

## 9

**Vergeef ons onze schulden...***Kwijtschelding: van de dominee tot de deurwaarder*

JELLE VAN DER MEER

Die uitnodiging kon ik niet afslaan. De welzijnsinstelling in mijn buurt bood een training schuldhulpverlening aan. Enige kennis op dat gebied zou me goed van pas komen, omdat ik als mentor van schoolgaande jongeren in gezinnen kom die vaak verdwaald zijn in schulden. Bovendien was het een goede opmaat voor dit verhaal. Dus zat ik op een avond in het Huis van de Buurt in een zaaltje met zo'n vijftien andere nieuwsgierigen. Twee ervaren schuldhulpverleners voerden ons langs het te doorlopen traject voor mensen die aankloppen met schuldproblemen. Het was een onthutsende ervaring. Eerst moet de 'cliënt' twee informatiebijeenkomsten volgen, dan kan hij naar een aanmeldgroep, vervolgens is er een budgetcursus en daarna een individueel gesprek. Hij heeft bij de start een aanvraagformulier ingevuld, later volgt er een officieel verzoek tot toelating. Hij moet heel veel paperassen overhandigen – loonstroken, bankafschriften, huurspecificaties, jaaropgaven en zo meer – en als daarin iets ontbreekt, is toelating niet mogelijk. Een pagina's lange lijst met vragen moet worden doorgeworsteld ten behoeve van een plan van aanpak, een begroting, een schuldenoverzicht en een stabilisatietraject. In 'tussentijdse evaluaties' kunnen nieuwe voorwaarden worden gesteld.

En dit is nog maar het voortraject; pas na het succesvol doorlopen hiervan volgt een besluit tot toelating tot een minnelijke of wettelijke schuldsanering bij de Gemeentelijke Kredietbank. Die gaat beoordelen wat de cliënt kan betalen en doet op basis daarvan een schikkingsvoorstel aan schuldeisers. Als die hun verlies nemen, of door de rechter daartoe gedwongen worden, betaalt de gemeente hun het bedrag waarmee ze akkoord zijn gegaan en moet de cliënt drie jaar lang de gemeente terugbetalen. Over het algemeen is dat een automatische inhouding op het inkomen. Als dat een uitkering is – wat vaak het geval is – zal de cliënt

en zijn huishouden drie jaar lang onder het minimum moeten leven. Houdt hij dat vol, dan wordt het restant kwijtgescholden.

Aan het eind van de avond kreeg ik een informatiemap mee en een prachtig certificaat voor het ‘met goed gevolg afronden van de training traject schuldhulpverlening’. Wat ik vooral had opgestoken, was hoe ingewikkeld, formeel en rigide de hulp is. Niet per se liefdeloos, want de mensen om wie het gaat kunnen elke week in een financieel café terecht waar ze steun kunnen krijgen van professionele schuldhulpverleners en vrijwilligers. Maar ik had die avond ook gezien hoe makkelijk het is om te verdwalen in al die procedures en regels.

Een op de zes huishoudens in Nederland heeft schuldproblemen. In 2013 klopten bijna 90.000 mensen aan voor schuldhulp, zo meldt de vereniging van schuldhulpverleners (NVVK), en een derde daarvan is ook bekend bij maatschappelijk werk of ggz. Het gaat bij die laatste groep om mensen die kopje-onder gaan in een wereld die net iets te ingewikkeld voor hen is, en nu komen ze in een even ingewikkelde hulpmachinerie terecht. De goede bedoeling om mensen te helpen is in het juridische beton gegoten van termijnen, regelingen, afspraken en controles. Na die avond vroeg ik mij af: Kan dat echt niet anders? Is het niet mogelijk om schuldenaren op een minder formele, niet per se minder strenge maar wel eenvoudiger en menselijker manier met hun schulden te helpen en als het kan een schuld ook gewoon kwijt te schelden? Hen te bevrijden van hun last en hun een nieuwe kans te geven, hen met een schone lei te laten beginnen? Dat is mijn zoektocht in dit verhaal.

### **Langs bij de predikers**

Schuldkwijtschelding is de corebusiness van kerken, maar dan met schuld in de betekenis van zonde. Zouden we misschien iets kunnen leren van hoe zij omgaan met schuld en vergeving? Voor wie is die kwijtschelding, onder welke voorwaarden, en wie vergeeft? Ik besluit ter inspiratie voor mijn zoektocht te beginnen met een rondje langs predikers.

Zo beland ik op een zonnige woensdagochtend in het rijtjeshuis van Maurits

Oldenhuis, dominee van de Gereformeerde Kerk vrijgemaakt te Bergschenhoek. Op internet had ik een serie preken van hem gevonden over schuld en als daaruit één ding duidelijk wordt, is het wel dat weliswaar voor iedereen kwijtschelding mogelijk is maar dat die niet zomaar gegeven is. Oldenhuis, 42 jaar en zoon van een zendeling, wil er met mij over doorpraten.

