

Beste meneer De Vos,

Graag reageer ik hierbij op diverse stellingen in het document bij uw e-mail van 6 juni jl. aan onze advocaat.

Wij stellen het allereerst zeer op prijs dat wij de gelegenheid krijgen om te reageren. Uw bericht geeft weer wat meer inzage in de onderliggende zienswijzen en redeneringen op basis van het onderzoek van Investico.

Helaas blijkt ons opnieuw dat toch veel inhoudelijk niet juist blijkt te zijn om uitlopende redenen en op verschillende onderdelen onrechtmatig is. Dat zal u wel duidelijk worden als u onze reacties leest bij diverse passages uit het door u toegestuurde document.

Een paar hoofdlijnen die in eerdere correspondentie ook zijn aangekaart, willen wij graag – vooraf aan ons inhoudelijke commentaar bij de diverse passages - nogmaals benoemen:

Het valt wederom op dat twee vermeende voorvallen uit (begin) 2024 expliciet en enigszins concreet worden benoemd om daarmee (onterecht) een schijn van actualiteit voor te wenden. Het gaat dan om stellingen aangaande een gemeente en aangaande bewindvoering, waarop nog al wat valt af te dingen omdat deze onjuist zijn of gebaseerd zijn op een verkeerd begrip van de aard van onze dienstverlening en de rol van betrokken partijen. Dat laatste geldt ook voor diverse andere stellingen die vaak ook niet in tijd zijn geduid omdat het gaat om oude voorvallen en derhalve ontbreekt een voldoende verband met de actualiteit. Dat maakt de publicatie niet nieuwswaardig en deze is daarmee disproportioneel als de gerechtvaardigde belangen van Verder – het mogelijk nadelig effect van een publicatie – in de afwegingen zouden zijn betrokken. Daarbij komt dat de oude voorvallen door ons pas na de eerdere publicatie in 2022 konden worden onderzocht omdat de onderliggende bevindingen niet eerder zijn gedeeld, en vervolgens onjuist zijn gebleken op zeer wezenlijke onderdelen. Een belangrijk gebrek in de publicatie op diverse onderdelen schuilt in de niet onderzochte en niet onderbouwde misvatting dat gemeenten de dienstverlening met behoud van kwaliteit zelf net zo goed zouden kunnen uitvoeren.

Passage 1:

“- Samengevat concluderen we hieruit: gemeenten die schuldhulpverlening uitbesteden zijn vaak goedkoper uit (dan wanneer zij de schuldhulpverlening bijvoorbeeld intern organiseren), maar zij verliezen daardoor zicht op wat er met de burgers in de schuldhulpverlening gebeurt en die kunnen daardoor dieper in de financiële ellende belanden, zonder dat gemeenten dat altijd doorhebben.”

Onze reactie:

Het is niet juist dat uitbesteding van schuldhulpverlening leidt tot verlies van grip of verslechtering van de situatie voor cliënten. Integendeel: professionele uitvoerders brengen specialistische kennis, gestandaardiseerde processen en digitale ondersteuning mee, waarmee juist méér inzicht, snelheid en consistentie geboden wordt. Gemeenten behouden bovendien altijd de regierol en worden periodiek geïnformeerd via rapportages (gebaseerd op de afgesproken KPI's), evaluaties en persoonlijk contact. Daarnaast hebben gemeenten 24/7 inzicht in de lopende dossiers via ons meekijkportaal.

Passage 1 is een typisch voorbeeld van wat in eerdere correspondentie met Investico bij herhaling op basis van concrete voorbeelden aan de orde is gesteld. **Het ontbreekt de betrokken journalisten aan de kennis en er is onvoldoende deugdelijk onderzoek verricht om de dienstverlening en de rol van**

betrokken partijen te doorgronden. De veronderstelling is kennelijk dat uitbesteding automatisch betekent dat de gemeenten op afstand staan van wat er in dossiers gebeurt. Dat is niet zo.

Passage 1 is onzorgvuldig en onrechtmatig en komt daarmee niet aanmerking voor publicatie.

