

# Schuldhulpverlening op Curaçao??!!



Haagse Hogeschool  
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening  
Voltijd 4  
Studente: Shuhayla Elsevijn  
Studentennummer: 98006303

Project:

## **“Schuldhulpverlening op Curaçao ?!”**

- Opdrachtgever: Bureau Vrouwenzaken Curaçao -

Den Haag, juni 2004

Shuhayla Elsevijn

Haagse Hogeschool  
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening  
Vierde jaar voltijd  
Begeleider: dhr. Hans Oolderink

## **Inhoud**

|                                                                                                                                             |        |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|
| <b>Voorwoord</b>                                                                                                                            | Pagina | 4  |
| <b>Inleiding</b>                                                                                                                            |        | 5  |
| <b><u>Hoofdstuk 1:</u></b>                                                                                                                  |        | 7  |
| § 1.1. Relevantie van het onderwerp met het<br>“Maatschappelijk werk en Dienstverlening” (de opleiding)                                     |        | 7  |
| § 1.2. Probleemstelling                                                                                                                     |        | 8  |
| § 1.3. Het onderzoek                                                                                                                        |        | 9  |
| <br><b><u>Hoofdstuk 2: Theoretische benadering van schulden</u></b>                                                                         |        | 10 |
| § 2.1. Schulden naar “Problematische schuldsituatie”                                                                                        |        | 10 |
| § 2.2. Oorzaken van problematische schulden                                                                                                 |        | 12 |
| § 2.3. Gevolgen van problematische schulden                                                                                                 |        | 13 |
| <br><b><u>Hoofdstuk 3: Het Onderzoek</u></b>                                                                                                |        |    |
| § 3.1. Curaçao en Cultuur                                                                                                                   |        | 15 |
| § 3.2. Curaçao en mentaliteit                                                                                                               |        | 17 |
| § 3.3. Resultaten en analyse van de enquête                                                                                                 |        | 18 |
| § 3.4. Schets van de probleemsituatie op micro, meso,- en macroniveau<br>aan de hand van de gevoerde gesprekken bij instellingen/instanties |        | 22 |
| § 3.5. Aandachtspunten van de overheid                                                                                                      |        | 25 |
| § 3.6. Conclusie                                                                                                                            |        | 28 |
| <br><b><u>Hoofdstuk 4: Beantwoording deelvragen en hoofdvraag van het project</u></b>                                                       |        | 29 |
| § 4.1. Beantwoording deelvragen van het project                                                                                             |        | 29 |
| § 4.2. Beantwoording hoofdvraag van het project                                                                                             |        | 31 |
| <br><b><u>Hoofdstuk 5: Aanbeveling</u></b>                                                                                                  |        | 32 |
| § 5.1. Inleiding                                                                                                                            |        | 32 |
| § 5.2. Aanbeveling                                                                                                                          |        | 33 |
| <br><b><u>Hoofdstuk 6: Schuldhulpverlening in Nederland</u></b>                                                                             |        | 35 |
| § 6.1. Nederlandse situatie als basis                                                                                                       |        | 35 |
| § 6.2. Schuldhulpverlening                                                                                                                  |        | 36 |

Bijlagen  
GBK  
NVVK  
Gedragscode NVVK  
WSNP  
BKR

Literatuurlijst/Bronvermelding

## **Voorwoord**

In het kader van mijn afstudeerproject als onderdeel van de opleiding Maatschappelijk Werk & Dienstverlening (MWD) aan de Haagse Hogeschool te Den Haag, heb ik een project uitgevoerd met als onderwerp “Schuldhulpverlening op Curaçao?!”. Dit project heb ik in opdracht van Bureau Vrouwenzaken Curaçao uitgevoerd.

Ik heb een onderzoek op Curaçao verricht, betreffende de problematische schuldsituatie op het eiland. Dit onderzoek was bedoeld om de hoofdvraag van dit project te beantwoorden, namelijk; Is het noodzakelijk om schuldhulpverlening op Curaçao te introduceren?

Het bleek niet gemakkelijk te zijn om informatie over dit onderwerp te verkrijgen. Met veel inzet, heb ik de nodige interviews kunnen verrichten om de nodige informatie voor het project te verzamelen. Ondanks de omvang van de problematiek, is gebleken dat het een onderwerp is waar er nog niet over is onderzocht en geschreven.

Graag wil ik de instellingen en personen bedanken die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van mijn afstudeerproject.

Ik wil voornamelijk Bureau Vrouwenzaken Curaçao bedanken, met name mevrouw Jeanette Juliet-Pablo, voor haar vertrouwen in mij voor het verrichten van het project en de begeleiding. De heer Hans Oolderink mijn begeleider vanuit de opleiding, wil ik ook hierbij bedanken.

Tevens wil ik mijn ouders bedanken voor de steun en financiële bijdrage, die het mogelijk heeft gemaakt om het project op Curaçao te kunnen doen.

De overige instanties waar ik geweest ben voor interview, welke ik heel dankbaar ben, staan vermeld in de literatuurlijst/bronvermelding.

Tot slot wil ik zeggen dat ik het erg interessant vond om me in dit onderwerp te verdiepen. Het zou geweldig zijn, als er in de praktijk iets gedaan wordt met de informatie uit dit afstudeerproject en mijn aanbevelingen, zodat ik op deze manier zelf een bijdrage heb kunnen leveren aan het oplossen van een probleemsituatie op Curaçao.

Den Haag, juni 2004

Shuhayla Elsevijn  
Vierde jaarsstudente,  
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

## **Inleiding**

Mijn afstudeer project gaat over “Schuldhulpverlening op Curaçao”.

Mijn opdrachtgever voor dit project, is “Bureau Vrouwenzaken Curaçao” gevestigd op Curaçao aan de Roodeweg 92.

Op Curaçao zijn er nog veel aspecten in de hulpverlening die aan verbetering toe zijn.

Hier in Nederland zijn er verschillende middelen en instanties waar cliënten kunnen aankloppen, om geholpen te kunnen worden met hun problemen.

Instanties die gespecialiseerd zijn op bepaalde probleemgebieden.

Schuldhulpverlening is daar een van. Op Curaçao is er geen schuldhulpverlening.

Gedurende mijn stageperiode op Curaçao in 2002 - 2003, heb ik gemerkt dat hulpverlening noodzakelijk is, op het gebied van problematische schulden.

Tijdens mijn stageperiode op het eiland ben ik met het feit geconfronteerd, dat de meeste cliënten van Bureau Vrouwenzaken Curaçao, financiële problemen hebben, met name schulden.

Er is geen instelling voor schuldhulpverlening op het eiland om deze groep mensen te helpen en begeleiding te bieden om hun probleem op te lossen.

Schuldhulpverlening, zou een mogelijke oplossing zijn voor dit probleem en voor bepaalde problemen die met een problematische schuldsituatie gepaard gaan.

Curaçao is mijn geboorte eiland en in de toekomst ben ik van plan, om op het eiland te huisvesten en werken. Het leek mij dan op zijn plaats om een project uit te voeren die in het belang is voor het eiland.

Het project omvat een gedeelte theorie bestaande uit: omschrijving van schulden en soorten schulden en de werkwijze van schuldhulpverlening in Nederland.

Op Curaçao heb ik een onderzoek verricht betreffende hoe de schulden problematiek in werkelijkheid is, wat er aan gedaan wordt, hoe en door wie er wat aan gedaan kan worden. Als eindproduct heb ik een aanbeveling opgesteld. Daar staat de uitwerking van het probleem vermeld en hoe het probleem mogelijk aan gepakt zou kunnen worden.

Als Curaçaoënaar ben ik bezorgd over bepaalde gang van zaken op het eiland. Ik heb nu een aantal jaren in Nederland gewoond en gestudeerd. Door het leven in Nederland weet ik dat er meer mogelijk is, dan wat er momenteel op Curaçao aanwezig is. Er zijn talloze aspecten. Een van die aspecten is hulpverlening.

Hulpverlening is belangrijk om mensen die niet in staat zijn hun problemen op te lossen, hierbij te helpen.

Door hulpverlening te optimaliseren kan er veel positieve veranderingen komen in de samenleving.

Het project is gebaseerd op de situatie in Curaçao. Dan wel de schulden problematiek. Ik heb de Nederlandse situatie als basis gebruikt, om toelichtingen en mogelijkheden aan te geven.

Het verslag heb ik verdeeld in een aantal hoofdstukken waarin diverse aspecten die in het belang zijn van het onderzoek toegelicht worden.

In het eerste hoofdstuk zal ik de relevantie van het onderwerp (Schuldhulpverlening op Curaçao) met de opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening, de probleemstelling en het onderzoek, toelichten.

Vervolgens geef ik in het tweede hoofdstuk een gedeelte theoretische benadering van schulden, waarin ik schulden naar een problematische schuld situatie omschrijf, oorzaken en gevolgen van problematische schulden.

Het derde hoofdstuk is het onderzoek zelf. Hierin illustreer ik een gedeelte over Curaçao en Cultuur, Curaçao en Mentaliteit, Resultaten en Analyse van de enquête, probleemsituatie op micro, meso en macroniveau, aandachtspunten van de overheid op Curaçao en conclusie van het onderzoek.

In hoofdstuk vier wordt de Nederlandse situatie als basis benadrukt en een omschrijving van schuldhulpverlening.

Als laatste hoofdstuk wordt er een aanbeveling gedaan, voor de aanpak van de problematiek op Curaçao.

Tevens zijn er een aantal bijlagen, die bepaalde instellingen en werkwijzen aangeven, die van belang of als voorbeeld kunnen zijn bij eventuele oprichting van een instelling voor schuldhulpverlening op het eiland.

## **Hoofdstuk 1**

Als algemene informatie over dit project, geef ik in dit hoofdstuk aan wat de relevantie is van het onderwerp “Schuldhulpverlening op Curaçao” met de opleiding “Maatschappelijk werk en Dienstverlening”.

Vervolgens geef ik aan wat de probleemstelling van dit project is. In deze paragraaf worden ook de hoofdvraag, deelvragen en de doelstellingen van het project vermeldt. Voor het project heb ik gekozen voor een inventariserend onderzoek, hierover wordt als afsluiting van het hoofdstuk ook informatie gegeven.

### **§1.1 Relevantie van het onderwerp met het “Maatschappelijk werk en Dienstverlening” (de opleiding).**

Zoals het beroep op de website van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool wordt aangegeven, worden wij opgeleid om te werken met mensen die hulp, informatie, advies of bemiddeling nodig hebben. Als maatschappelijk werker komen wij op voor mensen die niet voldoende tot hun recht komen in onze samenleving. De problemen hebben meestal te maken met een verstoring van de verhouding die iemand heeft met zijn omgeving. Het zijn problemen waarmee in beginsel iedereen te maken kan krijgen, zoals verlies van een dierbare, ontslag en werkloosheid, ziekenhuisopname, scheiding, opvoedingsproblemen, schulden, verslaving, enzovoort.

Vaak is er sprake van een samenloop van omstandigheden en zijn er verschillende oorzaken aan te wijzen.

Als maatschappelijk werker begeleid je mensen die er in hen eentje niet uitkomen. Je gaat uit van de gehele probleemsituatie en besteedt aandacht aan de persoon, zijn omgeving en de relatie tussen die twee. Er zijn geen standaardoplossingen beschikbaar die voor eens en altijd werken. Elke situatie is anders. Tijdens de opleiding leer je hoe je met deze uitdaging om kunt gaan. Je ontwikkelt jezelf tot iemand die zelfstandig en op hbo-niveau in ingewikkelde en steeds nieuwe situaties op professionele wijze kan werken.

Dus schuldproblematiek is ook een aspect waar maatschappelijk werkers mee te maken kunnen krijgen. Het probleem kan zich hier in Nederland voor doen maar ook elders ter wereld. Bijvoorbeeld Curaçao. Met de opleiding als basis, kan met de nodige aanpassingen het beroep ook elders uitgevoerd worden. Ik wil de kennis die ik hier in Nederland heb opgedaan benutten om wat voor mijn geboorte eiland te kunnen betekenen.

## **§1.2 Probleemstelling.**

Aan de hand van evaluatie van het cliëntenbestand van Bureau vrouwenzaken, is het opmerkelijk dat er een grote groep mensen op Curaçao te maken hebben met financiële problemen, met name schulden. In verschillende gevallen heeft dit geleid tot problematische situaties.

Naar mijn mening heeft niet alleen deze kleine groep, die Bureau Vrouwenzaken als cliënt heeft, te maken met dit probleem.

Dit heeft de interesse opgewekt om een onderzoek te verrichten omtrent dit problematiek.

Om dit onderzoek optimaal te kunnen verrichten is het belangrijk dat de probleemstelling van het project duidelijk geformuleerd is.

*Hoofdvraag:*

- Is het noodzakelijk om schuldhelpverlening op Curaçao te introduceren?

*Deelvragen:*

- Wat is de omvang van de schuldenproblematiek op Curaçao?
- Wie bevindt zich in schulden?
- Wanneer wordt schulden als een probleem ervaren?
- Waarom wordt schulden als een probleem ervaren?
- Waar doet het probleem zich voor?
- Hoe is het schuldenproblematiek ontstaan op het eiland?
- Zijn de huidige voorzieningen op het eiland voldoende?

De doelstelling van het project:

Met dit project wordt er gestreefd naar verschillende resultaten.

De gewenste resultaten zijn:

- Inventarisatie van de probleemsituatie door de problematische schulden.
- Weten wat de oorzaken zijn die leiden tot problematische schulden.
- Inventarisatie van de gevolgen van de problematische schulden.
- Weten wat de omvang van het probleem is.
- Een bewustwordingsproces opgang brengen bij de lokale bevolking, inzake de noodzaak van een integrale aanpak van het probleem.



### § 1.3 Het onderzoek

Dit project bestaat uit een onderzoek naar de probleemsituatie betreffende de schulden op het eiland. Hierbij heb ik gekozen voor een inventariserend onderzoek.

Aan de hand van de doelstellingen van het project namelijk. :

- het inventariseren van de probleemsituatie door problematische schulden,
- omvang van de schuldenproblematiek weten,
- oorzaken en gevolgen van het probleem toelichten en
- Een bewustwordingsproces opgang brengen bij de lokale bevolking inzake noodzaak voor een integrale aanpak; is een inventariserend onderzoek adequaat.