Het Bijbelverhaal heeft ook voor ongelovigen een metaforische kracht. Onmiddellijk volgend op de perfecte schepping is er de zondeval in het paradijs, waarna de mens moet leven met het kwaad. De mens is schuldig. De Bijbel laat niet na ons dat in te peperen, maar – zo zegt Oldenhuis – het zou wel een beetje mager zijn als het daarbij bleef. Langzaam werkt de Bijbel toe naar de komst van Jezus die sterft aan het kruis en met dit offer al onze schuld op zich neemt. Oldenhuis: ‘We zijn allemaal schuldig. Om te beginnen moeten we dat onder ogen zien. Vervolgens laat God weten dat er een uitweg is, die van de kwijtschelding.’

De grote vraag is dan hoe dat werkt – als kwijtschelding er altijd en voor iedereen is, is dat dan niet erg makkelijk? Oldenhuis citeert de negentiende-eeuwse dichter Heinrich Heine die zei: ‘God vergeeft mij, dat is zijn vak.’ Zo werkt het dus niet, aldus de dominee. ‘God doet het graag, maar niet als een bakker waar je een brood kan halen.’ In moderne termen: er is geen recht op kwijtschelding. De vergeving is gul, maar vraagt om berouw en zelfinzicht. Fouten erkennen is moeilijk, weet Oldenhuis. ‘Sla de krant maar open. Politici zullen na uitglijders nooit zeggen: “Ja, ik heb het gedaan.” Er zijn altijd omstandigheden, ronduit toegeven is zeldzaam. Maar wat kan je vergeven als mensen eigenlijk beweren dat ze niets hebben gedaan?’

Oldenhuis vertelt dat hij een preek voorbereidt over het nieuwtestamentische verhaal over de farizeeër en de tollenaar die naar de tempel komen om te bidden. De farizeeër kijkt laatdunkend naar de tollenaar, iemand die in dienst van de Romeinen belasting inde en die veelal in eigen zak stak, en zegt: ‘God, ik dank u dat ik niet zo ben als die zondaar daar.’ De tollenaar staat er handenwringend en verzoekt: ‘God, wees mij genadig.’ Jezus zegt: de tollenaar ging gezegend naar huis. De vrome man zonder zelfkennis krijgt geen kwijtschelding, en de zondaar met zelfinzicht wel.

De rol van de dominee in de vergeving is bescheiden. ‘Ik praat met mensen, probeer met hen hun problemen in kaart te brengen en wat ze tegen God kunnen zeggen. Maar ik zeg niet: “Jouw schulden zijn kwijtgescholden”.’

Kunnen we uit dit alles iets leren voor de omgang met financiële schulden? Oldenhuis aarzelt, de geldschuld is in tegenstelling tot de morele schuld niet verkeerd. ‘De Bijbel staat schulden toe. Maar er is ook een verhaal over een jubeljaar – eens in de vijftig jaar worden alle schulden vereffend om blijvende armoede te voorkomen. Onduidelijk is of dat ooit de praktijk is geweest en hoe dat zou werken. Misschien zouden we eens iets kunnen proberen.’

De mensen die aan ons schulden hebben, hoeven we die niet kwijt te schelden, zo zegt hij geruststellend. ‘Tenzij iemand echt aan de grond zit.’ Oldenhuis wisselt van perspectief. Als hij schulden had en hulp kreeg aangeboden, zou hij die alleen accepteren onder voorwaarde van terugbetaling. ‘Ik wil niet bij iemand in het krijt staan.’ In principe moet een schuld altijd vereffend worden, zegt Oldenhuis, en de deurwaarder is iemand die gewoon zijn werk doet. ‘God houdt de mensen niet voor onmachtig; ze moeten verantwoordelijkheid dragen, ook bij financiële schulden.’

Onder de indruk vertrek ik bij de dominee. Best streng eigenlijk; de vergeving is ruimhartig, maar gaat samen met veel eigen verantwoordelijkheid. Een paar dagen later sluit imam Soheil el Kouch daar bijna naadloos bij aan. De islam kent geen verhaal à la Jezus die alle zonde op zich neemt, maar dat doet niets af aan de vergevingsgezindheid van de islamitische God. De schuldige mens kan altijd bij hem terecht voor kwijtschelding. Ook zware criminelen, zegt El Kouch (37). Hij is geestelijk verzorger in de gevangenis in Norgerhaven, met een afdeling zware jongens die voor twintig of dertig jaar of levenslang opgesloten zitten. Sommige gedetineerden zijn bezig met schuld en vergeving, maar lang niet iedereen praat in termen van ‘ik voel me schuldig’. El Kouch: ‘Het is hier een enorme machocultuur, ze praten moeilijk over gevoelens.’

De voorwaarde voor vergeving is berouw. ‘Dat houdt ook in dat als jij iemand pijn gedaan hebt, je diegene om vergiffenis vraagt.’ Twee weken geleden bood hij in zijn preek aan te helpen slachtoffers te benaderen. ‘Eén gedetineerde meldde zich later. Hij wil het rechte pad op. Hij zei: “Er ligt een last op mijn schouders, zonder vergiffenis kan ik de dag des oordeels niet tegemoet”.’

