NVVK 90 jaar

Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief

Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij

nvvk financiële hulpverleners

Colofon en dankbetuiging

Samenwerken aan bestaanszekerheid
Dit onderzoek naar de waarde van financiële hulpverlening is uitgevoerd door Purpose en ondersteund door de Hogeschool van Amsterdam. Opdrachtgever is de NVVK, de branchevereniging voor financiële hulpverlening. De leden van de NVVK dragen door hun werk bij aan de bestaanszekerheid van mensen met financiële vragen en problemen. De NVVK staat voor samenwerking met alle betrokken partners en partijen in de branche. De totstandkoming van dit onderzoeksrapport is exemplarisch voor de samenwerking die de NVVK met haar leden en partners voorstaat en nastreeft. De NVVK spreekt dan ook haar dank uit aan iedereen die hier met passie en inzet aan bijgedragen heeft.

Publicatie: april 2022

Onderzoekersteam:
- Purpose: Jonathan Fink-Jensen, Kim Jochemsen, Bente van Logtestijn, Sander Spinder en Frank van Jeveren (projectleider)
- Hogeschool van Amsterdam: Roeland van Geuns (adviseur)
- Living Image en EyeOpenerWorks (filmproductiehuis): Henrik Looij (procesbegeleider), Nelleke Noort (regisseur)

Dit rapport is tot stand gekomen met dank aan en de hulp van de volgende partners en schuldeisers:

Uitvoeringspartners
Gemeente Alphen aan den Rijn
Gemeente Den Haag
Gemeente Hoeksche Waard
Gemeente Hollands Kroon
Gemeente Roermond
Gemeente Rotterdam
Gemeente Tilburg
Kredietbank Limburg
Kredietbank Nederland
Orionis Walcheren
PLANgroep
Pot Jonker Advocaten
Schuldhulp De Schie
Stadsring51
De Tussenvoorziening Utrecht
Zuidweg & Partners

Partners
Divosa
Stimulansz

Schuldeisers
CAK
T-Mobile
Vattenfall
Alle leden van de Schuldeiserscoalitie

‘De NVVK is in het bijzonder Nationale-Nederlanden zeer erkentelijk voor de sponsoring van dit onderzoek, dat zonder de steun van het maatschappelijk programma NN Future Matters niet in deze vorm tot stand was gekomen.’
Marco Florijn, voorzitter NVVK

Speciale dank voor de onderzoekers in het filmproject

Onze dank gaat uit naar de hulpverleners en hulpvragers die als duo's hebben meegedaan aan het filmproject over de merkbare waarde van financiële hulpverlening, voor hun tomeloze inzet en hun openhartigheid:

- Schuldhulp De Schie: Bahattin Türkoğlu (schuldhulpverlener) & Urchibert Stroop (hulpvrager, niet op de foto)
- Gemeente Hollands Kroon: Rianda Kelder (schuldhulpverlener) & Deborah Akkerman (hulpvrager)
- Kredietbank Nederland: Edith van Dijk (Wsnp bewindvoerder) & Keoma van Dijk (hulpvrager)
- Pot Jonker Advocaten: Martje Denayère-Pos (Wsnp bewindvoerder) & Eveline van Wouw (hulpvrager)

En natuurlijk ook veel dank aan de procesbegeleider:

- EyeOpenerWorks: Henrik Looij

Ook de schuldeisers die een rol hebben gespeeld in het filmproject willen wij hartelijk danken voor hun bijdrage (niet op de foto):

- Vattenfall: Martin Neef (Head of Payment and Collections) & Samantha Reijnier (Energieadviseur)
- CAK: Remi Langenberg (Strategisch Adviseur)

Voorwoord
90 jaar relevant

Stephanie liep het buurthuis binnen, keek even zoekend om zich heen en liep toen naar mij. Wanhopig begon ze te vertellen over haar verloren opdrachten in coronatijd, haar hoge zorgkosten en het feit dat ze een stevige huur betaalt voor een tochtig huis met een mega energierekening. Om te eindigen met de vraag: “Ken jij een gezin dat mijn kinderen kan overnemen? Ik vrees dat ik ze niet meer kan geven wat ze nodig hebben.”

Daar word je stil van.

Zij en vele anderen zijn de reden waarom ik me inzet in het sociaal domein. Stephanie wordt geholpen door een hulpverlener die met een warm hart en een koel hoofd een weg probeert te vinden in een oneindig complex en soms uitzichtloos woud van regelingen, goede bedoelingen, maatschappelijke verleidingen en tegenslagen. Hulpverleners zien hoe mensen het vertrouwen verloren in de overheid. Zij zien hoe de afgelopen jaren de bestaanszekerheid in Nederland achteruit ging. Maar zij zien ook mogelijkheden, nieuwe samenwerkingen en lichtpuntjes.

Financiële hulpverleners zijn actief in het hart van het sociaal domein. Bijna alle mensen die daar hulp vragen hebben het financieel moeilijk. Het lukt gelukkig om jaarlijks tienduizenden mensen te helpen. Maar we moeten meer mensen beter bereiken. We zijn er nog niet.

90 jaar geleden ontstond de NVVK om woekerrentes tegen te gaan. Nederlanders werden bruut uitgebuit. Terwijl ze amper rond konden komen, kregen ze leningen aangeboden tegen een veel te hoge rente. Sociale kredietbanken verenigden zich en boden alternatieven.

Inmiddels zit de NVVK in het hart van het sociaal domein en vieren wij 90 jaar relevantie. Met onderzoek vanuit de mensen om wie het gaat, in combinatie met cijfers en wetenschappelijke inzichten. Die treft u aan in deze bundel.

Een mooi cadeau van een 90-jarige aan de samenleving. We zijn nog steeds innovatief, vitaal en strijdbaar. We doen dat niet alleen, maar samen met schuldeisers, hulpvragers, hulpverleners van allerlei pluimage en de overheid. Samen creëren we oplossingen om meer mensen beter te bereiken.

Laat dit cadeau u inspireren om liefdevol mee te bouwen aan een beter Nederland.

Marco Florijn, voorzitter NVVK
April 2022

nvvk 90 jaar
financiële hulpverleners

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Samenvattende titel	
Management samenvatting	Onderzoek toont waarde van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij	6
Inleiding en aanpak	Multi-perspectief onderzoek naar de meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening	13
1. Context van financiële hulpverlening	Bestaanszekerheid in toenemende mate onder druk voor groeiende groep mensen	19
2. De hulpvrager in beeld	Problemen op meerdere leefgebieden concentreren zich bij doelgroep met specifieke kenmerken	25
3. Effecten van financiële hulp voor de hulpvrager	Financiële hulpverlening zorgt voor optelsom van opvallende verbeteringen over meerdere leefgebieden	29
4. Effect op jongeren en ondernemers	Jongeren, ondernemers en zzp'ers wijken af van (oudere) particulieren, wat vraagt om doelgroepbenadering	41
5. Effect van bewindvoering, beheer en saneringskredieten	Bewindvoering, budgetbeheer en saneringskredieten helpen om goede resultaten te bereiken bij kwetsbare doelgroepen	53
6. Effect op de maatschappij (MKBA)	Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening levert de maatschappij tot 2 euro op	61
7. Waarde voor schuldeisers	Schuldeisers werken intensief samen met financiële hulpverlening om mensen met problematische schulden te helpen	69
8. Toekomst van financiële hulpverlening	Meer tijd voor persoonlijke aandacht en intensievere samenwerking kan maatschappelijk rendement vergroten	75
Bijlagen		83

Groeiende druk op bestaanszekerheid leidt tot problemen op meerdere leefgebieden

Meer mensen in kwetsbare situaties dan tien jaar geleden

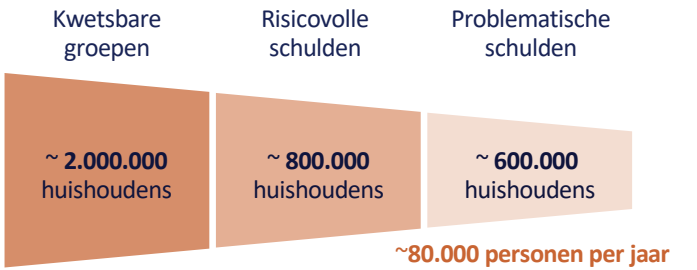
Ca. 1 miljoen personen hebben jaarlijks te maken met armoede

Flexibele arbeidsmarkt verhoogt risico op armoede in specifieke groepen

Hoge zorgkosten leiden tot geldproblemen

Woningmarkt steeds minder toegankelijk

Een deel komt in zware financiële problemen, lang niet iedereen vindt de weg naar hulp



~80.000 personen per jaar melden zich voor financiële hulp

Problematische schulden gaan vaak gepaard met problemen op andere leefgebieden

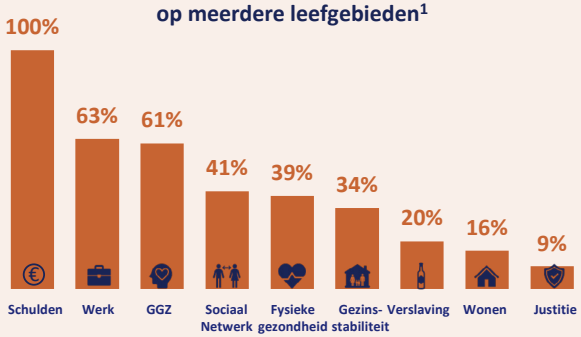
Kenmerken hulpvragers uit onderzoek

- 58% man
- 87% 24-64 jaar
- 53% met kinderen
- 77% alleenstaand
- 93% laag of middelbaar opleidingsniveau
- 60% inkomen uit uitkering

Particuliere hulpvragers in het onderzoek hebben een gemiddelde schuld van € 33.000

Ondernemers en zzp'ers in het onderzoek hebben een gemiddelde schuld van € 102.000

Hulpvragers hebben vaak problematiek op meerdere leefgebieden[1]

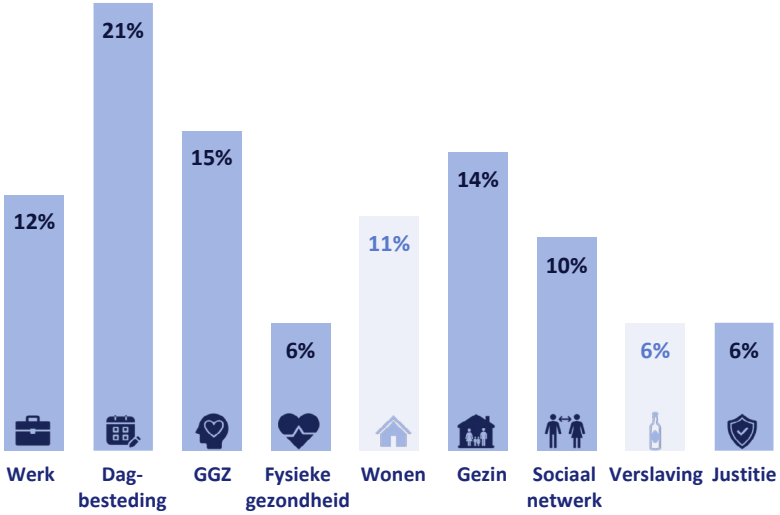


1. Problematiek bij aanvang financiële hulpverlening van onderzoekspopulatie uit dit onderzoek

Financiële hulpverlening blijkt mensen op meer leefgebieden te helpen dan alleen schulden

Door financiële hulpverlening krijgen mensen perspectief en kunnen ze weer meedoen in de maatschappij

Verbetering van groep hulpvragers in derde jaar schuldregeling (T3) t.o.v. groep bij aanvang hulpverlening (T1)



Toelichting grafiek

De grafiek toont de ontwikkeling van alle particuliere hulpvragers op het gebied van zware tot medium problematiek per leefgebied. In groep T3 is het percentage hulpvragers dat geen werk of opleiding heeft bijvoorbeeld 12 procentpunt lager dan in de groep T1. Wonen en verslaving zijn lichter van kleur omdat een deel van de vooruitgang hier mogelijk wordt verklaard door voortijdige uitstroom van hulpvragers met zwaardere problematiek. Deze hulpvragers bereiken T3 niet omdat stabiele huisvesting en een gestabiliseerde verslaving voorwaarden zijn voor toelating tot een schuldregeling.

Jongeren en ondernemers hebben baat bij een specifieke aanpak

Jongeren hebben gemiddeld een lagere schuld (ca. €22.000) en op de meeste leefgebieden minder achterliggende problematiek dan ouderen. Jongeren vallen wel vaker uit tijdens hulpverlening. Hulpverleners denken dat dit deels komt omdat jongeren moeilijk afscheid kunnen nemen van hun levensstijl. De ervaring leert dat gerichte coaching en de inzet van saneringskredieten uitval kan voorkomen.

Ondernemers en zzp'ers hebben hogere en complexere schulden (ca. €102.000). Ze kennen minder achterliggende problematiek bij aanvang, maar tijdens de hulpverlening neemt het aantal ondernemers met werk af. Mogelijk komt dit doordat ondernemers een uitkering aanvragen om tot een schuldregeling te komen, waarna ze moeilijk een eigen onderneming kunnen starten of in loondienst komen.

Met beschermingsbewind en budgetbeheer worden voor de meest kwetsbare groep goede resultaten behaald

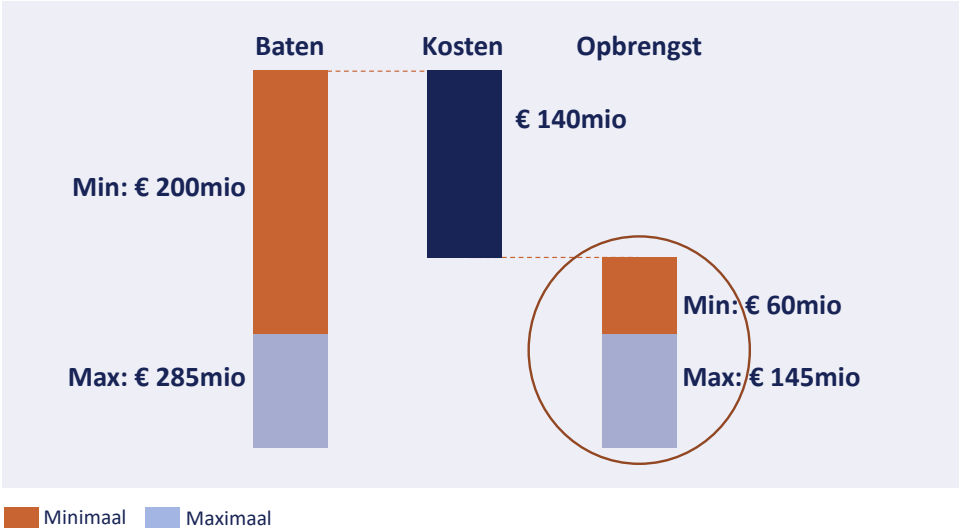
Beschermingsbewind en budgetbeheer worden het vaakst ingezet bij problematiek met verslaving, criminaliteit en geestelijke gezondheid. Bij beschermingsbewind is de vooruitgang van fysieke en geestelijke gezondheid opvallend hoog. Bij budgetbeheer wordt de meeste vooruitgang geboekt bij dagbesteding, sociaal netwerk en criminaliteit.

Saneringskrediet leidt tot sterkere ontwikkeling, nazorg ontbreekt

Hulpvragers met saneringskredieten laten positievere ontwikkeling zien dan hulpvragers met schuldbemiddeling. Vooral op de thema's werk, dagbesteding en lichamelijke gezondheid zijn er opvallende uitschieters. Het aantal ingezette saneringskredieten is verhoudingsgewijs veel hoger bij mensen zonder dan met werk (+ 34%). Saneringskredieten zijn mogelijkerwijs minder aantrekkelijk voor schuldeisers zolang er nog zicht is op verbetering van toekomstige inkomsten. Opvallend is dat nazorg vaak ontbreekt, vooral bij saneringskredieten.

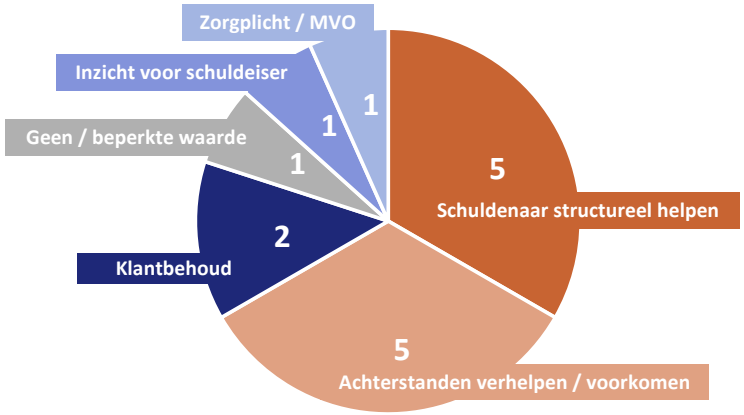
Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening levert de maatschappij tot 2 euro op

Elke euro voor financiële hulpverlening levert de maatschappij € 1,40 - € 2,00 op



De **baten** per succesvol geholpen hulpvrager bedragen € 9.956 (minimaal) tot € 14.244 (maximaal). Vermenigvuldigd met 20.000 geholpen hulpvragers in 2020 bedragen de totale maatschappelijke baten € 200-285 miljoen. De totale **kosten** van hulpverlening bedragen € 140 miljoen, waardoor de **opbrengsten** € 60-145 miljoen per jaar bedragen. Door de baten door de kosten te delen komen we op een **social return on investment (SROI)** van 1,4-2,0: elke geïnvesteerde euro levert € 1,40 - € 2,00 op. Dit is in lijn met eerdere onderzoeken.[1]

Schuldeisers zien waarde van hulpverlening voor hun klanten en voor henzelf



Schuldeisers zien dat de achterliggende problematiek de afgelopen jaren een veel grotere rol is gaan spelen bij het ontstaan van schulden. De waarde van financiële hulpverlening is volgens schuldeisers dan ook dat klanten hulp krijgen die zij zelf niet kunnen bieden bij het **oplossen van problematische schulden en stress**. Door hulpvragers **duurzaam** te helpen worden niet alleen actuele achterstanden opgelost maar ook toekomstige problemen voorkomen.