Een inventariserend onderzoek heeft als kenmerken:

- a) Het product dat nagestreefd wordt is een inventarisatie van het probleem.
- b) De functie van het onderzoek is meestal het doen van aanbevelingen voor het handelen, maar vooral om de praktijkwerkers aan het denken te zetten.
- c) De onderzoeksproducten worden ná het onderzoek in de praktijk opgenomen.

A. Inventarisatie van het probleem. Het inventariseren van feiten voor het project geschied door middel van het voeren van gesprekken met:

- Relevante betrokken instanties.
- Aantal cliënten die in de problematische schuldensituatie bevinden.

Tevens wordt er gebruik gemaakt van resultaten van een enquête om, belangrijke informatie te verzamelen voor het onderzoek.

B. Het probleem in kaart brengen en de betrokken instanties en de overheid aan het denken te zetten over het probleem. Het maken van aanbevelingen van hoe het probleem mogelijk aangepakt zou kunnen worden. De aanbevelingen die gedaan worden als eindresultaat van dit project, worden gedaan aan de hand van de resultaten van het onderzoek en met de Nederlandse methodiek van hulpverlening als achtergrond.

C. Wat er met het resultaat van het onderzoek gedaan wordt. Het project wordt in opdracht gedaan van Bureau Vrouwenzaken Curaçao. Bureau Vrouwenzaken Curaçao, gaat als opdrachtgever na het onderzoek verder met eventueel uitvoeren van de aanbevelingen.

Ik heb een aantal informatie gegeven die belangrijk zijn, om aan het onderzoek te kunnen beginnen. De informatie die ik voorafgaand het onderzoek heb toegelicht, zijn: de relevantie van het onderwerp met de opleiding, de probleemstelling en onderzoeksstijl die gehanteerd wordt in het onderzoek.

In het komende hoofdstuk Zal ik in gaan op de theoretische benadering van schulden.

## **Hoofdstuk 2:      Theoretische benadering van schulden**

Het tweede hoofdstuk omvat theoretische informatie betreffende schulden, problematische schulden, wat de meest voorkomende oorzaken en gevolgen zijn van een problematische schuldsituatie.

### **§ 2.1    Schulden naar “Problematische schuldsituatie”.**

Het gebeurt heel vaak dat mensen niet over voldoende geld beschikken, om nodige of gewenste middelen aan te schaffen.

Om toch aan deze middelen te komen, gaat men lenen. Het lenen geschied doormiddel van op krediet kopen van artikelen of kan de persoon bij de bank of krediet instelling geld lenen om de benodigdheden aan te schaffen. In deze gevallen is er sprake van een schuld.

Schulden worden aangegaan om de bestedingsruimte te vergroten. De beschikbare financiële middelen lopen immers niet altijd parallel met de op dat moment benodigde middelen. De achterliggende redenen voor het aangaan van schulden kunnen echter verschillen. Soms komen schulden tot stand uit financiële nood. De financiële positie van een huishouden kan ertoe leiden dat er schulden moeten worden gemaakt. Niet altijd wanneer iemand een schuld heeft, is het een probleem situatie.

Een probleem situatie ontstaat, wanneer de schuldenaar moeite heeft om de gemaakte schuld af te lossen. In dit geval is er sprake dan van een problematische schuldsituatie. Er zijn verschillende omschrijvingen voor een problematische schuldsituatie, waaruit ik de volgende omschrijvingen heb gekozen. Een problematische schuld is naar mijn inziens een combinatie van deze factoren:

- Problematische schuldsituatie is een situatie die ontstaat waarin de betaling van rente op een of meer lopende leningen, exclusief hypotheek (“schulden”), gepaard gaat met problemen bij de betaling van vaste lasten (“financiële problemen”) (Bron: handboek schuldhulpverlening van de NVVK)

Financiële problemen en schulden wordt vervolgens als volgt omschreven:

Financiële problemen: Als een huishouden:

- a. problemen heeft met het betalen van de huur of hypotheek, en/of
- b. problemen heeft met het betalen van gas, water, elektriciteit, en/of
- c. schulden moet maken vanwege de financiële situatie.

Schulden: Een huishouden verkeert in een schuldpositie als er rente op een lopende lening wordt betaald. Denk aan een persoonlijke lening, een doorlopende krediet, een studieschuld, een afbetalingsregeling of geleend geld van familie of vrienden. Als een huishouden zowel schulden als financiële problemen heeft, is er sprake van een problematische schuldsituatie. (Bron: Vermeulen)

Tevens kan een problematische schuld gezien worden als een schuldenaar niet zonder professionele hulp instaat is een oplossing voor zijn schuldsituatie te vinden. Een huishouden dat te maken heeft met problematische schulden, is niet langer in staat om haar financiële verplichtingen op dezelfde wijze als voorheen na te komen. (Bron: Martens, schruer en Tijdink) —

Er zijn verschillende oorzaken waardoor men in een problematische schuldsituatie terecht kan komen. Ieder huishouden die zich in de problemen bevindt heeft een andere reden vergeleken met de ander.

Niet alleen de oorzaken van het probleem situatie is verschillend, maar ook de gevolgen die zo'n situatie met zich mee kan brengen is verschillend.

Vervolgens vermeld ik een aantal van de oorzaken en gevolgen van een problematische schuldsituatie. De problematische schulden, oorzaken en gevolgen hiervan zijn overal hetzelfde. Deze gelden dus ook voor Curaçao, wel is het zo dat er van bepaalde aspecten meer of minder sprake is op het eiland. Dat zal verder blijken en toegelicht worden in de verdere uitwerking van het onderzoek.

## § 2.2 Oorzaken van Problematische schulden

Door de verschillende soorten schulden die er bestaan, zijn ook de oorzaken van deze gemaakte schulden divers.

De meest voorkomende oorzaken voor het ontstaan van een problematische schuldsituatie zijn:

In de persoon zelf gelegen factoren:

- Het niet kunnen omgaan met geld.
- Psychische of emotionele problemen.
- Gebrek aan kennis met betrekking tot financiële rechten.

Buiten de persoon gelegen factoren:

- Ontslag
- Echtscheiding
- Terugval in inkomen.
- Structureel laag inkomen.
- Plotseling hoge uitgaven.

Deze genoemde oorzaken die tot problematische schuld situatie kunnen leiden, kunnen ook in de drie volgende categorieën verdeeld worden.

Deze drie categorieën zijn namelijk:

- *Een eenmalige probleem:*

Problematische schulden die ontstaan zijn door een zeer aanzienlijke onverwachte verandering in de inkomsten of/en uitgaven.

- *Het structurele gedragsprobleem:*

De problematische schuldsituatie ontstaat door (structureel) onverantwoord gedrag van de schuldenaar.

- *De structurele onbalans:*

Er is geen evenwicht tussen inkomsten en uitgaven.

Deze factoren kunnen op hun beurt ook onderverdeeld worden in vier soorten problematische schulden. Deze zijn namelijk:

- *Overlevingsschulden:*

De schuldenaar heeft te weinig inkomsten in verhouding tot zijn vaste lasten. Dit type schulden komt vooral voor bij mensen die rond het sociaal minimum leven. Deze schuldenaars zullen moeten leren om binnen hun klein budget te blijven om hun inkomsten te verhogen door bijvoorbeeld werkaanvaarding of verhuizen naar een goedkopere woning.

- *Overbestedingschulden:*

De schuldenaar heeft in beginsel genoeg geld, maar heeft te veel kredieten afgesloten en is hierdoor in de financiële problemen gekomen. Deze schuldenaar zal moeten leren om binnen zijn budget te blijven.

- *Aanpassingsschulden:*

De schulden zijn een gevolg van aanzienlijke verandering aan de uitgaven en inkomsten kant. Denk aan situaties als echtscheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en dergelijke. Deze personen zullen moeten leren om zich aan hun nieuwe situatie aan te passen.

- *Compensatieschulden:*

Deze schulden ontstaan door psychologische problemen zoals drugs- of koopverslaving. Hierbij zullen de problemen die basis vormen van de problematische schuld situatie moeten worden opgelost.

### **§ 2.3 Gevolgen van problematische schuldsituatie.**

Het hebben van problematische schulden, kan verschillende en soms onvoorziene negatieve gevolgen hebben. Daarom is het nodig dat schuldenaars hulp kunnen krijgen bij dit probleem, om verdere moeilijkheden te voorkomen.

Problemen die door problematische schuld situatie kunnen ontstaan zijn:

- *Bestaanszekerheidprobleem*

Ieder persoon wil graag kunnen leven in overeenstemming met de eigen omgeving. Voor de mens zijn de kansen op de arbeidsmarkt belangrijk. De bestaande kansen en mogelijkheden zijn van belang, niet alleen voor het heden maar ook voor de toekomst. En in een problematische situatie, heeft een persoon geen bestaanszekerheid.

- *Bedreiging van de totale leefsituatie*

Als een persoon zich in een problematische situatie bevindt is er een grote kans aanwezig dat er beslag op zijn of haar inkomen of uitkering gelegd wordt. Dat heeft weer als gevolg dat er bezuinigd/gestopt moet worden met verschillende activiteiten/hobby's.

Mogelijkheid dat er verhuisd moet worden naar goedkoper, minder luxe woning/leven is groot.

- *Ongezonde voedingspatronen*

Men heeft dan niet voldoende inkomen, om voor gezonde voeding te zorgen en/of om dagelijks eten in huis te hebben.

- *Huisvestingsproblemen*

Als men niet meer instaat is om huur te betalen, loopt men de risico van huisuitzetting en als de hypotheek niet betaald kan worden dat men het huis kwijt kan raken.

- *Gezondheidsproblemen*

Problematische schulden kunnen ook gevolgen hebben op de gezondheid. Naast het feit dat ongezonde voedingspatroon tot gezondheidsproblemen kan leiden, kunnen er meer gezondheidsklachten zich voordoen. Klachten zoals: Stress en depressiviteit.

- *Opvoedingsproblemen*

Door schulden hebben mensen minder of geen inkomen. Dit kan als gevolg hebben dat er geen (financiële) middelen aanwezig zijn, op de kinderen een optimale opvoeding te bieden.

Tevens gebeurt het vaak dat de personen die in de moeilijke situatie bevinden, nalatig worden in de opvoeding van de kinderen. De aandacht is dan meer gericht op: hoe kom ik uit deze situatie.

- *Vermindering school en arbeidsprestaties.*

Wanneer een persoon zich in een problematische situatie bevindt, is het bijna onmogelijk om te concentreren op de dagelijkse verplichtingen, zoals school of werk. Voornamelijk dit gebrek aan concentratie, kan er naar toe lijden dat de prestaties verminderen.

In dit hoofdstuk heb ik uitgewerkt wat schulden zijn en wanneer er sprake is van een problematische schuldsituatie, wat de mogelijke oorzaken en gevolgen kunnen zijn van problematische schulden.

Het was belangrijk om dit theoretische gedeelte aan te kaarten, alvorens over te gaan naar het onderzoek zelf. De theoretische benadering geeft een duidelijkheid wat de problematiek inhoud.

Komende hoofdstuk is het hoofdstuk waarin gegevens van het verrichte onderzoek op Curaçao worden verwerkt.

## **Hoofdstuk 3:**

## **Het onderzoek**

### **§ 3.1 Curaçao (& Cultuur)**

Curaçao is een eiland gelegen in de Caraïbisch gebied, met een oppervlakte van 472 km<sup>2</sup>, die ongeveer 152.000 inwoners telt. De hoofdstad van Curaçao is Willemstad en de spreektaal op het eiland is Papiamentu.

Curaçao maakt deel uit van de Nederlandse Antillen, samen met het nabijgelegen Bonaire en de eilanden Sint Maarten, Saba en Sint Eustatius, in het Engelstalige oostelijk deel van het Caraïbisch gebied.

Deze vijf eilanden vormen samen een autonoom onderdeel binnen het koninkrijk der Nederlanden. Nederland en het nabijgelegen Aruba behoren ook tot het Koninkrijk. Ondanks zijn geringe oppervlakte kent het huidige Curaçao een verrassend grote etnische en godsdienstige verscheidenheid. Voor een groot deel van de geschreven geschiedenis van het eiland hebben er slechts drie grote groepen gewoond, nl.: een zwarte meerderheid die grotendeels katholiek waren, een kleine protestantse aristocratie en een uiterst kleine sefardisch-joodse elite. Maar toen de Koninklijke Shell haar olieraffinaderij opende, kwamen er immigranten uit alle delen van de wereld, waardoor Curaçao een Multi-etnisch en divers eiland werd.

Elke groep immigranten bezit hen eigen gebruiken, eetgewoonten en religie mee, die zich vermengd hebben met de plaatselijke gebruiken. Hieruit is een unieke cultuur ontstaan.

De verschillende etnische groepen zijn goed geïntegreerd in de huidige samenleving. Curaçao kent een hoog percentage huwelijken tussen leden van verschillende etnische groepen en rassen.

Nederlandse invloed op Curaçao is net zo blijvend als de eeuwenoude koloniale gebouwen. Vanaf het moment dat zij zich voor het eerst op het eiland vestigden en de regerende klasse werden, hebben de Nederlanders een belangrijke invloed gehad op alle lagen van de maatschappij. De wetgeving en onderwijssysteem en het landsbestuur zijn Nederlands - georiënteerd. Op scholen wordt in het Nederlands onderwezen en is ook de officiële taal bij de overheid en in het bedrijfsleven. Overal op Curaçao is de invloed van Nederlandse overheersing in de koloniale tijd nog zichtbaar. Veel Curaçaoënaars blijven om economische, bestuurlijke en onderwijskundige redenen op Nederland georiënteerd. Zo worden buitenlandse zaken en defensie tot op de dag van vandaag geregeld door Nederland en stuurt Nederland vaak financiële en expert hulp.

Nederlands is na Papiamentu de tweede taal, de Antilliaanse gulden is de officiële munteenheid en iedere Antilliaan heeft een Nederlands paspoort. Bijna tachtig procent van alle Curaçaoënaars is oorspronkelijk Nederlander. Ook op een meer psychologisch niveau hangt de identiteit van Curaçao sterk samen met de relaties tussen Curaçaoënaars en Nederlanders. Door de samenhang van de Curaçaose en Nederlandse leef- en denkwereld ontstaan steeds nieuwe verschillen, barrières, mogelijkheden en kansen. Het koloniale verleden en de acceptatie ervan zijn als het ware deel van gaan uitmaken van de Curaçaose identiteit.



