keuze voor de Wsnp of een ander vervolg. Start idealiter niet opnieuw. Maak er, indien mogelijk, een doorlopend traject van met dezelfde contactpersoon.

- 👉 Deze stap helpt bij het verwerken van de teleurstelling en creëert opnieuw hoop, erkenning, zekerheid en vertrouwen bij de cliënt.



“Het was voor mij wel duidelijk, ik kan dit zelf nooit terugbetalen. Dus het was heel fijn dat er zoiets als de Wsnp bestaat. Want anders heb je gewoon levenslang. Ik vind haar in ieder geval heel prettig. Aardig iemand. Ik voel me wel heel erg gesteund.”

3.2. Stap 2 – uit handen nemen aanvraag

Neem de feitelijke aanvraag en bijbehorende papierwinkel uit handen van de cliënt. Leg uit waarom stukken vaak opnieuw opgevraagd moeten worden. Benader, uitgaande van de ontzorgingsplicht, schuldeisers en instanties. Vraag bij hen de stukken namens de cliënt op. Wees als primaire hulpverlener het aanspreekpunt voor de cliënt. Coördineer op de achtergrond met andere betrokken instanties en professionals. Let erop dat rechtbanken verschillende criteria hanteren ten aanzien van hoe oud stukken mogen zijn.

Voorkom een eenzijdige focus op het opstellen van het dossier voor de aanvraag. Heb ook oog voor de emotionele behoeften van de cliënt en andere problematiek die bij haar of hem speelt. Blijf frequent in contact met de cliënt over de status. En neem het dossier gezamenlijk door voordat het opgestuurd wordt.

- 👉 Zo'n ontzorgende aanpak leidt tot vertrouwen en rust terwijl de cliënt wel controle over de eigen situatie blijft houden.



“De aanvraag werd voor mij gedaan. Dat zijn dingen die je zelf niet kan. Echt niet Ik ben er wel bij betrokken geweest. En ze heeft het allemaal uitgelegd. Kijk, je moet formulieren aanvragen waar ik van mijn levensdagen nog nooit van gehoord hebt. Ik weet niet eens wat het is. Wat moet ik aanvragen? Ze heeft met name uitgelegd wat dat inhield”

3.3. Stap 3 – opstellen eigen verklaring

Zorg dat de cliënt begrijpt wat de rechter zoekt in een eigen verklaring. Dit kan per rechtbank verschillend zijn. Geef de cliënt ruimte om daar zelf invulling aan te geven. Leg waar nodig verbinding naar bijvoorbeeld wijkteam, maatschappelijk werk of schuldhulpmaatje zodat de cliënt zijn eigen verklaring goed en bondig kan formuleren.

👉 Dit is voor de cliënt een belangrijk moment om zich erkend te voelen om wie hij of zij is.



“Die schuldhulpverlener zei: voor de rechter moet het persoonlijk. Het moet echt een verhaal worden. Toen had ik daar vijf kantjes voor geschreven. Toen zei die schuldhulpverlener: nee, kort het maar in tot 1 kantje. Toen zei ik: dat wil ik niet. Dit is mijn hele verhaal en dat krijgt de rechter. Toen hebben we wel die vijf kantjes gestuurd.”

3.4 Stap 4 – omgaan met onzekerheid over de toelating

Bespreek de onzekerheden die bij de cliënt leven als gevolg van bijvoorbeeld zijn of haar specifieke situatie of het niet volledig kunnen aanleveren van alle stukken. Vul de informatie uit een generieke folder of algemene informatie op internet aan door consequenties en mogelijkheden van specifieke omstandigheden toe te lichten. Zorg ervoor dat je over voldoende en actuele kennis beschikt. Verwijs de cliënt naar betrouwbare (online) informatie (zie hoofdstuk 8). Ontkracht waar mogelijk de bedreigende en onheilspellende beeldvorming die de cliënt op internet en social media kan tegenkomen. Benadruk het succes en de effectiviteit van de Wsnp: **94% van de mensen die worden toegelaten tot de Wsnp eindigen met een schone lei.**

Loop de checklist en routekaart '[schouder eronder](#)' van Bureau Wsnp na om te weten welke stukken echt niet mogen ontbreken en wat echt niet fout mag gaan. Bespreek de antwoorden op aanvullende vragen van de rechtbank voordat die worden verzonden.