1 Van Geuns et al. (2011) Schuldhulpverlening loont!; Gemeente Nijmegen (2016), Maatschappelijke opbrengst van Schuldhulpverlening

Aanbevelingen hulpvragers: investeer in effectiviteit financiële hulpverlening, van preventie tot nazorg

Preventie

Vergroot financiële bestaanszekerheid en financiële educatie om schulden te voorkomen

Kwetsbare doelgroepen zijn oververtegenwoordigd in de populatie met problematische schulden. Voorkom schulden door:

- De bestaanszekerheid te vergroten, bijvoorbeeld door het wettelijk minimumloon en de netto bijstandsuitkering te verhogen
- Financiële educatie aan te bieden aan onderbelichte kwetsbare doelgroepen, zoals jongeren en mensen met migratieachtergrond

Aanmelding

Vergroot bereik hulpverlening door belemmerende overtuigingen en culturele verschillen bespreekbaar te maken

Hulpvragers ervaren verschillende drempels om zich te melden voor financiële hulp. Niet alleen schaamte, maar ook eigen belemmerende overtuigingen, onbekendheid met hulp en culturele verschillen vormen drempels. Verlaag deze drempels door:

- Mentale en administratieve drempels voor aanmelding te verlagen
- De bekendheid van financiële hulpverlening te vergroten
- Een specifieke aanpak voor mensen met een migratieachtergrond te ontwikkelen

Hulpverlening

Vergroot de effectiviteit door rekening te houden met emoties, specifieke aanpakken en inzet van saneringskredieten

Niet alle hulpvragers bereiken een schuldregeling, waardoor de schuldsituatie onopgelost blijft. Verschillende doelgroepen hebben baat bij verschillende aanpakken. Verhoog de effectiviteit van hulpverlening verder door:

- Rekening te houden met de emotionele staat van mensen in verschillende fasen (bijv. door stress-sensitieve hulpverlening)
- Cultureel-sensitieve hulpverlening te bieden voor mensen met een niet-Westerse achtergrond
- Te onderzoeken hoe hulpvragers met verslaving en/of een instabiele woonsituatie, die nu uitvallen, toch geholpen kunnen worden
- Specifieke jongerenaanpakken in te zetten binnen gemeenten, met aandacht voor coaching en inzet van saneringskredieten
- Te onderzoeken waarom ondernemers en zzp'ers moeilijker aan het werk komen en wat effectieve instrumenten zijn om toch vooruitgang te boeken op het leefgebied werk
- Saneringskredieten in plaats van schuldbemiddeling in te zetten

Nazorg

Ontwikkel nazorg om hulpvragers een zachte landing en duurzaam perspectief in de maatschappij te geven

Hulpvragers ontvangen vaak geen of beperkte nazorg, terwijl de afloop van een traject als spannend ervaren wordt. Vooral na inzet van saneringskredieten hebben hulpverleners vaak geen contact meer met hulpvragers. Ontwikkel daarom een nazorgaanpak.

Aanbevelingen hulpverleners en schuldeisers: investeer in maatwerk en samenwerking

Perspectief hulpverleners

Meer tijd voor maatwerk

Hulpverleners willen meer tijd kunnen besteden aan maatwerk en een brede uitvraag van problemen. Dit kan door:

- De caseload per hulpverlener te verlagen
- Hulpverleners toe te rusten in het uitvoeren van een brede uitvraag en in stress-sensitief werken
- Digitalisering van administratieve handelingen, zodat er meer tijd voor het echte gesprek overblijft
- Samenwerking met andere hulpverleners in het sociaal domein
- Hulpvragers nazorg te verlenen door ze langere periodes te volgen en ondersteunen

Samenwerking

Betere samenwerking en snellere communicatie

Om meer hulpvragers sneller te kunnen helpen willen hulpverleners en schuldeisers beter communiceren en samenwerken. Dit kan door:

- Beschikbare data te koppelen, om mensen met financiële problemen eerder in beeld te krijgen en hulp te kunnen bieden
- Te onderzoeken of en onder welke voorwaarden er een centrale plek gecreëerd kan worden met een overzicht van schulden en schuldeisers per hulpvrager
- Per hulpvrager één aanspreekpunt per schuldeiser te hebben voor communicatie met de hulpverlener

Perspectief schuldeisers

Meer onderlinge samenwerking

Brede samenwerking tussen schuldeisers is essentieel om klanten te helpen. Dit kan door:

- Het gevoel van 'het moet beter' van de schuldeiserscoalitie verder uit te breiden onder schuldeisers
- De samenwerking tussen publieke schuldeisers te verdiepen om hulpvragers vanuit de overheid één betalingsregeling aan te kunnen bieden
- De samenwerking tussen publieke en private schuldeisers verder te versterken
- Samen in te zetten op Collectief Schuldregelen

Financiële hulpverlening van de toekomst: meer mensen nóg beter helpen

Inleiding en aanpak

Multi-perspectief onderzoek naar de meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening

NVVK heeft Purpose en HvA gevraagd om een impactmeting uit te voeren naar de waarde van financiële hulpverlening

Aanleiding van dit onderzoek

De NVVK is de branchevereniging voor financiële hulpverlening: schuldhulp, sociaal krediet, budgetbeheer en beschermingsbewind.

- In 2022 bestaat de NVVK 90 jaar. In het kader van dit jubileum wil de NVVK een uitgebreid onderzoek uit laten voeren naar de maatschappelijke waarde van financiële hulpverlening.
- De NVVK constateert dat financiële hulpverlening nog wel eens wordt behandeld als een kostenpost, in plaats van een duurzame investering in de toekomst van mensen.
- 10 jaar geleden is er ook onderzoek gedaan naar de waarde van financiële hulpverlening. In de tussentijd zijn er zowel positieve als negatieve ontwikkelingen geweest in de maatschappij. Ook de hulpverlening is veranderd. De vraag is óf en hoeveel waarde financiële hulpverlening in de huidige context oplevert.

nvvk 90 jaar
financiële hulpverleners

Vraag aan Purpose

De NVVK heeft Purpose gevraagd met ondersteuning van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) een impactmeting uit te voeren naar de waarde van financiële hulpverlening. Het onderzoek moet:

- Aantonen of investeren in financiële hulpverlening loont
- Meetbare en merkbare impact van financiële hulpverlening in beeld brengen
- Perspectieven belichten van hulpvragers, hulpverleners en schuldeisers
- Aanbevelingen bevatten voor de verdere ontwikkeling van financiële hulpverlening

PURPOSE

Hogeschool van Amsterdam

De NVVK vraagt Purpose met ondersteuning van HvA een impactmeting uit te voeren die de meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening in kaart brengt

Multi-perspectief onderzoek naar meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening

Onderzoek vanuit 4 perspectieven[1]	Onderzoek naar meetbare en merkbare impact	
	Meetbaar	**Merkbaar**
Hulpvrager	Van 803 hulpvragerdossiers zijn de startsituatie (H2), de vooruitgang en resultaten per leefgebied (H3), de situatie per doelgroep (H4) en de vooruitgang per instrument (H5) bepaald	Participatieve video: film, portretten (H3-H6) en quotes in dit rapport *Hulpvragers en hulpverleners onderzoeken samen de waarde van financiële hulpverlening middels video. Ze vertellen zelf over hun beleving van de schuldensituatie, de hulpverlening en de onderlinge relatie. Het resultaat is een film. In dit rapport is een aantal quotes en portretten opgenomen*
Hulpverlener	Survey onder 95 hulpverleners naar de waarde van financiële hulpverlening (H8)	
Schuldeiser	Survey onder 14 schuldeisers naar de waarde van financiële hulpverlening (H7 en H8)	Portret en visie (H7) van participerende hulpvragers, hulpverleners en schuldeisers
Maatschappij	Contextanalyse (H1) en Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (H6)	*Nieuwsgierig naar het resultaat? Scan de QR code voor de trailer van de film (de definitieve film komt in het najaar uit)*

1. Zie bijlage voor uitgebreide toelichting op de gevolgde aanpak en methodiek

Voor 'meetbaar' hebben 95 hulpverleners van 13 organisaties in totaal 803 hulpvragerdossiers anoniem aangeleverd

Data en methode voor het onderdeel 'meetbaar'

Fase	**T1**	**T2**	**T3**
Definitie	**Stabilisatie:** min. 2 maanden na intake[1], max. 6 maanden in stabilisatie	**Na akkoord regeling:** max. 6 maanden na akkoord schuldregeling	**3e jaar schuldregeling:** in 3e jaar regeling sanerings-krediet of schuldbemiddeling
Aantal dossiers	**273**	**288**	**242**

Vergelijkbaarheid Om de ontwikkeling van hulpvragers tijdens de financiële hulpverlening te meten zijn de groepen T1, T2 en T3 met elkaar vergeleken. Met de Chi-kwadraat toets is vastgesteld dat de drie groepen goed vergelijkbaar zijn op basis van achtergrondkenmerken (zoals geslacht en opleidingsniveau) en blokkerende achterliggende problematiek bij start hulpverlening (geestelijke gezondheid, justitie, niet-saneerbare schulden, niet-afgewikkelde echtscheiding). Op de leefgebieden *Huisvesting en Verslaving* wijkt de groep T3 enigszins af van de groep T1. Deels komt dit doordat stabiele huisvesting en een gestabiliseerde verslaving voorwaarden zijn voor toelating tot een schuldregeling. Hulpvragers waarbij dit niet is opgelost bereiken T3 niet. Bij de analyse van deze leefgebieden is hier rekening mee gehouden en waar nodig is dit in de grafieken aangegeven. Doordat de groepen een ander moment van instroom hebben is niet uit te sluiten dat maatschappelijke veranderingen ook deels van invloed zijn geweest op de samenstelling en ontwikkeling van de groepen. *(Zie Bijlage D)*

Representativiteit De data van de onderzoekspopulatie zijn vergeleken met die van alle hulpvragers bij financieel hulpverleners in 2020.[2] Alle kenmerken zoals geslacht, inkomen, gemiddelde schuld en aantal schuldeisers komen goed overeen met de data uit het onderzoek. *(Zie Bijlage C)*

1. Uit eerder onderzoek blijkt dat de eerste fase van hulpverlening het grootste risico op uitval met zich meebrengt. Om de vergelijkbaarheid van de groepen te waarborgen zijn alleen hulpvragers op T1 geselecteerd die minimaal 2 maanden na intake nog in beeld zijn. Purpose en Schouders Eronder (2019), Gemeenten zetten de Schouders Eronder
2. NVVK Jaarverslag (2020)

Spreiding opgevraagde hulpvragerdossiers

Voor ‘merkbaar’ hebben hulpverleners, hulpvragers en schuldeisers zelf opgetreden als onderzoekers

Betrokkenen voeren zelf video-onderzoek uit

Niet alle opbrengsten van financiële hulpverlening zijn te vangen in harde data. We hebben daarom de methode ‘participatieve video’ gebruikt om vanuit verschillende perspectieven de merkbare waarde van financiële hulpverlening in beeld te brengen. De methode bestaat uit twee innovatieve elementen:

1. Participatief onderzoek: hulpverleners, hulpvragers en schuldeisers treden in dit onderzoek zelf op als (mede-)onderzoekers. Op basis van de hoofdvraag ‘Wat is voor jou de waarde van financiële hulpverlening?’ hebben ze hun eigen onderzoeksplan opgesteld, dat ze onder begeleiding van een coach ook zelf hebben uitgevoerd. Het resultaat is een collectief leerproces, waarbij het gevoel van eigenaarschap de betrokkenheid van deelnemers vergroot. Daarnaast biedt deze methode de ruimte om tot écht nieuwe inzichten te komen en eventuele *biases* van externe onderzoekers te omzeilen.
2. Video als middel: deelnemers hebben zelf opnames gemaakt, een professioneel camerateam heeft de plenaire bijeenkomsten vastgelegd. Het verzamelde beeldmateriaal wordt verwerkt tot een korte documentaire waarin de kijker wordt meegenomen in het onderzoekstraject en in de uitkomsten van het onderzoek. De documentaire geeft letterlijk een inkijkje in de levens van de deelnemers en de context waarbinnen hun ervaringen plaatsvinden.

Proces: deelnemers worden begeleid maar voeren zelf het onderzoek uit

Hoofdstuk 1

Context van financiële hulpverlening

Bestaanszekerheid in toenemende mate onder druk voor groeiende groep mensen

“Door institutionele veranderingen komen meer mensen in kwetsbare situaties terecht dan tien jaar geleden”

Dr. Roeland van Geuns is een erkend expert op het gebied van armoede en schulden. Hij is Lector Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam, bestuursvoorzitter van Fonds Bijzondere Noden en actief als zelfstandig adviseur. Als zelfstandig ondernemer werkt hij mee aan verschillende advies- en onderzoeksprojecten.

Hoe heb je kwetsbare groepen in Nederland zich zien ontwikkelen in de afgelopen 10 jaar?
De samenstelling van de bevolking is niet fundamenteel veranderd, maar de institutionele inbedding van mensen in kwetsbare situaties wel. Vergeleken met 10 jaar geleden zijn er bijvoorbeeld niet meer mensen die niet kunnen lezen of schrijven, en ook niet meer mensen met een verstandelijk beperking. Maar deze mensen komen nu wel veel sneller in kwetsbare situaties, omdat de context is veranderd.

Over welke institutionele veranderingen heb je het dan?
Er is gedraaid aan institutionele knoppen onder andere vanuit de gedachte meer mensen aan het werk te krijgen, maar het gevolg is dat de situatie voor veel mensen verslechterd is. Zo is er bewust voor gekozen om in kleine stappen het verschil tussen een netto bijstandsuitkering en het netto minimumloon te vergroten, dat proces loopt nog steeds. Dat betekent dat voor mensen met een uitkering het vrij besteedbaar inkomen daalt, omdat de vaste lasten stijgen. Dit leidde al tot druk op de bestaanszekerheid, wat nu versnelt door prijsstijgingen van o.a. energie.

Een ander voorbeeld is de invoering van de Participatiewet in 2015, waarmee voor mensen met nog enige arbeidscapaciteit de toegang tot de Wajong werd afgesloten. Deze mensen moeten nu actief solliciteren en bewijzen aanleveren en ze krijgen te maken met een partner- en vermogenstoets. Het resultaat is dat hun materiële zekerheid wordt aangetast. Mensen met chronische ziekteklachten moeten voor allerlei verschillende regelingen een eigen bijdrage betalen, waardoor hun financiële positie verzwakt. Door de stijging van het eigen risico bij de zorgverzekering vindt er meer zorgmijding plaats. En inkomensondersteunende regelingen zijn zo ingewikkeld gemaakt dat mensen afhaken. Daardoor komen ze financieel in de knel te zitten, zoals Nibud al in 2015 aantoonde.[1]

Wie zijn eigenlijk de mensen die we als kwetsbaar zien?
Er wordt vaak gedacht dat het alleen mensen met een minimuminkomen zijn, we moeten echt af van deze nauwe focus. Zeker met de inflatie komen ook inkomens tussen minimum en modaal in de problemen. Voor minder dan 1200-1500 euro vind je geen huurwoning in Amsterdam. Tel daar 1000 euro aan leefgeld bij op en je komt op een benodigd netto inkomen van minimaal 2200 euro per maand. Dit is in je eentje al niet meer te betalen. Als we het over de kwetsbare groep hebben, zou ik dus liever praten over de groep met onvoldoende geld om van te leven.

1. Nibud (2015), Geldzaken in de praktijk

“Oorzaken schuldenproblematiek *en* mensbeeld zijn sterk veranderd”

Sommige mensen komen vervolgens in zware financiële problemen, wat denk jij dat daarvan de grootste oorzaak is?
De belangrijkste reden voor problematische schulden is een disbalans tussen het beschikbare inkomen en de noodzakelijke uitgaven. Deze disbalans kan ontstaan door life events, maar steeds vaker ook door het langzaam uithollen van de bestaanszekerheid. We zien dit terug in het type schulden dat mensen maken. Vroeger stonden webwinkels en consumptieve schulden in de top 5 van schuldeisers. Nu zijn het de Belastingdienst, leveranciers van vaste lasten en banken door roodstand.

Dit heeft ook iets gedaan met het beeld over mensen in schulden, hoe heb je dat zien veranderen?
Het beeld is sterk veranderd van ‘eigen schuld dikke bult’ en ‘armoede is het gevolg van ons gedrag’ naar ‘gedrag is het gevolg van armoede’. Financiële hulpverlening is in dezelfde lijn ook veranderd van een strakke uitvoering van een proces naar de introductie van de menselijke maat. Daarbij zijn nieuwe en effectieve instrumenten zoals saneringskredieten en collectief schuldregelen in het leven geroepen.

Hoe kijk je terug op de afgelopen 10 jaar financiële hulpverlening?
Het kan natuurlijk altijd beter, maar als je mij 10 jaar geleden had verteld dat financiële hulpverlening er nu zo voor zou staan had ik gezegd: ik help het je hopen. Qua financiële hulpverlening is er al veel verbeterd, nu de context nog.

Sleutelmomenten volgens Roeland voor veranderende beeldvorming van mensen in schulden

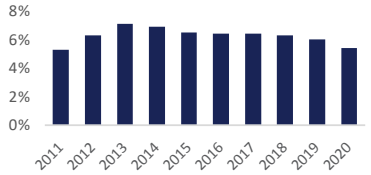
Sleutelmoment	Gevolg
Rapport ‘Klantprofielen voor schuldhulpverlening’[1]	Klantmotivatie en gedrag als uitgangspunt voor hulpverlening in 180 gemeenten
Publicatie boek ‘Schaarste’[2]	Inzicht in verband armoede en gedrag, daardoor inzet gedragswetenschappen bij bestrijden armoede en schulden
Documentaire ‘Schuldig’[3]	Verandering kijk op schulden bij schuldeisers, beleidsmakers en maatschappij
Toeslagenaffaire	Brede bewustwording dat de overheid mensen in de problemen kan brengen

1. Van Geuns, Jungmann en de Weerd (2011), Klantprofielen voor schuldhulpverlening | 2. Mullainathan en Shafir (2013) Schaarste | 3. HUMAN (2016), Schuldig. Wie betaalt de rekening?