De imam vergeeft niet – net als de dominee praat, helpt en steunt hij. ‘God vergeeft.’ El Kouch legt in zijn gesprekken met gedetineerden veel nadruk op de eigen verantwoordelijkheid. ‘Ze wijzen graag op anderen en op omstandigheden:

“Het is mij overkomen.” Volgens de Koran is ieder mens van nature goed en heeft iedereen de aanleg om goed en fout te onderscheiden. Dat heet *fitrah*. We hebben de keuze. Hoeveel omstandigheden ook, als jij in het criminele milieu zit dan heb jij ergens een verkeerde stap gezet. Die reflectie ontbreekt bij velen.’

Hij schudt het hoofd als ik opper dat niet iedereen de ‘eigen verantwoordelijkheid’ kan dragen. ‘Het is geen fictie. De overlevering zegt dat elke gelovige herder is over zijn eigen kudde. Dat ontslaat je overigens niet van de verantwoordelijkheid voor anderen. Je moet mensen helpen.’

We spreken over de geldschuld. De Koran verbiedt rente op schuld, omdat dat diefstal is van de bezitter op de niet-bezitter, maar schulden maken mag. En schulden aflossen móét, dat is een streng gebod. Wie sterft met schulden, begaat een ernstige zonde.

Dat morele schulden worden vergeven en geldschulden moeten worden afgelost, is niet gek, legt de imam uit. ‘Het eerste is een recht tegenover God, het tweede is iets tussen mensen. Je krijgt geen *carte blanche* om maar wat af te lenen.’ De plicht op aflossing geldt voor de schuldenaar, terwijl de schuldeiser wordt gemaand barmhartig te zijn.

De imam wijst dus op twee verantwoordelijkheden: de eigen verantwoordelijkheid en die voor de ander. En – dat is van belang – die twee bestaan naast elkaar en gelijkelijk. Het is niet het één of het ander.

Nu wil ik ook nog bij de rooms-katholieken langs vanwege de rol van de biecht. Ik heb belet gevraagd bij pastor Pierre Valkering van de Amsterdamse Vredeskerk bij mij om de hoek. Een kerk uit de jaren twintig van de vorige eeuw in de stijl van de Amsterdamse school en de Beurs van Berlage. In de aangebouwde pastorie ontvangt Valkering mij in zijn studeerkamer. Tussen twee bureaus en drie wanden met boeken is net ruimte voor drie oude leunstoelen.

‘Wij hebben een zonnig geloof; katholieken zijn gemiddeld niet geneigd om de dimensie schuld te accentueren’, zegt Valkering, 53 jaar, lange zwarte lokken, priesterboordje. Niettemin: ‘Nillens willens maken mensen fouten. Elke eucharistieviering beginnen we met een boeteritueel: “Heer ontferm u over ons, wij hebben gezondigd.” Dat is de eenvoudige versie, de uitgebreide versie legt meer nadruk: “Ik belijd dat ik gezondigd heb... door mijn schuld, door mijn grote schuld”, begeleid door met de vuist op de borst te slaan.’ Deze laatste formule

gebruikt hij niet zo vaak. ‘Je hoeft mensen hun schuldigheid niet zo in te peperen.’

Aan de schuldbelijdenis is onmiddellijk de vergeving gekoppeld. ‘Op het boeteritueel volgt een absolutie: “Moge de almachtige en barmhartige God zich over ons ontfermen, moge Hij onze zonden vergeven en ons geleiden tot het eeuwig leven”.’ Dat is de vergeving in algemene zin. Voor de concrete, persoonlijke situatie is er het sacrament van de biecht. Officieel doet iedere gelovige dat minimaal eenmaal per jaar voor Pasen. ‘Dan vertel je waarin je bent tekortgeschoten.’ Vervolgens spreekt de priester – anders dan de dominee of de imam – namens God vergeving uit.

Altijd? ‘Als er berouw is. De priester kan de oprechtheid niet beoordelen, het is iets tussen de mens en God. De priester spreekt en vraagt, maar neemt geen kruisverhoor af. De paus heeft gezegd: “De biechtstoel is geen folterkamer”.’ De biechtstoel met gordijn en luikje gebruikt Valkering niet. ‘Het is beter om elkaar te kunnen aankijken.’

Buitenstaanders vinden het gemakkelijk verkregen, zegt de pastor. Ten onrechte. ‘Het is in de praktijk niet zo eenvoudig je fouten toe te geven. Dat vraagt dat je eerlijk naar jezelf kijkt.’ Biecht is spijt én inzicht, zo vat hij samen.

Na de absolutie legt de priester penitentie op. ‘Dat kan een gebed zijn. Als er mensen benadeeld zijn, vraag ik meestal ook een inspanning om het goed te maken. Als iemand biecht dat hij een winkeldiefstal van 100 euro heeft gepleegd, zal ik voorstellen een enveloppe met 100 euro bij die persoon in de brievenbus te doen. Belangrijker nog is het vragen om vergeving van mensen die benadeeld zijn.’