Passage 2:

“- Dat dit soort hulpverlening uitbesteden vaak goedkoper is, illustreren we in het artikel met een voorbeeld van een Brabantse gemeente die ruim 4 ton betaalt voor de hulpverlening van Verder en heeft berekend dat het ongeveer 1,4 miljoen euro kost om zelf een afdeling op te tuigen. - In het artikel wordt uitgelegd dat gemeenten sinds 2012 wettelijk verantwoordelijk zijn voor schuldhulp, maar er vaak voor kiezen om deze taak uit te besteden, bijvoorbeeld aan een commerciële partij zoals Verder. In het artikel staat dat uw bedrijf namens zo'n zestig gemeenten schuldhulpverlening of budgetbeheer uitvoert, en dat Verder daarmee de grootste commerciële aanbieder van schuldhulpverlening in Nederland is.”

Onze reactie:

Het klopt dat veel gemeenten er bewust voor kiezen om (delen van) de schuldhulpverlening uit te besteden. Dit is wettelijk toegestaan en in veel gevallen ook doelmatig: gemeenten profiteren van schaalvoordelen, gespecialiseerde systemen, goed opgeleid personeel en flexibele inzetbaarheid. Dat dit financieel gunstiger kan uitpakken en minder kwetsbaar maakt dan het zelf optuigen van een volledige afdeling, wordt ook in het artikel bevestigd. Bovendien is de kwaliteit van de dienstverlening op deze wijze beter geborgd.

Verder is inderdaad een van de grotere uitvoerders in Nederland, maar zeker niet de enige commerciële partij. In het sociaal domein zijn meerdere professionele aanbieders actief die gemeenten ondersteunen in het uitvoeren van hun wettelijke taken.

Passage 2 is deels juist, maar tegelijk ook op wezenlijke onderdelen onvolledig, want de journalisten hebben kennelijk geen oog (gehad) voor doelmatigheid en kwaliteit van dienstverlening. Ik verwijs hier naar onze hierboven dikgedrukt gemaakte opmerking.

Passage 3:

“- In het artikel wordt kort teruggeblikt op het artikel van drie jaar geleden, waarbij wordt genoemd dat destijds acht gemeenten het contract hadden ontbonden en dat gemeenten niet altijd doorhadden wanneer de hulpverlening vastliep. Ook worden de door Plangroep genoemde redenen voor de achterstanden destijds genoemd: ziekte onder personeel door corona, krapte op de arbeidsmarkt en een nieuw computersysteem.”

Onze reactie:

In onze correspondentie met Investico hebben wij er bij herhaling op gewezen dat Investico haar beeldvorming baseert op oude casusposities. Wij hebben getracht te achterhalen of er ook feitelijk juiste actuele voorvallen zijn. Daar is niet van gebleken en dat hebben wij Investico ook in onze correspondentie gemotiveerd toegelicht door, voor zover dat mogelijk was, ieder geval te bespreken. Er is geen sprake van “terugblikken” maar het opnieuw negatief laden van de beeldvorming zonder dat er een verband is met de huidige situatie. Er is daarmee bovendien ook geen sprake van een nieuwswaardig feit.

Verder vindt deze framing onzorgvuldig, onnodig en schadelijk.

Passage 3 is onrechtmatig en komt niet voor publicatie in aanmerking.

Passage 4:

“- Het artikel beschrijft de aanleiding voor dit artikel, namelijk dat Investico afgelopen najaar meerdere tips ontving, en dat het op basis daarvan lijkt dat burgers nog steeds het risico lopen dieper in de financiële ellende te belanden en een deel van de problemen van drie jaar geleden nog steeds aan de orde lijkt. In het artikel staat dat dit de aanleiding is geweest om te onderzoeken wat er de afgelopen drie jaar is veranderd bij uw bedrijf, en dat daarnaast ook is onderzocht wat de rol van gemeenten is, hoe zij een vinger aan de pols houden bij schuldhulpverlening en budgetbeheer als zij die uitbesteden.”

Onze reactie:

De afgelopen jaren zijn binnen onze organisatie wezenlijke verbeteringen doorgevoerd. Onze innovaties in de dienstverlening zijn baanbrekend voor de schuldhulpverlening. Gemeenten spelen daarbij een belangrijke rol: zij houden actief toezicht via rapportages, gesprekken en periodieke evaluaties. We werken nauw met hen samen en zijn volledig transparant over onze werkwijze en resultaten.

Ook passage 4 geeft blijk van een eigen gemaakte onjuiste visie van Investico op “uitbesteding”, de wijze van dienstverlening en de rol van betrokken partijen. Investico heeft geen vergelijkend onderzoek gedaan op relevante aspecten in situaties waar gemeenten de wettelijke taak niet uitbesteden, althans daar is Verder in ieder geval in het geheel niet van gebleken. Met onze vraagstellingen aan Investico hebben wij tevergeefs verzocht om transparantie en deugdelijke verantwoording.