Groep waarbij bestaanszekerheid onder druk staat groeit

Grote groep met te weinig geld, ondanks economische groei

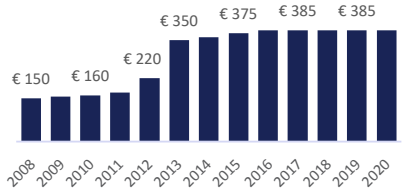
Huishoudens met laag inkomen *en* weinig vermogen[1]



Armoede in Nederland is een hardnekkig probleem waarmee, afhankelijk van de conjunctuur, ongeveer één miljoen personen jaarlijks te maken hebben. Ongeveer 1 op de 12 kinderen leeft in een huishouden met armoede. (SCP[2])

Hogere zorgkosten leiden tot geldproblemen en zorgmijding

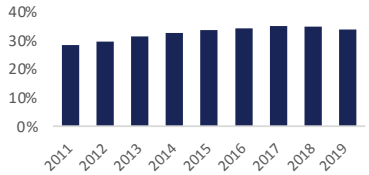
Hoogte eigen risico[5]



Door verplichte eigen betalingen zijn de zorgkosten voor een groep hoger dan ze kunnen betalen. Deze mensen kunnen hierdoor niet rondkomen, mijden zorg en/of maken schulden. (Zorgwijzer[6])

Flexibilisering arbeidsmarkt leidt tot verhoogd risico op armoede bij specifieke groepen

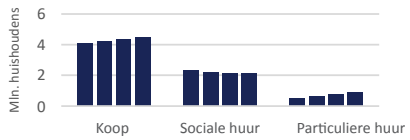
Aandeel flexibel dienstverband en ZZP'ers in arbeidsmarkt[3]



Werkverlies brengt een groot risico op armoede met zich mee voor mensen met een flexibel contract. Werknemers met een niet-westerse migratieachtergrond, laag opgeleide mensen en mensen met een arbeidsbeperking zijn hierbij oververtegenwoordigd. (SCP[4])

Woningmarkt steeds minder toegankelijk

Aantal woningen van 2009-2018[7]

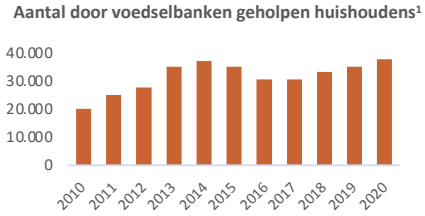


De corporatiesector werd in de afgelopen decennia kleiner, terwijl de particuliere huursector groeide. De woonquote (woonlasten t.o.v. inkomen) is vaak veel hoger bij particuliere huur dan bij sociale huur. (CBS[8])

1. CBS (2021), Armoede en sociale uitsluiting | 2. SCP (2020), Kansrijk Armoedebeleid | 3. CBS (2021), Profiel van flexwerkers in Nederland | 4. SCP (2020), Beleidssignalement maatschappelijke gevolgen coronamaatregelen
5. Independer (2021) | 6. Zorgwijzer(2019), Nederlanders in extreme geldproblemen door hoge zorgkosten | 7. SCP (2020), De sociale staat van Nederland | 8. CBS (2019)

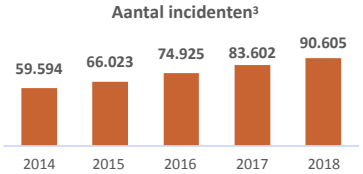
Druk op bestaanszekerheid heeft ongewenste sociale en financiële gevolgen

Groeiende groep afhankelijk van hulp voedselbanken



Het aantal mensen dat een beroep doet op voedselbanken is door de jaren heen gestegen van 20.000 naar 37.500 huishoudens: een stijging van 88%. (Voedselbanken Nederland[1])

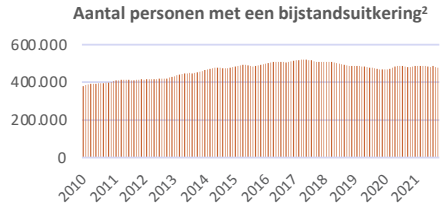
Toename incidenten met verwarde personen



'Als burgers hulp nodig hebben omdat zij mensen met gedrag zien dat zij niet begrijpen, bellen zij in toenemende mate de politie omdat er geen alternatief lijkt te zijn. Terwijl dit soort meldingen vaak niet gaan over gedrag dat overlast gevend, crimineel of gevaarlijk is. Het gaat om kwetsbare mensen, die de grip op hun leven dreigen te verliezen en die gewoon goede, passende hulp nodig hebben.' (Politie.nl[3])

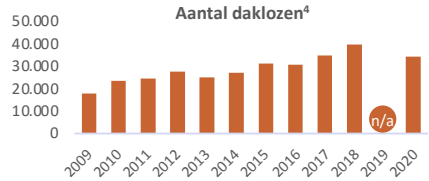
Gevolgen van de coronacrisis, inflatie, energieprijzen en oorlog in Oekraïne zullen deze ontwikkelingen versterken

Meer Nederlanders in de bijstand



Tussen 2009–2016 nam het aantal mensen in de bijstand jaarlijks toe, met ruim 160 duizend personen. Tussen eind 2016 en eind 2019 was er elk jaar een daling. In 2020 was er weer een toename. Vooral onder jongeren (tot 27) was de toename het sterkst in 2020. (CBS[2])

Groeiende groep daklozen



Op 1 januari 2020 telde Nederland naar schatting ruim 36 duizend daklozen. De jarenlange stijging, tot 39 duizend in 2018, lijkt hiermee tot stilstand gekomen. Er waren vooral minder jonge daklozen. Cijfers van 2019 waren niet beschikbaar. Ruim 8 op de 10 daklozen is man. Daklozen zijn naar verhouding vaak te vinden in één van de vier grote steden. (CBS[4])

1. Voedselbanken Nederland (2020) | 2. CBS en CBS (2021) | 3. Politie.nl (2019) | 4. CBS (2021)

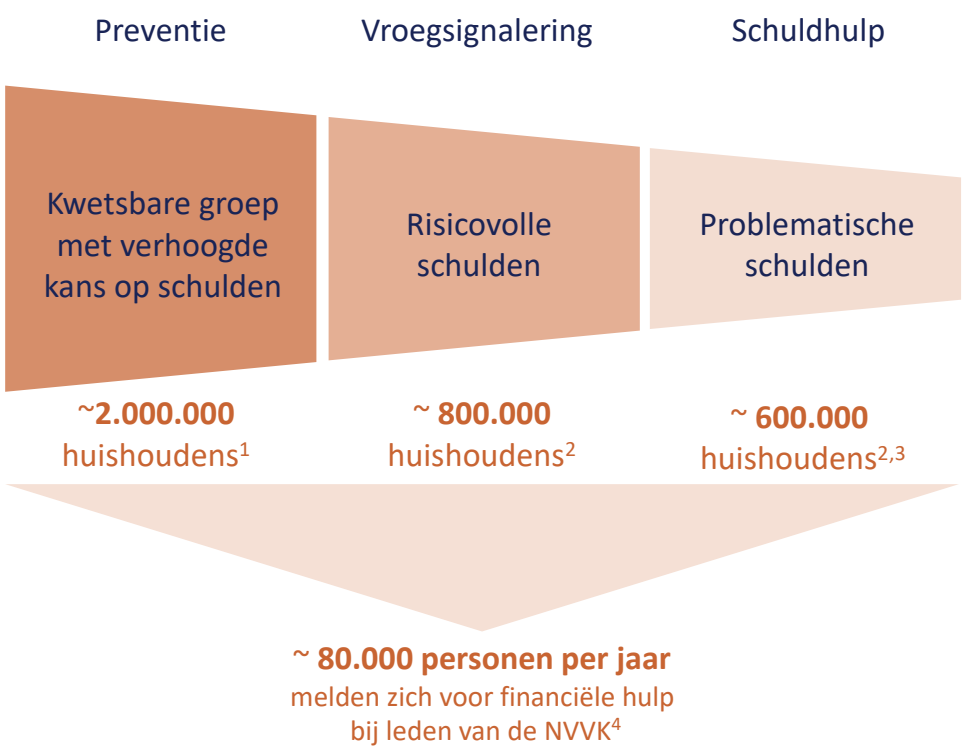
Hoofdstuk 2

De hulpvrager in beeld

Problemen op meerdere leefgebieden concentreren zich bij doelgroep met specifieke kenmerken

Een deel van de kwetsbare groep komt daadwerkelijk in zware financiële problemen, maar lang niet iedereen meldt zich

Financiële hulpverlening voor mensen met schulden



1,4 miljoen huishoudens met schulden

Er is veel onderzoek gedaan naar de omvang van financiële problemen in Nederland, maar er is nog geen eenduidige definitie en data van de verschillende groepen. We gebruiken daarom verschillende bronnen. Uit onderzoek van Deloitte (2021) blijkt dat 25% van de huishoudens in Nederland financieel kwetsbaar is.[1] In 2018 had een op de vijf huishoudens in Nederland volgens Nibud te maken met lichte (800.000) of ernstige (550.000) betalingsachterstanden.[2] In 2020 waren er volgens het CBS ca. 615.000 huishoudens met *geregistreerde* problematische schulden.[3]

Ongeveer 80.000 personen melden zich

Van de groep met problematische schulden melden zich 78.000 – 85.000 personen per jaar voor financiële hulpverlening.[4] Het is al langer bekend dat door schaamte en stress veel mensen lang wachten met het zoeken naar hulp (gemiddeld min. 5 jaar). Ook positieve emoties kunnen een drempel vormen, zoals we zien in het participatieve videoproject. Bijvoorbeeld wanneer mensen hopen dat ze het zelf kunnen oplossen of dat tijden vanzelf beter worden.

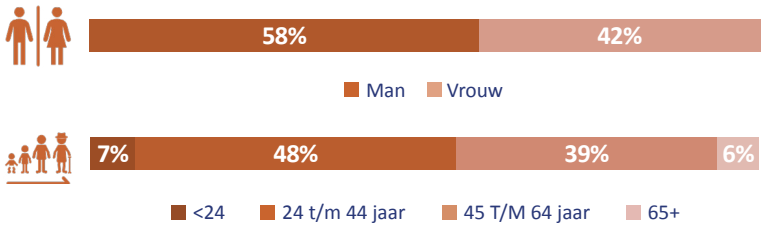
Lang niet alle hulpvragers bereiken een schuldregeling

Niet alle hulpvragers stromen door naar een minnelijke of wettelijke schuldregeling. Tussen de 40%-60% stopt met het traject voordat een regeling getroffen kan worden.[5] Ook tijdens de schuldregeling vindt uitval plaats.[6] Het voorkomen van uitval is al langere tijd een belangrijk thema binnen financiële hulpverleningsorganisaties.

1. Deloitte (2021), In balans | 2. Nibud (2019), Financiële problemen 2018 | 3. CBS, Schuldenproblematiek in beeld | 4. NVVK Jaarverslag 2020 | 5. Purpose en Schouders Eronder (2019), Gemeenten zetten de Schouders Eronder
6. In 2016 werd 92% van de schuldsaneringstrajecten met succes afgerond, tegen 51% bij schuldbemiddeling. NVVK Jaarverslag 2016

Alleenstaanden, lager opgeleiden en lage inkomens zijn over-vertegenwoordigd in de groep met problematische schulden

Veel hulpvragers uit dit onderzoek zijn alleenstaand, hebben een laag of middelbaar opleidingsniveau en een laag inkomen



93% Laag of middelbaar opleidingsniveau

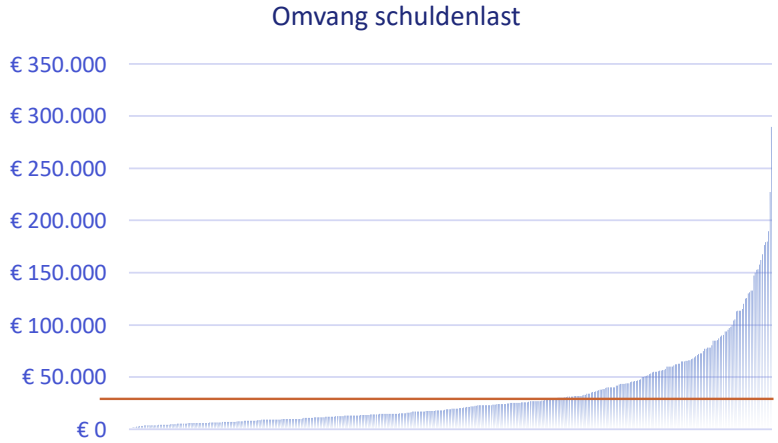
87% Inkomen onder minimumloon

60% Met een uitkering

77% Alleenstaand

53% Met kinderen

Particuliere hulpvragers in het onderzoek hebben een gemiddelde schuld van € 33.000 bij 12 schuldeisers

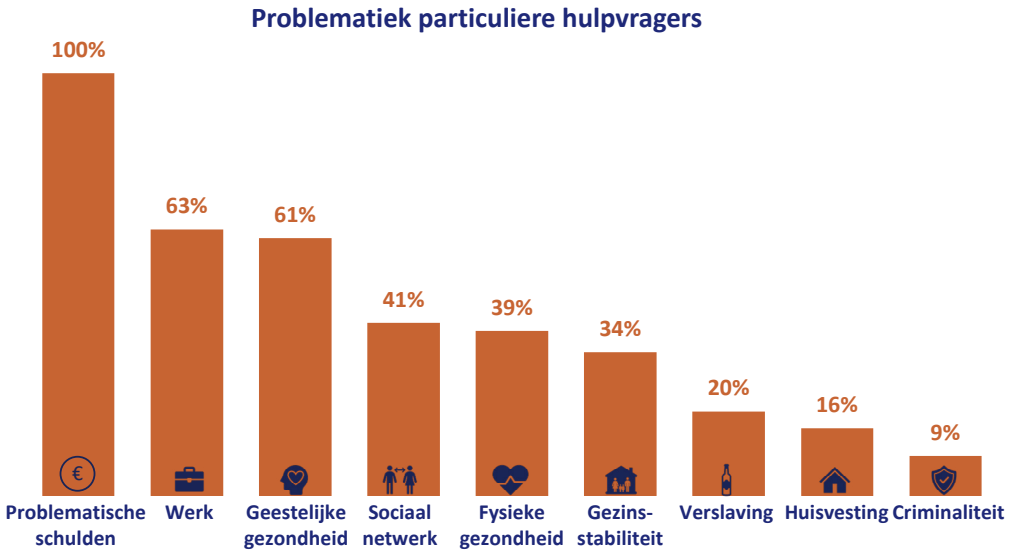


Niet alle schulden altijd in beeld bij aanvang van hulpverlening

De gemiddelde schuld van de groep na akkoord schuldregeling (T2+T3) is € 33.000. Dit ligt iets lager dan de cijfers van de NVVK uit 2020 (€ 38.000). De gemiddelde gemeten schuld van de groep T1 (start hulpverlening) ligt op € 22.000. Hierin is duidelijk het effect zichtbaar dat veel schulden pas later tijdens het traject in volle omvang in beeld komen.

Hulpvragers hebben behalve schulden ook vaak problemen op andere leefgebieden

Meest voorkomende problemen naast schulden: geen betaald werk, gezondheidsproblemen en een klein netwerk om op terug te vallen



Naast schulden hebben veel hulpvragers ook andere problemen

De meeste hulpvragers ervaren zware tot lichte problemen op meerdere leefgebieden. Naast schulden worden het niet hebben van werk en gezondheidsproblematiek veel genoemd. Veel hulpvragers hebben ook geen of een beperkt sociaal netwerk waarop ze kunnen terugvallen.

Oorzaak en gevolg lopen hier vaak door elkaar. Bijvoorbeeld: schulden veroorzaken vaak stress en hebben impact op zowel fysieke als geestelijke gezondheid. De stress kan er tegelijkertijd voor zorgen dat mensen verder in de problemen komen, bijvoorbeeld wanneer ze belangrijke beslissingen uitstellen.

"Ik was in die tijd heel erg ziek. Ik ben mijn baan verloren. Ik heb kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen. En ik zag ook wel in dat ik dus niet zelf die schulden zou kunnen oplossen."

Hulpvrager filmproject

Hoofdstuk 3

Effecten van financiële hulp voor de hulpvrager

Financiële hulpverlening zorgt voor optelsom van opvallende verbeteringen over meerdere leefgebieden

Naam: Rianda Kelder
Rol: Schuldhulpverlener bij Gemeente Hollands Kroon

Visie

"Ik vind het heel jammer dat mensen in deze tijd toch nog vaak worden gezien als schuldig als je schulden hebt. Maar het kan echt iedereen overkomen, iedereen."

Merkbare waarde

"Je komt bij mensen die totaal geen uitweg meer zien. Ze weten niet meer wat ze moeten doen en jij komt daar en je ziet gewoon dat mensen hun masker af doen en zich helemaal overgeven. En die hand die ik ze dan reik, dat ze die pakken en meegaan op reis naar een schuldenvrij leven. [...] Zo sprak ik laatst een vrouw die ik jaren terug heb geholpen. Zij gaf ook aan: de dag voordat jij kwam ben ik weggelopen. Op zoek naar een plek waar ik zelfmoord kon plegen. En ze zei gewoon letterlijk tegen mij: als jij er niet was geweest had ik dat gewoon gedaan."

Naam: Deborah Akkerman
Rol: Hulpvrager

Oorzaak schulden

"Ruim vijftien jaar geleden werd mijn man heel erg ziek. We kregen wel wat hulp, maar heel veel kosten werden niet vergoed. Zo zijn we er een beetje in gerold. We konden steeds nét ons hoofd boven water houden. Mijn man is afgekeurd. Ik moest volop werken en doorgaan, en op een gegeven moment liep ik toen zelf tegen een burn-out aan. En toen liep alles spaak."