Maken de omstandigheden het moeilijk om de rechter ervan te overtuigen dat de schuldenaar ten aanzien van de aanwezig schulden te goeder trouw was? Leg dan uit dat er een beroep gedaan kan worden op de hardheidsclausule. Toewijzing is dan mogelijk als voldoende aannemelijk is dat de cliënt de omstandigheden die bepalend zijn geweest voor het ontstaan of onbetaald laten van zijn of haar schulden, onder controle heeft gekregen.

Maak duidelijk dat de cliënt bij twijfel niet wordt toegelaten. Als de reden voor afwijzing is verholpen kan een half jaar later opnieuw Wsnp aangevraagd worden. Ook al is dat complex doordat stukken niet ouder mogen zijn dan 3 maanden. Laat geen verwarring ontstaan over de termijn voor het opnieuw aanvragen. Die is alleen van toepassing als een cliënt al in de Wsnp heeft gezeten. Voorkom dat je als gemeente op de stoel van de rechter gaat zitten en de cliënt, waarvan wordt getwijfeld of hij of zij toegelaten zal worden, zo de toegang tot het recht ontzegt. Heb geen angst om afgewezen te worden. Projecteer geen eerdere negatieve ervaringen op de actuele casus. Bespreek zo'n casus met Bureau Wsnp of in de NVVK-community.

👉 Pro-actief onzekerheden bespreken voorkomt dat de cliënt zich eenzijdig informeert via social media, via internetfora of door te googlen. Want dat leidt niet zelden tot meer in plaats van minder onzekerheid.



“De aanloop om alles bij mekaar te krijgen was een drama en angsten Stel je voor, we leveren niet alles aan, want er werd weleens gepraat: is niet alles goed, is niet alles volgens de regels gedaan, dan schoppen ze je er gewoon uit, dan helpt niemand meer.”

4. Tussen aanvraag en zitting

4.1. Stap 5 – voorbereiden op de zitting

Bespreek verwachtingen, angsten en beeldvorming die de cliënt heeft over rechter en rechtszitting. Heb daarbij oog voor de invloed van de statuur van rechters, de vergelijking met strafrechtspraak en de angst eigen kansen te vergooien door iets verkeerd te zeggen tegen de rechter.

Help de cliënt in de voorbereiding door betrouwbare informatie aan te reiken over wat zij kunnen verwachten (zie hoofdstuk 8). Bekijk daartoe de video '[Op bezoek bij de rechtbank](#)'. Communiceer dat de zitting doorgaans maar 15 minuten duurt. Geef aan welke vragen verwacht kunnen worden en dat er 2 hoofdonderwerpen zijn:

1. Is de cliënt in staat de verplichtingen na te komen?
2. Hoe zijn de schulden ontstaan en hoe is de cliënt ermee omgegaan? Heeft deze haar of zijn best gedaan? Bijzondere schulden, zoals schulden ontstaan door fraude, worden kritischer bevestigd.

Leg de cliënt uit dat de rechter mogelijk streng zal benadrukken wat de consequenties zijn als zij of hij zich niet aan de regels houdt, maar geef ook aan dat het niet erg is als een keer iets niet lukt of een klein foutje wordt gemaakt.

- ☛ Deze voorbereiding zorgt voor duidelijkheid en geruststelling. Het helpt om de spanning, stress en onzekerheid tussen de ontvangst van de oproep voor de zitting en de feitelijke zitting enigszins onder controle te houden.

” *“Hoe meer advies van tevoren, hoe zeker je de rechtszaak instapt, hoe geruststellender. Want, ik kom eigenlijk nooit in een rechtszaal Ik zei zelf niet zoveel op advies van de bewindvoerder. Misschien omdat ik anders nog meer vragen bij de rechter zou opwekken. Daardoor de kans misschien nog groter zou worden om afgewezen te worden. Dus zo min mogelijk vragen voor de rechter eigenlijk. Dat was een beetje de bedoeling.”*

” *“Omdat je geen idee hebt wat je te wachten staat in de zin van, wat verwacht zo'n rechter van mij, wat wil zo'n rechter van mij. Alle stukken zijn er al. Wat wil de rechter nog weten. Wat moet ik doen?”*

4.2. Stap 6 – aanbieden mee te gaan naar zitting

Bied de cliënt aan om met hem of haar mee te gaan naar de zitting. Zorg als begeleider voor goede inhoudelijke kennis van het dossier.