De zinsnede ‘Vergeef ons onze schulden, gelijk wij vergeven onze schuldenaren’ is ook toepasbaar op geldschulden, aldus de pastor. Maar niet als gebod. ‘Het gebed zegt: behandel anderen zoals jij behandeld wilt worden. Wij zijn allemaal schuldenaren, wij staan allemaal in het krijt, mensen die denken dat dat voor hen niet geldt, vergissen zich.’

Zou de biecht te kopiëren zijn naar het domein van het geld, vraag ik, een ritueel waarin je je schulden kan voorleggen, schuldbewustheid kan tonen en kwijtschelding kan krijgen? Met in de rol van biechtvader de deurwaarder, tenslotte degene bij wie de schuldenaar met de billen bloot moet, zoals de zondaar bij de priester? Valkering vindt de geldschuld iets tussen schuldenaar en schuldeiser, alleen de laatste kan kwijtschelden. Maar, opper ik, zoals de priester als bemiddelende tussenpersoon vergeeft, zo zou een deurwaarder dat toch ook kunnen

doen? Hij kijkt me verbaasd aan – dat verschil moet ik toch zien. ‘Vergeven is de competentie van de kerk, als vertegenwoordiger van God.’

Ik ga nog een stapje verder in mijn analogie en suggereer een fonds waarop schuldenaren een beroep kunnen doen, een fonds dat schulden op zich neemt, zoals Jezus alle schuld op zich nam. De pastor kijkt nog verbaasder. Maar hij beaamt dat een schuldeiser misschien vaker moet bedenken dat je een kale kip niet kunt plukken. ‘Als mensen geen nagel meer hebben om hun kont te krabben, dan heeft het geen zin om die schulden nog op te eisen. Dan moeten schuldeisers hun verlies nemen.’

De pastor moet naar de middagmis. Ik loop nog een rondje om de kerk. Wat heb ik geleerd van de predikers? De vergeving van de morele schuld vraagt om berouw en de bereidheid kritisch naar jezelf te kijken. De geestelijken tonen zich strenge opvoeders. De eigen verantwoordelijkheid is hen in de mond bestorven. Ook als het gaat over de geldschuld zijn ze streng: de schuldenaar moet zijn verantwoordelijkheid nemen, het is aan de schuldeiser mededogen te hebben.

Zijn dit begrippen waarmee ze in de schuldaanpak uit de voeten kunnen? De geestelijken stellen gedrag en reflectie centraal. De rituele rol van de biecht intrigueert. Het botst misschien met alle beeldvorming, maar zou de deurwaarder inderdaad een rol kunnen spelen in de vergeving van geldschulden? Hoe komen deurwaarders aan het imago van boeman, en is dat terecht? Wat doen deurwaarders eigenlijk?

### **Deurwaarder als biechtvader?**

Op zoek naar antwoorden kom ik bij Ineke van den Berg, verbonden aan de Hogeschool Utrecht, waar zij gerechtsdeurwaarders opleidt. Of eigenlijk ‘kandidaten’, want na hun opleiding moeten ze eerst een aantal jaren in de praktijk meelopen. De deurwaarder is een beëdigd ambtenaar zoals de notaris dat ook is. Van den Berg: ‘De deurwaarder voert een vonnis van de rechtbank uit.’ Hij int een schuld, desnoods door beslag te leggen op bezittingen van de schuldenaar. ‘Volgens de wet moet hij de belangen van schuldeiser én schuldenaar in de gaten houden. Maar de eerste is zijn opdrachtgever, dus daar zit spanning.’

De wetswijziging van 2001 waarbij marktwerking is geïntroduceerd, heeft die spanning vergroot. De deurwaarders – ongeveer duizend in Nederland – concurreren om opdrachten en dat maakt ze afhankelijker van schuldeisers, zegt Van den Berg, die in 2013 promoveerde op een onderzoek naar de gevolgen van die marktwerking. ‘De deurwaarder is ondernemer geworden en dat geeft een heel andere dynamiek. Voorheen hadden ze hun eigen gebied en kenden ze hun pappenheimers, en konden ze iets regelen. Nu werken ze door het hele land en krijgen mensen met schulden meer deurwaarders aan de deur.’ Grote schuldeisers zorgen voor druk door deurwaarders te laten werken met *no cure, no pay*-contracten. Overigens ziet ze een tegentrend. Onder andere doordat een commissie die de wet evalueerde de deurwaarders op de vingers heeft getikt dat ze de wettelijk opgelegde onafhankelijke positie niet uit het oog mogen verliezen. Van den Berg: ‘Het gaat om de visie op de taakuitoefening. Is de deurwaarder een handhaver die int voor de schuldeiser, zo nodig onder dwang, ongeacht de consequenties voor de schuldenaar? Of is hij een probleemoplosser die ook de belangen van de schuldenaar dient?’

Dat laatste betekent bijvoorbeeld geen beslag leggen als er niets te halen valt. Van den Berg: ‘Dus niet bij een gezin dat niets heeft de tweedehands computer van de kinderen het huis uit dragen.’ Beslag leggen zorgt bovendien voor kosten die verhaald worden op de schuldenaar, waardoor die nog verder in de problemen wordt gedrukt. ‘De deurwaarder komt minimaal eenmaal aan huis als de dagvaarding wordt overhandigd, hij kent de situatie, kan wijzen op consequenties. De schuldeiser is de baas, maar een goede deurwaarder adviseert over de aanpak.’