Fase traject

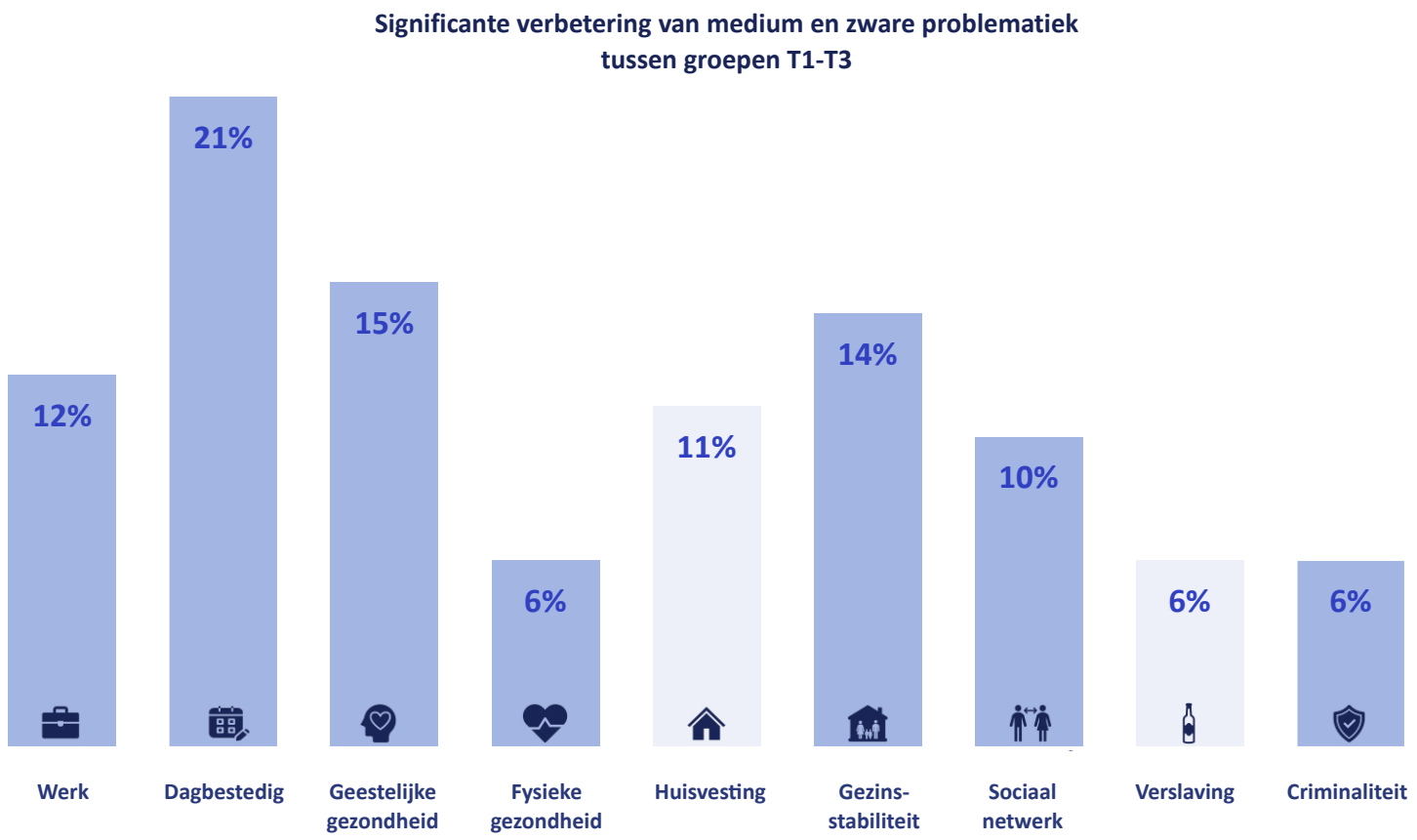
"Wij zitten nog niet in het traject. De laatste puntjes moeten nog op de i gezet worden."

Merkbare waarde

"Wat schuldhulpverlening voor mij betekent is wel een stukje rust straks. [...] Je hebt best wel een hele hoop stress in je leven. Zowel mijn man als ik hebben lichamelijke en psychische klachten. Als we niet naar de gemeente waren gegaan waren we over 2 à 3 jaar veel verder in de put geweest en misschien in nog wel veel slechtere gezondheid."

Financiële hulpverlening verbetert het leven van hulpvragers op alle leefgebieden

Op alle leefgebieden staat de groep op T3 (3e jaar regeling) er een stuk beter voor dan de groep op T1 (start financiële hulpverlening)



Sterke verbetering van gemiddelde en zware problematiek

De grafiek geeft een overzicht van de verbetering op het gebied van zware tot medium problematiek per leefgebied. De groep in T3 (derde jaar schuldregeling) staat er een stuk beter voor dan de groep op T1 (start hulpverlening). Vooral op de thema's werk en inkomen, dagbesteding, geestelijke gezondheid, huisvesting en gezinsstabiliteit scoort de groep in het derde jaar van de schuldregeling veel positiever. In deze groep is het percentage hulpvragers dat geen werk of opleiding heeft bijvoorbeeld 12 procentpunt lager dan in de groep bij start financiële hulpverlening (T1).

Lichte verbetering lichamelijke gezondheid, verslaving en criminaliteit

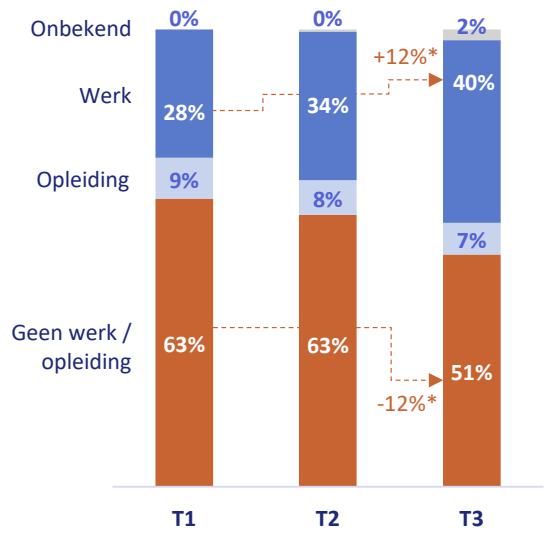
Bij de probleemgebieden lichamelijke gezondheid en criminaliteit ligt de verbetering een stuk lager dan op andere leefgebieden. Bij de leefgebieden criminaliteit en verslaving hebben hulpvragers minder te maken met problematiek dan bij andere thema's, zodat er relatief gezien ook minder te verbeteren is. Bij lichamelijke gezondheid treedt mogelijk een 'vakantie-effect' op, zoals we toelichten op pagina 29.

Deel vooruitgang huisvesting en verslaving mogelijk verklaard door voorwaarden van hulpverlening

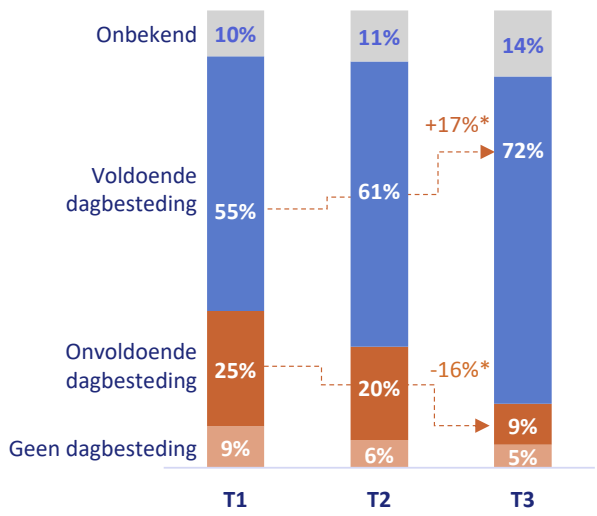
Er is een significant verschil in de startsituatie tussen de populatie op T1 (start) en T3 (3e jaar regeling) op het gebied van huisvesting en verslaving. Dit betekent dat in de T3 populatie minder mensen zitten die bij de start van het traject huisvestings- of verslavingsproblematiek hadden dan in de T1 populatie. De maximale verbetering op huisvesting is 11 procentpunt en op verslaving 6 procentpunt. In werkelijkheid zal de verbetering iets lager liggen door hulpvragers die T3 niet bereiken omdat stabiele huisvesting en een gestabiliseerde verslaving voorwaarden zijn voor toelating tot een schuldregeling.

Hulpvragers in het derde jaar schuldregeling hebben 12% vaker werk

Werk



Dagbesteding



Weer meedoen in de maatschappij

Van de groep op T3 (3e jaar regeling) is het aantal hulpvragers dat werk heeft 12 procentpunt hoger dan op T1 (start financiële hulpverlening). Maar ook in de groep op T3 heeft 51% van de hulpvragers nog geen inkomen uit werk.

Bij dagbesteding is het verschil nog groter. De groep in het derde jaar schuldregeling (T3) met voldoende dagbesteding is 17 procentpunt hoger dan op T1 (start hulpverlening).[1] Dit duidt er op dat hulpvragers ook op andere manieren weer meedoen met de maatschappij. Er is geen significante ontwikkeling te zien in het wel of niet volgen van een opleiding.

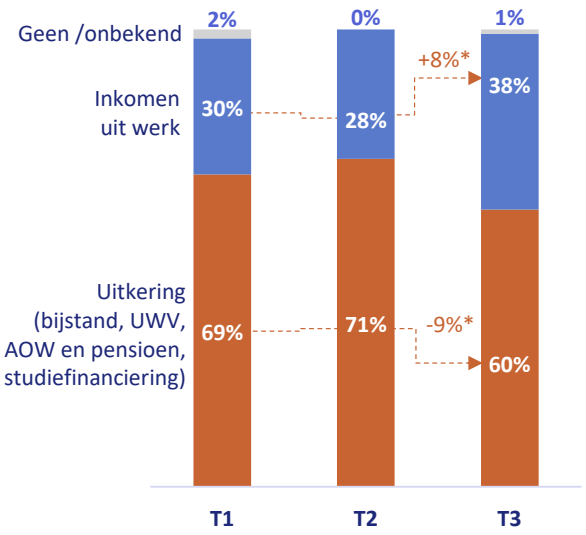
"Ik had een eigen zaak maar die redde het niet. Ik kreeg een baan aangeboden via een voormalige klant, daar werk ik nu 24 uur per week. Ik ga nu weer solliciteren: ik wil graag fulltime werken."
Hulpvrager filmproject

"Mijn werk was mijn passie. Ik werkte als bloembindster en decorateur. Maar dat ging op een gegeven moment niet meer: ik kreeg een burn-out. Ik weet ook niet of het ooit nog gaat lukken om weer te werken, ik hoop het wel."
Hulpvrager filmproject

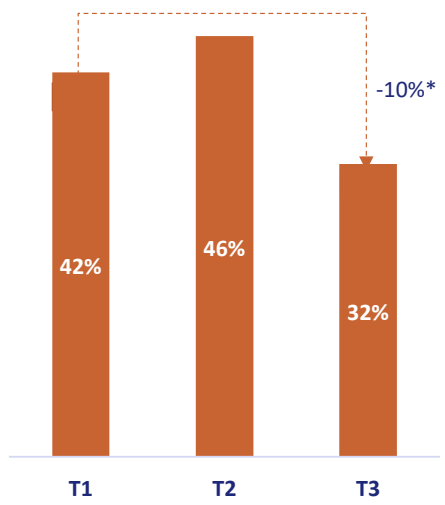
* Significant verschil t.o.v. T1
1. Voldoende dagbesteding is gedefinieerd als: voldoende activiteiten die plezierig / nuttig zijn en geen verstorend dag-nacht ritme

Hulpvragers in het derde jaar schuldregeling ontvangen 10% minder vaak bijstand

Inkomen



Verdieping: bijstand



Daling uitkeringen pas na akkoord schuldregeling
Het aantal mensen dat een uitkering ontvangt is in de T3 groep (3e jaar regeling) 9 procentpunt lager dan bij de groep bij aanvang van financiële hulpverlening in T1. Het aandeel hulpvragers dat inkomen uit werk krijgt is 8% hoger in de groep T3 dan in de groep T1.

Opvallend genoeg stijgt het aantal mensen met een uitkering in eerste instantie: de groep T2 (rond akkoord schuldregeling) heeft een hoger percentage hulpvragers met een uitkering dan de groep T1 (start hulpverlening). De verklaring hiervoor is dat een aantal mensen eerst aan een uitkering geholpen wordt om financieel stabiel te worden, wat als voorwaarde geldt om een schuldregeling te kunnen organiseren.

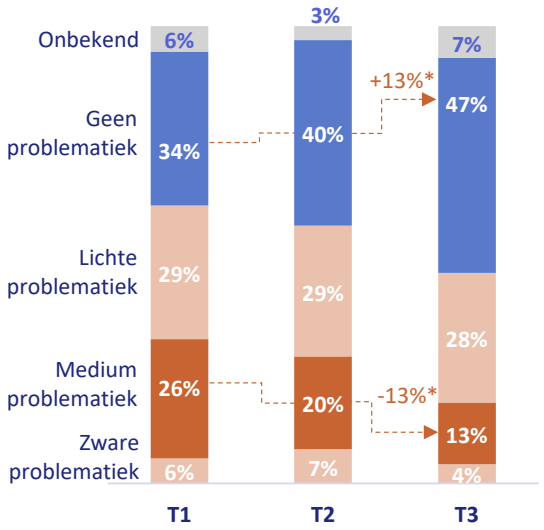
"De problemen kwamen in zicht doordat mijn partner zijn baan verloor. Zijn salaris was enorm teruggelopen vanwege de uitkering."
Hulpvrager filmproject

"Het is makkelijker om van een klein budget te leven dan om een schuld op je schouders te moeten dragen."
Hulpvrager filmproject

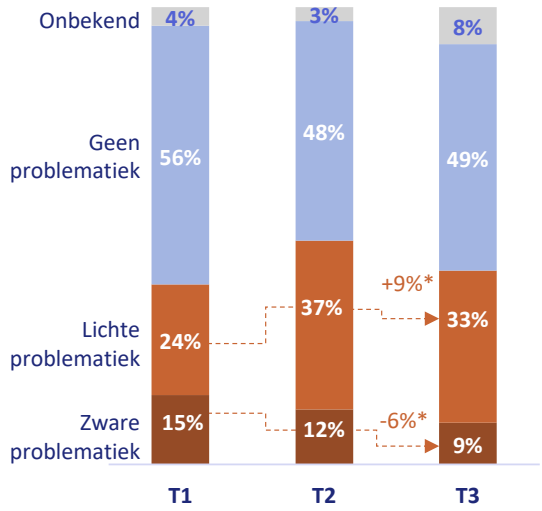
* Significant verschil t.o.v. T1

Hulpvragers in het derde jaar schuldregeling hebben 9-13% minder vaak geestelijke en lichamelijke gezondheidsproblemen

Geestelijke gezondheid



Lichamelijke gezondheid



Mogelijk vakantie-effect bij lichamelijke gezondheid

Hulpvragers op T3 (3e jaar regeling) hebben minder geestelijke gezondheidsproblematiek dan de groep op T1 (start financiële hulpverlening). Vooral de medium problematiek is lager. Dit resulteert ook in een lagere zorgvraag: de inzet van huisartsen/POH (11 procentpunt), basis GGZ (10 procentpunt) en specialistische zorg (8 procentpunt) is een stuk lager voor hulpvragers op T3.

Op lichamelijke gezondheid is het beeld minder eenduidig. De zware problematiek is lager voor de groep op T3 dan T1. Maar in zowel T2 (akkoord regeling) als T3 (3e jaar regeling) is de groep met lichte lichamelijke problematiek juist vergroot ten opzichte van T1 (start hulpverlening). Mogelijk is hier sprake van een 'vakantie-effect: wanneer de ergste stress voorbij is treden lichamelijke gezondheidsklachten op. Ten opzichte van de groep op T1 (41%) is de inzet van WMO wel 13 procentpunt lager voor de groep op T3 (28%).

Hulpverleners benoemen dat hulpvragers met financiële problemen vaak zorg mijden.1 Dit kan te maken hebben met eigen bijdragen en eigen risico's die ze niet kunnen betalen. Financiële hulpverlening kan er toe leiden dat hulpvragers minder vaak zorg mijden: ze worden zich bijvoorbeeld bewuster van fysieke klachten en/of hebben weer tijd en geld om hulp te zoeken voor fysieke klachten.

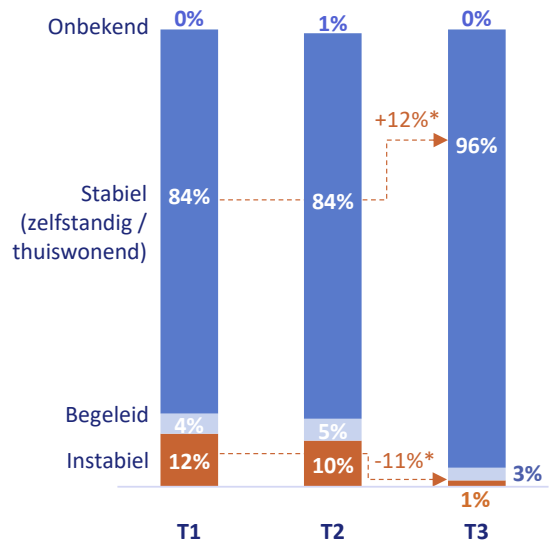
"Het is vreselijk om elke dag in geldzorgen te zitten. Het doet iets met mensen. Geestelijk en lichamelijk word je gewoon veel minder stabiel."
Hulpverlener filmproject

"Je kropt het maar op. Je gezondheid wordt er ook niet beter van... het gaat ook in je koppie zitten."
Hulpvrager filmproject

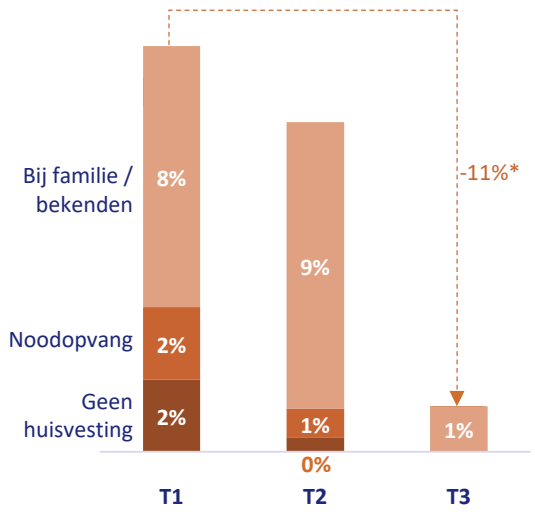
* Significant verschil t.o.v. T1
1. Werksessie met 15 hulpverleners, 17 februari 2022

Hulpvragers in het derde jaar schuldregeling hebben vaker stabiele huisvesting

Huisvesting



Verdieping: instabiele huisvesting



Forse afname instabiele huisvesting

Het aantal hulpvragers met een instabiele woonsituatie is maximaal 11 procentpunt lager in de groep T3 (3e jaar regeling) dan in de groep T1 (start financiële hulpverlening).