Licht de rechtbank tijdig in als er geen begeleider (met voldoende dossierkennis) is die de cliënt mee kan nemen naar de rechtbank. Bespreek in dat geval met de rechtbank of zij open staan voor een alternatief zoals een online zitting, waarbij cliënt en begeleider aanwezig zijn vanuit de werkkamer van de hulpverlener.

Stimuleer dat ook andere professionele (maatschappelijk werk, wijkteam) of niet-professionele hulpverleners van de cliënt meegaan naar de zitting voor mentale ondersteuning van de cliënt.

Handreiking 'Begeleiding cliënten Wsnp'

- ☑ De toezegging met de cliënt mee te gaan biedt haar of hem een gevoel van zekerheid, vertrouwen, erkenning en veiligheid. Een online zitting maakt het eenvoudiger en laagdrempeliger om begeleiding te faciliteren.

” *“Het voelde als een soort vangnet aan. Als ik het dreigde te verprutsen op een of andere manier, dat zij dan misschien wel een beetje in zouden springen en mij tegen zouden houden. Of als de rechter toch wel dingen op een bepaalde manier vroeg, dat zij dan nog wat zouden zeggen.”*

” *“En hij zei: als ik merk dat het niet helemaal lekker gaat, ik ga wel met je mee. Ik spring gewoon tussenin. Ik neem het gewoon voor je waar, als ik zie dat je het even niet meer weet. Want ik zei ook tegen hem: door de spanning blokkeer je soms. Je komt er echt niet meer op.”*

5. De Wsnp-zitting

5.1. Stap 7 – voorkomen onnodige kosten

Bespreek als gemeente de mogelijkheid tot online zittingen. Beperk daarmee de – vaak substantiële – reis- en parkeerkosten voor de cliënt. Bied de cliënt – indien mogelijk – het alternatief om samen te rijden of de reiskosten te vergoeden uit de bijzondere bijstand.

Neem tijdens de online zitting samen met de cliënt plaats in de spreekkamer van de hulpverlener.

- 👉 Oplossingen om reis- en parkeerkosten voor de cliënt te voorkomen, zorgen ervoor dat een toch al spannende dag niet onnodig nog stressvoller wordt.

” *“Parkeren nabij de rechtbank is moeilijk en duur.”*

5.2. Stap 8 – hanteren spanning voor en bij aanvang zitting

Faciliteer als rechtbank, indien mogelijk, een wachtruimte waar de cliënt en haar of zijn begeleider zich rustig kunnen terugtrekken in afwachting van de zitting.

Doe vooraf de suggestie aan de cliënt om een vertrouwd iemand uit de privé-omgeving mee te nemen als zij dat fijn vinden.

Adresseer als rechter de zenuwen van de cliënt en stel haar of hem op empathische wijze gerust. Toon erkenning voor de mens achter de schulden. Laat merken het dossier te kennen.

- 👉 Voor en bij aanvang van de zitting lopen spanning en zenuwen op tot een climax. Rust, afleiding, empathie en begrijpen wat er gezegd wordt, verminderen die. Het draagt eraan bij dat de cliënt niet blokkeert of dichtklapt en beter vragen kan beantwoorden.

” *“..... knikkende knieën, zweten. Ik ben nog nooit zo zenuwachtig geweest. Was net als dat ik naar het slachthuis ging. Dat is echt niet te beschrijven. Dan zie je daar die rechter zitten. Nou, dan krijg ik al helemaal het koude zweet enzo. Ik had zo iets van: heb je wel een goede dag? Mag ik mijn mond wel opendoen? Want straks staat mijn toon 'm niet aan. Wat moet ik dan zeggen?”*

5.3. Stap 9 – toebedelen rol aan begeleider

Geef als rechter de begeleider veel ruimte om aanvullingen te doen op de antwoorden van de cliënt. Waak ervoor om niet te veel over het hoofd van de cliënt heen met de begeleider te spreken. Laat de begeleider liever back-up voor de cliënt zijn, dan het primaire aanspreekpunt voor de rechter. Streef ernaar taal op B1-niveau te gebruiken. Vermijd jargon of leg dat uit. Leer je als rechter nog beter te verplaatsen in de begeleidende schuldhulpverlener of beschermingsbewindvoerder door de video's '[Op bezoek bij de schuldhulpverlener](#)' en '[Op bezoek bij de beschermingsbewindvoerder](#)' te bekijken.