### § 3.2 Curaçao en mentaliteit

Om te beginnen is het goed om te omschrijven wat er met mentaliteit bedoeld wordt. Mentaliteit is het gevoel van denken en voelen.

Zoals in het stuk Curaçao en cultuur vermeld staat, heeft Curaçao een aantal ontwikkelingen meegemaakt, die allemaal invloed hebben op de hedendaagse samenleving.

Met de jaren is er steeds meer sprake van emigratie van de Curaçaoënaars naar Nederland. In Nederland heerst een individualistisch bestaan, dit wordt ook overgenomen door de mensen die geëmigreerd zijn. Hierdoor en door nog een aantal beperkingen, zoals taalbarrière gaan de mensen een geïsoleerd leven lijden in Nederland.

Sommigen uit deze groep mensen remigreren of gaan regelmatig terug naar Curaçao en gaan dat zelfde soort leven lijden op het eiland. Dit laatste gebeurt regelmatig, waardoor de samenleving op het eiland het individualisme ook is gaan overnemen.

Vroeger was het zo dat de familie en buren goede band met elkaar hadden, de criminaliteit was niet zo erg als het nu op het eiland is. De sociaalcontrole was heel groot en geaccepteerd. Door het individualisme is er geen sociaalcontrole meer het wordt trouwens ook niet meer geaccepteerd. De hechte band tussen familie en buren bestaat ook niet meer. De mens is minder tolerant geworden.

De immigratie op het eiland is meer geworden en heeft ook invloed op de denkwijze en gedrag van de bevolking. Het introduceren van denkbeelden, gedrag en gewoontes van andere culturen, heeft duidelijk invloed op de huidige mentaliteit die op het eiland heerst.

Maslov heeft een theorie ontwikkeld over de menselijke behoeften. De theorie houdt in dat er een aantal trappen/niveaus te onderscheiden zijn in de menselijke behoeften en wel van laag naar hoog. De mens beklimt gedurende zijn leven deze trappen. De lagere treden vertegenwoordigen een aantal fundamentele zaken. Gaandeweg kan de mens opklimmen naar een hoger niveau.

Maslov doet in essentie twee beweringen. De ordeningshypothese en de verzadiging - activeringshypothese.

A. Ordeningshypothese: legt uit welke categorieën behoeften er zijn.

De menselijke behoeften zijn geordend naar vijf niveaus.

Van “beneden” naar “boven” zijn deze niveaus:

- Lichamelijke behoeften (voedsel, slaap, seks, vermijden van pijn)
- Veiligheidsbehoeften (ordening, voorspelbaarheid, zekerheid)
- Sociale behoeften (acceptatie, liefde, vriendschap)
- Ego behoeften (erkenning en zelfrespect)
- Zelfverwerkelijking (kennis, groei, autonomie)

B. Verzadiging - activeringshypothese: verklaart waarom behoeften (on)belangrijker worden. De ontwikkeling van deze behoeften vindt stapsgewijs plaats van het laagste niveau (lichamelijke) naar het hoogste niveau (zelfverwerkelijking). Wanneer de lagere behoeften zijn bevredigd, worden deze minder belangrijk. De behoeften van het eerstvolgende hogere niveau komen dan meer op de voorgrond. Daarvoor was de persoon er niet aan toe.

De hoogste vorm van mens -zijn is dus zelfverwerkelijking.

### § 3.3 Resultaten van de Enquête:

|                                         |                     |    |
|-----------------------------------------|---------------------|----|
| Aantal ondervraagde:                    |                     | 52 |
| Sekse van de ondervraagden:             | Man:                | 11 |
|                                         | Vrouw:              | 41 |
| Ondervraagde Nationaliteiten:           | Nederlandse:        | 43 |
|                                         | Latijn Amerikaanse: | 6  |
|                                         | Overige:            | 3  |
| Leeftijd van de ondervraagden:          | < - 20              | 2  |
|                                         | 20 – 30             | 12 |
|                                         | 30 – 40             | 27 |
|                                         | 40 – 50             | 9  |
|                                         | 50 – 60             | 2  |
| Burgerlijke staat van de ondervraagden: | Gehuwd:             | 11 |
|                                         | Ongehuwd:           | 27 |
|                                         | Gescheiden:         | 9  |
|                                         | Samenwonend:        | 2  |
|                                         | Weduw(e/naar):      | 0  |
|                                         | Alleenstaand:       | 3  |
| Aantal ondervraagde met kind(eren):     |                     | 43 |
| Aantal kinderen:                        | 1                   | 17 |
|                                         | 2                   | 24 |
|                                         | 3                   | 7  |
|                                         | 4                   | 1  |
|                                         | meer                | 3  |
| Zorg voor kind(eren) geschied door:     | Man alleen:         | 0  |
|                                         | Vrouw alleen:       | 39 |
|                                         | Beide ouders:       | 13 |
| Financiële zorg voor kind(eren) door:   | Man alleen:         | 15 |
|                                         | Vrouw alleen:       | 29 |
|                                         | Beide ouders:       | 8  |

|                                                                                 |                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|
| Bezigheid:                                                                      | Student:              | 2  |
|                                                                                 | Werkzoekend:          | 3  |
|                                                                                 | Werknemer:            | 29 |
|                                                                                 | Onderstandtrekker:    | 9  |
|                                                                                 | Gepensioneerd:        | 4  |
|                                                                                 | Werkloos:             | 5  |
| Salaris/Inkomen:                                                                | < - 500:              | 14 |
|                                                                                 | 500 – 1000:           | 13 |
|                                                                                 | 1000 – 2000:          | 11 |
|                                                                                 | 2000 – 3000:          | 9  |
|                                                                                 | 3000 - > :            | 5  |
| Vinden de ondervraagden dat zij voldoende verdienen:                            | Ja                    | 16 |
|                                                                                 | Nee                   | 36 |
| Vinden ondervraagden dat zij goed om kunnen gaan met geld?                      | Ja                    | 17 |
|                                                                                 | Nee                   | 35 |
| Hoeveel van de ondervraagden geven aan schulden te hebben:                      | Ja                    | 38 |
|                                                                                 | Nee                   | 14 |
| Is er sprake van een of meerdere schulden:                                      | Eén                   | 6  |
|                                                                                 | Meerdere              | 32 |
| Vinden ondervraagden dat zij snel kunnen lenen?<br>(geld of koop op afbetaling) | Snel                  | 37 |
|                                                                                 | Moeilijk              | 15 |
| Is er sprake van problematische schulden?                                       | Ja                    | 27 |
|                                                                                 | Nee                   | 11 |
| Wat voor schulden hebben de ondervraagden?                                      | Overlevingsschulden   | 12 |
|                                                                                 | Overbestedingschulden | 9  |
|                                                                                 | Aanpassingsschulden   | 14 |
|                                                                                 | Compensatieschulden   | 3  |

|                                                                                               |                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Wat voor soort probleem treffen de ondervraagden?                                             | Eenmalig probleem                     | 17 |
|                                                                                               | Structureel gedragsprobleem           | 11 |
|                                                                                               | Structureel onbalans                  | 10 |
| Geven de ondervraagden wel eens onnodig geld uit?                                             | Ja, af en toe                         | 17 |
|                                                                                               | Ja, vaak                              | 13 |
|                                                                                               | Ja, regelmatig                        | 9  |
|                                                                                               | Nee                                   | 13 |
| Nemen het ondervraagden genoeg met wat zij hebben, of willen zij (altijd) meer?               | Nemen genoeg:                         | 17 |
|                                                                                               | Meestal niet:                         | 6  |
|                                                                                               | Meestal wel:                          | 15 |
|                                                                                               | Nemen geen genoeg:                    | 14 |
| Vinden ondervraagden dat de samenleving materialistisch is geworden?                          | Ja                                    | 43 |
|                                                                                               | Nee                                   | 9  |
| Vinden ondervraagden zich zelf materialistisch?                                               | Ja                                    | 15 |
|                                                                                               | Nee                                   | 37 |
| Vinden ondervraagden dat het probleem aan het gedragspatroon ligt?                            | Ja                                    | 38 |
|                                                                                               | Nee                                   | 14 |
| Vinden de ondervraagden met schulden, dat zij hulp nodig hebben om uit de problemen te komen? | Ja                                    | 29 |
|                                                                                               | Nee                                   | 9  |
| Hebben de ondervraagden al hulp gezocht voor de schuldenproblematiek?                         | Ja                                    | 3  |
|                                                                                               | Nee                                   | 35 |
| Waar hebben de ondervraagden hulp gezocht?                                                    | 1. Arbo - consult                     |    |
|                                                                                               | 2. geld lenen bij werkgever/voorschot |    |

|                                                                                                               |                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|
| Heeft de instantie de ondervraagden kunnen helpen bij het probleem?                                           | Ja                          | 2  |
|                                                                                                               | Nee                         | 1  |
| Heeft de schulden problematiek tot andere problemen in het leven van de ondervraagden veroorzaakt?            | Ja                          | 25 |
|                                                                                                               | Nee                         | 13 |
| Wat voor problemen hebben de ondervraagden door de schulden geconfronteerd?                                   | Relationele problemen       | 19 |
|                                                                                                               | Problemen op het werk       | 5  |
|                                                                                                               | Depressie                   | 15 |
|                                                                                                               | Sociale problemen           | 13 |
|                                                                                                               | (Neiging tot) Criminaliteit | 7  |
| Vinden de ondervraagden dat er wat aan de schuldenproblematiek gedaan moet worden op het eiland?              | Er moet hulp komen:         | 41 |
|                                                                                                               | Hulp is niet nodig:         | 11 |
| Vinden de ondervraagden dat schuld-hulpverlening een optie is om dit problematiek op het eiland te verhelpen? | Ja                          | 43 |
|                                                                                                               | Nee                         | 9  |

### **§ 3.4 Conclusie**

Als onderdeel van mijn onderzoek op Curaçao, heb ik een enquête uitgevoerd. De enquête was bedoeld om inzicht te krijgen van de omvang van het probleem in de samenleving.

Uit deze resultaten is gebleken dat er een probleem situatie op het eiland bestaat, voor wat schulden betreft.

Van het aantal ondervraagden gaven 20% eerlijk aan in schulden te zitten.

Niet allen van deze 20% bevinden zich in een problematische situatie.

Uit verdere ondervraging bleek dat van het aantal personen die aangaven schulden te hebben 14% aan gegeven in een problematische schuldsituatie te bevinden.

Deze personen gaven aan niet te weten hoe uit de problemen te komen en weten ook niet waar zij heen kunnen om geholpen te worden.

Ook is gebleken dat een grote groep van de alleenstaande moeders problemen ondervinden van problematische schulden. Er is niet genoeg geld om alles te bekostigen. Vaders betalen geen alimentatie en zij vinden dat er hier praktisch niet veel aan gedaan wordt om de vaders tot betalen te dwingen.

Het hebben van schulden lijdt tot verschillende problemen, met name relationele problemen.

Wat ook opvalt is dat men de ander materialistisch vindt, maar zegt dat minder van zich zelf. Op het eiland durven de mensen niet kritisch naar zich zelf te kijken, in ieder geval kritische blik op zichzelf te uiten.

De mensen geven duidelijk aan dat ze een verandering hebben zien plaatsvinden in de samenleving. Normen en waarden zijn vervallen, gedrag en denkpatronen zijn niet meer zoals enige tijd geleden.

Wat ook een grote rol speelt, is de verslechterde economische situatie. Men geeft ook aan geen vertrouwen meer te hebben in de overheid. Verkiezingen vinden plaats, wel verandering in de formatie van de overheid, maar geen positieve verandering in de situatie op het eiland.

De meeste ondervraagden vinden dat er snel wat gedaan moet worden aan de situatie. Steeds meer mensen raken in de problemen. De meeste vinden dat het de zaak van de overheid is om hulp te bieden aan de bevolking.

De mensen leggen veel verantwoordelijkheden neer bij de overheid.

Schuldhelpverlening is een nieuwe concept bij de meeste mensen, maar met de nodige uitleg werd het hen wel duidelijk wat de inhoud.

Een duidelijke uitleg van de schuldhelpverlening is dan weer noodzakelijk, om misverstanden te vermijden.

Over het algemeen gaven de ondervraagden aan dat schuldhelpverlening een goede oplossing kan zijn om de personen die zich in problematische situatie bevinden te helpen om uit de problemen te komen.

### **§ 3.5 Schets van de probleemsituatie op micro, meso,- en macroniveau aan de hand van de gevoerde gesprekken bij instellingen.**

Op Curaçao lijkt het erop dat deze behoeftes niet in deze volgorde zitten, maar juist omgekeerd.

Tijdens mijn onderzoek op het eiland heb ik verschillende mensen gesproken, waaruit ik deze conclusie heb getroffen.

Wat ik vaak heb getroffen is dat:

- Economische situatie is verslechterd.
- De mensen vaak geld aan onnodige dingen uitgeven.
- Men besteedt meer geld aan uiterlijkvertoon, dan aan basis behoeften en/of opleiding (van zichzelf of kinderen)
- Veel moeders komen in de financiële problemen, omdat de vaders geen verantwoordelijkheid willen dragen voor kinderen.
- Veel echtscheidingen, dit brengt vaak veel problemen met zich mee.
- Er is een gewoonte ontstaan om op afbetaling te kopen.
- Curaçaoënaars zijn niet assertief wanneer het op afhandelen van problemen komt (bij instanties).
- Het stellen van prioriteiten is een probleem.
- Makkelijk aan gewenste artikelen komen (niet willen sparen of harder werken).
- Het grootste probleem wat ik getroffen heb is dat veel mensen boven hun budget leven (materialisme).

Deze zijn de meest voorkomende problemen die ik gedurende mijn onderzoek heb getroffen. In de volgende paragraaf zal ik deze punten onderverdelen en uitwerken op micro-, meso-, en macroniveau. Deze punten zijn allemaal aspecten die lijden tot financiële moeilijkheden. Financiële moeilijkheden die vaak problematische schulden veroorzaken.

Men wil goed voor de dag komen en wilt niet dat de omgeving merkt dat het minder goed gaat. Het is voor iedereen duidelijk dat de economische situatie op het eiland niet goed is. Maar de mensen willen wel dezelfde leefstijl behouden ook al zijn de inkomsten minder dan de uitgaven.