Behoorlijk onderzoek en het objectief trekken van conclusies op basis van voortschrijdend inzicht behoort een behoorlijk handelend onderzoeksjournalist ervan te weerhouden om bevindingen als deze ten behoeve van publicatie aan afnemers te presenteren. Afnemers hebben, als zij vooraf zijn geïnformeerd, een geheel eigen verantwoordelijkheid.

Het onderdeel *“lijkt dat burgers nog steeds het risico lopen dieper in de financiële ellende te belanden en een deel van de problemen van drie jaar geleden nog steeds aan de orde lijkt”* is in het bijzonder onjuist en onrechtmatig. En komt niet voor publicatie in aanmerking.

Daarbij komt dat deze stelling in 2022 ook is geponeerd en na nader onderzoek op basis van de aan Verder toegestuurde klachten onjuist is gebleken. Verder vraagt zich af wat de onderbouwing van deze stelling is, anders dan herhaling van een eerder onjuiste gebleken klachten.

Passage 5:

“- Het artikel benoemt dat de klanttevredenheidsonderzoeken waar zes van de tien gemeenten zich op baseren in het beoordelen van de diensten Verder die 1) 1 uitgevoerd zijn door Verder zelf en 2) de tevredenheid van de landelijke populatie cliënten van Verder betreft en niet de specifieke gemeente.”

Onze reactie:

De suggestie dat klanttevredenheidsonderzoeken weinig zeggen over de kwaliteit van onze dienstverlening vinden wij misleidend. Onze onderzoeken worden uitgevoerd volgens vaste methodiek, gebaseerd op objectieve, herkenbare criteria zoals bereikbaarheid, duidelijkheid van communicatie en ervaren ondersteuning en door een onafhankelijke afdeling. Deze worden jaarlijks herhaald en transparant gedeeld met onze opdrachtgevers.

De stelling dat gemeenten de diensten van Verder beoordelen naar aanleiding van uitkomsten KTO is niet correct. Ze beoordelen ons in gesprekken, in de samenwerking en op basis van de afgesproken KPI's (waarvan klanttevredenheid er één is).

Passage 5 is onterecht suggestief en onzorgvuldig. Ook hier komt naar voren een onvoldoende begrip en kennis van zaken bij Investico.

Passage 6:

- *Wij laten een expert aan het woord die kritisch is op zowel punt 1) als punt 2).*

Onze reactie:

Verder wordt kennelijk niet in de gelegenheid gesteld om hier een reactie op te geven. Is de expert op de hoogte van de modaliteiten van onze klanttevredenheidsonderzoeken zoals hiervoor beschreven?

Het is niet waarschijnlijk dat een verantwoordingsvinkje kan worden gezet door hier een expert ten tonele te voeren, althans dat is Verder in ieder geval niet gebleken.

Passages 5 en 6 zijn in samenhang een duidelijk voorbeeld van tendentieuze berichtgeving naar een vooraf bepaald einddoel. Ook dat is onzorgvuldig en onrechtmatig, want gericht op framing naar negatieve beeldvorming.

Passage 7:

“- De Nationale ombudsman geeft context bij het uitbesteden van schuldhulpverlening, en zegt dat gemeenten het uitbesteden van schuldhulpverlening nog vaak onderschatten. Ook zegt hij in het artikel dat schulden vaak samen met andere problemen komen, terwijl gemeenten een klein stukje van het probleem (de schulden) uitbesteden. Ook is de ombudsman in het artikel kritisch op gemeenten die geen (klanttevredenheids)onderzoeken laten doen door een derde partij en op gemeenten die alleen afgaan op de klanttevredenheidsonderzoeken die niet op hun eigen gemeente zijn toegespitst.”

Onze reactie:

Verder heeft de Nationale Ombudsman in januari 2025 aangeschreven met diverse vragen over de basis van de informatie van de context waarop de Nationale Ombudsman zich baseert en om in de gelegenheid te worden gesteld om daarop behoorlijk te kunnen reageren, zodat de Nationale Ombudsman onder meer ook voldoende objectief en juist wordt geïnformeerd van de aard van de dienstverlening, de rol daarbij van betrokken partijen en de wijze waarop Verder de dienstverlening door de onafhankelijke brancheorganisatie onafhankelijk en volledig bevredigend heeft laten toetsen. Op die brief heeft Verder – ook na een rappel - helaas nooit een reactie ontvangen.