- 👉 De aanwezigheid van een begeleider zorgt bij de cliënt voor vertrouwen en zekerheid. De cliënt krijgt zo het vertrouwen dat iemand het van haar of hem overneemt als zij of hij dichtklapt. En heeft de zekerheid dat er bij moeilijke vragen een vangnet is.



“Er werd zo snel gepraat en met woorden waarvan ik dacht: waar hebben jullie het in godsnaam over? Ik begrijp natuurlijk wel waar het over gaat, maar soms gebruiken zij dus woorden die voor hen heel normaal zijn, omdat ze ze dagelijks gebruiken Ik heb zelf zo min mogelijk gezegd en gevraagd. Ik heb gewoon mijn bewindvoerder het woord laten doen.”

5.4. Stap 10 – uitspreken vonnis

Voor een cliënt is het heel prettig om zo snel mogelijk de uitslag te weten. Soms heeft een rechter echter meer bedenktijd nodig. Dat hoeft geen nadeel te zijn. Wel is het fijn als de cliënt in dat geval weet wanneer de uitspraak verwacht kan worden.

- 👉 Directe uitspraak van toelating leidt logischerwijs tot opluchting, blijdschap en ontlading. Een afwijzing creëert duidelijkheid. Langer wachten leidt ertoe dat de cliënt langer tussen hoop en vrees moet leven.



“..... dat je toch een doel hebt. Het is drie jaar en je bent overal vanaf. Wij hadden zoiets van kijk, dat leven hadden we natuurlijk al een tijdje Maar ja, gewoon dat er eindelijk licht aan het einde van de tunnel was.”

6. Na de zitting

6.1. Stap 11 – nabespreken zitting

Maak na de zitting nog even tijd om de zitting na te bespreken met de cliënt, zeker als zij of hij (nog) niet toegelaten is.

- ☛ Het naspreken kan helpen om de twijfel of teleurstelling een plaats te geven of hoop te houden voor wat er komen gaat.

” *“Ik heb met mijn begeleider van de gemeente een tijdje op een bankje gezeten daar, en alles doorgenomen. We hebben gezegd, we wachten een weekje tot de uitslag. Je neemt gewoon alles door Voor de rest, je weet niet. Het kan links gaan en het kan rechts gaan.”*

6.2. Stap 12 – communiceren vonnis

Laat de totstandkoming en communicatie van het vonnis niet langer op zich wachten dan absoluut noodzakelijk. Moeten bellen met de rechtbank over het vonnis vindt de cliënt doorgaans OK. Gebruik in de brief taalniveau B1.

- ☛ Voor de cliënt maakt de ontvangst van het vonnis een einde aan stress, spanning en onzekerheid. Voor de cliënt die al tijdens de zitting is toegelaten is de schriftelijke bevestiging doorgaans van beperkte toegevoegde waarde, afgezien van het bekendmaken van de naam van de Wsnp-bewindvoerder.

” *“...wel interessant ook, omdat het nummer en de naam van de Wsnp-bewindvoerder erop staat. Met wie je weer van doen heb, zeg maar. Dat wilde ik wel graag weten.”*

6.3. Stap 13 – continueren toegang tot hulpverlening

Blijf als hulpverlener beschikbaar voor de cliënt, zoals beoogd in het wetsvoorstel voor begeleiding na de zitting. Laat de cliënt niet volledig los na toekenning van de Wsnp. Sluit het dossier nog niet af.

Voorkom dat de cliënt nergens terecht kan met vragen en onzekerheden over de verplichtingen die voortkomen uit de Wsnp, als de Wsnp-bewindvoerder geen antwoord of oplossing kan bieden. Vertrouw daarin niet blind op de rol die wijkteams of maatschappelijk werk kunnen spelen, want die hebben doorgaans beperkte kennis van de Wsnp. Zorg als hulpverlener en Wsnp-bewindvoerder dat je elkaar weet te vinden. Leer je als Wsnp-bewindvoerder nog beter te verplaatsen in de begeleidende schuldhulpverlener of beschermingsbewindvoerder door de video's '[Op bezoek bij de schuldhulpverlener](#)' en '[Op bezoek bij de beschermingsbewindvoerder](#)' te bekijken. Andersom leer je over de Wsnp-bewindvoerder door te kijken naar de video '[Op bezoek bij de Wsnp-bewindvoerder](#)' .