Het belanden in financiële problemen, met name problematische schulden kan heel veel negatieve consequenties met zich mee brengen.

Van problematische schulden is er sprake wanneer de betreffende persoon, zelfstandig niet uit het probleem kan komen.

Hier wordt er een probleem getroffen. Structureel wordt er niks aan schuldhulpverlening op het eiland gedaan. Er wordt wel door bepaalde instellingen schuldsanering en dergelijke gedaan, maar er is geen instelling die schuldhulpverlening doet, die toegankelijk is voor iedereen. Er is ook geen algemeen maatschappelijk werk aanwezig op het eiland. Met de tijd komen er wel veel ontwikkelingen op het eiland en naar mijn mening wordt het nu tijd om wat te doen aan dit problematiek.

Er moet geschikte hulpverlening komen op verschillende gebieden en ook heel belangrijk schuldhulpverlening. Dit kan de oplossing zijn voor verschillende soort problemen die hiermee gepaard gaan.

De samenleving moet heropgevoed worden om bepaalde denk en gedragspatronen te veranderen.

Men moet bewust worden van het belang van de menselijke behoeftes die vervuld moeten worden. De piramide van Maslov moet in de juiste volgorde komen te staan.

### § 3.5.1 Meest voorkomende problemen op “Microniveau”

Bij dit niveau worden de problemen besproken met het individu als uitgangspunt. De problemen, die ik het meest heb aangetroffen zijn:

- *Er wordt vaak geld aan onnodige dingen uit gegeven.*  
Door hebberigheid raken mensen vaak in de problemen. Het gebeurt vaak, dat wanneer salaris binnen komt, mensen geld gaan uitgeven, zonder te denken aan de maandelijkse lasten. Men ziet het geld op de rekening staan en heeft de neiging om te gaan kopen, omdat er geld is en niet omdat ze wat nodig hebben. Het is een psychologisch kwestie.
- *Men besteed meer geld aan uiterlijkvertoon, dan aan basis behoeften en/of opleiding (van zich zelf of kinderen)*  
Laatste paar jaren is het zo dat er veel geld uitgegeven wordt aan uiterlijk vertoon. In principe is er niks mis mee om er goed uit te zien, maar men hoeft niet alleen merkkleding te dragen om goed voor de dag te komen. Het wordt een probleem, als er niet voldoende financiële middelen aanwezig zijn om zich deze luxe te veroorloven. Men gaat dan over naar het uitgeven van geld die voor andere doelen bestemd hadden, zoals school bijvoorbeeld.
- *Het stellen van prioriteiten is een probleem.*  
Het is normaal dat iedereen leuke dingen in het leven wil doen. Wat extra geld uitgeven om zich te verwennen. Maar nogmaals, de financiële middelen moeten aanwezig zijn. Het levensonderhoud is duurder geworden, men kan zich niet hetzelfde leefstijl veroorloven als vroeger. Op gegeven moment moeten er keuzes gemaakt worden. (bijvoorbeeld: op vakantie gaan dit jaar of de oude rekeningen betalen?)
- *Het materialisme speelt een grote rol.*  
Het lijkt als of het de laatste tijd alleen om het materiële gaat op het eiland. Als het ware wordt alleen aandacht besteedt aan het materiële. Auto's, sieraden en dergelijke. En met gaat tot het uiterste om aan de materiele luxe te komen. Men behoud liever het materiële, in plaats van rekeningen en grote schulden te betalen.



### § 3.5.2 Meest voorkomende problemen op “Mesoniveau”

Op dit niveau worden de problemen bekeken vanuit de overheid:

- *Economische situatie is verslechterd*  
Er is niet voldoende werk voor iedereen op het eiland. Mensen met weinig of zonder inkomen, zijn genoodzaakt zich in de financiële problemen te brengen om te kunnen leven.  
De financiële situatie van de overheid, bied bijna geen ruimte voor meerdere voorzieningen voor deze groep.
- *Er is geen optimale “schuld” hulpverlening op het eiland.*

Voor de groep die zich in de problematische schuld situatie bevindt, is er geen optimale hulpverlening. Er moet zeker wat gedaan worden aan preventie, begeleiding en hulp aan deze groep mensen. Het probleem blijft niet alleen bij de problematische schuld, maar heeft meerdere gevolgen

### § 3.5.3 Meest voorkomende problemen op “Macroniveau”

Op dit niveau wordt het probleem bekeken op niveau van de samenleving/maatschappij:

- *Veel (alleenstaande) moeders komen in financiële problemen, omdat de vader van hun kinderen, geen verantwoordelijkheid willen dragen voor de kinderen.*  
Er is een grote groep die buiten hun schuld om in de problematische schuldsituatie raken. Het gebeurt heel vaak op Curaçao, dat moeders (met een lage inkomen) zelfstandig zorg moeten dragen voor het kind. Het probleem wordt groter als er sprake is van meerdere kinderen. Hierdoor is de moeder vaak genoodzaakt zich in schulden te brengen, om rond te kunnen komen en het nodige in huis te hebben
- *Er zijn veel echtscheidingen, dit brengt ook problemen met zich mee.*  
Scheidingen zijn op zich zelf al een probleem. Het wordt erger voor de partijen die gewend waren aan twee inkomen voor de huishouding enzovoorts. Of als alleen een van de partners de kostwinner is. Een van de partijen gaat er onder lijden en valt vaak in schulden.
- *Er is een gewoonte ontstaan om op afbetaling te kopen.*  
Men weet dat er mogelijkheid is om op afbetaling te kopen, dus doet men dat. Men spaart niet om later de producten aan te schaffen. Men leent, wilt het product nu! Het probleem ontstaat wanneer er betaald moet worden.
- *Curaçaoënaars zijn niet assertief, wanneer het op afhandelen van problemen komt (bij instanties)*  
Vaak komen Curaçaoënaars in financiële problemen, maar durven niet op te komen en zeggen wat er aan de hand is. Door schaamte, of omdat men niet weet hoe het verder moet, laten zij vaak niets van zich horen bij de instantie waar zij moeten betalen. Hierdoor ontstaat er een problematische situatie.
- *Men wil gemakkelijk aan gewenste artikelen komen (men wil niet sparen of harder werken)*  
Sparen en harder werken lijkt wel verledentijd op het eiland. Mensen willen alles gelijk in hun beschikking hebben. Men denkt vaak niet na wat de consequenties zijn. Consequenties zoals, te hoge onbetaalbare uitgaven. Men denkt alleen aan vandaag en niet aan morgen.
- *Veel mensen leven boven hun budget.*  
Het is nu wel duidelijk dat er een grote groep boven hun budget leven. Dat is af te leiden uit het vele gebruik van de bonnensysteem en het gebruik van de creditcard. Veel mensen hebben ook leningen op meerdere plaatsen en kunnen niet terug betalen.

### **§ 3. 6 Aandachtspunten van de overheid op Curaçao**

Ik heb geen afspraak kunnen krijgen met de gedeputeerde van de sector, tijdens mijn onderzoeksperiode op Curaçao.

Wel heb ik een beleidsvoorstel van de overheid, waar ik informatie uit kon halen die van belang zijn voor het project.

De overheid speelt een grote rol bij het welzijn van de samenleving. Het is wel bekend dat de samenleving over het algemeen geen vertrouwen heeft in de overheid. Ik ben van mening dat de tijd nog moet komen, waarin men weer vertrouwen gaat opbouwen in de overheid en dat men openlijk kan spreken over politieke voorkeur zonder dat er sprake van represailles zijn.

Politieke partijen moeten betere samenwerking opbouwen, om optimaal samen voor het welzijn van het eiland te kunnen werken.

In het recente beleidsvoorstel, staat aangegeven wat de aandachtspunten van de overheid is, voor de regeerperiode.

Deze aandachtspunten zijn:

- het gezin
- ouderen
- de man en de vrouw
- kinderen en jeugd
- werklozen
- gehandicapten
- verslaafden
- migranten

Actiepunten zijn:

- woning
- Buurt
- Financiële hulp
- problematiek van immigratie
- veroudering van de bevolking
- NGO's
- verslaving
- armoede

Ik heb hieruit kunnen leiden dat er wel aandacht is voor financiële problemen van bepaalde groepen. Bij de benoeming van het actiepunt: financiële hulp, wordt aan gegeven dat de wet op onderstand en bijstand in de medische kosten gereviseerd moeten/gaan worden.

Er wordt niet vermeld dat er aandacht is voor de schuldenproblematiek of dat er signalen zijn dat er een problematische situatie op het eiland bestaat, voor wat schulden betreft.

Naar aanleiding van mijn signalen en van meerdere mensen op het eiland, vind ik dat de overheid moet ingrijpen in het behandelen van problematische schuldsituaties. Deze situatie kan verschillende negatieve gevolgen met zich meebrengen en heeft aandacht nodig.

### **§ 3.7 Conclusie**

Ik kan concluderen dat er een groot probleem bestaat op Curaçao, voor wat schulden betreft.

Die conclusie trek ik uit de evaluatie van het cliënten bestand van Bureau Vrouwenzaken, aan de hand van gevoerde gesprekken en enquête.

De mensen komen in problematische schuldsituatie, door verschillende oorzaken. Veel alleenstaande moeders, veel vaders die geen zorgen dragen voor hun kinderen, overbesteding, materialisme, erbij willen horen, weinig of geen inkomen, werkloosheid, aanpassingsschulden en niet te vergeten de armoede op het eiland.

Er is een gat in de hulpverlening. Er is geen structurele aanpak voor de schuldenproblematiek. Bepaalde organisaties/instanties, doen wat aan het probleem, maar er moet een betere aanpak komen, die toegankelijk is voor de hele bevolking. De ruimte en noodzaak bestaan om schuldhelpverlening op Curaçao te introduceren op een gestructureerde vorm. De Nederlandse aanpak kan hierbij als basis gebruikt worden, met de nodige aanpassingen, aangezien er een groot verschil is tussen de beide culturen en economie.

In dit hoofdstuk heb ik de verkregen informatie tijdens het onderzoek verwerkt. Algemene informatie over Curaçao, Curaçao en mentaliteit, resultaten van de enquête, probleem situatie op micro, meso en macroniveau, aandachtspunten van de overheid op het eiland en een conclusie van de probleemsituatie kwamen aan bod. Komende hoofdstuk zal ik ingaan op beantwoording van de deelvragen en de hoofdvraag van het project.

## **Hoofdstuk 4: Beantwoording deelvragen en hoofdvraag van het project**

Het doel van dit project is om aan de hand van de gestelde deelvragen, tot een conclusie te komen betreffende de hoofdvraag van het project.

De in paragraaf 1.2 vermelde deelvragen, dienen beantwoord te worden om uit te kunnen leiden, of de hoofdvraag: “Is het noodzakelijk om schuldhulpverlening op Curaçao te introduceren?”, te beantwoorden.

Vervolgens ga ik over tot beantwoording van de deelvragen en daarna van de hoofdvraag.

### **§ 4. 1. Beantwoording van de deelvragen van het project**

#### **- Wat is de omvang van de schuldenproblematiek op Curaçao?**

Om deze vraag te beantwoorden, begin ik bij Bureau vrouwenzaken Curaçao, de opdrachtgever van dit project. In 2002 had het bureau 47 nieuwe cliënten, waarvan 16 met financiële problemen. Deze cliënten bevonden zich in een problematische schuldsituatie en er is geen adequate hulp voor deze groep.

In een gesprek bij Norsa N.V., een bedrijf van bonnenvertrekking (koop op afbetaling), kan ik concluderen dat veel mensen gebruik maken van hun diensten. Het geeft aan dat de mensen geen voldoende middelen beschikken om rond te komen en overgaan tot koop op afbetaling.

Bij Aquallectra, het water en elektriciteitsdistributie bedrijf, geeft men aan dat er veel mensen zijn met openstaande rekeningen bij hen. Mensen die geen mogelijkheid hebben om deze rekeningen te betalen door verschillende oorzaken. Dus worden bij deze mensen de elektriciteit afgesloten, waardoor zij zonder stroom komen te zitten. Als oplossing hiervoor is het bedrijf overgegaan tot een pre-paid systeem voor het elektriciteitsgebruik.

Bij de Afdeling Algemene en Juridische Zaken van de overheid als een van de grootste werkgevers op Curaçao, wordt aangegeven dat er vaak door schulden van de werknemers/ambtenaren vaak beslag gelegd moeten worden op hun salaris. In 2003 werd er bij salaris groep Naf. 1000,- , 33 beslagen gelegd, Naf.1000,- – 2000,- , 24 beslagen, 2000,- - 3000,- , 18 beslagen, 3000,- 4000,- , 18 beslagen en bij een salarisgroep van 4000 en hoger een totaal van 4 beslagen.

Er zijn veel Incasso bureaus op het eiland, wel 39 totaal. Dat is ook een indicatie dat er veel openstaande schulden zijn, die geïncasseerd moeten worden. In gesprek met medewerkers van een aantal incasso bureaus, wordt aangegeven dat er veel sprake is van overbesteding.

De deurwaarder die ik gesproken heb tijdens het onderzoek, geeft aan dat er veel mensen op het eiland zijn met schulden. Hun situatie is zo slecht, dat er niets beschikbaar is om beslag op te leggen

Plataforma di mayor, geeft ook aan regelmatig te moeten bemiddelen bij Aqualetra, om stroom aan te laten stuiten bij gezinnen die de rekeningen niet kunnen betalen, waar er schoolgaande kinderen zijn. Electriciteit en water, zijn basis behoeften.

De resultaten van de enquête geven ook aan dat er een probleem is voor wat schulden betreft op het eiland.

**- Wie bevindt zich in schulden?**

Verschillende groepen bevinden zich in schulden. De meest voorkomende groepen die in de schulden zitten zijn:

- Mensen met een laag inkomen.
- Mensen die over besteden.
- Alleenstaande moeders(vaders)
- Personen die een echtscheiding hebben ondergaan (verandering in de situatie)
- Mensen die werkloos zijn geraakt.

**- Wanneer wordt schulden als een probleem ervaren?**

Schulden worden als een probleem ervaren, als de schuldenaar niet in staat is om de schulden af te lossen. Aantal schulden wordt steeds groter en men kan de probleemsituatie niet overzien of zelfstandig uit de probleemsituatie komen.