Onder instabiele huisvesting valt 'geen huisvesting' (dakloos), 'noodopvang' (bijv. Leger des Heils), 'bij familie / bekenden'. Hoewel mensen soms uit eigen keuze bewust bij familie of bekenden wonen komt het vaak voor dat men dit doet vanwege financiële problematiek.

In alle drie de varianten is een verbetering te zien tussen de groepen op T1 en T3, ondanks de huidige woningnood. Omdat de samenstelling van de groepen T1 en T3 significant verschillen op het gebied van huisvesting wordt een deel van deze verbetering mogelijk verklaard door uitval van hulpvragers met een instabiele huisvestingssituatie. Mogelijk heeft de vooruitgang ook te maken met het speciale crisistraject dat veel gemeenten bieden wanneer er sprake is van dreiging tot huisuitzetting.

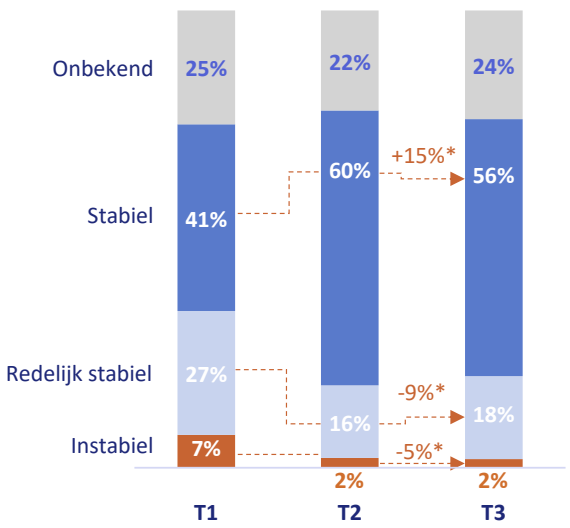
"Ons huis is ons destijds ontnomen. Ik heb toen een tijdje met de kinderen in een opvanghuis gewoond. Daarna heb ik weer een huisje gekregen via de gemeente."
Hulpvrager filmproject

"Een dreigende huisuitzetting brengt veel stress met zich mee. Mensen beseffen dan ineens dat de huur niet betalen niet de handigste zet is. Dat maakt dat ze in het hulpverleningstraject de juiste beslissingen gaan nemen."
Hulpverlener filmproject

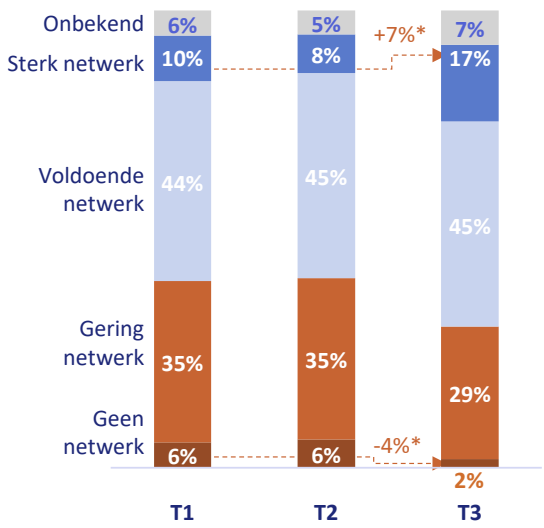
* Significant verschil t.o.v. T1

Hulpvragers in het derde jaar schuldregeling hebben vaker een stabiele gezinssituatie en een sterker sociaal netwerk

Gezinsstabiliteit



Sociaal netwerk

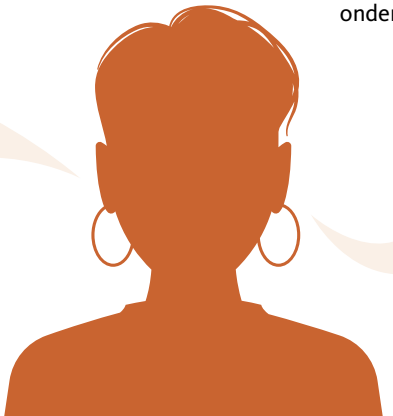


Stabielere thuissituatie en sterker sociaal netwerk
Het percentage hulpvragers met een instabiele of redelijk stabiele gezinssituatie is in totaal 14 procentpunt lager bij de groep in T3 (3e jaar regeling) dan in T1 (start financiële hulpverlening). Dit effect lijkt vrij snel op te treden, omdat ook in de T2 groep (bij akkoord schuldregeling) al een daling zichtbaar is. De inzet van jeugdzorg is op T3 (3%) 4 procentpunt lager dan op T1 (7%).

Onder een instabiele gezinssituatie valt 'geweld in huiselijke kring', 'verwaarlozing', 'mishandeling'. Onder redelijk stabiele gezinssituatie vallen 'relationele problemen in huishouden' en 'spanning in huwelijk'.

Ook het sociale netwerk is voor de groep T3 sterk verbeterd ten opzichte van de T1 groep. Het is een bekend fenomeen dat veel hulpvragers in een isolement raken door schaamte of simpelweg geen geld meer hebben om sociale activiteiten te ondernemen.

"We zijn in die periode gescheiden. Ik denk dat we er niet gelijkwaardig in stonden. Ik wilde het verleden het verleden laten en knokken voor de toekomst. Maar mijn partner had heel veel moeite met omschakelen."
Hulpvrager filmproject

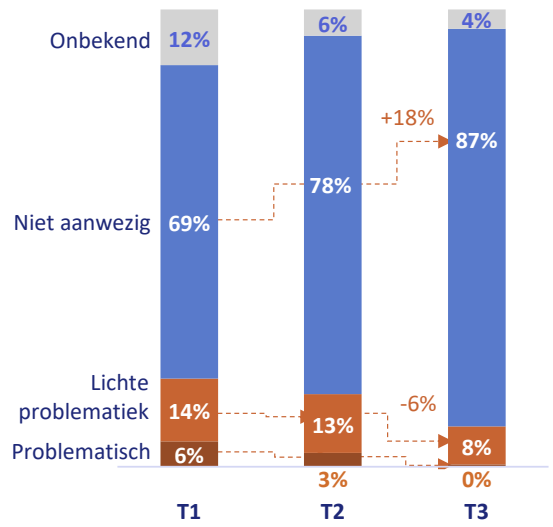


"Als je er zelf niet over kan praten, wordt de afstand steeds groter naar anderen toe. Als je het niet meer durft te bespreken, ontstaat er een verwijdering."
Hulpvrager filmproject

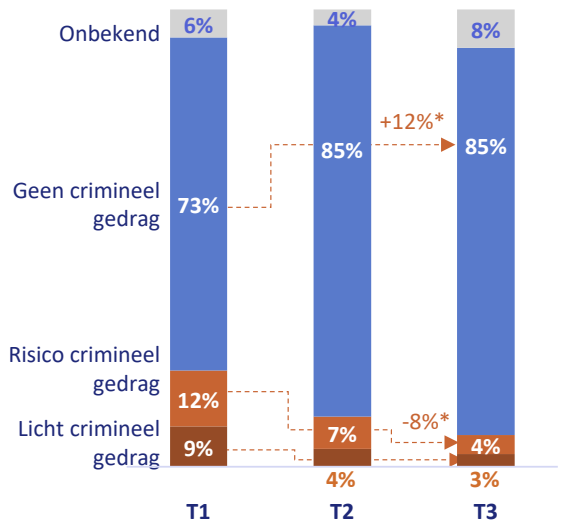
* Significant verschil t.o.v. T1

18% minder criminaliteit en 12% verslaving in derde jaar schuldregeling, niet volledig toe te wijzen aan financiële hulp

Verslaving



Criminaliteit



Minder criminaliteit en verslaving, uitval kan een rol spelen

In de groep op T3 (3e jaar regeling) hebben minder hulpvragers te maken met criminaliteit dan de groep op T1 (aanvang van de financiële hulpverlening). Ook het aantal hulpvragers in de groep T3 dat te maken heeft met een (problematische) verslaving is lager dan in de groep T1. De inzet van verslavingszorg is op T3 0%, tegen 8% op T1.

Hierbij moet worden opgemerkt dat mensen met problemen op het gebied van criminaliteit of verslaving mogelijk eerder stoppen met de hulpverlening. Statistisch gezien vallen de groepen T1 en T3 binnen de marges om ze te kunnen vergelijken. Maar het valt niet uit te sluiten dat uitval wel een rol speelt bij de verschillen tussen groep T3 en T1 (crimineel gedrag komt bijvoorbeeld vaker voor bij de jongere onderzoekspopulatie, en in deze groep is de uitval ook iets hoger). Een deel van de hulpvragers is dus mogelijk gestopt, en een deel is daadwerkelijk gebaat bij de hulpverlening en verbetert daardoor op deze leefgebieden.

"Tijdens het traject zie ik vaak wel een terugval. Maar het valt op dat de terugval minder lang duurt, dat men sneller hulp zoekt en dat men sneller het goede leven weer oppakt. Dat komt omdat er iemand op de achtergrond is."
Hulpverlener filmproject

"Criminaliteit komt vaker voor bij schulden. Je gaat ook wegen zoeken die het daglicht niet kunnen verdragen. Vaak gaat het beter in de schuldsanering omdat er (financiële) rust is."
Hulpverlener filmproject

* Significant verschil t.o.v. T1

Hoofdstuk 4

Effect op jongeren en ondernemers

Jongeren, ondernemers en zzp'ers wijken af van (oudere) particulieren, wat vraagt om doelgroepbenadering

Naam: Edith van Dijk
Rol: Wsnp bewindvoerder bij Kredietbank Nederland

Visie

"Schuldhulpverlening, daar zou ik een ander woord van willen maken: schulddienstverlening. Het woordje 'schuld' vind ik al lastig. Ik vind niet dat iemand met schulden schuldig is. Iedereen heeft zijn eigen verhaal. En dan het woord 'hulpverlening', dat suggereert dat wij alles oplossen voor een ander. Wij moeten wel de helpende hand reiken, maar uiteindelijk moet de schuldenaar het toch zelf doen. Anderzijds zijn wij natuurlijk gewoon mensen, en de mens helpt de medemens. Het menselijke aspect is in mijn beleving echt van het allergrootste belang."

Merkbare waarde

"Mensen die na 3 jaar Wsnp, maar na vele jaren problemen, volledig schuldenvrij zijn, zijn altijd zo ontzettend blij. En daar doe ik het voor. Ik krijg ook altijd bedankjes, hetzij een kaart of een telefoontje. Je hoort en leest de emotie. Het doet wat met ze. Als het vonnis van de schone lei binnenkomt is er zo'n opluchting. Het blijft tot het laatste moment spannend voor mensen."

Naam: Keoma van Dijk
Rol: Hulpvrager

Oorzaak schulden

"6 jaar geleden was ik gewoon aan het werk, alles ging gewoon goed. Toen kreeg ik last van clusterhoofdpijn. Ik kon letterlijk niets meer, betaalde niet al mijn rekeningen en verloor mijn baan. Uiteindelijk vorderde de Belastingdienst ook nog mijn Kinderopvangtoeslag terug."

Fase traject

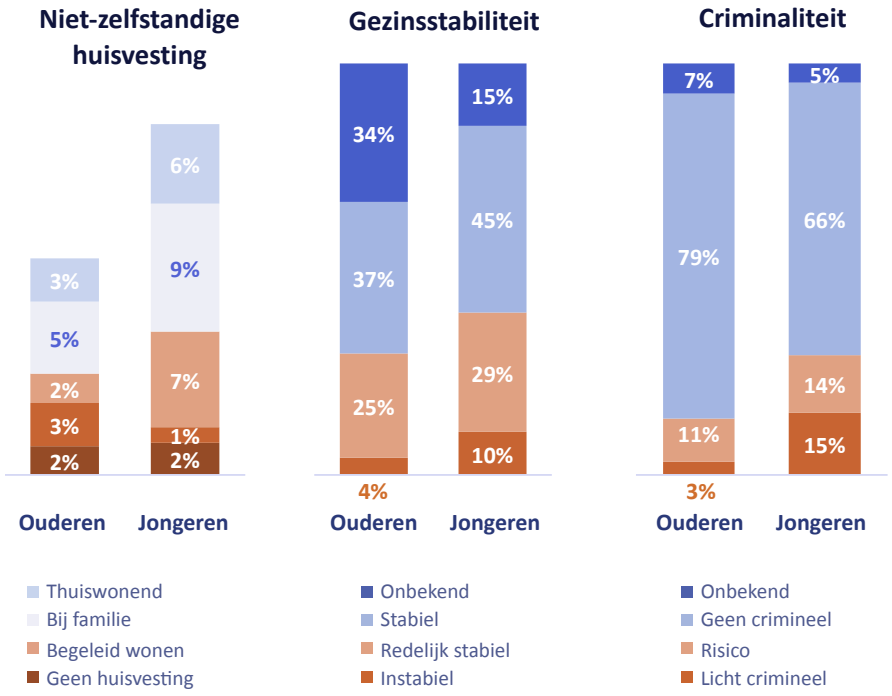
"Ik ben er inmiddels een soort van uit. Ik heb een schone lei. Maar omdat ik ook gedupeerde van de Kinderopvangtoeslag-affaire ben, duurde het toch wat langer. Maar goed, het voelt voor mij heel bevrijdend. Onofficieel gezegd heb ik geen schulden meer. Dus ik hoef aan niks, niemand meer wat af te betalen. Het enige wat ik nog moet betalen zijn mijn huidige rekeningen."

Merkbare waarde

"Voor mij waren die schulden, en ik denk ook voor vele anderen, heel depressief makend. Gekmakend. Je verliest gewoon jezelf... Nu hoef ik geen brieven meer te verstoppen of weg te gooien. Ik leef nu weer. En voor mij is de waarde van schuldhulpverlening dan ook: alles. Ja, alles."

Jongeren hebben betere uitgangspositie, maar kampen vaker met problematiek bij huisvesting, gezin en criminaliteit

Jongeren (18-34 jr) hebben betere aanvangspositie dan ouderen behalve op wonen, gezinsstabiliteit en criminaliteit



De startpositie van jongeren (18-34 jr) is over het algemeen gunstiger dan die van ouderen

De gemiddelde schuld van jongeren is problematisch, maar lager dan gemiddeld: € 22.113,- tegen € 33.000,- voor ouderen. Daarbij moet wel genoemd worden dat jongeren ook minder levensjaren hebben gehad om schulden op te bouwen.

Bij aanvang van het traject hebben jongeren vaker werk of opleiding (+11%), hebben ze vaker een groot sociaal netwerk (+18%) en hebben ze vaker een goede lichamelijke gezondheid (+29%). Jongeren hebben ook minder zware geestelijke gezondheidsproblematiek, maar dit verschil is beperkt en wordt mogelijk deels verklaard door de lagere gemiddelde schuld.

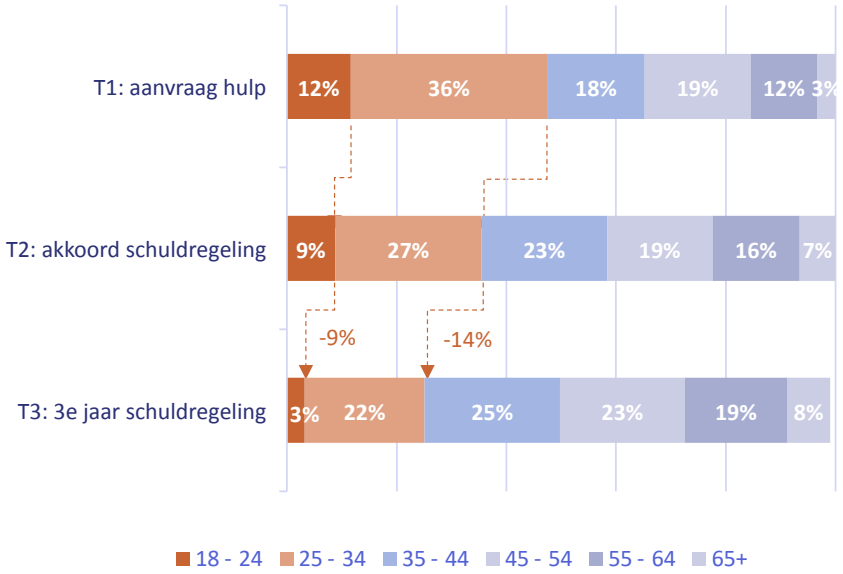
Wel meer problemen met wonen, gezinsstabiliteit en criminaliteit

Vergeleken met ouderen wonen minder jongeren zelfstandig, met name de groep 'begeleid wonen' is groter (+5%). Jongeren zitten ook vaker in een instabiele (+6%) of redelijk stabiele thuissituatie (+4%) dan ouderen. Tot slot zijn jongeren vaker in aanraking gekomen met justitie (+12%) of lopen ze daar een risico op (+3%).

DISTRICT NORREBRO
ABP

Jongeren passen minder goed in het reguliere traject en zijn gebaat bij een specifieke aanpak

Jongeren (18-34 jr) lijken vaker te stoppen met reguliere financiële hulpverlening



Omdat inkomsten en uitgaven moeilijker in balans te brengen zijn vallen relatief veel jongeren uit

Op T3 (3e jaar schuldregeling) zijn er 23% minder jongeren (18-34 jr) in de groep dan op T1 (aanvang financiële hulpverlening). Hulpverleners benoemen dat het vooral moelijker is om de inkomsten en uitgaven van jongeren in balans te krijgen, terwijl dit noodzakelijk is voor een schuldregeling. Hulpverleners geven hiervoor de volgende verklaringen[1]:

1. Jongeren stoppen sneller met het reguliere traject omdat ze minder snel geneigd zijn hun levensstijl aan te passen
2. Jongeren zijn minder snel bereid om in budgetbeheer of onder beschermingsbewind gesteld te worden

Daarnaast speelt corona wellicht nog een rol. Omdat jongeren onevenredig hard geraakt zijn door de coronacrisis (bijvoorbeeld omdat ze in de horeca werkzaam waren), is het mogelijk dat meer jongeren zich hebben gemeld voor schuldhulpverlening waardoor er in de T1 groep meer jongeren zitten.