Passage 7 is goed mogelijk gebaseerd op een onvolledig geïnformeerde – en misschien ook een in de tijd achterhaalde - zienswijze van de Nationale Ombudsman. Het is niet goed mogelijk, althans voor ons niet duidelijk, om de rol van Investico hierin te duiden.

U doet er waarschijnlijk verstandig aan passage 7 uit de publicatie te verwijderen. Verder kan niet beoordelen of de bedoelde context – wat die ook moge zijn – wel waarheidsgetrouw is, dan wel uitgaat van een juiste voorstelling van zaken. U bent hier in ieder geval bij deze wel op gewezen.

Passage 8:

“- In het artikel wordt ook de verantwoordelijkheid die gemeenten altijd houden voor de schuldhelpverlening benoemd. De rondvraag onder gemeenten die met Verder werken wordt benoemd, waarbij zo’n 40 gemeenten zijn benaderd en 21 gemeenten reageerden. Hiervan staat in het artikel dat 12 gemeenten gezegd hebben tevreden te zijn, zes gemeenten hebben gezegd dat ze de afgelopen drie jaar in meer of mindere mate problemen hebben ervaren en drie hebben gezegd dat ze ontevreden waren en stopten met verdere samenwerking.”

Onze reactie:

De passage leunt op verouderde en deels onjuiste stellingen. In de eerder toegestuurde correspondentie kunt u dit teruglezen. De huidige situatie is dat – anders dan de onderhavige passage suggereert – er geen gemeenten in de afgelopen jaren hebben aangegeven of voornemens zijn om de samenwerking te beëindigen om redenen van ontevredenheid. De gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel hebben aan Investico laten weten dat de samenwerking is beëindigd en dat zij geen mededeling hebben gedaan over de reden daarvoor. Gemeente Venlo is wel degelijk tevreden en ook aan die gemeente wordt in de passage gerefereerd.

Investico heeft aangegeven de naam van een andere gemeente niet met ons te delen. Ons eigen onderzoek en navraag heeft in dat opzicht ook niet een nieuw inzicht gegeven; ook niet over het bestaan van een voornemen tot beëindiging wegens ontevredenheid.

Het is onzorgvuldig om de woorden *“in meer of mindere problemen hebben ervaren”* te gebruiken als niet ook wordt geduïd wat de problemen zijn en zonder daarbij duidelijk te maken op welke aspecten van de dienstverlening en voor wiens verantwoordelijkheid dat zou zijn. Ook hier is tevergeefs en bij herhaling getuige de correspondentie met Investico aandacht voor gevraagd. Ook hier verwijst Verder naar de hierboven dikgedrukte passage.

Passage 8 geeft een verkeerde misleidende voorstelling van zaken. De laatste zin dient zodanig te worden aangepast dat: *“er geen gemeenten zijn geweest in de afgelopen jaren die de samenwerking hebben beëindigd wegens ontevredenheid.”*

Passage 8 is in onaangepaste vorm onrechtmatig en komt niet voor publicatie in aanmerking.

Passage 9:

“- In het artikel wordt beschreven hoe twee gemeenten niet wisten hoe het met de hulpverlening ging en daarom onafhankelijk onderzoek lieten doen waaruit bleek dat hun burgers niet tevreden waren, hierbij worden voorbeelden uit de onderzoeken aangehaald zoals dat veel mensen uitvielen, burgers Verder niet goed konden bereiken en het lang duurde voordat dossiers werden opgepakt waardoor schulden konden oplopen. Hierbij wordt ook vermeld dat deze gemeenten en uw bedrijf daarna afspraken hebben gemaakt en dat de gemeenten zeggen dat uw bedrijf het nu beter aanpakt.”

Onze reactie:

Het is ons niet bekend en het is ook niet eerder met ons gedeeld dat en waaruit dit onafhankelijk onderzoek zou hebben bestaan. Ook hier valt niet vast te stellen of hierbij is uitgegaan van een juist begrip van de aard van dienstverlening en de rol van de daarbij betrokken partijen. Er zijn bij ons ook geen dergelijke signalen bekend en er is ook geen contact met ons geweest vanuit gemeenten met deze specifieke uitkomsten als aanleiding. Hierdoor kunnen wij de genoemde voorbeelden en conclusies niet verifiëren en dus ook niet inhoudelijk duiden. Als er bij een opdrachtgever vragen of zorgen zijn over onze dienstverlening, gaan wij daar direct en serieus mee aan de slag. Het beeld dat

daarvoor eerst een extern onderzoek nodig zou zijn geweest voordat verbetering op gang kwam, herkennen wij niet.