**- Waarom wordt schulden als een probleem ervaren?**

Schulden worden als een probleem ervaren, omdat het beperkingen met zich meebrengt die het functioneren van een persoon kunnen verstoren. Men is niet instaat zijn of verplichtingen na te komen en er kunnen psychische klachten ontstaan en verschillende andere problemen zoals: relatie problemen, problemen op het werk, nalatigheid enzovoorts.

**- Waar doet het probleem zich voor?**

Het probleem van problematische schulden, doet zich in alle lagen van de bevolking voor, maar voornamelijk in de middenklasse.

**- Hoe is het schuldenproblematiek ontstaan op het eiland?**

De economische situatie op het eiland is verslechterd, dat is een van de voornaamste oorzaken dat aangegeven wordt tijdens het onderzoek. Wat ook veel naar genoemd is tijdens het onderzoek is het materialisme en overbesteding. Er zijn veel eenoudergezinnen, waar alleen de moeder verantwoordelijkheid draagt voor de kinderen, het geld is niet genoeg voor alle kosten.

**- Zijn de huidige voorzieningen op het eiland voldoende?**

Er is geel voldoende voorzieningen op het eiland voor wat betreft de hulp aan de personen die zich in een problematische schuldsituatie bevinden.

Er zijn bepaalde bedrijven/organisaties die budgetteringcursussen voor hun personeel organiseren.

De Arbo-consult is tegenwoordig niet alleen gericht op de ambtenaren, werkgevers kunnen een hulpverleningspakket bij hen kopen/betalen, voor de werknemers die hulp nodig hebben.

De banken op het eiland zijn aangesloten aan een pas opgerichte Consumer Credit Bureau, waar “wanbetalers” geregistreerd gaan worden, om de consument en de banken te beschermen.

Er zijn wel hier en daar wat voorzieningen, maar geen structurele hulpverlening. De beschikbare mogelijkheden, zijn of niet beschikbaar voor iedereen of niet adequaat of volledig voor de aanpak van het probleem waarin de schuldenaar zich bevindt.

#### **§ 4. 2. Beantwoording van de hoofdvraag van het project**

De hoofdvraag van dit project was:

“Is het noodzakelijk om schuldhulpverlening op Curaçao te introduceren?”

Aan de hand van het onderzoek dat ik verricht heb moet ik “JA”, op deze vraag beantwoorden.

Aan het begin van het project zijn er een aantal deelvragen opgesteld, die leiden tot beantwoording van deze hoofdvraag.

Na het evalueren van het resultaat van het onderzoek en de beantwoording van de deelvragen, kan ik concluderen dat het noodzakelijk is om schuldhulpverlening op Curaçao te introduceren.

Aan de hand van mijn conclusie dat er een schuldenproblematiek op Curaçao bestaat en dat schuldhulpverlening noodzakelijk is, wordt in het volgende hoofdstuk een aanbeveling gegeven voor de aanpak van het probleem.

## **Hoofdstuk 5:**

## **Aanbeveling**

### **§ 5.1. Inleiding**

Nederland loopt voor in vele aspecten vergeleken met Curaçao.

Curaçao is in ontwikkeling en er komen steeds meer verbeteringen, veranderingen op verschillende gebieden om een betere toekomst te vormen voor de samenleving.

Curaçaoënaars zijn erg traditie getrouw dus in geval dat er aanpassingen en/of veranderingen moeten plaats vinden, moet men hier heel voorzichtig mee omgaan.

Naar mijn inziens wordt er veel aandacht besteed aan een bepaalde doelgroep “armen”. Ik vind het wel goed en positief, er moet wel degelijk wat gedaan worden om de armoede op het eiland te bestrijden.

Maar ik vind dat er naast armoede, meerdere problemen bestaan waaraan meer aandacht van de overheid en de samenleving aan besteed moeten worden.

Een van deze problemen waar ik op wil wijzen is de schuldenproblematiek.

Er zijn veel mensen op het eiland die zich in een problematische schuldsituatie bevinden. Voor deze groep mensen is er geen geschikte hulp en/of aandacht.

Langdurig in een problematische schuldsituatie bevinden, kan uit eindelijk ook tot armoede leiden. Maar als men over armoede op het eiland spreekt, heeft met het over bepaalde risico groepen, namelijk:

- werklozen en/of onderstandtrekkers
- mensen werkzaam in de informele sector
- in woningnood verkerenden
- vrouwen aan het hoofd van een éénoudergezin
- ouderen
- Drop-outs; voortijdige schoolverlaters zonder diploma
- tienermoeders
- immigranten
- drugs- (of alcohol-) verslaafden

In deze rij mis ik namelijk, personen die zich in een problematische schuldsituatie bevinden.

Als ik naar de risico groepen kijk van problematische schuldenproblematiek, vindt ik dat het min of meer overeen komt met de lijst van armoede.

Als risicogroep voor problematische schuldsituatie wordt gezien:

- Alleenstaande ouders
- Mensen met kinderen
- Alleenstaande mannen
- Mensen met een laag inkomen
- Mensen met een huurwoning
- Immigranten
- Mensen met een lage opleiding

Dus deze twee probleemgevallen kunnen weldegelijk met elkaar te maken hebben.

Zoals ik in hoofdstuk twee heb vermeld, kan een problematische schuldsituatie verschillende gevolgen hebben. Deze gevolgen reflecteren vaak op de samenleving.

Het reflecteert door, gedrag en sociale problemen voornamelijk op het eiland.



## **§ 5. 2. Aanbeveling**

Vervolgens geef ik aan hoe het probleem mogelijk aan gepakt zou kunnen worden op het eiland.

Bij aanpak van schulden speelt preventie een grote rol. Als men een beleid wil gaan voeren om problematische schuldsituaties te voorkomen of om mensen die zich in een problematische schuld situatie bevinden is voorlichting heel belangrijk.

Als er hulpverlening voor schulden (schuldhulpverlening) in het leven geroepen wordt, is het van belang dat er naast hulp voor het bestaan de schuldprobleem ook nazorg gegeven wordt aan de “cliënt”.

Het is belangrijk om aan preventie te werken, vooral om vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling van schuldenproblematiek. Goede curatieve hulp begeleiding en andere maatregelen is nodig om bestaande problemen op te lossen. Op deze wijze kan er een problematische schuld situatie voorkomen worden. Naast preventie, speelt het signaleren van het probleem ook een grote rol

Als schuldhulpverlening in het leven geroepen zou worden, zijn deze aspecten de voornaamste activiteiten die plaats moeten vinden.

- Snelle en adequate hulp
- Huisbezoek in dien nodig
- Budgetadvies en inkomens/budgetbegeleiding
- Cursus budgetbeheer
- Gegarandeerde continuïteit
- Alle correspondentie met schuldeisers
- Belasting correspondentie inclusief aangiften particulier
- Gewaarborgde betalingen aan schuldeisers
- Nazorg

Het opzetten van een “nieuwe” instelling is niet gemakkelijk. Het delegeren van deze taak aan een bestaande instelling is ook een mogelijkheid.

Uit de gesprekken die ik gevoerd heb tijdens het onderzoek, casussen en enquête is gebleken dat schuldhulpverlening op het eiland noodzakelijk en gewenst is door verschillende bevolkingsgroepen.

Structureel wordt er niets gedaan aan de schuldenproblematiek op het eiland. Er zijn organisaties/bedrijven die voor hun personeel, de mogelijkheid bieden voor schuldsanering en/of cursussen geven van budget beheer.

Maar lang niet iedereen in de samenleving, behoort tot deze groep.

De mogelijkheid moet open zijn zodat iemand vrijwillig naar de hulpverlening kan stappen en geholpen te worden met zijn of haar problemen, ook financiële problemen.

Voor het realiseren van optimale resultaat bij eventuele opzet van schuldhulpverlening op het eiland, zou de overheid een grote rol moeten gaan spelen. In Nederland wordt er al jaren gewerkt met schuldhulpverlening. Hierbij zijn er bepaalde instanties die een belangrijke rol spelen. Deze zijn namelijk:

- De Gemeentelijk Krediet Bank
- Nederlandse vereniging voor volkskrediet (gedragscode schuldregeling)
- De Bureau Krediet Registratie

Verdere informatie betreft deze instanties, treft u in de bijgevoegd bijlagen. Deze informaties kunnen als handleiding gebruikt worden voor het eventueel opzetten van een instelling voor “Schuldhulpverlening” op het eiland.

Stel men gaat de instelling voor “schuldhulpverlening” op Curaçao opzetten, dat zijn er veel organisatorische aspecten die van belang zijn.

Hierbij denk ik aan aspecten zoals:

- Ruimte op geschikte locatie.
- Voldoende gekwalificeerd/gespecialiseerd personeel.
- Netwerk met overige (hulpverlenings)instellingen op het eiland.
- Samenwerking/medewerking van bedrijven en dergelijke.
- Voldoende materiaal om mee te werk te kunnen.

Op Curaçao zijn er voldoende gekwalificeerde mensen die te werk zouden kunnen gaan, om deze problematiek aan te pakken. Maar als Nederland zou willen meewerken of helpen, zou dat ook een belangrijke steun zijn, aangezien de ervaring op dit gebied.

Op Curaçao zijn er veel incassobureaus. Uit informatie die ik van de Kamer van Koophandel heb is, dat er 39 incassobureaus geregistreerd staan. Niet al dit incasso bureaus zijn evenveel bezig met het incasseren van betaalachterstanden. Vrijwel alle advocaten kantoren, hebben een incassobureau aan verbonden.

Wat ik gemerkt heb is, dat er bij de incassobureaus geen effectieve registratie plaats vindt. Dus er wordt niet bijgehouden, hoeveel gevallen zich hebben voor gedaan, bij voor welke organisatie moest er geïncasseerd worden en of er bepaalde groep is die altijd in aanraking komt met het incasso bureau bijvoorbeeld. Een optimale registratie is noodzakelijk om bepaalde problematiek te kunnen signaleren. Dit geldt niet alleen voor het incasso bureaus. Uit registraties kunnen er informaties gehaald worden om bepaalde problemen aan te kunnen pakken, om de ernst van een probleem optimaal in te kunnen zien.

Wat ook van belang is op het eiland, is een netwerk tussen de verschillende hulpverleningsinstellingen. De bevordert, efficiëntere hulp aan de cliënt.

Ik heb mijn aanbevelingen gegeven voor mogelijke aanpak van het probleem op het eiland. Het is noodzakelijk om oplossingen te vinden dat effectief zijn bij bestrijding en/of preventie van een probleemsituatie.

Nederland loopt voor in de ontwikkeling van de hulpverlening vergeleken met Curaçao. Vervolgens geef ik in het laatste hoofdstuk aan, hoe de schuldenproblematiek in Nederland aangepakt wordt.

## **Hoofdstuk 6:      Schuldhulpverlening in Nederland.**

### **§ 6.1. Nederlandse situatie als basis.**

In Nederland wordt er al lange tijd aandacht besteed aan de schuldenproblematiek. Er zijn verschillende methodes ontworpen op de mensen uit hun problematische situatie te helpen. Schuldhulpverlening is de overkoepeling van deze methodes.

Op Curaçao wordt er op dit moment structureel praktisch niets aan schuldhulpverlening gedaan. Maar de oorzaken en gevolgen van problematische schulden zijn vrijwel overal hetzelfde. Door het in kaart brengen van de ernst van de schuldenproblematiek op het eiland, wil Bureau Vrouwenzaken als opdrachtgever van dit project een begin maken voor een aanpak van dit probleem. De hulpverlening en methodes die in Nederland gehanteerd worden om mensen uit hun problematische situatie te helpen, kunnen als basis/achtergrond gebruikt worden om een stap te doen in het aanpakken van het probleem op het eiland.

Vervolgens geef ik aan hoe de schuldenproblematiek in Nederland aangepakt wordt. Als eerste geef ik een omschrijving van wat schulden en problematische schulden zijn. Tevens een toelichting van de oorzaken en gevolgen van problematische schuldsituatie. Vervolgens beschrijf ik wat schuldhulpverlening is en wat het inhoud. In Nederland biedt enkele instellingen voor Maatschappelijk werk schuldhulpverlening, maar wordt schuldhulpverlening voornamelijk door de Gemeentelijke Kredietbank geboden.

Hierdoor geef ik een beschrijving van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). De GKB werkt volgens de Gedragscode Schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). Dus vermeld ik ook wat de NVVK is en de gedragscode als bijlage. In extreme gevallen wordt er beroep gedaan op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), van de WSNP geef ik ook in het kort een toelichting van. En als laatste de Bureau Krediet registratie. (Zie bijlage)

## § 6.2. Schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening omvat alle materiële en immateriële vormen van hulp die nodig zijn om de financiële problemen op te lossen. De soorten hulp die geboden kan worden in geval van financiële problemen zijn:

- *Bemiddeling*: De hulpverlener neemt contact op met de schuldeisers namens de cliënt. Deze bemiddeling vindt meestal plaats als de schulden niet te hoog zijn en er voldoende mogelijkheden zijn om alle schulden te betalen. De bemiddeling heeft als doel de schuldeisers te bewegen uitstel van betaling te verlenen of gespreide betalingen toe te staan en geen rente meer in rekening te brengen. Het uitgangspunt hiervan is dat de hele schuld wordt afgelost. De schuldeisers kunnen als voorwaarde hierbij stellen dat de cliënt contact houdt met de hulpverlening.
- *Sanering*: Er zijn twee mogelijkheden voor schuld sanering namelijk. Schuldsanering zonder afkoop en Schuldsanering met afkoop. Schuldsanering zonder afkoop, vindt plaats als de cliënt in staat wordt geacht zijn schulden geheel af te lossen. In dat geval wordt de cliënt geadviseerd een lening te nemen bij de Gemeentelijke kredietbank of bij de sociale dienst en daaruit alle schulden te betalen. De veelheid van de schulden wordt dan teruggebracht tot één. Het voordeel van deze werkwijze is dat de cliënt weer overzicht krijgt en niet meer te maken heeft met een versnipperd aantal schuldeisers. Schuldsanering met afkoop, vindt plaats als er onvoldoende aflossingscapaciteit is. Het komt er meestal op neer dat een deel van de schuld wordt afbetaald en dat de rest door de schuldeisers wordt kwijtgescholden. Dit wordt “tegen finale kwijting” genoemd.
- *Onderhandelen*: Bij onderhandeling moet de onderhandelaar in staat zijn de schuldeisers voor de keuze te plaatsen of genoeg te nemen met een bepaald percentage van hun schulden of anders niets of nog minder bij faillissement. Hierbij moet de onderhandelaar volledig inzicht hebben over inkomsten, uitgaven en schulden en inzicht in de oorzaken van de financiële problemen.
- *Psychosociale hulpverlening*, hierbij kan gedacht worden die cliënten psychosociale problemen zoals; echtscheiding, depressiviteit en eenzaamheid hebben en daar door in schulden terechtkomen. Naast hulp om uit de schulden te komen, wordt er ook gewerkt aan de psychosociale problemen.
- *Budgethulp*  
Budgethulp wordt onderscheiden in:
  - Budgetadvies: Dit is veelal eenmalig en betreft financiële aanwijzingen over een scala van onderwerpen. Men kan hierbij denken aan de NIBUD-Brochures. (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting)
  - Budgetbegeleiding: Budgetbegeleiding is gericht op gedragsveranderingen en het leren omgaan met geld.