Schuldeisers eisen terecht hun geld op, daarover mag geen misverstand bestaan wat Van den Berg betreft. ‘We leven in een rechtsstaat, de norm is dat afspraken worden nagekomen. Deel van het verhaal is dat mensen makkelijker schulden maken, fraude plegen en niet terugbetalen. Met een groot plasmascherm in huis wentelt men zich in slachtofferschap en is de deurwaarder de boeman. Dit gedrag van schuldenaren draagt bij aan verharding van de incasso.’ Letterlijk; deurwaarders hebben te maken met veel agressie. Op het lijstje van geweld tegen ambtenaren in functie staat niet het ambulancepersoneel of de politieagent bovenaan maar de deurwaarder, weet Van den Berg. ‘Die is de kwade genius. Dat is een fout beeld. Hij vertegenwoordigt het recht.’

Tegelijk stelt ze vast dat mensen heel makkelijk krediet krijgen en worden



aangezet tot consumeren, door de Dirk Scheringa's en door premier Rutte, onder het motto: red het land. En wat betekent dit voor de verantwoordelijkheid van mensen? Van den Berg: 'Onze maatschappij is ingewikkeld. Voor sommige mensen te ingewikkeld.'

Maak onderscheid tussen niet-kunners en niet-willers, concludeert Van den Berg. 'Als je dat kunt, is er meer rechtvaardigheid mogelijk. Bij niet-willen kan je hard doorduwen. Bij niet-kunnen moet je naar andere oplossingen zoeken.'

Naar de mens kijken dus. Zou de deurwaarder die taak op zich kunnen nemen? 'Ja, als ze zich onafhankelijker opstellen en de macht van schuldeisers aan banden wordt gelegd. Deurwaarders hebben het contact en zien het gedrag.'

De schuldhulp is erg procedureel, bevestigt Van den Berg, 'gekmakend' zelfs. Maar om in plaats daarvan schuldenaren door de deurwaarder de biecht te laten afnemen en waar berouw is schuld kwijt te schelden, gaat haar een stap te ver. 'Dat zijn te veel de termen van een geestelijke.' De rol van de deurwaarder ligt eerder bij signaleren en meedenken over oplossingen. Ze is zeker te vinden voor het idee van een schone lei en nieuwe kansen voor schuldenaren. 'Niet als een recht – dat leidt alleen maar tot claimgedrag. Het stimuleert bovendien het consumptieve gedrag als men weet dat er aan het eind toch wordt kwijtgescholden. Nogmaals: maak onderscheid. Ik ga niet betalen voor iemand die wel kan maar niet wil.'

Nu draaien de schuldeisers op voor kwijtgescholden schulden. Een alternatief is een fonds oprichten, gevuld met belastinggeld en contributies van grote schuldeisers, dat à la Jezus schulden op zich neemt. Ik wijs op de actie van de gemeente Rotterdam, die in 2011 van 2500 mensen de zorgpremieschulden overnam. Van den Berg heeft veel twijfels. 'Een fonds? En wat krijg je dan: beheer, toezicht, verantwoording en controle opdat er maar geen geld verkeerd terechtkomt.'

Ze verwijst me door naar een deurwaarder die bereid is buiten de gebaande paden te denken. Bram Buik heeft met twee compagnons een praktijk in Leiden en omgeving, en geeft deurwaarders in opleiding les in ethiek. Hij ontvangt me op zijn kantoor, waar de receptie achter gepantserd glas zit en de deuren vergrendeld zijn. Buik knipoogt: 'We zijn wel deurwaarders.' Hij zegt erbij dat zij weinig last hebben en dat hij vermoedt dat sommige deurwaarders agressie over zich afroepen. 'Een deel van hen ziet het werk als een strafexpeditie.'

De toon is gezet – Buik is een opgewekte maar kritische deurwaarder. Zijn

klanten zijn woningcorporaties, onderwijsinstellingen zoals een ROC, kinderopvangbedrijven, tandartsen, middenstanders als een elektronicazaak en een garage, grote bedrijven en enkele gemeenten, onder andere voor onterecht uitgekeerde bijstand. De strategie verschilt per schuldeiser, zegt Buik. ‘Corporaties willen dat wij wanbetalers opzoeken en zo nodig verwijzen naar hulp. Een telecombedrijf vraagt om een routineaanpak. Wij maken afspraken met opdrachtgevers. Met bodemprijzen kan je niet veel doen.’

Bij sommige mensen komt hij al dertig jaar aan de deur. ‘In een gezin in Slaaghwijk heb ik de nu volwassen kinderen in de wieg zien liggen. Als ik tante Ans op haar brommertje in de stad tegenkom, zwaait ze vrolijk: “Dag meneer Buik”.’