Passage 9 berust op stellingen die geen voorwerp van een behoorlijke hoor en wederhoor zijn geweest en die volgens onze informatie zeer waarschijnlijk niet waarheidsgetrouw zijn. Het gaat hier om framing van beeldvorming zonder context in tijd en dat is onzorgvuldig, want daarmee wordt een suggestie naar het heden gemaakt.

Passage 10:

“ - In het artikel wordt ingegaan op de rol die gemeenten spelen bij het uitbesteden van schuldhelpverlening en de verantwoordelijkheid om zicht te houden op de hulpverlening. Daarover staat in het artikel dat het in sommige gemeenten nog aan zicht ontbreekt. Hierbij wordt vermeld dat de klanttevredenheidsonderzoeken door Verder zelf worden uitgevoerd en dat deze onderzoeken vaak niet zijn toegespitst op een gemeente omdat cijfers van alle klanten in Nederland worden gebruikt.”

Onze reactie:

Aan de passage kleven dezelfde gebreken als hiervoor besproken bij passages 5 en 6.

Passage 11:

“ - Een van de gemeenten die over haar ervaringen vertelt in het artikel, wil anoniem blijven. Deze gemeente vertelt dat ze zijn gestopt met verdere samenwerking (behalve met een aantal lopende dossiers). Deze gemeente vertelt dat ze er laat achterkwam dat haar burgers verder in de financiële problemen waren gekomen, zoals een man bij wie na anderhalf jaar geen schuld bleek afgelost en er dus geen schone lei was, en bij een enkele anderen waarbij de huurachterstanden opliepen terwijl zij al in een traject zaten. De gemeenteambtenaar vertelt in het stuk dat ze zich bij de gemeente afvroegen waarom ze deze problemen via een andere partij (de woningbouwstichting) moesten horen, en dat ze hier met uw bedrijf over wilde praten op het gemeentehuis maar daar in eerste instantie geen animo voor was.”

Onze reactie:

Investico heeft aangegeven de naam van deze gemeente niet met ons te delen. Hier kan Verder inhoudelijk dan ook niet op reageren. Wel vinden wij het zeer onzorgvuldig dat dergelijke verstrekkende beweringen anoniem worden gedeeld, zonder mogelijkheid tot hoor en wederhoor.

Verder staat altijd open voor overleg, evaluatie en verbetering. Mochten er ergens zorgen of signalen zijn, dan gaan wij daar altijd het gesprek over aan — persoonlijk en op locatie, zoals wij dat standaard doen met al onze opdrachtgevers. Dat zou in dit geval niet anders zijn geweest.

Anonieme beschuldigingen zonder mogelijkheid tot wederwoord doen geen recht aan de werkelijkheid en ondermijnen het vertrouwen waar we juist samen aan bouwen.

Verder kan slechts vaststellen dat Investico niet met ‘een gemeenteambtenaar’ heeft gesproken die ook het standpunt van de gemeente over onze dienstverlening heeft verwoord.

We hebben de afgelopen periode al onze cliënten keer op keer geïnformeerd over het onderzoek van Investico en geen enkele negatieve feedback ontvangen.

Aan passage 11 kleven dan vergelijkbare gebreken als hiervoor ook verwoord.

Passage 12:

“- Daarbij wordt vermeld dat er uiteindelijk wel een gesprek op het gemeentehuis heeft plaatsgevonden en dat uw bedrijf daarna actie heeft ondernomen, en dat dit iets is 2 wat nog twee gemeenten zeggen: dat er na overleg of aandringen actie wordt ondernomen vanuit uw bedrijf.”

Onze reactie:

Het beeld dat wij alleen na aandringen of escalatie in actie komen, is niet juist en schetst ten onrechte een negatief beeld. Juist proactief overleg en periodieke afstemming zijn bij ons standaard onderdeel van de samenwerking — zowel op casusniveau als op beleidsmatig niveau.

De passage dient op het hiervoor besproken onderdeel te worden aangepast om rechtmatig te zijn.

Passage 13:

“- De gemeente die anoniem wil blijven zegt in het artikel ook dat het niet meehielp dat de werknemers van Verder niet op het gemeentehuis zaten. In het artikel wordt meegenomen dat u heeft aangegeven dat dit een keuze is van de gemeente zelf.”

