

Kwaliteitseisen voor schulddienstverleners vereist!

De deurbel van een nieuwbouwwoning ging. De bejaarde bewoonster deed open. Ik had een dagvaarding voor haar, de waterrekening was niet betaald. Ze reageerde geschrokken en verbaasd, want ze had toch een budgetcoach die haar hielp. Dat "helpen" bleek van de regen in de drup te zijn.

Voorwaarde

Al enkele jaren had ze een budgetcoach. Na het overlijden van haar man waren er schulden ontstaan en om dat op te lossen had de woningcorporatie een specifieke budgetcoach aanbevolen. Nou ja aanbevolen...het was een voorwaarde van de corporatie om de huurschuld te regelen én om erger te voorkomen.

Budgetcoach

Toen ze aangaf een budgetcoach te hebben moest ik even doorvragen. Was het geen door de rechter aangewezen bewindvoerder? Nee, het was echt een budgetcoach. Al een paar jaar regelde deze budgetcoach haar geldzaken. Maar.... inzage in haar financiën kreeg ze ondanks herhaaldelijk vragen niet. Ze wist niet wat er met haar geld gebeurde. Ze had al wel een keer met een vriendin haar budgetcoach op internet opgezocht. Ze was daar veel klachten over haar budgetcoach tegengekomen.

Schrijnend

Deze bejaarde dame wist dat ze niet goed met geld kon omgaan en de woningcorporatie had haar dwingend verzocht met deze budgetcoach in zee te gaan. De goede bedoelingen van zowel de woningcorporatie als de mevrouw ten spijt, kunnen de problemen op deze manier juist verergeren! De woningcorporatie had zich moeten verzekeren van de kwaliteit van deze budgetcoach, voordat ze hem aan deze mevrouw koppelde!

Kwetsbaar

Er zijn diverse onderzoeken gedaan onder mensen met problematische schulden. Laagtaligheid komt bij ongeveer 50% voor. Licht verstandelijke beperktheid komt naar schatting in 25 tot 35% van de gevallen voor. Daarnaast is er nog de bekende "schaarste". Allemaal factoren die ervoor zorgen dat deze groep mensen erg kwetsbaar is.

Goeden

De goeden uitgezonderd. Sterker nog, ik weet uit eigen ervaring dat het grootste deel van de mensen in de schulddienstverlening betrokken, oprecht en eerlijk hun werk doet. Helaas is er een kleine groep die een andere interpretatie heeft van het begrip helpen en die komen met enige regelmaat negatief in de krant. Het gevolg is in het algemeen dat een hele groep mensen met schulden die "geholpen" werd nog dieper in de problemen terecht is gekomen.

Kwaliteitseisen

Juist door de situatie zoals ik hierboven heb beschreven, zijn kwaliteitseisen voor mensen die werken in de schulddienstverlening noodzakelijk. Natuurlijk geeft dat geen garanties. Wel zorgt dat voor opleidingseisen en een minimale kwaliteit die kan worden gecontroleerd. Dat lijkt mij een logische eis als je met deze kwetsbare groep omgaat.

Iedereen

Niet alleen deze mevrouw, maar ook veel van de schulddienstverleners die ik ken zouden blij zijn met kwaliteitseisen. Dat geeft ze de mogelijkheid zich te onderscheiden van de kwakzalvers. Hoe liep het af voor deze mevrouw?

We zijn naar een pinautomaat gereden. Daar heeft ze de vordering betaald, zodat een rechtszaak is voorkomen. Ter plaatste heb ik haar in contact gebracht met het Bureau voor Rechtshulp om daar advies te vragen over eventuele bewindvoering en de budgetcoach.

Paul Otter is gerechtsdeurwaarder en bestuurslid van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De KBvG zorgt voor een goede beroepsuitoefening door de gerechtsdeurwaarders bij de uitvoering van hun taken, met oog voor beide partijen. Paul blogt regelmatig over actuele zaken.