Voor het merendeel zijn het sociaal niet-vaardige mensen, vertelt Buik: ‘Laaggeletterd, met beperkte cognitieve vermogens, niet weerbaar.’ Hij wijst op het boek *Schaarste* van de Amerikanen Mullainathan en Shafir, met de ondertitel *Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Buik: ‘Dat kan je vertalen als: waarom arme mensen domme dingen doen. Zonder geld is er voortdurend gedoe – rekeningen, aanmaningen, instanties, en als de wasmachine dan stukgaat, ga je domme dingen doen zoals een nieuwe kopen op een dure afbetaling. Dan zit je in de problemen.’

‘Voor de meeste Nederlanders is eigen verantwoordelijkheid normaal, maar voor sommige mensen is dat te veel gevraagd.’ Hij schat dat twee derde van de mensen met schulden in die categorie valt. ‘Er is maar een kleine groep die met het vooropgezette doel om zich te verrijken zijn rekeningen niet betaalt.’

Buik kan zich vinden in het onderscheid tussen niet-kunners en niet-willers. Schuld is vaak een symptoom, niet het echte probleem, stelt hij. ‘Bij blind schuld innen, duw je mensen verder in de problemen en worden de risico’s afgewenteld op de samenleving. Bijvoorbeeld in de vorm van een groter beroep op bijzondere bijstand en meer hulpverlening.’

Als schuldenaren niet-kunners zijn, heeft de deurwaarder dan niet een verantwoordelijkheid om hen te helpen? Buik houdt de boot af. ‘Dat is gevaarlijk terrein. Ik wil ze adviseren hulp te zoeken, maar ik ga ze niet onderhouden over positieve veranderingen – moraliseren ligt niet op onze weg.’ Hij vertelt dat deurwaarders jaarlijks dertig punten moeten halen aan nascholing. Voor een juridisch vak krijgen ze één punt, voor een sociaal vak een halve. Recent is de waardering voor de training zelfmoordpreventie met een halve punt opgetrokken naar een

hele. ‘Dat is veelzeggend. Er is aandacht voor dit onderwerp. Deurwaarders zijn niet verantwoordelijk als mensen zoiets doen, maar ze spelen wel een rol in herkenning van zelfdoding.’

Hij wil niet verkeerd begrepen worden: schuldenaren moeten hun rekeningen betalen, dat is de afspraak. ‘Maar ik denk bij veel mensen: horen jullie wel thuis in de juridische mallemlen?’ Ik vertel hem over mijn gesprekken met de predikers. Is het mogelijk de schuldaanpak minder juridisch en meer moreel te maken, te beginnen met een biecht over berouw en zelfinzicht met de deurwaarder als biechtvader? Buik moet grinniken bij het idee. ‘Ik sprak een getrouwde vrouw, een goed katholiek, die vreemdging. Ik zei: “Dat mag toch niet van het geloof?” Haar antwoord: “Ik biecht toch!” Als het zo gemakkelijk kan, dan stelt het niets voor. Wat ik bedoel: is de morele boetedoening niet wat te gemakkelijk? Je mag er niet zomaar mee weggomen!’ Niettemin is het zijn stellige overtuiging dat de deurwaarder de komende tien jaar een andere en grotere rol in de schuldaanpak zal gaan spelen. ‘We zullen ook bewindvoerder worden. Die neemt het beheer over van de schuldenaar, bemiddelt en onderhandelt en saneert schulden. Voor veel deurwaarders is dat een gruwel; zij willen vorderingen incasseren, niet saneren.’

Verrast over wat ik gehoord heb, wandel ik door het oude centrum van Leiden. Bram Buik biedt doorkijkjes naar vernieuwing. Hij legt de vinger op de zere plek, het piept en knarst in de schuldketen doordat met juridische middelen sociale problemen moeten worden opgelost. Het zoeken is naar een verbinding tussen die denkwerelden. Met termen als ‘berouw’ en ‘spijt’ kan de deurwaarder niet uit de voeten. Iedereen praat over de eigen verantwoordelijkheid en over niet-kunners. Het gaat uiteindelijk over gedrag. Zit daar dan het aangrijpingspunt?

### **Gedragsverandering als crux**

Ja, zegt Jan Rous, tegen het eind van ons gesprek. ‘Het gaat om gedrag, maar dat zien we over het hoofd.’ Rous is manager klant en gebied van woningcorporatie Portaal. Een grote club met 7400 woningen in Leiden en 56.000 in heel Nederland. Woningcorporaties behoren tot de grote schuldeisers. Ze hebben een sociale

opdracht en voeren daardoor waarschijnlijk een wat doordachter incassobeleid. Voor deze zoektocht is dat een pre.

Rous, 48 jaar, Amsterdammer, is een enthousiaste verteller. Met een paar grote streken zet hij uiteen hoe Portaal wanbetalers benadert. Samen te vatten met 'preventieve actie'. Wie niet op tijd de huur overmaakt, krijgt meteen een aanmaning, als daarop geen reactie volgt, wordt er gebeld en zo nodig komt er een 'woonadviseur' op bezoek. Op dat moment is de achterstand anderhalf, hoogstens twee maanden. Rous: 'In het contact is "eigen kracht" het uitgangspunt. De woonadviseur zegt tegen de huurder: "U heeft een probleem, dat moet u zelf oplossen". Gevraagd wordt naar het eigen netwerk, en in ieder geval moet de lopende huur betaald worden. 'Sinds een jaar of twee hebben we het in de klauwen.'