Onze reactie:

Dit betreft geen gemeentestandpunt, maar is het standpunt van een anonieme gemeenteambtenaar.

Passage 14:

“- In het artikel wordt gemeld dat de gemeenten Boxtel en St Michielgestel het contract hebben ontbonden vanwege onvrede over de werkwijze van uw bedrijf.”

Onze reactie:

Zie onze reactie hiervoor bij passage 8; passage 14 is onrechtmatig.

Passage 15:

“- In het artikel wordt de mogelijkheid op wettelijke schuldsanering uitgelegd. Dat wordt gedaan aan de hand van een bewindvoerder die een klant heeft die ook bij Verder was aangemeld vanwege zijn schulden en waarvoor een Wsnp-verzoek ingediend moest worden bij de rechtbank (in 2024). Deze klant moest een jaar wachten tot hij kon starten met de Wsnp, staat in het artikel, omdat zijn eerste verzoek was afgewezen omdat de medewerker van Verder niet alle informatie en documenten had bijgevoegd. Hierbij wordt geciteerd uit de brief van de rechtbank die aan Verder is gericht en waarin de ontbrekende informatie wordt opgesomd. Vervolgens wordt vermeldt dat meerdere bewindvoerders vergelijkbare zaken hebben meegemaakt (en dossiers hebben overgenomen) de afgelopen drie jaar, waarbij Wsnp-verzoeken onvolledig of niet waren ingediend door medewerkers van Verder.”

Onze reactie:

De suggestie dat “meerdere bewindvoerders” in de afgelopen jaren regelmatig incomplete Wsnp-verzoeken van onze organisatie hebben overgenomen, wordt in het artikel niet onderbouwd met feiten of aantallen en geeft geen actueel beeld. De suggestie is niet juist en het gaat hier niet om een nieuwswaardig gegeven bij een juist begrip van de aard van deze vorm van dienstverlening en de rollen van diverse betrokken partijen. Verder hanteert vaste werkprocessen en kwaliteitscontroles voordat een verzoekschrift wordt ingediend. Verder is altijd bereid om samen te kijken naar hoe de afstemming tussen bewindvoerders, cliënten en schuldhulpverleners beter kan. Maar dat vereist

openheid van zaken en feiten — geen eenzijdige framing op basis van enkele casussen. Elke casus is uniek en is een samenwerking tussen cliënt, schuldhulpverlener, rechtbank en indien van toepassing bewindvoerder.

De passage schetst een niet zuiver beeld en een enkele casus op basis van een brief zal geen antwoord geven op de relevante aspecten die in het betreffende geval tevens zullen spelen. Ook hier wordt Verder niet in de gelegenheid gesteld om een behoorlijke reactie te geven. De passage is om al deze redenen onrechtmatig.

Passage 16:

“- Een van de bewindvoerders die wordt aangehaald legt uit dat hij ziet hoe de schuldhulpverlening sneller stagneert als gemeenten deze dienst uitbesteden aan externe bedrijven.”

Onze reactie:

De suggestie dat schuldhulpverlening sneller stagneert wanneer gemeenten deze uitbesteden, is een generalisatie die geen recht doet aan de werkelijkheid. In de praktijk zien wij dat professioneel georganiseerde, externe uitvoering juist leidt tot meer snelheid, betere procesbeheersing en duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheid.

Dat sommige bewindvoerders stagnatie ervaren, begrijpen wij. Maar die stagnatie heeft zelden met uitbesteding op zich te maken en vaak meer met factoren zoals incomplete aanmeldingen, ontbrekende schuldeisers of complexe situaties die tijd vergen, óók als de gemeente de uitvoering verzorgt.

Ook hier wordt een onjuist beeld geschetst dat negatief op Verder afstraalt. Ook deze passage dient te worden aangepast om rechtmatig te zijn.