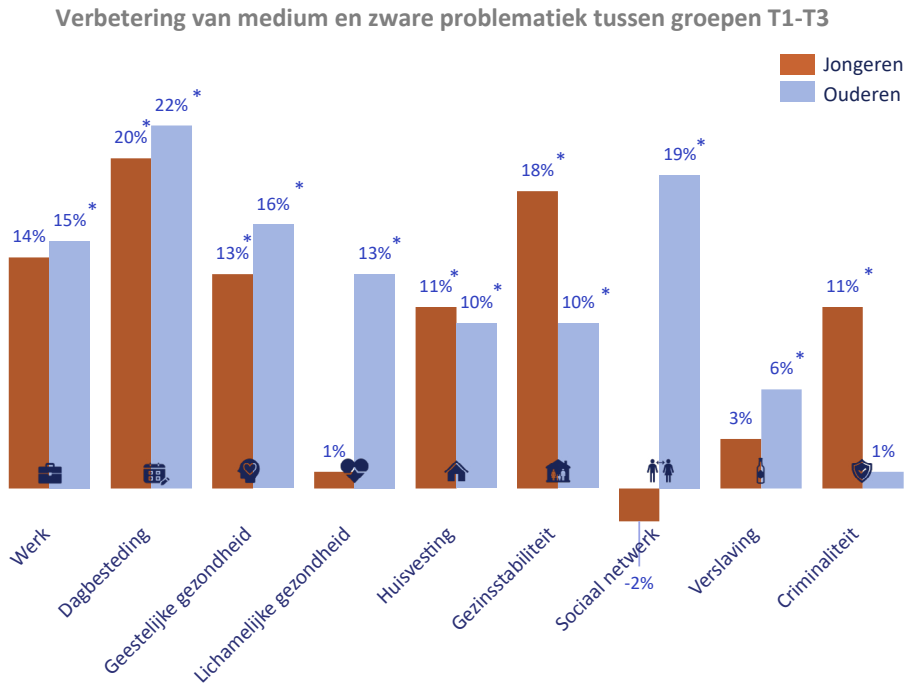
Coaching en inzet saneringskredieten kan uitval voorkomen

Volgens hulpverleners van het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) vallen er bij hen veel minder jongeren uit. Zij geven aan dat er met de JPF-aanpak minder uitval is door de coachingsaanpak en de inzet van sanerings-kredieten. Andere hulpverleners beamen dat saneringskredieten voor deze groep beter lijken te werken dan schuldbemiddeling. Dit komt mede doordat ze bij saneringskredieten veel minder stukken hoeven aan te leveren.

1. Werksessie met 15 hulpverleners, 17 februari 2022

Jongeren die wel akkoord schuldregeling bereiken verbeteren relatief het meest op gezinsstabiliteit en criminaliteit

Jongeren (18-34 jr) boeken vooral meer vooruitgang op leefdomeinen criminaliteit en gezinsstabiliteit



* Significant t.o.v. T1

Grotere vooruitgang op leefdomeinen waar startsituatie minder gunstig was
Vergeleken met de oudere hulpvragers boeken jongeren een vergelijkbare vooruitgang op werk, inkomen en huisvesting. Jongeren boeken meer vooruitgang op gezinsstabiliteit en criminaliteit. Hier was de uitgangspositie ook slechter dan die van ouderen, waardoor er meer vooruitgang mogelijk is.

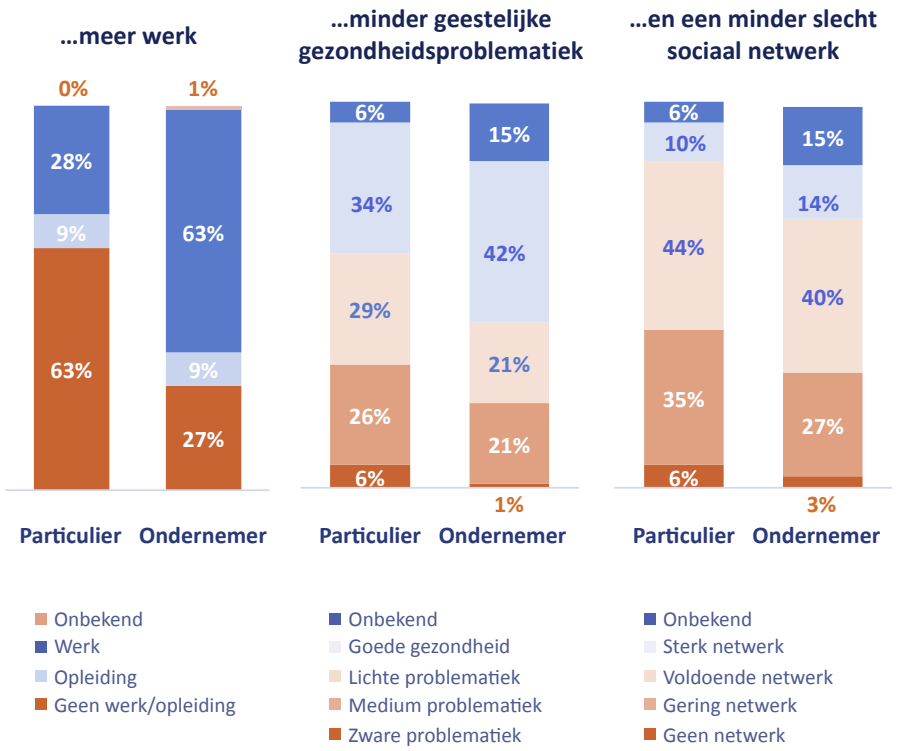
Minder vooruitgang dan ouderen op leefdomeinen waar startsituatie gunstiger was
Jongeren boeken duidelijk minder vooruitgang op geestelijke en mentale gezondheid dan ouderen. Hulpverleners benoemen dat dit mogelijk te maken heeft met lange wachttijden in de GGZ. De lichamelijke gezondheid van jongeren is bij start veel beter dan die van ouderen (+29%), waardoor er minder verbetering mogelijk is.

Opvallend is de lichte (weliswaar niet significante) verslechtering van het sociale netwerk. Ook dit kan gedeeltelijk verklaard worden doordat jongeren een relatief goede startpositie hebben (63% heeft een voldoende / groot netwerk).

Vomar
VOORDEELMARKT
Vomar

Ondernemers en zelfstandigen hebben bij start meer schulden, maar minder problemen op andere leefgebieden

Bij aanvang hebben ondernemers...



Meer (oudere) mannen dan bij particuliere hulpvragers

Ten opzichte van de particuliere groep bevat de groep ondernemers en zzp'ers 24% meer mannen. De groep ondernemers is ook iets hoger opgeleid (+8%) en iets ouder (+13% ouder dan 45) dan de groep particulieren.

Ondernemers hebben meer en complexere schulden

De gemiddelde schuld van ondernemers en zzp'ers is met gemiddeld €102.000 drie keer hoger dan bij particulieren. De schuldenstructuur van ondernemers is vaak veel complexer omdat die bestaat uit zowel particuliere als zakelijke schulden.

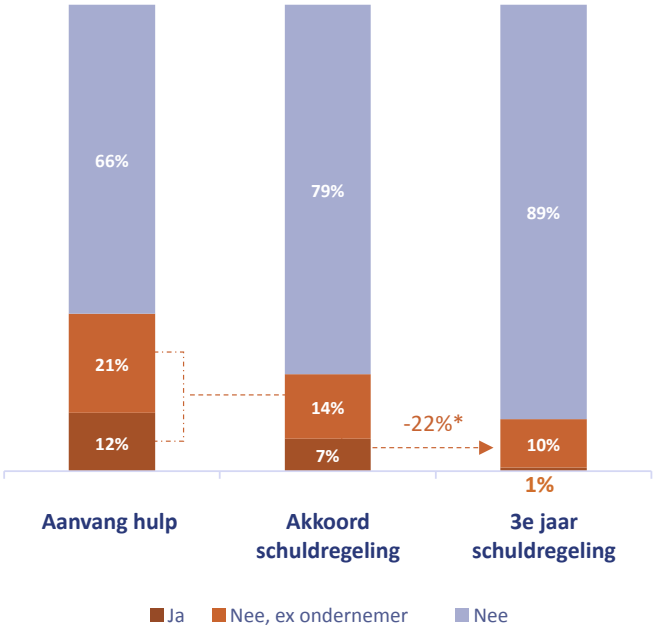
Ondernemers hebben minder vaak achterliggende problematiek op andere leefdomeinen

Hoewel de startsituatie van ondernemers op veel leefgebieden vergelijkbaar is met die van particulieren, hebben ze minder vaak te maken met problemen op werk, geestelijke gezondheid, dagbesteding en sociaal netwerk. Niet geheel verassend treedt het grootste verschil op bij het thema werk: ondernemers hebben bij aanvang veel vaker werk of een opleiding (73%) dan particuliere hulpvragers (37%).[1]

1. Ondernemers met 'geen werk' zijn in de hulpvragerdossiers gecodeerd als ex-ondernemer of ex-zzp'er

Deel ondernemers en ZZP'ers wordt na start hulpverlening doorverwezen naar andere hulpkanalen

Het aantal ondernemers / zzp'ers op T3 is een stuk lager dan op T1



Minder ondernemers en zzp'ers in groep T3

Het aantal ondernemers in de groep 3e jaar schuldregeling (T3) is een stuk lager dan bij aanvang van de financiële hulp (T1) (-22%). Ook valt op dat de groep T3 relatief ouder is, gemiddeld een hoger opleidingsniveau heeft en gemiddeld vaker vrouw is dan de groep ondernemers T1.

Voor het lagere percentage (ex-)ondernemers in het derde jaar schuldregeling (T3) zijn, naast uitval, verschillende mogelijke verklaringen gegeven door hulpverleners[1]:

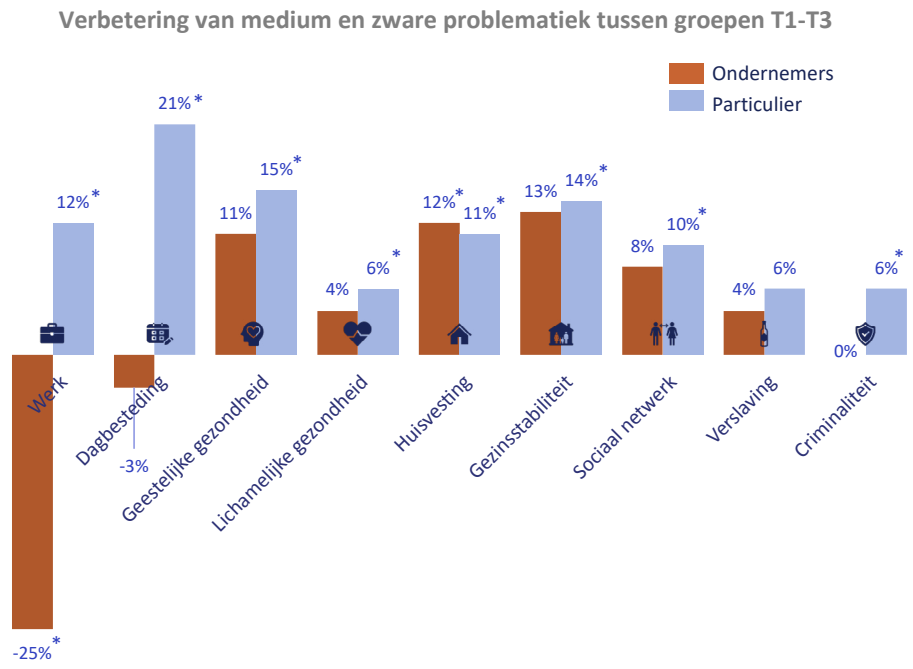
1. Ondernemers krijgen vaak sneller een verwijzing naar Wsnp (bijvoorbeeld als de Belastingdienst niet meewerkt). Wsnp valt buiten scope van dit onderzoek en deze groep zit daarom niet in T3
2. Faillissementen / turbo-liquidaties worden door andere partijen opgelost
3. Sommige ondernemers ontvangen een saneringskrediet en kunnen dus ondernemer blijven. Hulpverleners lijken vaak geen contact meer te hebben met hulpvragers nadat het saneringskrediet is afgesloten
4. Door de coronacrisis zijn meer ondernemers in de problemen gekomen. Wellicht zijn er daardoor verhoudingsgewijs meer (jonge) ondernemers in T1

Omdat een deel van de (ex) ondernemers ergens anders wordt geholpen is de T3 groep mogelijk minder goed vergelijkbaar met de T1 groep.

1. Werksessie met 15 hulpverleners, 17 februari 2022

Ondernemers en ZZP'ers komen moeilijk aan betaald werk

Minder ondernemers met inkomen uit werk in het derde jaar van de schuldregeling dan bij aanvang hulpverlening



Omdat een deel van de T3 groep mogelijk via andere kanalen is geholpen, zijn bovenstaande resultaten indicatief.

Op veel leefgebieden is de vooruitgang vergelijkbaar met particulieren

Op de meeste leefgebieden is de vooruitgang van ondernemers vergelijkbaar met die van particulieren. Omdat de startsituatie van ondernemers gunstiger is bij geestelijke gezondheid en sociaal netwerk is de vooruitgang op deze domeinen wel opvallend.

Maar ondernemers gaan achteruit qua werk (en dagbesteding)

Waar particuliere hulpvragers vaker aan werk komen gedurende de hulpverlening, neemt het aantal ondernemers met werk, vanuit een relatief gunstige startpositie, af. De afname van werk verklaart ook de achteruitgang op dagbesteding.

Volgens hulpverleners kan de achteruitgang verklaard worden doordat ondernemers en zzp'ers eerst een uitkering aanvragen om tot een schuldregeling te komen.[1] In Nederland is het voor ondernemers die failliet zijn verklaard moeilijk om een nieuwe onderneming te starten. Daarnaast is het ook moeilijker voor (ex)ondernemers om werk in loondienst te vinden, omdat:

1. Werkgevers liever niet iemand in dienst nemen die als zelfstandige heeft gewerkt
2. Ze zelf liever niet onder een baas willen werken
3. Ze in een sector en gebied werken waar alleen werk als zelfstandige beschikbaar is

* Significant t.o.v. T1
1. Werksessie met 15 hulpverleners, 17 februari 2022

Hoofdstuk 5

Effect van bewindvoering, budgetbeheer en saneringskredieten

Inzet van bewindvoering, budgetbeheer en saneringskredieten helpt om goede resultaten te bereiken bij kwetsbare doelgroepen

Naam: Martje Denayère-Pos
Rol: Wsnp bewindvoerder bij Pot Jonker Advocaten

Visie

"Ik ben Wsnp bewindvoerder omdat ik het een mooi instrument vind. Zeker als je een onoverzichtelijke schuldensituatie hebt, is de Wsnp gewoon de allerbeste, en de enige wettelijke manier, om écht schuldenvrij te worden. [...] Ik kreeg laatst een mailtje van iemand die bij mij in de Wsnp heeft gezeten, om mij te bedanken. Ik wil net het stapje extra zetten voor iemand, zodat het draagbaar wordt. Eigenlijk is dat de essentie van mijn vak. En dat zijn dan de mailtjes waar je het eigenlijk voor doet.

Merkbare waarde

"Ik merk heel vaak dat het een bevrijding is als mensen zijn toegelaten tot de Wsnp. Dat de last niet meer alleen bij henzelf ligt, maar ook bij mij. Ze ervaren het als een bevrijding dat iemand hen duidelijk vertelt wat de regels zijn waar ze zich aan moeten houden. Die regels geven houvast voor mensen. Het is helder, duidelijk. En de allermooiste bevrijding die mensen kunnen krijgen is die schone lei aan het eind van de Wsnp."

Naam: Eveline van Wouw
Rol: Hulpvrager

Oorzaak schulden

"Mijn schulden zijn ontstaan in 2012, na de kredietcrisis. De omzet van mijn eigen zaak vloog naar beneden en mijn ex-man verloor zijn baan... Daarna stortte alles als een kaartenhuis in."

Fase traject

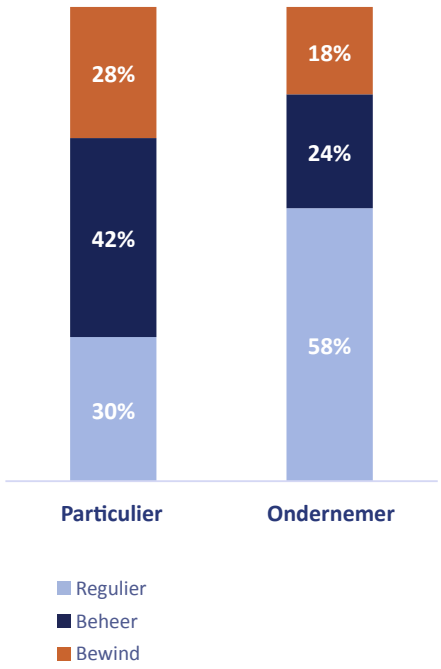
"Ik zit nog in de Wsnp. In oktober 2022 loopt de regeling af, als alles gaat zoals het moet."

Merkbare waarde

"De waarde is echt enorm. Ik was er nooit zelf uitgekomen. Dan had ik tot aan mijn graf toe die schulden met mij meegedragen. Eind dit jaar heb ik eindelijk een schone lei. Maar de weg is dan 10 jaar lang geweest. Dat is extreem zwaar en heeft ook echt wel heel veel met me gedaan. Ik kan het me bijna niet voorstellen! Dat na 10 jaar mijn leven weer gewoon normaal is."