Hij vertelt dat de sociale instellingen in de stad Portaal een paar jaar geleden verweten huurders te snel uit hun huis te zetten. Dat vonden ze bij Portaal makkelijk praten, want het ging niet om hún geld. Omgekeerd waren ze bij Portaal narrig gezien de schuldhulpverleners die met schuldsaneringen kwamen op kosten van de corporaties. Nu is er een convenant 'voorkomen huisuitzettingen', met de GGD, het maatschappelijk werk en de Stadsbank. Onder andere over een doorverwijzing van wanbetalers naar de (schuld)hulpverlenende partijen, waardoor corporaties zelf bepalen wie er eventueel een sanering krijgt.

Heel veel beleid dus. Toch werden er in 2013 zestien huishoudens uit hun huis van Portaal gezet. Sociaal een drama, maar financieel ook. De directe kosten – deurwaarder, rechtbank, politie, officier van justitie, reiniging, boedelbeheer, corporatie – tellen op tot zo'n 20.000 euro, weet Rous. Vervolgens moeten die mensen toch weer aan opvang worden geholpen en volgt vaak meer hulpverlening. Dan tikt de teller hard door.

Op dat moment in het gesprek leunt Rous achterover en steekt hij zijn handen in de lucht. Zegt dat hij de ontnuchterende conclusie moet trekken dat er in de keten rond schuld veel geld wordt rondgepompt, zonder dat het echte probleem effectief wordt aangepakt. 'Iedereen is bezig met juridische kwesties, er gebeurt te weinig aan gedragsverandering. Dat is: de betrokkene helpen en leren de tering naar de nering te zetten. De Stadsbank zet tegenwoordig mensen in van Humanitas en Schuldhulpmaatje die de mensen thuis ondersteunen. Dat zijn vrijwilligers.' Het is ironisch, zegt Rous. Al die professionals zijn druk bezig, maar voor het echte werk zijn we afhankelijk van amateurs.

Het echte werk zijn dus niet de schulden, die staan juist de aandacht voor achterliggende problemen in de weg. Is er dan niet wat voor te zeggen als je de groep niet-kunners wat minder juridisch benadert en financieel wat soepeler behandelt? Rous omarmt het idee van onderscheid maken. Hij denkt hardop na. 'Je weet op een gegeven moment dat een wanbetaler met een bepaald profiel – ik zeg maar wat: een 42-jarige lbo'er met twee bulldogs, drie parkieten en een scooter – altijd leidt tot uitzetting. Zou vroegtijdig saneren dan niet slimmer zijn?'

Geen recht, vul ik aan, maar iemand de discretionaire bevoegdheid geven om te selecteren op niet-kunnen en op zelfinzicht in de eigen rol in de schulden. Rous realiseert zich dat het wild denken is, maar wordt enthousiast van het idee. 'Van die zestien huisuitzettingen hadden we er een aantal zo kunnen voorkomen. Maar oh oh, op deze manier kwijtschelden, dat vereist een cultuuromslag van hier tot ginder. Op de centrale inning van Portaal zullen ze meteen "Nee, ho, stop" roepen. Zij willen eenduidige regels en procedures.'

'De crux is het gedrag,' zegt ook Janine Schipper. 'Dat moet veranderen, en dat is heel lastig. Wij zijn daar niet mee bezig.' Het is een paar dagen later en ik ben neergestreken in Zevenaar, bij Arnhem. Als slot van mijn zoektocht wil ik toch nog een keer bij schuldhulpverleners kijken. De werkwijze hier is in grote lijnen gelijk aan wat ik op mijn cursusavond in mijn woonplaats zag. Schipper (45), een van de vier schuldhulpverleners bij de gemeente Zevenaar, legt uit dat de nieuwe wet van 2013 het kader geeft: de toegang is strenger en het traject is selectiever geworden. 'Wij zijn financieel-juridisch bezig. Wij zijn geen maatschappelijk werker en geen psychiater, daarnaar verwijzen we eventueel door. Wij zijn schuldhulpregelaars, we moeten zakelijk zijn. Als cliënten hun afspraken niet nakomen, is het op een gegeven moment afgelopen.' Ze is even stil. Vult aan: 'Je moet het sociale wel in het oog houden. Ga er maar van uit dat we daarin heel ver gaan.'

Dat is nodig, want hun cliënten willen als ze zich aanmelden vooral rust. 'Ze voelen zich op de huid gezeut door instanties, rekeningen, aanmaningen. Die zijn niet bezig met een schuldenvrije toekomst. Die zijn bezig met nu. En dan kom ik met mijn begroting en aflossingsruimte...'