Passage 17 (meerdere samengenomen):

“- In het artikel worden de ervaringen beschreven van zeven oud-medewerkers die de afgelopen jaren, vaak voor en altijd ook ná februari 2022, bij Verder werkten. Zij vertellen dat er na februari 2022 het een en ander is veranderd, zoals dat zij meer tijd kregen voor taken en meer ruimte voor trainingen en het begeleiden van klanten. In het artikel staat ook dat deze oud-medewerkers tegelijkertijd vertellen dat andere aspecten hetzelfde zijn gebleven, zoals dat uw bedrijf vooral arbeidskrachten aanneemt zonder ervaring in de schuldhulpverlening of pas afgestudeerden. Een oud-werknemer omschrijft dat ook als kracht van het bedrijf, dat uw bedrijf mensen opleidt en dat het niet is alsof de hele organisatie niet functioneert. Oud-medewerkers zeggen dat zij het vooral zagen misgaan bij budgetbeheer, waarbij wordt uitgelegd dat dit de afdeling is die iemands rekeningen en leefgeld betaalt.

- In het artikel beschrijven oud-medewerkers dat zij zagen dat mensen weggaan zodra ze ergens anders meer kunnen verdienen, wat zorgt voor wisselende aanspreekpunten voor schuldenaren en zo ook telkens opnieuw kennis uit het bedrijf verdwijnt.

- Allerlaatst vertellen een paar oud-medewerkers over de hoge caseload, zeker als zij dit vergelijken met de gemeenten waar sommigen later direct in dienst kwamen als schuldhulpverlener. En dat de hoge caseload ervoor zorgde dat ze nieuwe collega's niet altijd goed in konden werken, en dat zij onderling een zogenoemd “piep-systeem” hadden bedacht wat zij zo uitleggen als dat zij als eerste de dossiers oppakten van klanten met de grootste mond.”

Onze reactie:

Het is juist dat Verder sinds 2022 fors heeft geïnvesteerd in professionalisering, waaronder meer ruimte voor training, betere begeleiding van cliënten en ondersteuning van medewerkers. Wij zijn blij dat oud-medewerkers die ontwikkeling ook benoemen.

Wij hechten veel waarde aan een goede mix van ervaren krachten en nieuw talent. We leiden mensen op via een gestructureerd inwerkprogramma en inhoudelijke coaching. Dat we ook mensen aannemen zonder schuldhelpverleningservaring is een bewuste keuze: we geloven in potentie, goede begeleiding en vakmanschap.

Wat betreft de genoemde caseload: deze varieert in ervaring, regio en opdracht. Wij monitoren dit actief en sturen bij waar nodig. Ook erkennen wij dat verloop impact heeft, zoals in elke personeels-intensieve sector. Tegelijkertijd is het verloop de afgelopen jaren gedaald, juist dankzij onze verbeterde opleiding, begeleiding en loopbaanmogelijkheden.

Ten slotte willen we benadrukken dat budgetbeheer een uiterst zorgvuldig proces is, waarin wij werken met duidelijke werkinstructies, interne controles en ondersteuning vanuit technologie. Dat het "piep-systeem" werd genoemd door enkele oud-medewerkers, is voor ons geen herkenbare of structurele werkwijze en strookt niet met de normen die wij hanteren.

Wij begrijpen niet waarom algemene zaken van bedrijfsvoering waar veel dienstverleners in onze branche mee kampen, specifiek aan Verder worden gehangen. Ook is niet begrijpelijk dat juist de vele specifieke verbeteringen bij Verder in de bedrijfsvoering waar vele andere dienstverleners in de branche achterblijven, hier niet benoemd worden. Dit verraadt de intentie om Verder hier schade toe te brengen. Passage 17 is onrechtmatig indien deze specifiek op Verder ziet en niet ook breder wordt getrokken.

Passage 18:

"- In het artikel staat de casus van een klant uit Schouwen-Duiveland centraal, die vorig jaar (in 2024) twaalf dagen later dan normaal haar leefgeld kreeg, en hierover vaak heeft geprobeerd te bellen maar niemand aan de lijn gekregen zegt te hebben die 3 haar kon helpen. Haar werd wel een keer door een receptionist verteld dat ze tussen 10 en 12 uur moet terugbellen, dat was moeilijk voor haar omdat ze dan niet even weg kon lopen van haar werk. Deze vrouw beschrijft ook dat ze ervanuit ging dat het goed zat omdat het hulp is die vanuit de gemeente wordt geregeld. In het artikel vertelt ze dat haar leefgeld later gestort zou zijn vanwege een computerprogramma en een medewerker die op het verkeerde knopje had gedrukt. In het artikel staat ook dat er na deze ervaring zeker drie maanden beslag is gelegd op haar loon door verschillende schuldeisers, en zij zegt dat die bekend waren vanaf het begin van haar schuldhelptraject en dat Verder dat later ontkende."