- Budgetbeheer: Budgetbeheer wordt gedaan door derden en betreft de activiteiten die gericht zijn op beheersing van de uitgaven.

De schuldhulpverlening geschiedt in drie fasen. Deze fasen zijn: de Crisisfase, de fase van inventarisatie en de hulpverleningsfase.

In de *Crisisfase* wordt er kennisgemaakt met de cliënt en wordt er intake gedaan.

Vervolgens volgt de *inventarisatiefase*, in de fase probeert de hulpverlener een overzicht te krijgen van de inkomsten, uitgaven en schulden van de cliënt. Hierna volgt de *fase van beoordeling en planning*, waarin de hulpverlener de uitgaven en inkomsten toetst, de aflossingcapaciteit vaststelt en een hulpplan opstelt.

Als laatste volgt de *fase van hulpverlening*, deze fase is gericht op de advisering en de begeleiding van de cliënt gedurende de aflossingsperiode.

Er zijn verschillende instanties die door een of andere reden betrokken zijn bij de schuldenproblematiek. Regels en codes waarmee gewerkt wordt bij de instellingen. In de bijlagen geef ik aan welke deze instellingen zijn en hoe deze instellingen te werk gaan. De informatie die in de bijlagen staan, kunnen als materiaal dienen bij mogelijke opzet van schuldhulpverlening op Curaçao.

## **Bijlagen**

Gemeentelijk Kredietbank (GKB)  
Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)  
Gedragscode NVVK  
Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)  
Bureau Krediet Registratie

## **Gemeentelijke Kredietbank (GKB)**

De Gemeentelijke Kredietbank, geeft advies en ondersteuning aan iedere meerderjarige inwoner die aanvraag doet bij de betreffende gemeente. Voordat besloten wordt of en hoe de GKB de schuldenaar kan helpen wordt door de consulent bekeken hoe problematisch de schulden zijn. Aan de hand van gegevens over het inkomen en de vaste lasten wordt dan uitgerekend hoeveel geld de schuldenaar per maand kan missen om zijn schulden af te gaan lossen. Deze berekening wordt uitgevoerd volgens een landelijk vastgestelde methode. Deze methode is in de Gedragscode Schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) vastgelegd. De Gemeentelijke Krediet bank stelt altijd een oplossing voor die het beste past bij de persoonlijke situatie van de schuldenaar. GKB heeft een aantal mogelijkheden om de personen die aanvraag doen te helpen.

De Gemeentelijke Kredietbank biedt “schuldsanering”.

Als besloten wordt tot schuldsanering, neemt de Gemeentelijke Kredietbank de schulden over en betaalt die aan de schuldeisers. De schuldenaar leenthiervoor geld bij de GKB. Dat wordt saneringskrediet genoemd. De schuldenaar betaald het geleende bedrag plus rente via maandelijkse aflossing terug aan de bank. Dit gebeurt door maandelijkse inhouding op het salaris of uitkering van de schuldenaar. Belangrijke voorwaarde voor deze oplossing is dat de schuldenaar een stabiele inkomen heeft. De schuldenaar moet de lening aan de bank binnen 36 maanden kunnen aflossen. Ook dat is vastgelegd in de landelijke Gedragscode Schuldregeling van de NVVK.

Als deze periode van 36 maanden niet haalbaar is, kan de GKB met de schuldeisers volgens vastgelegde regels onderhandelen over de totale schuldhoogte. Op deze manier lukt het vaak de schuld terug te brengen. Zo kan de schuldenaar het saneringskrediet dan alsnog krijgen bij de GKB.

Een andere mogelijkheid bij de GKB is “schuldbemiddeling”.

Als er sprake is van een inkomen dat in hoogte kan wisselen, kan besloten worden tot schuldbemiddeling. Dit betekent dat de Gemeentelijke Kredietbank een betalingsvoorstel doet aan de schuldeisers. Tijdens de met de schuldeiser(s) overeengekomen periode betaalt de schuldenaar maandelijks een bedrag om de schulden af te lossen. Deze betalingen lopen via de Gemeentelijke Kredietbank. De hoogte van het bedrag wordt bepaald door de mogelijkheid om af te lossen van de schuldenaar. Zodra de inkomenssituatie wijzigt, maakt de GKB nieuwe afspraken met de schuldeisers.

Ook bij de schuldbemiddeling moet de schuld binnen 36 maanden geheel zijn afgelost. Als het inkomen ontoereikend is om in deze periode de schulden volledig terug te betalen, onderhandelt de GKB met de schuldeisers om de totale schuldhoogte terug te brengen. Hoe dit gebeurt is vastgelegd in de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK. Meestal lukt het op deze manier de schuldsituatie op te lossen.

Wanneer het de GKB, in geval van een schuldsanering of een schuldbemiddeling, niet lukt alle schuldeisers akkoord te laten gaan met het voorstel om de schuldhoogte terug te brengen blijft er nog een mogelijkheid over: De wettelijke schuldregeling.

Deze regeling wordt uitgevoerd door de rechtbank. Van de Gemeentelijke Kredietbank krijgt de schuldenaar een zogenoemde WSNP-verklaring mee waarin staat dat het voorstel van de GKB niet door alle schuldeisers is geaccepteerd. Deze verklaring geeft de schuldenaar af aan de rechtbank.

Bij de wettelijke regeling wordt de door de rechtbank een bewindvoerder aangesteld die de financiële positie van de schuldenaar grondig onderzoekt. Gedurende 3 jaar wordt door de bewindvoerder toezicht gehouden op de financiën van de schuldenaar. De schuldenaar zal gedurende deze periode zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, af moeten lossen op de schulden. Als de schuldenaar dat doet, verklaart de rechter na die drie jaar dat de schuldenaar schulden vrij is.

Tevens kan de Gemeentelijke Krediet bank een persoon helpen om controle te krijgen en houden over zijn of haar financiële situatie. In overleg met de consulent van de GKB kan besloten worden tot budgetbeheer.

Budgetbeheer betekent dat de schuldenaar zijn of haar inkomen gedurende een bepaalde periode op een rekening bij de GKB stort. De GKB draagt er vervolgens zorg voor dat de vaste lasten en eventuele andere financiële verplichtingen tijdig betaald worden, waardoor er rust in de financiële situatie ontstaat.



## **Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)**

De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) behartigt de belangen van alle aangesloten leden op het terrein van kredietverlening aan particulieren, schuldhelpverlening en budgetbeheer en treedt op als intermediair tussen de gemeentelijke kredietbanken en de overheden en andere private instellingen die op het genoemd werkterrein actief zijn.

Op dit moment zijn veertig gemeentelijke kredietbanken lid van de vereniging. Daarnaast zijn particuliere instellingen als geassocieerd of sympathiserend lid aangesloten en heeft de vereniging een aantal persoonlijke leden en vier ereleden.

Ieder jaar worden twee ledenvergaderingen gehouden en elke drie jaar wordt een congres georganiseerd.

### ***De leden:***

Volgens de statuten kent de vereniging vijf categorieën leden, te weten

- algemene leden,
- geassocieerde leden
- sympathiserende leden,
- persoonlijke leden en
- ereleden.

De algemene en geassocieerde leden zijn onderverdeeld in drie regionale kringen: Noordoost, West en Zuid. De kringen zijn autonoom en hebben elk hun eigen bestuur. Elke kring is in het bestuur van de NVVK vertegenwoordigd.

### ***Historie:***

Op 30 april 1932 werd in Amsterdam op initiatief van de directeur van de Leidse Hulpbank en Bank van Lening, de “Nederlandse Vereniging voor Volkskredietwezen en Bestrijding van den Woeker” opgericht. Doel was een deugdelijke organisatie van de sociale zowel als de commerciële kredietverlening in Nederland en het bestrijden van de woeker, die in die dagen welig tierde. Vooral in de arme stadswijken waar men zelfs geen goederen meer had die nog konden worden beleend, was het in feite alleen mogelijk om via “leenvrouwen” een lening te krijgen. De rente die zij vroegen was echter buitensporig hoog. Hierdoor waren in tal van wijken sociaal onaanvaardbare misstanden ontstaan.

In 1933 kwam hieraan met het invoeren van de Geldschietwet, waarmee maximum tarieven werden vastgesteld, een eind. Door deze maximumtarieven was men steeds minder geneigd grote risico's te aanvaarden en geleidelijk aan verdwenen de min of meer obscure “krediet”-instellingen.

Door de vereniging werd bewust gestreefd naar de oprichting van gemeentelijke en semi-gemeentelijke banken op basis van zelfbekostiging. Na de bezettingsjaren hadden zich vijftig van deze banken ontwikkeld. Vermeldenswaard is, dat zowel

het aantal als het bedrag van de door deze gemeentelijke banken verstrekte kredieten vijfmaal zoveel bedroeg als dat van de commerciële banken en dat het uitstaand saldo veertig procent hoger was dan dat van het geld schiet banken en betaal zegelkassen samen.

Op 18 december 1986 werd de naam van de vereniging gewijzigd in “Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet”, met als afkorting NVVK, maar de doelstelling bleef, behalve voor wat betreft de inmiddels uitgebannen woeker, vrijwel gelijk.

## **Budgetbeheer**

Uitkomen met het beschikbare inkomen is voor menig een moeilijke zaak. De betaling van de vaste lasten, als huur, gas, water en elektriciteit kan problemen opleveren terwijl er ook geld nodig is om de dagelijkse boodschappen te kunnen betalen.

Daarnaast zijn er de verleidingen van voordelige aanbiedingen, nieuwe mode, hebbedingetjes en dergelijke.

Het niet (op tijd) betalen van de vaste lasten kan leiden tot ernstige financiële problemen met verstrekende gevolgen, zoals afsluiting van energie en zelfs huisuitzetting met alle schade van dien voor de betrokkene en voor de maatschappij.

Door middel van budgetbeheer kan een cliënt geholpen worden zijn financiële huishouding weer op de rails te krijgen. Naast de zekerheid van tijdige betaling van de vaste lasten kan de budgetbeheerder adviezen geven over het uitgavenpatroon, het besparen van uitgaven (kwijscheldingen) en het gebruik maken van inkomensondersteunende maatregelen zoals subsidies.

Bij budgetbeheer draagt de cliënt het beheer van zijn inkomen over aan de budgetbeheerder. Het is daarom van groot belang, dat de cliënt vertrouwen in de budgetbeheerder kan hebben en dat er voldoende financiële dekking is voor de activiteiten van de budgetbeheerder. De leden van de NVVK zijn in de algemeen gemeentelijke instellingen of stichtingen die onder controle van gemeenten staan. De (financiële) belangen van de cliënten zijn hiermee afdoende gewaarborgd.

## **Kredieten**

Belangrijke doelstellingen van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet zijn onder andere:

het bevorderen van een evenwichtige en gezonde kredietverlening op een maatschappelijk verantwoorde wijze, het voorzien in deze kredietverlening, waar dit niet of op onvoldoende mate is georganiseerd en het deugdelijk regelen van kredietverlening en het bevorderen van maatregelen ter voorkoming van overkreditering en andere financiële misstanden.

Deze doelstellingen zijn dan ook in de statuten van de vereniging opgenomen.

De gemeentelijke kredietbanken hebben in de Nederlandse markt van kredietverlening een specifieke taak, namelijk het verstrekken van krediet aan diegenen die niet of niet tegen gebruikelijke voorwaarden geld kunnen lenen bij reguliere (commerciële) kredietverstrekkers. De Wet Fido (Financiering Decentrale Overheden), die voor kredietbanken op 1 juli 2001 ingaat, geeft aan de uitvoering van deze publieke taak een wettelijke basis.

Cliënten kunnen bij de ledenbanken van de NVVK dus in het algemeen terecht voor een persoonlijke lening of een doorlopend krediet voor zover dit op grond van de Wet op het Consumentenkrediet (WCK) en de wet FIDO is toegestaan.

Normen hiervoor zijn:

de kredietvrager heeft een inkomen van maximaal 130% van het bruto minimumloon  
en/of  
de kredietvrager heeft een achterstandsmelding bij de BKR  
en/of  
de kredietvrager heeft problematische schulden  
en/of  
de kredietvrager kan zonder extra zekerheden (zoals een borgstelling) door de overheid of een overheidsinstantie geen krediet krijgen  
en/of  
de kredietvrager kan op grond van zijn leeftijd geen krediet krijgen  
en/of  
de kredietvrager heeft een tijdelijke verblijfsvergunning  
etcetera.

Door het correct aflossen van de lening bij een kredietbank kan de kredietvrager zijn kredietwaardigheid verbeteren waardoor in de toekomst een lening bij een commerciële kredietverstrekking misschien wel mogelijk is.

### **Schuldregeling**

Het minnelijk traject schuldregeling wordt door de leden van de NVVK uitgevoerd op basis van de Gedragscode Schuldregeling. Belangrijke uitgangspunten van deze Gedragscode zijn de gelijkberechtiging van schuldeisers, de maximale inspanning die van de schuldenaar wordt geëist en de maatschappelijk geaccepteerde maximale looptijd van 36 maanden.

De Gedragscode en de werkwijze van de leden van de NVVK worden breed gedragen door zowel schuldeisers als lokale en rijksoverheden in Nederland. Omdat de Gedragscode bindend is voor de leden van de NVVK is het mogelijk de kwaliteit te bewaken door middel van een klachtenregeling.