Zorg dat de cliënt voor andere problemen, al dan niet gerelateerd aan de schulden, de juiste hulpverlening vindt of blijft vinden. Denk daarbij aan vragen als:

- 'moet ik solliciteren, ook al ben ik vanwege andere problemen niet in staat (fulltime) te werken?'
- 'mag ik mijn huisdier voor € 1.000 laten opereren?'

Handreiking 'Begeleiding cliënten Wsnp'

- 'hoe ga ik het straks zelf doen als inkomensbeheer wordt afgebouwd?'
- 'hoe krijg ik de administratie van mijn failliete onderneming op orde als ik geen geld voor een accountant o.i.d. heb?'
- 'hoeveel mag mijn thuiswonende meerderjarige zoon bijverdienen?', 'hoe vraag ik huurtoeslag aan?'
- 'hoe krijg ik toegang tot geestelijke gezondheidszorg voor mij of mijn gezin voor problemen veroorzaakt door de schulden?'

Wijs hen daarin de weg en leg waar nodig te contacten, zodat kastje-naar-de-muur-situaties worden voorkomen. Borduur hierin voort op de integrale intake die voorafgaand aan de Wsnp is gedaan.

- 👉 Continuering van de hulpverlening zorgt voor minder angst om iets fout te doen en daarmee de Wsnp in gevaar te brengen. Het adequaat aanpakken van andere problemen voorkomt dat die een succesvolle Wsnp in de weg gaan staan.

” *“Als ik vragen heb, is ze er nog steeds Dat gaat bijvoorbeeld over de angst natuurlijk. Ik mag geen nieuwe schulden maken. Je wilt weten wat een thuiswonende meerderjarige zoon bij mag verdienen? Ik moet iets aangegeven bij de belasting.”*

6.4. Stap 14 – voorbereiden op blokkade post en bankrekening

Informeer de cliënt tijdig dat de bankrekening wordt geblokkeerd. Wees erop alert dat banken op basis van het insolventieregister soms ook de leefgeldrekening blokkeren als die bij dezelfde bank is als de beheerrekening. Maak voor de zitting extra leefgeld over voor het geval dat gebeurt. Laat als Wsnp-bewindvoerder de blokkade op de leefgeldrekening direct weer ongedaan maken.

- 👉 Deze acties voorkomen onnodige spanning en een acuut tekort aan leefgeld.

” *“..... als je in de Wsnp zit, dan wordt je bankrekening geblokkeerd. En ik ben iemand die bijna geen contant geld in huis had. En daar schrok ik enorm van. Daar hadden ze me wel over kunnen informeren.”*

6.5. Stap 15 – voldoen aan eisen Wsnp

Communiceer, zo spoedig mogelijk na de zitting en voorafgaand aan het huisbezoek, wat de rol van de Wsnp-bewindvoerder is en wat de cliënt van haar of hem kan verwachten. Ga daarbij ook in op de specifieke situatie van de cliënt, zoals bijvoorbeeld het eigendom van een auto.

- Maak duidelijk dat de cliënt niet vogelvrij is, ook al is de Wsnp-bewindvoerder er primair voor de schuldeiser.
- Zorg dat een cliënt weet dat een Wsnp-traject niet direct beëindigd wordt bij een kleine fout. En dat de Wsnp nooit zomaar beëindigd wordt, maar dat dat alleen kan na een rechterlijke uitspraak die volgt op een verhoor bij de rechter-commissaris.
- Benadruk dat 94% van de cliënten in de Wsnp de eindstreep haalt.

Maak je geen zorgen dat de cliënt door deze relativeringen de plichten van de Wsnp minder serieus zal nemen. De cliënt is zich door de vele waarschuwingen zeer bewust van de regels en de consequenties als zij of hij zich daar niet aan houdt.