Het draait uiteindelijk om aanpassing van gedrag en levensstijl, stelt Schipper. In het team missen ze een bewindvoerder en een inkomensbeheerder, al kunnen ze wel doorverwijzen. De eerste neemt het financiële beheer over en kan de cliënt

in het gareel dwingen. Een inkomensbeheerder helpt de administratie op orde te krijgen en te houden. ‘Natuurlijk geef ik cliënten tips, en motiveer en stimuleer ik, maar ik houd niet hun hand vast en kom ook niet bij ze thuis.’ Voor dat laatste kunnen ze af en toe vrijwilligers van Schuldhulpmaatje inzetten. Die helpen met gedragsverandering. Daarin schuilt ook een risico, aldus Schipper. Namelijk dat de schuldenaar zich laat pampieren. ‘Waar blijft dan de eigen verantwoordelijkheid?’

Daar is-ie weer: de ‘eigen verantwoordelijkheid’. Schipper vindt het belangrijk. ‘Ik wil inzet zien, niet alleen zieligheid. Ik wil ze niet behandelen als slachtoffer.’ Ze vertelt dat een cliënt laatst op de afspraak vertelde dat hij gestopt was met roken. ‘Enorm trots. Een stimulans voor het zelfvertrouwen.’

Zelfinzicht is cruciaal, beaamt ze. ‘Als ik dat zie, dan ga ik meteen harder trekken aan een gunstige regeling. Dan weet ik: hier is verandering mogelijk.’ Maar het hobbelige juridische traject vervangen door kwijtschelding op basis van een biecht op berouw en zelfinzicht, daarvan wil ze niet weten. ‘Uitgangspunt moet blijven dat schuldeisers hun geld krijgen. Zij hebben iets geleverd. We zitten in een financieel systeem – van spijt en moraal kan je niet leven.’

Bovendien, in de huidige schuldhulpverlening worden ook schulden kwijtscholden of in ieder geval flink gesaneerd. ‘Ook met onze juridische aanpak kan je schuldenaren een nieuwe toekomst geven. Er zijn uitvallers, maar ook veel successen.’

## Leren leven in een complexe wereld

In de trein terug zit ik te mijmeren over mijn zoektocht. Ik ben zonder meer overtuigd van de betrokkenheid van de schuldhulpverleners in Zevenaar – als schuldenaar zou ik me bij hen in goede handen weten. En ik ga ervan uit dat dat elders in het land niet anders is. Toch heb ik de afgelopen weken de indruk gekregen dat er in schuldhulp niet alleen financiële middelen worden rondgepompt – zie Jan Rous – maar ook hulpzoekenden. Van deurwaarder naar schuldhulp naar sociale hulp, naar bewindvoerder en weer naar schuldhulp. Ieder heeft zijn specialisme. Ik hoorde op mijn rondgang dat de integrale wijkteams, die overal in het land geïntroduceerd worden, in veel gevallen ook schuldhulp zullen meenemen. Dat lijkt me een heel goed plan. Met hulpverleners die al in de eerste contacten ook doorvragen naar de financiën kan je er bovendien vroeg bij zijn.

Bij aanvang vroeg ik me af: Kan het menselijker? Van alle kanten ben ik geweest op de 'eigen verantwoordelijkheid', en waarschijnlijk terecht, want wegduiken in slachtofferschap is een valkuil. Maar ik heb ook geleerd over het onderscheid tussen niet-kunners en niet-willers. Ik denk dat voor mensen uit de eerste categorie, die (berouwvol) zelfinzicht tonen, een snellere, gullere en minder juridische behandeling mogelijk en wenselijk is. Al was het maar omdat het kosten bespaart. Ik zou wel een proef willen, met de deurwaarder in een beslissende, onderscheidende rol.

Maar ik heb ook een ongemakkelijke ontdekking gedaan – eigenlijk een open deur. Met alle aandacht voor de financiële aspecten is uit het oog verloren dat schuld over gedrag gaat – preciezer: over verkeerd gedrag en de bereidheid tot zelfinzicht. Zouden we het niet moeten hebben over gedragsverandering en vooral over de vraag hoe die te bewerkstelligen? Leren de tering naar de nering te zetten, zoals Jan Rous van Portaal dat formuleerde. Leren leven in een ingewikkelde wereld. Natuurlijk speelt ook hier de eigen verantwoordelijkheid, maar als die – al dan niet tijdelijk – niet waargemaakt kan worden, moeten anderen die verantwoordelijkheid overnemen.

Dit is een taak voor professionele hulpverlening, lijkt Rous te suggereren met zijn verontwaardigde vaststelling dat we het echte werk overlaten aan amateurs. Dat lijkt me een glibberige weg. Door de staat gefinancierde professionals moeten niet gaan moraliseren over wat goed en wat verkeerd gedrag is. Opvattingen daarover horen in het particuliere domein, dat is inderdaad het werk voor amateurs. En dan wordt het schraal. De tijd van gemeenschappen waarin men elkaar bij de hand nam, is voorbij. Dat heeft voordelen, maar ook nadelen. Janine Schipper maakte een opmerking die me erg is bijgebleven: 'Mensen die aankloppen bij schuldhulp hebben geen netwerk, anders zaten ze hier niet.'

Terwijl groen voorjaarslandschap aan me voorbyschiet, realiseer ik me dat we nog heel veel schuldhulp- en andersoortige maatjes nodig zullen hebben.