De NVVK streeft naar uniformiteit van de werkwijze van de leden. Om dit te bevorderen, is het gebruik van een standaardmodel aanvraagformulier middels de gedragscode verplicht voorgeschreven. Daarnaast heeft de NVVK een brochure ontwikkeld waarin het minnelijk traject in begrijpelijke taal wordt uiteengezet.

Schuldregeling hoeft nog niet tot gedragsverandering bij de schuldenaar te leiden. Daar is vaak meer voor nodig. De NVVK streeft dan ook naar een integrale aanpak van de problematiek samen met andere hulpverlenende instellingen zoals het maatschappelijk werk. De NVVK is dan ook een van de initiatiefnemers van het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening, samen met Divosa en VOG.

***GEDRAGSCODE***

***SCHULDREGELING***

***NVVK***

***2002***

1. In de Gedragscode Schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) wordt verstaan onder:

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problematische schuldsituatie: | de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij heeft opgehouden te betalen, bepaald op basis van de in bijlage 1 opgenomen criteria;              |
| Schuldregeling:                | het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van schulden. Schuldregeling is een verzamelnaam en omvat schuldsanering en/of schuldbemiddeling;                                                                                                        |
| Schuldsanering:                | het volledig oplossen van een schuldenpakket door middel van het verstrekken van een saneringskrediet;                                                                                                                                                            |
| Schuldbemiddeling:             | het volledig oplossen van een schuldenpakket door het bemiddelen tot een regeling met schuldeisers zonder zelf krediet te verstrekken;                                                                                                                            |
| Budget:                        | het volgens de NVVK-norm berekende bedrag dat de schuldenaar nodig heeft voor levensonderhoud en vaste lasten;                                                                                                                                                    |
| Aflossingscapaciteit:          | het volgens de NVVK-norm berekende bedrag dat de schuldenaar aan zijn schuldeisers voor de aflossing van zijn schulden ter beschikking kan stellen; derhalve al hetgeen de schuldenaar ter beschikking krijgt boven het conform de NVVK-norm vastgestelde budget; |
| Kredietbank:                   | een rechtspersoonlijkheid bezittend lichaam en/of gemeentelijk bedrijf als bedoeld in de Gemeentewet, dat is opgericht krachtens een daartoe strekkend besluit van de gemeenteraad en tevens lid is van de NVVK, alsmede de overige leden van de NVVK;            |
| Totale schuldenlast:           | de nog te verschijnen termijnen alsmede de achterstallige termijnen van een lening vermeerderd met de eventuele reeds verschenen rente, alsmede andere achterstallige betalingsverplichtingen;                                                                    |
| Preferentie:                   | voorrecht voortvloeiend uit pand, hypotheek en andere in de wet aangegeven gronden. Voorrechten ontstaan alleen uit de wet;                                                                                                                                       |
| Commissie Kwaliteitszorg       | de krachtens artikel 14 van het Huishoudelijk Reglement van de NVVK door het Bestuur ingestelde commissie, belast met de controle op de naleving van de bepalingen van de Gedragscode Schuldregeling.                                                             |

2. Voordat de kredietbank een verzoek tot schuldregeling in behandeling neemt, informeert zij de aanvrager: voor wie een schuldregeling is bedoeld, wat deze inhoudt en wat de consequenties zijn.

3. Een verzoek tot schuldregeling kan uitsluitend worden ingediend met gebruikmaking van een volledig ingevuld en door de aanvrager ondertekend aanvraagformulier.
4. Na een analyse van de totale financiële situatie van de schuldenaar op basis van het in artikel 3 vermelde aanvraagformulier stelt de kredietbank vast of er sprake is van een problematische schuldsituatie en besluit, indien zulks het geval is, tot het al dan niet opzetten van een schuldregeling.
5. Indien de kredietbank besluit geen schuldregeling op te zetten, informeert zij terstond de schuldenaar schriftelijk onder vermelding van de reden(en) die tot dat besluit hebben geleid. Zo mogelijk adviseert zij de schuldenaar hoe deze in de gegeven omstandigheden kan handelen.
6. Indien de kredietbank besluit een schuldregeling op te zetten, informeert zij de schuldenaar en de schuldeisers schriftelijk binnen een termijn van vier weken na het besluit dienaangaande.

De kredietbank vraagt de schuldeisers een gespecificeerde schriftelijke opgave van het netto-saldo van hun vordering(en) op dat moment, berekend vervolgens de geldende contracts- of leveringsvoorwaarden.

De kredietbank informeert daarbij de schuldeisers dat van hen wordt verlangd dat zij gedurende de behandelingsperiode het schuldenpakket niet verder verhogen met (vertragings)rente en/of (invorderings)kosten.
7. De kredietbank verleent alleen medewerking aan een schuldregeling, indien die leidt tot een structurele oplossing van de totale schuldpositie.
- 8.1 In geval van een schuldsanering is voor delging van de schulden beschikbaar: het netto-bedrag dat vrij komt bij een saneringskrediet ter grootte van de aflossingscapaciteit van de schuldenaar gedurende maximaal drie jaar.
- 8.2 Indien met het saneringskrediet de schulden niet volledig kunnen worden betaald, doet de kredietbank de schuldeisers een voorstel tegen finale kwijting (percentagevoorstel), waarbij de schuldeisers zich vooraf met deze finale kwijting akkoord moeten verklaren.
- 8.3 Een schuldsanering wordt vastgelegd in een door de schuldenaar te ondertekenen kredietovereenkomst.
- 9.1 In geval van schuldbemiddeling begroot de kredietbank de aflossingscapaciteit van de schuldenaar gedurende maximaal drie jaar, onder aftrek van de kosten als bedoeld in artikel 12, en baseert daarop een bemiddelingsvoorstel aan de schuldeisers.
- 9.2 De kredietbank reserveert de door de schuldenaar ingebrachte aflossingscapaciteit. De schuldeisers ontvangen aan het einde van de periode van schuldbemiddeling of tussentijds indien de door de schuldenaar ingebrachte middelen dat rechtvaardigen, een uitkering.

- 9.3 Van de schuldenaar wordt verlangd dat deze gedurende de periode van schuldbemiddeling aantoonbare inspanningen verricht om zijn inkomsten te vergroten en dat hij de kredietbank terstond informeert over wijzigingen in zijn financiële omstandigheden.
- 9.4 Tenminste één maal per jaar en aan het einde van de periode van schuldbemiddeling bepaalt de kredietbank de aflossingscapaciteit van de schuldenaar opnieuw, waarbij rekening wordt gehouden met wijzigingen in de inkomens- en vermogenspositie van de schuldenaar.  
De kredietbank controleert daarbij of de schuldenaar in de verstreken periode zijn aflossingscapaciteit volledig heeft ingebracht.
- 9.5 Van de schuldeisers wordt verlangd, dat zij finale kwijting verlenen, nadat de schuldenaar gedurende de overeengekomen periode aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
- 9.6 Een schuldbemiddeling wordt vastgelegd in een door de schuldenaar te ondertekenen overeenkomst waarin naast de regeling van de schuldbemiddeling ook de verplichtingen van de schuldenaar zijn opgenomen.
- 10.1 Alle schuldregelingen door de kredietbanken worden gedaan op basis van gelijkberechtiging van schuldeisers.
- 10.2 Vorderingen waaraan zekerheden zijn verbonden, worden als concurrente vorderingen erkend ná uitwinning van de zekerheid.
- 10.3 De betaling aan de schuldeisers geschiedt naar evenredigheid van hun vordering, met dien verstande, dat de schuldeisers met een wettelijke preferentie een twee keer zo hoog percentage als de concurrente schuldeisers ontvangen tot maximaal het beloop van hun vordering.
11. Een schuldregeling wordt altijd als een 'S-melding' ('SK' voor saneringskrediet en 'SB' voor schuldbemiddeling) bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) aangemeld.
12. De kredietbanken zijn gerechtigd de kosten van schuldbemiddeling tot een door de Algemene Ledenvergadering van de NVVK vast te stellen percentage over de in het kader van een bemiddeling aan de schuldeisers doorbetaalde aflossingscapaciteit, in mindering te brengen.  
De kosten voor de behandeling van de aanvraag voor een schuldregeling mogen niet aan de schuldenaar en/of de schuldeisers in rekening worden gebracht.
13. In het kader van een schuldregeling komen uitkeringen uit gemeentelijke en particuliere fondsen aan of ten behoeve van de schuldenaar alle schuldeisers op basis van gelijkberechtiging ten goede, tenzij de uitkerende instantie op grond van de doelstellingen van het fonds uitdrukkelijk anders bepaalt.
- 14.1 De schuldenaar kan een klacht indienen bij het Bestuur, indien zijn verzoek tot schuldregeling en/of budgetbeheer is afgewezen alsmede indien zich gedurende de looptijd van een schuldregeling en/of budgetbeheer problemen voordoen.



De schuldenaar dient, alvorens hij/zij een klacht bij het Bestuur kan indienen, eerst de interne procedure bij de kredietbank te volgen.

- 14.2 De schuldeiser kan een klacht indienen bij het Bestuur, indien toepassing van de Gedragscode Schuldregeling door de kredietbank naar de mening van de schuldeiser tot structurele problemen leidt.
- 14.3 Het Bestuur kan de Commissie Kwaliteitszorg verzoeken ter zake een nader onderzoek in stellen.  
De kredietbank is te allen tijde verplicht de Commissie Kwaliteitszorg op verzoek inzage te geven in haar dossiers, zulks met in achtneming van de uitgangspunten van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 14.4 Het door het Bestuur genomen besluit, zulks met inachtneming van het advies van de Commissie Kwaliteitszorg, is bindend voor de kredietbank.
- 15. De Gedragscode Schuldregeling is bindend voor de kredietbanken en de overige leden van de NVVK die zich met schuldregeling bezighouden.

## **Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen**

De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp) is in het leven geroepen om een schuldregeling alsnog mogelijk te maken in geval dat een minnelijke schuldregeling niet lukt in verband met onvoldoende medewerking van schuldeisers.

Bij het ontwikkelen van de wet is rekening gehouden met het minnelijk traject zoals dit door de leden van de NVVK wordt uitgevoerd en is vastgelegd in de Gedragscode Schuldregeling. Omgekeerd heeft de Wsnp tot gevolg gehad, dat de Gedragscode Schuldregeling is vernieuwd en aangescherpt, zodat beide regelingen goed op elkaar aansluiten.

Uit de Wsnp vloeien twee soorten werkzaamheden voort:

### Afgifte verklaring

Deze verklaring wordt afgegeven onder gemeentelijke verantwoordelijkheid en is nodig om aan te tonen, dat het minnelijk traject niet tot resultaat heeft geleid. De schuldenaar moet deze verklaring voegen bij het verzoekschrift waarmee een beroep op de Wsnp wordt gedaan. Gemeenten zijn verplicht een dergelijke verklaring af te geven en kunnen deze taak door derden (bijvoorbeeld de leden van de NVVK) laten uitvoeren.

### Bewindvoering

Schuldenaren die tot de wettelijke regeling worden toegelaten, worden onder bewind van een bewindvoerder gesteld. Een aantal leden van de NVVK voert deze bewindvoerderstaken uit.

## **COMMISSIES VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VOOR VOLKSKREDIET**

Omwille van de doelmatigheid heeft de NVVK een aantal werkzaamheden die voortvloeien uit haar taak verdeeld over commissies. Elke commissie heeft een vastomlijnde opdracht.

### **Commissie Kwaliteitszorg**

Conform artikel 2 van het Reglement Commissie Kwaliteitszorg is de commissie belast met:

- a. De advisering van het Bestuur ten aanzien van verzoeken tot toelating van het lidmaatschap van de vereniging;
- b. De advisering van het Dagelijks Bestuur ten aanzien van beslechting van geschillen tussen de leden van de vereniging en klagers;
- c. De bevordering en bewaking van de uniforme uitvoering van de Gedragscode Schuldregeling.

### **Commissie Onderhoud Gedragscode Schuldregeling en Berekening Aflossingscapaciteit**

De Commissie heeft tot taak:

- a. Het fungeren namens het Bestuur van de NVVK als forum voor vragen op het gebied van de inhoud en uitleg van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK alsmede ten aanzien van vragen over de wijze van berekening van de aflossingscapaciteit;
- b. Het ontwikkelen ten behoeve van het Bestuur van de NVVK van een model van een bedrijfsproces voor de uitvoering van schuldregelingen volgens de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK en het bevorderen, na vaststelling daarvan door het Bestuur van de NVVK, van de implementatie daarvan bij de leden van de NVVK;
- c. Het evalueren ten behoeve van het Bestuur van de NVVK van de nieuwe Gedragscode Schuldregeling van de NVVK en het doen van voorstellen om te komen tot verbeteringen ten aanzien van de praktische uitvoering;
- d. Het leveren van een inhoudelijke bijdrage aan studiedagen over de Gedragscode Schuldregeling en de berekening van de aflossingscapaciteit.

### **Commissie Media en Communicatie**

De taak van de Commissie Media en Communicatie is het ontwikkelen van zowel een intern als extern media- en communicatiebeleid en ondersteuning van het bestuur bij de uitvoering hiervan.

### **Commissie Productontwikkeling**

De Commissie Productontwikkeling is belast met de ontwikkeling van nieuwe producten ten behoeve van de leden en evaluatie van de bestaande producten. De wijziging van de Wet op het consumentenkrediet en de invoering van de Wet

financiering decentrale overheden hebben voor de kredietverlening door de gemeentelijke kredietbanken belangrijke gevolgen. De gevolgen van de Wet financiering decentrale overheden zijn inmiddels bekend. Bij de herziening van de Wet op het consumentenkrediet wordt de NVVK door het Ministerie van Financiën uitdrukkelijk betrokken.

## **Bureau Krediet Registratie (BKR)**

Door de jaren heen zijn er in Nederland verschillende ontwikkelingen plaatsgevonden op verschillende gebieden. Zo is ook Stichting Bureau Krediet Registratie opgericht. Deze stichting is door het financiële bedrijfsleven opgericht, om het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) te verzorgen.

Centraal Krediet Informatiesysteem is het bestand waarin Bureau Krediet Registratie, de persoons- en kredietgegevens verwerkt die iemand op zijn naam heeft staan. Het bureau heeft een bestuur en een directie. Hun taken en bevoegdheden liggen vast in de statuten van de stichting. De stichting heeft geen winstoogmerk. De voornaamste inkomstenbron, zijn de vergoedingen voor verleende diensten.