Onze reactie:

Ten aanzien van het door u genoemde beslag op het inkomen willen wij het volgende toelichten: in fase 1 van schuldhelpverlening, de zogeheten stabilisatiefase, worden alle bekende schuldeisers geïnformeerd over de aanvang van het traject. Dit gebeurt conform de NVVK-richtlijnen en de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs), met inzet van VISH en schriftelijke kennisgevingen. Tot het moment dat er een akkoord is over een minnelijke schuldregeling (fase 2), behouden schuldeisers het recht om loonbeslag te leggen. Het komt met regelmaat voor dat 'verborgen schuldeisers' – dus schuldeisers en/of vorderingen die op dat moment nog niet bij ons bekend zijn – alsnog beslag leggen. Dit is helaas juridisch toegestaan en vormt een hardnekkige realiteit binnen ons werkveld.

Omdat wij geen concrete dossierinformatie van u hebben ontvangen, kunnen wij niet nagaan of het hier daadwerkelijk om de casus in Schouwen-Duivenland gaat. De context wijst daar mogelijk wel op. Deze situatie onderstreept voor ons opnieuw het belang van een landelijk schuldenregister – een instrument waarmee onnodige beslagen en vertragingen voorkomen kunnen worden, ten gunste van alle betrokken partijen.

Passage 18 dient te verduidelijken dat het hier niet met zekerheid valt te zeggen dat Verder hier een verwijt treft. Indien die suggestie wel wordt geven, dan is de passage onrechtmatig.

Passage 19:

“- In het artikel worden allerlaatst een aantal casussen kort samengevat, in minder detail, zoals een man in budgetbeheer uit Harderwijk die vijf keer later dan anders zijn leefgeld kreeg, en een vrouw in budgetbeheer uit Stichtse Vechte die weken achter een niet betaalde tandartsrekening aan belde, maar het niet lukte om hier iemand over te spreken die haar kon helpen, en dat ze op dat moment ook geen vast contactpersoon had. Het laatste voorbeeld dat in deze opsomming wordt genoemd is een jonge man die maanden moest wachten tot hij wist of uw bedrijf hem kon helpen, hij vertelt dat zijn schuldeisers een half jaar later niet waren aangeschreven en zijn contactpersonen telkens wisselden, en die ook elke keer opnieuw vroegen om documenten op te sturen. Dit is ook de man waarbij zijn schulden zodanig opliepen, dat zijn schuldeisers beslag legden op zijn auto en hij dakloos werd.”

Onze reactie:

De suggestie dat mensen structureel zó lang moeten wachten of zó slecht geholpen worden dat ze daardoor hun auto of zelfs hun woning kwijtraken, is uiterst ernstig en volgens onze informatie volstrekt onjuist.

In elk geval starten wij direct na intake met de stabilisatiefase. Binnen vier weken worden alle bekende schuldeisers geïnformeerd, conform NVVK- en Wgs-richtlijnen, met inzet van VISH. Het klopt dat schulden pas bevrozen na een akkoord op de regeling (fase 2), en dat schuldeisers tot die tijd – binnen de wet – alsnog beslag kunnen leggen. Dit is een structureel knelpunt in het huidige systeem, en onderstreept onze oproep tot een landelijk schuldenregister.

Wat betreft uitbetaling van leefgeld: vertragingen worden in onze praktijk vrijwel altijd veroorzaakt door externe factoren zoals bankstoringen, onvoldoende saldo of onverwachte beslagen. Wanneer dit voorkomt, informeren wij cliënten direct.

Ook onze telefonische bereikbaarheid (dagelijks tussen 09:30 en 12:00 en tussen 13:00 en 15:00) wordt actief gemonitord en voldoet aan afgesproken normen. In 2025 ligt de gemiddelde wachttijd onder de 2 minuten. Onze medewerkers werken volgens vaste protocollen, met één of meerdere vaste contactpersonen en digitale dossiers waarin eerder aangeleverde stukken worden opgeslagen.

Dat er in individuele gevallen fouten kunnen voorkomen, ontkennen wij niet. Maar het beeld dat cliënten hierdoor standaard tussen wal en schip vallen en basiszekerheden verliezen, is ongefundeerd.

Passage 18 dient te verduidelijken dat het hier niet met zekerheid valt te zeggen dat Verder hier een verwijt treft. Indien die suggestie wel wordt geven, dan is de passage onrechtmatig.

Met vriendelijke groet,

Albert Nijholt