- ☑ Door tijdig te communiceren houdt de cliënt meer controle over haar of zijn eigen situatie en ervaart deze minder druk en onrust om met zekerheid en vertrouwen de Wsnp te doorlopen.

” *“Iedereen waarschuwt me ervoor. De kredietbank is niks eigenlijk. Die is niet eens zo moeilijk. Maar de bewindvoerder is heel moeilijk. Als je een dingetje vergeet en je bewindvoerder heeft zoiets: ik ben er klaar mee. Dan flikkeren ze je er zo uit.”*

6.6. Stap 16 – voorbereiden huisbezoek Wsnp-bewindvoerder

Zorg er als Wsnp-bewindvoerder voor dat online duidelijk is wie je bent en hoe je werkt. Als een cliënt je dan googelt, is de eerste stap al gezet.

Leg van tevoren uit wat het doel van het huisbezoek is. Wijs de cliënt erop dat niet van alles wordt meegenomen uit het huis en vraag hem of haar alle stukken klaar te leggen die nodig zijn voor het gesprek.

Maak als Wsnp-bewindvoerder gebruik van de standaard vragenlijst. Wees duidelijk over de rechten en plichten van de cliënt, maar ook over die van de Wsnp-bewindvoerder. Bespreek wat de cliënt kan of moet doen als zij of hij onzeker is over hoe te voldoen aan de verplichtingen. Informeer actief naar zaken waar de cliënt zich zorgen over maakt, zoals bijvoorbeeld een sollicitatieverplichting of hoe er in de communicatie rekening gehouden kan worden met de dyslexie van de cliënt.

Deel als Wsnp-bewindvoerder signalen over problemen – opgedaan tijdens het huisbezoek – met de hulpverlener. Gebruik, als geen hulpverlener bekend of voorhanden is, de [Sociale Kaart Nederland](#) om de cliënt te verwijzen naar de juiste organisatie in het sociale domein.

- ☑ Deze aanpak vermindert de stress voorafgaand aan het bezoek. Het draagt eraan bij dat de cliënt minder het gevoel heeft overgeleverd te zijn aan willekeur of aan wie toevallig haar of zijn Wsnp-bewindvoerder is. Het beperkt de angst voor wat er allemaal uit hun huis meegenomen kan worden. Het nodigt uit om zaken open te bespreken.

” *“Dus ze zegt tegen mij: de tv zullen we maar even laten hangen, want anders hebben we een probleem met de kinderen Dus dat kwam van haar kant, niet van mijn kant. Ik durfde dat niet eens aan te vragen”*

6.7. Stap 17 – voorkomen recidive

Bespreek en beoordeel of de cliënt de vaardigheden heeft en het gedrag laat zien dat nodig is om ook na afloop van de Wsnp duurzaam schuldenvrij te blijven. Blijf alert op risico's die kunnen leiden tot nieuwe schulden, ook al komt recidive na de Wsnp weinig voor. Schakel tijdig aanvullende hulp in bij problemen die kunnen leiden tot toekomstige schulden. Gebruik de [Sociale Kaart Nederland](#) om de weg naar de juiste organisatie te vinden.

Handreiking 'Begeleiding cliënten Wsnp'

Nodig de cliënt een jaar voor het einde van de Wsnp uit voor budgetcoaching bij de gemeente als daar behoefte aan is.

- 👉 Recidive na de Wsnp komt weinig voor. Tijdig anticiperen op het risico op nieuwe schulden vergroot de kans op een duurzaam schuldenvrije toekomst.

” ***“Je mag geen nieuwe schulden, het mag gewoon niet. Dat zit in je hoofd. Dat is ook logisch. Maar het kan wel enige druk geven, want soms zit je wel een beetje te pielen natuurlijk. Van ‘hoe doe ik dit nu weer’.”***

7. Overige tips en aanbevelingen

Als professionele hulpverlening aan cliënten extern wordt ingekocht door gemeenten, neem dan de gewenste begeleiding en hulpverlening in alle stadia mee in aanbestedingen voor schuldhulpverlening.

Heb als professionals in de keten periodiek contact om ervaringen en feedback te delen en de samenwerking te verbeteren. Bespreek in overleg tussen Wsnp-bewindvoerder, beschermingsbewindvoerder en gemeente bijvoorbeeld wat er goed gaat in de begeleiding van de cliënt en wat er beter kan of moet.