Bureau Krediet Registratie, heeft als doel een bijdrage leveren aan een maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel gebied. Deze doelstelling kent twee kanten. Aan de ene kant helpt BKR het voorkomen dat consumenten financieel gesproken te veel hooi op hun vork nemen. Aan de andere kant draagt BKR bij aan het beperken van de financiële risico's voor kredietverleners.

BKR heeft als hoofdactiviteit het informeren over kredietgegevens. Daarvoor beheert en verzorgt BKR het Centraal Krediet Informatiesysteem. In CKI zijn de gegevens opgenomen van consumenten aan wie deelnemers, kredieten of kredietfaciliteiten hebben verstrekt.

De deelnemers zijn kredietverleners of aanbieders die bij BKR zijn aangesloten. De organisaties verlenen voor eigen rekening en risico krediet of kredietfaciliteiten aan consumenten.

Bureau Krediet Registratie speelt een belangrijke maatschappelijke rol bij het voorkomen van overkreditering van consumenten.

BKR ontvangt gegevens van de consumenten via de deelnemers met wie de consument een krediet heeft afgesloten. Alleen zij kunnen deze gegevens aan BKR doorgeven.

In CKI staan alle kredieten waarvan een consument minimal drie maanden gebruik kan maken. Het bedrag moet over het algemeen liggen tussen € 500 en € 125.000. In CKI staan niet alleen de kredieten waarbij betaal problemen zijn ontstaan.

De gegevens van het verstrekte krediet worden direct na de administratieve verwerking bij de kredietverlener aan BKR doorgegeven. Dit zijn de deelnemers verplicht volgens de BKR regels.

De kredietverlening in Nederland is met name geregeld in de Wet op het consumentenkrediet (Wck) en de Wet toezicht kredietwezen (Wtk). Kredietverleners die kredieten verstrekken aan consumenten, moeten beschikken over een Wck-vergunning. Deze wordt verleend door het Ministerie van Financiën.

De Wck verplicht Wck- vergunninghouders om zich aan te sluiten bij een stelsel van centrale kredietregistratie. In Nederland is dit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van BKR. Voor een zorgvuldige beoordeling van een kredietaanvraag moeten alle kredietverleners die bij BKR zijn aangesloten CKI raadplegen. Dit is een wettelijke verplichting vanuit de Wck en staat beschreven in de BKR regels. De

informatie uit CKI is een aanvulling op de informatie die de consument zelf aan de kredietverlener heeft verstrekt. Informatie zoals bijvoorbeeld vragen naar uw inkomen, woonlasten en gezinssituatie. Deze gegevens zijn niet bij ons bekend.

Bureau Krediet Registratie, informeert over het leen- en aflosgedrag van consumenten in Nederland. In het Centraal Krediet Informatiesysteem van BKR worden de betalingsverplichtingen vast gelegd van consumenten die een krediet of kredietfaciliteit op hun naam hebben. Als de consument bijvoorbeeld een flexibel krediet, een creditcard of een kredietlimiet op zijn of haar betaalrekening heeft, is hij of zij ook bekend bij BKR.

Als consument kunt u uitsluitend toegang krijgen tot uw eigen gegevens. Op deze basisregel gelden geen uitzonderingen. Zelfs niet voor uw (huwelijks)partner, familie of werkgever.

De gegevens die u ontvangt, zijn dezelfde gegevens als die een deelnemer zou zien als deze bij BKR informeert. Naast persoonsgegevens, treft de consument kredietgegevens aan en eventuele bijzonderheden gedurende de looptijd van het krediet. De consument ziet bovendien welke deelnemer uw krediet ter verwerking aan BKR heeft aangeboden. Deze informatie vergemakkelijkt voor de consument de vergelijking met zijn eigen administratie.

De rechten die de consument heeft ten aanzien van het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) liggen vast in de Wet bescherming persoonsgegevens, de Wbp. Het doel van deze wet is om de privacy van personen zo goed mogelijk te beschermen. De Wbp is niet alleen van toepassing op CKI. Vrijwel alle registers waarin persoonsgegevens voorkomen vallen onder deze wet. De College bescherming persoonsgegevens ziet er op toe dat BKR en andere organisaties die werken met persoonsgegevens zich aan de Wbp houden.

Persoonsgegevens spelen op allerlei terreinen een belangrijke rol, zoals in het openbaar bestuur, de gezondheidszorg, sociale zekerheid, telecommunicatie, financiële dienstverlening en direct marketing. Persoonsgegevens vragen ook om bescherming teneinde de rechten en vrijheden van burgers te verzekeren.

De College bescherming persoonsgegevens (CBP) ziet er op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens als onafhankelijke instantie op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat de privacy van burgers ook in de toekomst gewaarborgd blijft.

Het CBP onderhoudt actief contact met allerlei organisaties in de samenleving. Het CBP stimuleert de eigen verantwoordelijkheid van burgers en organisaties en ondersteunt zelfregulering binnen de wettelijke kaders. Zo nodig treedt het CBP handhavend op.

In CKI staat precies welk krediet iemand op zijn naam heeft of had staan in Nederland. Het gaat alleen om kredieten. Een hypotheckair krediet is in principe niet bij BKR bekend. Deze wordt pas bij BKR aangemeld als de consument langer dan 120 dagen een termijnbedrag niet heeft betaald. Andere betalingsverplichtingen dan kredieten zijn niet bij BKR bekend. BKR verwerkt alleen die gegevens die nodig zijn

om een beeld te geven van de leen- en aflosgedrag. Zo is bijvoorbeeld zichtbaar hoe hoog het geleende bedrag is, maar niet waarvoor het gebruikt wordt.

In CKI komen de volgende kredietgegevens voor:

- het geleende bedrag of het bedrag dat u maximaal mag besteden,
- het moment waarop het krediet ontstond
- de maand waarin volgens afspraak met de deelnemer het krediet volledig moet zijn afgelost.
- de maand waarin het krediet daadwerkelijk is beëindigd.
- de kredietsoort en
- eventuele bijzonderheden gedurende de looptijd van het krediet.

BKR informeert over vrijwel alle kredieten die aan consumenten in Nederland zijn verstrekt. Een krediet wordt gemeld volgens de BKR regels.

- het krediet heeft een looptijd van tenminste drie maanden,
- het geleende bedrag is minimaal € 500 en maximaal € 125.000,
- het krediet is verstrekt aan een natuurlijk persoon.

Met een natuurlijke persoon wordt een consument bedoeld, maar ook bedrijven waarbij de directeur/eigenaar hoofdelijk aansprakelijk kan worden gesteld. Bijvoorbeeld bij een éénmanszaak.

In Nederland kunnen consumenten kiezen uit veel verschillende kredieten van diverse kredietverleners. Elke kredietverlener verkoopt zijn kredieten onder eigen productnamen. Deze namen zijn niet bij BKR bekend. Als een deelnemer een krediet heeft verstrekt, meldt hij de gegevens uit de overeenkomst aan BKR. BKR verwerkt deze gegevens in CKI.

In CKI worden zeven verschillende basisvormen van kredietverlening onderscheiden, namelijk:

- Aflopend krediet (AK)
- Doorlopend krediet (RK)
- Overige obligo's (RO)
- Verzendhuiskrediet (VK)
- Hypotheek (HY)
- Schuldregeling (SR)
- Telecommunicatievoorziening (TC)

In het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) staan de betalingsverplichtingen van alle consumenten die in Nederland een krediet hebben of hadden in de afgelopen vijf jaar. Het gaat dus om alle kredieten en niet alleen om kredieten waarbij betaalproblemen zijn ontstaan. Circa 95% van de consumenten die bij BKR bekend is, komt zonder problemen de betalingsverplichtingen na. Kredieten worden in CKI verwerkt vanaf het moment dat ze worden afgesloten. Vijf jaar nadat het krediet is beëindigd verdwijnen de overeenkomstgegevens hiervan uit CKI.

BKR heeft er bewust voor gekozen alle kredieten te verwerken in plaats van alleen de probleemgevallen. Dit geeft namelijk een volledig beeld van het leen- en aflosgedrag van iemand. Zo helpen wij voorkomen dat iemand financieel gesproken teveel hooi op zijn vork neemt.

BKR verwerkt alle gegevens om neutraal en zonder oordeel te informeren over kredieten die iemand op zijn naam heeft of had staan. BKR beslist namelijk niet of de consument een krediet krijgt. Het is de deelnemer die beslist. Op basis van alle beschikbare informatie maakt hij een afweging of het verstrekken van een krediet verantwoord is. Om een goede afweging te maken heeft de deelnemer ook gegevens nodig die niet bij BKR bekend zijn. Denk hierbij aan het inkomen, woonlasten, energielasten en gezinssituatie.

Slechts 5% van alle consumenten die bij BKR bekend zijn, heeft moeite met terugbetalen. Zij zijn genooddaakt om betaaltermijnen uit te stellen. Een betalingsachterstand wordt pas enige tijd nadat betaald had moeten worden gemeld bij ons. Deelnemers zijn verplicht de consument vooraf te waarschuwen dat de achterstand wordt gemeld als de betaling langer wordt uitgesteld of als er geen betalingsregeling is getroffen. Als het krediet is beëindigd wordt de einddatum van het krediet vermeld in CKI.

BKR ontvangt de gegevens van de deelnemers met wie de consument een krediet heeft afgesloten. Zij informeren BKR ook over veranderingen in gegevens van de consument. Een verandering kan zijn een adres- of naamswijziging. Maar ook dat de consument het krediet volledig heeft afgelost, dat er een betalingsachterstand is ontstaan of ingelopen. Samen met de deelnemers houdt BKR de consumenten gegevens actueel en correct.

De deelnemers zijn verplicht om een betalingsachterstand te melden bij BKR. Maar dat gebeurt niet zo maar. Zij zijn verplicht de consument vooraf te waarschuwen dat de achterstand bij BKR wordt gemeld als de consument langer wacht met betalen. Het moment waarop deze melding plaatsvindt, hangt af van het soort krediet. Deze periode tussen het moment dat de betalingsachterstand ontstaat en het moment waarop deze bij BKR wordt aangemeld, varieert tussen de twee en vier maanden. Bij een aflopend krediet gebeurt dit bijvoorbeeld na twee maanden. Officieel heet het melden van een achterstand een 'Achterstandsmelding'. In de consumenten gegevens is deze zichtbaar met een 'A' bij het betreffende krediet.



Heeft de consument achterstand ingelopen, dan is dit ook zichtbaar in CKI. Een 'H', van Herstel, bij het betreffende krediet geeft dit aan. De 'H' wordt alleen vermeld als het krediet doorloopt. Als de consument achterstand heeft ingelopen en daarmee het krediet heeft beëindigd, dan is alleen een einddatum zichtbaar bij het betreffende krediet. Vijf jaar na de einddatum verdwijnen de gegevens over het beëindigde krediet automatisch uit het bestand van BKR.

In CKI staat wie welk krediet op zijn naam heeft of had staan in Nederland. Niet meer en niet minder. BKR verwerkt alleen de gegevens die hiervoor van belang zijn. Dat wil zeggen: wel iemands naam, maar niet diens afkomst. Wel iemands adres, maar niet diens politieke voorkeur. Wel iemands geboortedatum, maar niet diens geloof. Zaken als huidskleur, politieke voorkeur of geloof zijn immers niet relevant voor een objectief beeld van iemand zijn leen- en aflosgedrag.

Als de consument een krediet op zijn naam heeft of de afgelopen vijf jaar heeft gehad, dan zijn de volgende persoonsgegevens van de consument bekend in CKI:

- Geboortenaam
- Voorletter(s)
- Geboortedatum
- Adres
- Postcode en Woonplaats

Het Centraal Krediet Informatiesysteem is alleen toegankelijk voor de deelnemers. De deelnemerveld van BKR bestaat uit verschillende categorieën organisaties.

- Particuliere voorschotbanken en financieringsmaatschappijen consumptie en productief
- Algemene Banken
- Coöperatieve banken
- Gemeentelijke of semi-gemeentelijke volkskredietbanken en andere sociale kredietinstellingen
- Algemene Spaarbanken
- Direct marketing banken
- Thuiswinkel organisaties, importeurs, warenhuizen en zelfkrediet gevende detailhandelaren
- Hypothecair kredietverstrekende instellingen en aanverwante instellingen
- Creditcard organisaties
- Internationale instellingen met een gelijk doel

## **Literatuurlijst/bronvermelding:**

### **Boeken:**

Bokseveld, B., *Helpen bij financiële problemen*, Uitgeverij H. Nelissen B.V. Baarn, 1990

Schreuder Peters, R.P.I.J., Boomkamp, J.W., *Psychologie: De Hoofdzaak*, Educatieve Partners Nederland, Derde druk, tweede oplage, 2000

Witte, L., *Materiële hulp- en dienstverlening*, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/Diegem 1997, tweede herziene druk

Martens, F.L., Schreur, H.D.L.M., *Schuld of geen schuld*: 3e herziene druk - Den Haag: Elsevier bedrijfsinformatie, 2002

Migchelbrink, F., *Praktijkgericht onderzoek in zorg en Welzijn*, Uitgeverij SWP Amsterdam, zesde druk augustus 2001

Stichting Fonds voor Sociale Ontwikkeling en Economische Bedrijvigheid (Reda Social), *Atakando Pobreza (Armoedebestrijding door integrale wijkaanpak)*, Rozenberg Publishers 2003

### **Interviews:**

Bureau Vrouwenzaken Curaçao

Banco di Caribe

RBTT bank

Island Finance

Plataforma di Mayor

Aqualectra

UTS

Fundashon pa maneho di Adikshon

Arbo Consult

Koeyers & Prtners

AJZ

Norsa N.V.

Afdeling Financiën (Eilandgebied Curaçao)

Consumer Credit Bureau

Creditcard (wenst niet dat naam vermeld wordt)

Deurwaarders kantoor Ersilia

Incasso bureaus:

- Armada Trust
- International Debt Collectors
- Sure check
- Watapana

### **Websites:**

[www.nrc.nl](http://www.nrc.nl)

[www.schuldenwijzen.nl](http://www.schuldenwijzen.nl)

[www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)

[www.centralbank.an](http://www.centralbank.an)

### **Overige informatie:**

Kamer van Koophandel

### **Folders:**

Gemeentelijk Kredietbank (Den Haag)