Houd bij het invullen van de begeleiding in alle stadia rekening met de persoonlijkheid van de cliënt. Ook de ervaring van de cliënt speelt een rol:

- Een cliënt die eerder slechte ervaringen met professionele hulpverleners en instanties heeft gehad, zal vaak wantrouwend en onzeker zijn jegens hulpverleners en instanties waarmee zij of hij tijdens de Wsnp in aanraking komt;
- Een cliënt die zich niet heeft kunnen vinden in keuzes die voor haar of hem zijn gemaakt om uit de schulden te komen, krijgt de indruk dat er over haar of hem is besloten en niet met hen. Dat voedt het wantrouwen;
- Een cliënt die al eerder rechtszaken heeft meegemaakt, bijvoorbeeld vanwege schulden, echtscheiding of faillissement, zal vanwege die ervaring doorgaans minder gespannen of juist meer wantrouwend over de zitting zijn;
- Een cliënt ervaart de doorlooptijd van de vele stappen in de schuldsanering vaak als erg lang. Zij of hij realiseert zich dat er regels zijn waaraan hulpverleners gebonden zijn, maar heeft de indruk dat na een intake een minnelijk traject soms maanden stilligt. Over de voortgang of status is zij of hij soms niet of nauwelijks geïnformeerd. Of zij of hij heeft meerdere keren nieuwe contactpersonen gekregen aan wie het verhaal opnieuw gedaan moest worden, die opnieuw met het dossier aan de slag gingen en waarvoor opnieuw bepaalde stukken moesten worden aangeleverd. Dat maakt de cliënt op z'n best ongeduldig, maar veelal onzeker, uitzichtloos, teleurgesteld en boos. De energie en het vertrouwen om dan Wsnp op te starten is vaak ver te zoeken;
- De noodzaak om Msnp te doorlopen voordat Wsnp aangevraagd kan worden, is voor de cliënt veelal frustrerend en om moedeloos van te worden als bij voorbaat al vaststaat dat Msnp geen oplossing gaat bieden;

8. Informatie over Wsnp

8.1. Bureau Wsnp

Op bureauwsnp.nl kan de cliënt terecht voor:

- voorlichtingsfilmpjes
- brochures van Bureau Wsnp en andere organisaties
- vereiste formulieren (met uitleg) voor de aanvraag van Wsnp
- het zoeken naar Wsnp-bewindvoerders
- het zoeken van een organisatie die schuldhulpverlening biedt
- het indienen van een klacht over de Wsnp-bewindvoerder van de cliënt

Wsnp-bewindvoerders kunnen bureauwsnp.nl bezoeken voor informatie over:

- inschrijvingen of wijzigingen in het Wsnp register
- toevoegingen, dossiers, het vergoedingensysteem en bezwaar maken
- regelingen over rechtsbijstand voor toevoegingen
- aanvraag van een toevoeging voor indienen van een verzoekschrift tot toelating tot Wsnp
- permanente educatie over Wsnp
- bezwaar maken tegen een besluit van Bureau Wsnp
- kwaliteitsbewaking door Bureau Wsnp
- de klachtenregeling
- tolk- en vertaaldiensten
- de antwoorden op veelgestelde vragen

Voor vragen over de Wsnp kunnen zowel professionals als cliënten ook contact opnemen met de helpdesk van Bureau Wsnp, onderdeel van de Raad voor Rechtsbijstand. De helpdesk is als volgt bereikbaar:

- Via het contactformulier op bureauwsnp.nl
- Telefonisch van maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 17:00 op 088 787 19 10
- Door een email te sturen naar infowsnp@rvr.org. Beveiligd mailen kan via bureauwsnp.nl.

8.2. Schuldingo

Professionals kunnen voor juridische informatie terecht op schuldingo.nl. Denk daarbij aan de instrumenten die de wet biedt.

8.3. Rechtwijzer Schulden

Bij de '[Rechtwijzer Schulden](#)' kan de cliënt tips, tools en instanties vinden die kunnen helpen bij geldproblemen of schulden.

8.4. NVVK-community

Medewerkers van alle NVVK-leden kunnen met hun vraag ook terecht bij de [NVVK-community](#).