Bewindvoering en budgetbeheer vooral ingezet voor particulieren met GGZ-problematiek, verslaving of criminaliteit

Minder inzet van bewind en beheer onder ondernemers / zzp'ers



Meer inzet van bewind en beheer bij GGZ, verslaving en criminaliteit

Inzet bewind en beheer bij particuliere hulpvragers

90% bij problematische verslaving (bewind 40%, beheer 50%)

89% bij licht crimineel of risico op crimineel gedrag (bewind 28%, beheer 61%)

77% bij medium-zware GGZ problematiek (bewind 39%, beheer 39%)

Toelichting

Vooral beschermingsbewind wordt de laatste jaren steeds vaker ingezet. Hulpverleners geven aan dat de verschillende vormen van financiële hulp op maat worden ingezet, afhankelijk van de behoefte en wensen van de hulpvragers.

Opvallend is dat ondernemers en ZZP'ers weinig budgetbeheer en beschermingsbewind ontvangen. Hulpverleners zien twee mogelijke verklaringen[1]:

1. Dit type hulpvrager vindt autonomie belangrijker dan gemiddeld en laat zich moeilijker onder beschermingsbewind of budgetbeheer plaatsen
2. Er zijn weinig partijen die beschermingsbewind voor ondernemers aanbieden

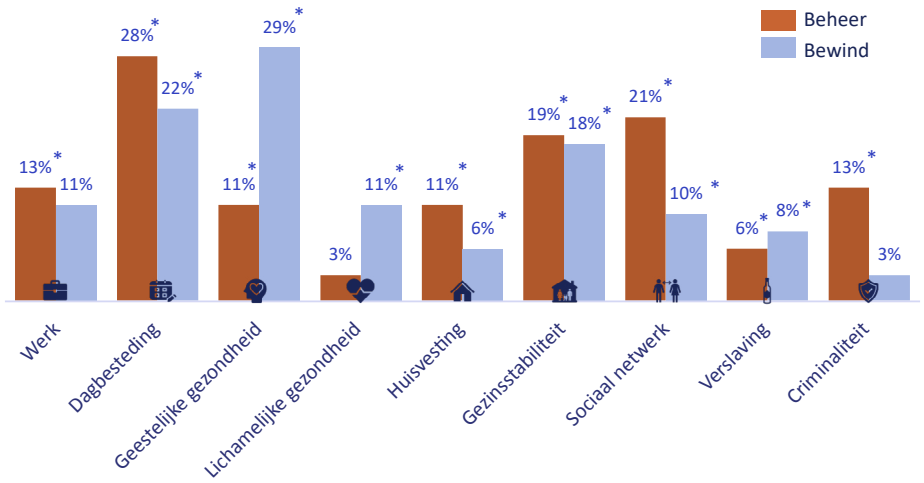
Een andere verklaring is dat ondernemers relatief hoger opgeleid en gewend zijn om hun geldzaken zelf te regelen. Daardoor hebben ze mogelijk minder vaak behoefte aan ondersteuning.

1. Werksessie met 15 hulpverleners, 17 februari 2022

Beschermingsbewind en budgetbeheer behalen voor de meest kwetsbare groep opvallend goede resultaten

Bij kwetsbare groepen onder bewind of beheer is de situatie van de T3 groep verbeterd ten opzichte van de T1 groep

Verbetering van medium en zware problematiek tussen groepen T1-T3



Vooruitgang voor kwetsbare groepen

Hulpvragers die geholpen worden middels beschermingsbewind en/of budgetbeheer zijn over het algemeen de meer kwetsbare groep met meer achtergrondproblematiek. Met de inzet van deze instrumenten ten tijde van of naast een schuldhulpverleningstraject is de situatie van de T3 groep (3 jaar schuldregeling) een heel stuk verbeterd ten opzichte van de T1 groep (aanvang hulpverlening).

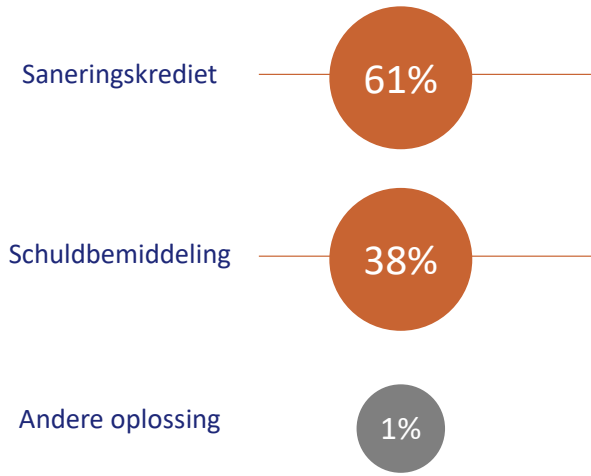
Opvallend is dat met beschermingsbewind vooral op het gebied van geestelijke en lichamelijke gezondheid tussen de groepen veel positief verschil te zien is. Daarbij moet benoemd worden dat onder bewind staande hulpvragers bij aanvang vaker te maken hadden met medium tot zware problematiek bij geestelijke gezondheid (15%), lichamelijke gezondheid (7%) en criminaliteit (6%). De verbeterpotentie was dan ook groter. Budgetbeheer steekt er positief bovenuit op het gebied van werk, dagbesteding, huisvesting, sociaal netwerk en criminaliteit.

"Ik zit in budgetbeheer. Dat heb ik zelf aangevraagd omdat ik psychisch zó'n dreun heb gehad, dat ik het gewoon moeilijk vind te bepalen wanneer ik wel of niet zelf mijn rekeningen kan betalen. En ik wilde daar zeker geen misstappen in maken."
Hulpvrager filmproject

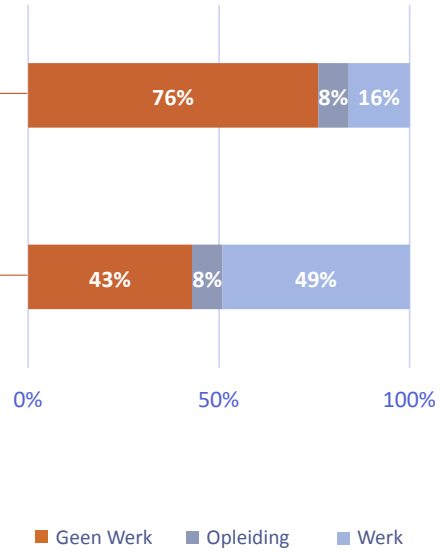
* Significant t.o.v. T1

Toenemend gebruik van saneringskredieten, vooral bij mensen met een uitkering

Saneringskrediet vaker ingezet dan schuldbemiddeling na akkoord regeling (T2)[1]



Hogere inzet saneringskredieten bij werkloosheid



Hulpverleners zetten saneringskredieten steeds vaker in

Veel hulpverleningsorganisaties hanteren de laatste jaren het beleid om meer saneringskredieten toe te passen. De achterliggende overtuiging is dat saneringskredieten hulpvragers sneller en beter helpen dan schuldbemiddeling.

Ten tijde van dit onderzoek is de verhouding tussen de inzet van schuldbemiddeling en saneringskrediet ongeveer 40/60. De verwachting is dat de trend zich zal doorzetten naar meer saneringskredieten.

Vooral veel saneringskredieten bij mensen zonder werk

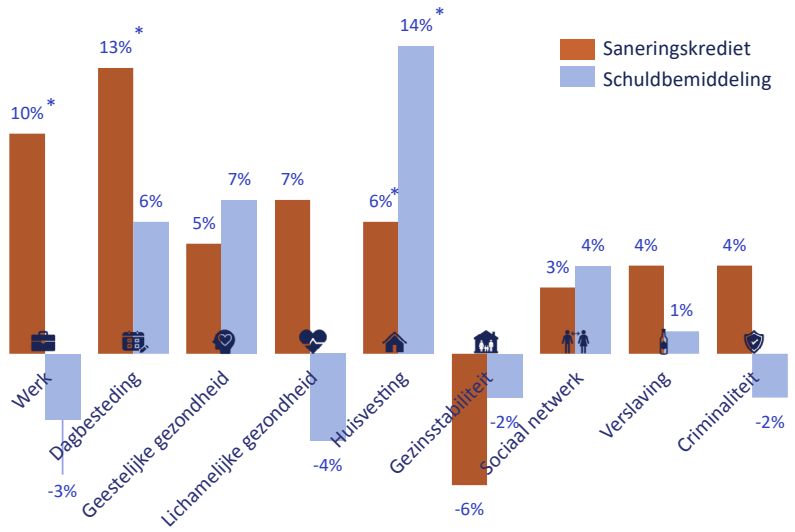
Het aantal ingezette saneringskredieten is verhoudingsgewijs veel hoger bij mensen zonder werk (+34%). Een mogelijke verklaring is dat een saneringskrediet minder aantrekkelijk is voor schuldeisers zolang er nog zicht is op verbetering van toekomstige inkomsten. Wanneer hulpvragers een uitkering ontvangen is het niet aannemelijk dat de inkomsten toe zullen nemen, waardoor schuldeisers eerder akkoord gaan met een saneringskrediet zodat de schuld in één keer wordt afgekocht.

1. Ontwikkeling vanaf T2 omdat op T1 nog niet voor alle hulpvragers bekend is welk instrument wordt ingezet.

Inzet saneringskrediet verbetert situatie werk en dagbesteding, maar nazorg ontbreekt vaak

Meer vooruitgang bij saneringskredieten dan bij schuldbemiddeling

Ontwikkeling medium en zware problematiek tussen groepen T2-T3



Ontwikkeling wordt weergegeven vanaf T2 omdat op T1 nog niet voor alle hulpvragers bekend is welk instrument wordt ingezet. Dit verklaart waarom op de leefgebieden gezinsstabiliteit en criminaliteit de ontwikkeling (licht) negatief is: hier vindt de grootste positieve ontwikkeling plaats tussen T1 en T2 (zie H3).

* Significant t.o.v. T2
1. Werksessie met 15 hulpverleners, 17 februari 2022

Vooral bij werk en dagbesteding sterkere vooruitgang bij saneringskredieten

Hulpvragers met saneringskredieten laten een grotere positieve ontwikkeling zien tussen de groepen T2 (akkoord schuldregeling) en T3 (3e jaar regeling) dan hulpvragers met schuldbemiddeling. Vooral op de thema's werk, dagbesteding en lichamelijke gezondheid zijn er opvallende uitschieters.

Het verschil bij werk en dagbesteding wordt deels verklaard door de startpositie: omdat saneringskredieten vaker worden ingezet voor werkloze hulpvragers is er meer ruimte voor vooruitgang. Toch verklaart dit niet waarom er bij schuldbemiddelingen juist een (licht) negatieve ontwikkeling plaatsvindt.

Ervaring hulpverleners sluit aan bij uitkomsten[1]

1. Hulpvragers hebben meer mentale ruimte en een sterkere motivatie om inkomen te generen bij saneringskredieten. Inkomen uit werk komt ten goede aan het opbouwen van hun eigen bestaan
2. Hulpvragers vallen minder snel uit bij saneringskredieten, omdat er minder administratief werk te verzetten is, vooral door de hulpvrager
3. Hulpvragers ervaren meer rust bij saneringskredieten. Ze betalen drie jaar lang een vast maandelijks bedrag, zonder onzekerheid over verrekeningen. Bij schuldbemiddeling ervaren ze onrust omdat ze bijvoorbeeld bang zijn hun werk te verliezen en de regeling niet kunnen nakomen

Nazorg ontbreekt vaak bij saneringskredieten

Nadat saneringskredieten zijn afgesloten hebben hulpvragers vaak weinig of geen contact meer met hulpvragers. Dit betekent ook dat er weinig tot geen nazorg wordt verleend aan de hulpvragers.

Hoofdstuk 6

Effect op de maatschappij (MKBA)

Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening levert de maatschappij tot 2 euro op

Naam: Bahattin Türkoğlu
Rol: Schuldhulpverlener bij Schuldhulp De Schie

Visie

"Schuldhulpverlening is voor mij: klaarstaan om mensen te helpen. Klaarstaan om anderen dienstbaar te zijn. Zoals Desmond Tutu heeft gezegd: niemand is op de wereld compleet gekomen. We hebben altijd hulp van anderen nodig. [...] Ik vind het heel belangrijk om in alles wat we doen rekening te houden met de culturele achtergrond van de hulpvrager. Want hij of zij draagt, naast de schulden, ook een culturele bagage bij zich. Als we daar oog voor hebben, en proberen te begrijpen en voelen wat de andere voelt, dan groeit het vertrouwen en daarmee de kans op een succesvolle afronding van het traject van de schuldregeling."

Merkbare waarde

"Ik ben van mening dat de waarde van schuldhulp niet ophoudt bij de uitvoering van het schuldregelingstraject. De waarde is omvangrijker. Wij raken betrokken bij het leven van de mensen. Ze delen hun vreugde en hun leed met ons."

Naam: Urchibert Stroop
Rol: Hulpvrager

Oorzaak schulden

"Ik ben opgegroeid in Curaçao, daar kende ik geen deurwaarder. Ik ben naar Nederland gekomen met mijn ex-partner toen we 18 jaar waren, omdat zijn familie onze relatie niet accepteerde. Omdat we uit Curaçao kwamen konden we geen uitkering aanvragen. We kenden het Nederlandse systeem ook niet goed en hadden weinig financiële opvoeding gehad. Mijn ex-vriend deed de financiën, maar hij betaalde niets en maakte schulden op mijn naam. Toen is hij er vandoor gegaan en bleef ik achter met zijn schulden."

Fase traject

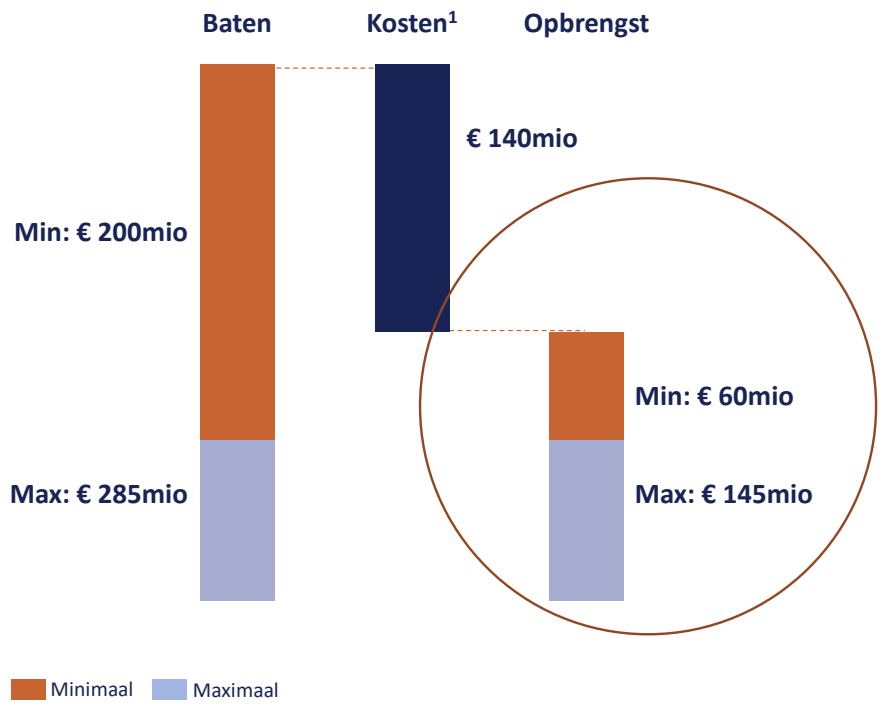
"Ik zit middenin het traject. Ik ben nu aan het sparen en los elk jaar af aan de schuldeisers. Dus het gaat heel goed nu."

Merkbare waarde

"Ik was heel boos, maar ik heb nu rust. Ik heb mijn kracht teruggekregen. Ik had altijd het gevoel van onrecht: schuldeisers luisterden nooit naar mij. Maar de schuldhulpverlener heeft die power wel. Het was heel fijn dat er iemand was die naar mij kon luisteren. Iemand die ook uit het buitenland komt, die mij begrijpt. Inmiddels ben ik zelf aan het roer en heb ik de regie."

Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening levert de maatschappij tot 2 euro op

Positieve Social Return on Investment (SROI) van 1,4 – 2,0



Minimale en maximale baten per hulpvrager

Op basis van de vooruitgang van hulpvragers op de leefdomeinen kunnen we berekenen welke maatschappelijke kosten worden uitgespaard. Het betreft hier alleen de meetbare impact: veel effecten op het welzijn en welbevinden van hulpvragers zijn niet in geld uit te drukken. Omdat we de vooruitgang niet volledig kunnen toeschrijven aan financiële hulpverlening rekenen we met een minimum en maximum scenario. De baten per succesvol geholpen hulpvrager bedragen min. € 9.956, en max. € 14.244. Zetten we dit af tegen een totaal aantal geholpen hulpvragers van ca. 20.000 per jaar dan komen we op een totaal van € 200-285 mio.[1]

Kosten van hulpverlening

De totale kosten van schuldhulpverlening bedragen per inwoner € 8,121. Dit komt neer op een totaal van € 140 mio. Dit bedrag omvat alle kosten van intake tot en met nazorg.[2]

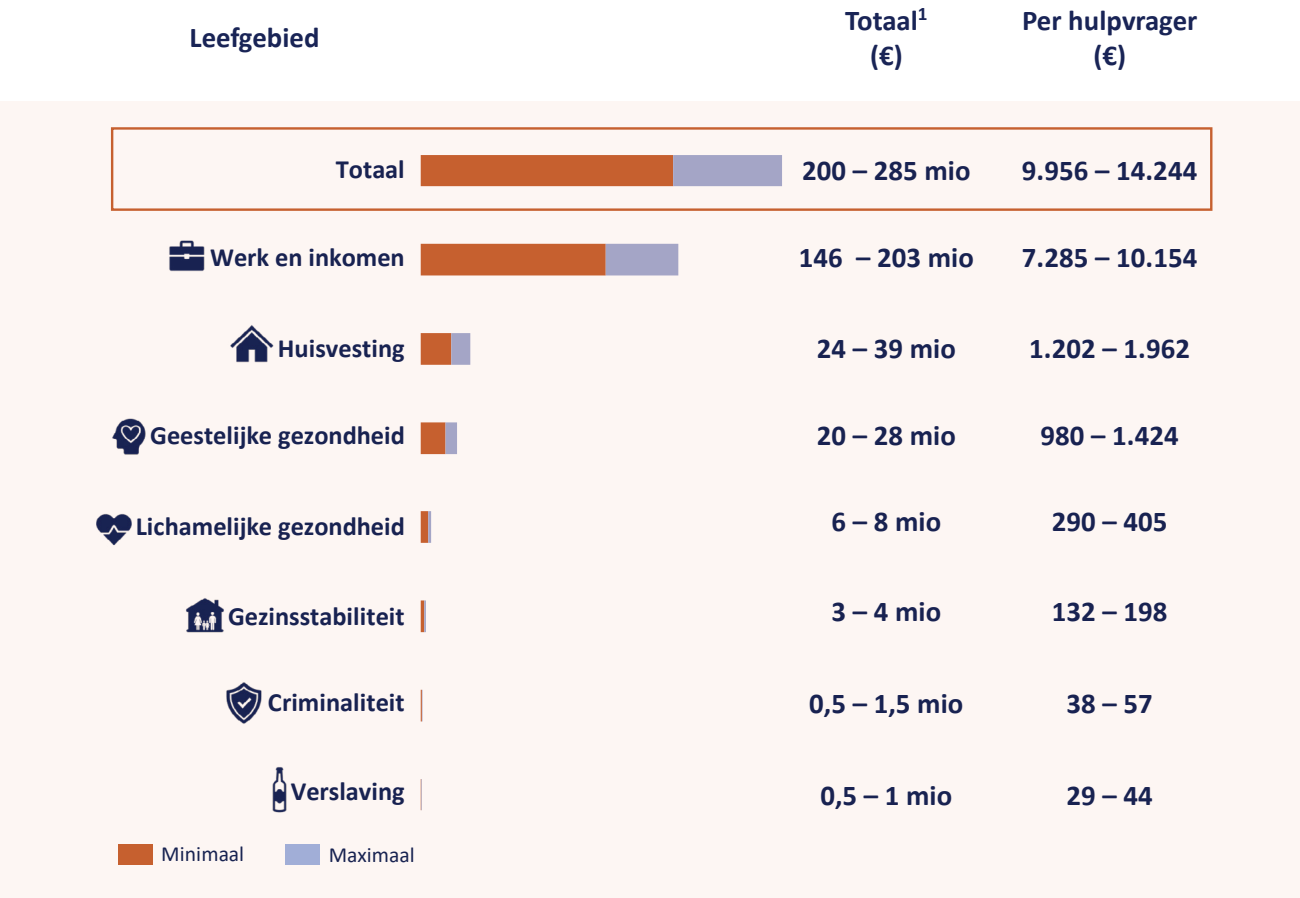
Opbrengst: de Social Return on Investment (SROI)

Hiermee komt de totale positieve bijdrage (baten-kosten) van schuldhulpverlening op € 60 – 185 mio. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit de minimale opbrengst is. Aangezien de totale kosten voor SHV worden meegenomen en de baten alleen voor de succesvol afgeronde trajecten zal de daadwerkelijke opbrengst hoger zijn. Immers ook bij niet-succesvol afgeronde trajecten zullen baten gerealiseerd worden.

De SROI bedraagt minimaal 1,4 -2,0 (baten/kosten). Dit betekent dat elke euro die wordt geïnvesteerd in financiële hulpverlening de maatschappij minimaal € 1,40 - € 2,00 oplevert. Dit is in lijn met eerdere onderzoeken.[3]

1 NVVK Jaarverslag 2020 | 2. Kosten voor Schuldhulpverlening in Nederland gebaseerd op de gemiddelde kosten per inwoner o.b.v. Armoede en Schulden Benchmark Divosa (2020)
3. Van Geuns et. al (2011), Schuldhulpverlening loont!: SROI 1,7-2,6; Gemeente Nijmegen (2016), Maatschappelijke opbrengst van Schuldhulpverlening: SROI 1,4

Grootste baten voor de maatschappij zitten in het helpen naar werk en het voorkomen van verzuim en huisvestingsproblemen



Grootste besparing op werk en inkomen en op huisvesting

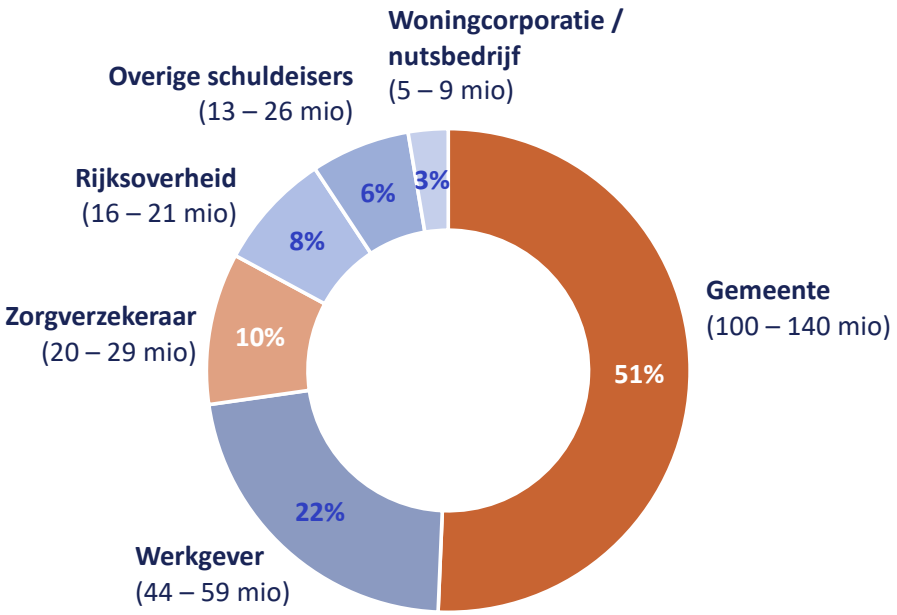
De grootste baten zitten in de toeleiding naar werk waardoor mensen uitstromen uit de bijstand en WW (€ 75-100 mio). Daarna is de grootste besparing het voorkomen van dakloosheid, van huisuitzetting en van (kinder)noodopvang (€ 24-38 mio).

Conservatieve schatting van scenario's

De baten per hulpverlener zijn in kaart gebracht op basis van een minimum en maximum scenario. In beide scenario's hanteren we een conservatieve schatting en zijn alleen de direct-aanwijsbare besparingen meegenomen. Zo is voor de preventie van ziekteverzuim en productiviteitsverlies als gevolg van schulden bijvoorbeeld maar 1 jaar meegenomen, terwijl mensen langer in ziekteverzuim kunnen zitten als gevolg van schulden. Dezelfde conservatieve schatting van 1 jaar is gehanteerd bij de stijgende inkomstenbelasting als gevolg van toename van het aantal mensen met werk.

1. Om de totale baten te berekenen zijn de baten per hulpvrager vermenigvuldigd met het totaal aantal geholpen inwoners = ~20.000 (NVVK jaarverslag 2020)

Grootste baten komen ten goede aan gemeenten, ook werkgevers, zorgverzekeraars en Rijksoverheid profiteren



Baten per partij toegelicht

De grootste besparingen komen ten goede aan de **lokale overheden** vanwege de besparingen op onder andere bijstandsuitkeringen, maatschappelijke opvang en kosten met betrekking tot dakloosheid.

Werkgevers besparen vooral op het voorkomen van ziekte en productiviteitsverlies als gevolg van werknemers met schulden.

Zorgverzekeraars besparen vooral op de zorgkosten, zowel voor de eerstelijns- als de tweedelijnszorg.

De **Rijksoverheid** bespaart op kosten m.b.t. WW-uitkeringen. Daarnaast zal er als gevolg van een toename van het aantal werkenden meer Inkomstenbelasting geïnd worden.

De baten voor **schuldeisers** bestaan uit het deel van de schulden dat met een schuldregeling toch geïnd kan worden, dat anders afgeschreven had moeten worden. Daarnaast vindt een vermindering van de kosten voor het incassoapparaat plaats.

Woningcorporaties en **nutsbedrijven** besparen op kosten m.b.t. afsluitingen en huisuitzettingen.

Hoofdstuk 7

Waarde voor de schuldeisers

Schuldeisers werken intensief samen met financiële hulpverlening om mensen met problematische schulden te helpen

Naam: Martin Neef
Rol: Schuldeiser bij Vattenfall

Visie

"Het is belangrijk dat onze klanten zo vroeg mogelijk hulp krijgen en dat ze duurzaam geholpen worden. Als iemand eerder hulp zoekt zijn de achterstanden lager, kan iemand sneller uit de problemen komen en lopen wij als schuldeiser minder financieel risico. Daarmee zijn wij als schuldeiser geholpen, maar vooral ook de klant zelf."

Naam: Remi Langenberg
Rol: Schuldeiser bij het CAK

Visie

"Mijn diepste zorg zit bij de burgers die we nu nog niet bereiken. Met data moeten we een integraal klantbeeld kunnen maken van burgers waarvan we weten dat ze schulden hebben. Het is mijn droom dat we deze burgers vanuit publieke schuldeisers één gezamenlijke schuldregeling aan kunnen bieden."

Schuldeisers zien waarde van hulpverlening in klantbehoud en het duurzaam oplossen van schulden voor hun klanten

Wat is de waarde van schuldhulpverlening voor jouw organisatie (als schuldeiser)?[1]

Zorgplicht / MVO

"Invulling van onze zorgplicht en MVO"

Inzicht voor schuldeiser

"Signalering dat we 'achteraf betalen' hebben aangeboden aan een klant die de financiële lasten niet kan dragen"

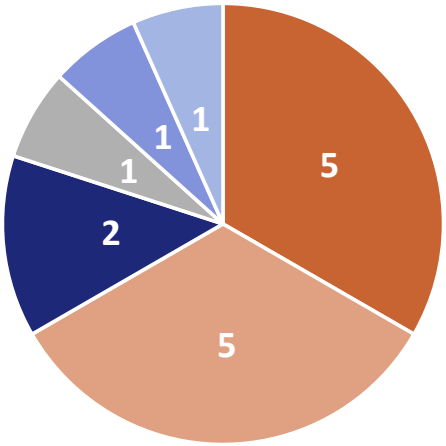
Geen / beperkte waarde

"De waarde is nog niet groot"

Klantbehoud

"Hogere garantie op toekomstige betaalde omzet"

Aantal keren genoemd



Schuldenaar structureel helpen

"Zonder schuldhulp géén oplossing voor problematische schulden"

"Schuldhulpverlening biedt onze klant wat wij onze klant niet bieden: hulp bij financiële problemen. Schuldhulpverleners kunnen financiële stress bij onze klant wegnemen"

Achterstanden verhelpen / voorkomen

"Om actuele betaalachterstanden op te lossen, maar vooral ook om deze in de toekomst te voorkomen."

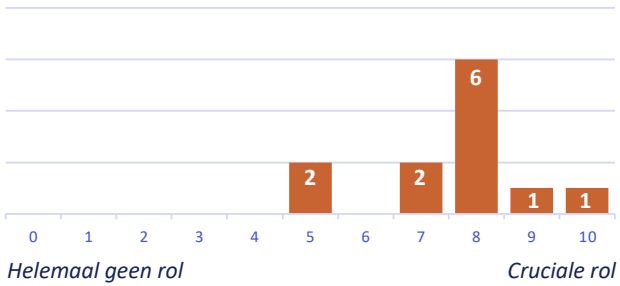
"Het draagt bij aan betalingsoplossingen"

"Als je heel streng kijkt kost schuldhulpverlening ons geld, want we boeken achterstanden af. Maar door klanten zo vroeg mogelijk te bereiken kunnen ze sneller uit de problemen komen en lopen we minder financieel risico. Daar zit voor ons de waarde."
Martin Neef, Vattenfall (filmproject)

1. N = 12, een beperkt aantal t.o.v. het totaal aantal schuldeisers in Nederland.

Schuldeisers zien en pakken steeds vaker hun rol in het voorkomen van schulden, mede door veranderd mensbeeld

In hoeverre vind je dat je als schuldeiser een rol hebt in het *voorkomen* van schuldenproblematiek?



7,3
Gemiddelde

Wat denk jij zelf dat de *grootste oorzaak* van de schuldenproblematiek in Nederland is?

#	Oorzaak (totale ranking)
1	Overbesteding door achterliggende problematiek
2	Onvoorziene inkomensterugval
3	Overbesteding door lage financiële vaardigheden
4	Onvoorziene grote kostenpost
5	Overbesteding door verwijtbaar gedrag
6	Anders, nl....

Schuldeisers zien voor zichzelf een rol in voorkomen en oplossen van schulden
Schuldeisers geven aan dat ze een grote rol hebben in het oplossen van schuldenproblematiek (gemiddelde score van 7,6 op een schaal van 1 op 10). De meesten geven ook aan dat ze een rol spelen in het voorkomen van de schulden (gemiddeld 7,3).

Dit komt mede door het veranderend beeld van schuldeisers over mensen met schulden. De meerderheid van de 12 bevraagde schuldeisers geeft aan dat zij denken dat de belangrijkste oorzaak ligt in overbesteding door achterliggende problematiek, gevolgd door onvoorziene inkomensterugval. Geen van hen acht de kans het grootst dat schulden veroorzaakt worden door verwijtbaar gedrag. Schuldeisers zien dus ook dat de achterliggende problematiek een veel grotere rol is gaan spelen de afgelopen jaren.

"Vroeger wachtten we altijd totdat iemand zich meldde bij de gemeente. Daar zijn we nu vanaf gestapt, we zien een grotere rol voor onszelf bij het bereiken en helpen van klanten met betalingsproblemen."
Martin Neef, Vattenfall (filmproject)

"We kijken nu totaal anders naar schuldenproblematiek dan bij de invoering van de Zorgverzekeringswet."
Remi Langenberg, CAK (filmproject)

Hoofdstuk 8
Toekomstvisie

Meer tijd voor persoonlijke aandacht en intensievere samenwerking kan maatschappelijk rendement vergroten

Hulpvragers benadrukken het belang van goed luisteren en andere kijk op schaamte om meer mensen te kunnen helpen

"De vraag die je bij de rechtbank krijgt is vooral: hoe kwam je in de schulden?"
Hulpvrager filmproject

"Je bent een dossiernummer. Ze behandelen je niet naar je situatie."
Hulpvrager filmproject

"Bij wie leggen we het probleem van schaamte? Willen we hulpvragers overtuigen dat ze zich minder moeten schamen, of moet de maatschappij anders met hen omgaan, zodat ze zich niet hoeven te schamen?"
Hulpverlener filmproject

"Ik was er nooit zelf uitgekomen. Dan had ik tot aan mijn graf toe die schulden met mij meegedragen."
Hulpvrager filmproject

"Voor mij is de waarde van schuldhulpverlening een stuk rust die je terugkrijgt. Het voelt echt als een bevrijding."
Hulpvrager filmproject

Aanmelden

Drempels belemmeren het zoeken van hulp

Het is bekend dat mensen met schulden vaak **laat hulp zoeken**. Hulpverleners en hulpvragers geven hier verschillende verklaringen voor:

- Ontkenning
- Schaamte
- Hoop dat het zelf nog lukt
- Controle willen houden
- De weg niet kennen
- Belemmerende overtuigingen, bijvoorbeeld de eigen problemen zelf op moeten lossen
- Afstand tot de gemeente ervaren

Bij wie leggen we de oorzaak en oplossing van schaamte?

Ondanks de paradigmashift met betrekking tot schulden, ervaren hulpvragers de gevolgen van hun financiële problemen nog vaak als straf. Ze **voelen zich veroordeeld** en moeten zich dikwijls verantwoorden. Er wordt in hun beleving nog steeds weinig écht naar ze geluisterd: ze voelen zich een dossiernummer in plaats van een mens met een verhaal. Schaamte wordt niet (alleen) opgelost door mensen te vertellen dat ze zich niet hoeven te schamen.

Hulp krijgen

Hulpvragers zijn afhankelijk van goede hulp

Het belang van beschikbare hulp is groot, zeker omdat hulpvragers aangeven dat zij zelf echt niet meer uit hun situatie kunnen komen. Maar hierdoor ontstaat er een grote afhankelijkheid van goede hulp. Hulpvragers geven aan dat een **persoonlijke benadering** van de hulpverleners bepalend is voor hoe zij de hulp ervaren.

Verder uitgewerkt op de volgende pagina

Resultaat

Rust, opluchting en hoop

Wanneer hulpvragers goede hulp ontvangen wordt financiële hulpverlening ervaren als een zeer **waardevolle ondersteuning**, met (blijvende) rust als één van de belangrijkste resultaten. Verschillende betrokkenen benadrukken wel de noodzaak van goede nazorg, terwijl die nu niet altijd geboden wordt.

Hulpvragers en hulpverleners in het filmproject zien persoonlijke betrokkenheid als grootste succesfactor

Persoonlijke betrokkenheid van hulpverlener is van grote waarde

Hulpvragers in het filmproject noemen de persoonlijke betrokkenheid van hun hulpverlener als de belangrijkste succesfactor van financiële hulpverlening. De waarde van hulpverlening zit voor hen niet alleen in de uiteindelijke schone lei als eindresultaat: het proces daarnaartoe en de interactie tussen de hulpvrager en hulpverlener zijn minstens zo waardevol. Hulpvragers geven aan hoe belangrijk het voor hen is om iemand te hebben die naast ze staat, zodat ze zich gehoord, begrepen en gesteund voelen. Persoonlijke betrokkenheid kan zich uiten door:

- Een persoonlijke toon
- Een brede uitvraag
- Een gevoel van gelijkwaardigheid
- De bereidheid om een stapje extra te doen
- Cultuur-sensitief werken

Persoonlijke klik

"De klik was er gewoon gelijk. En dat is zo fijn als je dingen gewoon heel persoonlijk met elkaar kunt bespreken en niet zakelijk." Hulpvrager filmproject

Breed perspectief

"Het gaat niet alleen om de schulden in schuldhulpverlening. Het gaat om het geheel. Want schulden komen niet alleen." Hulpverlener filmproject

Vanuit gelijkwaardigheid

"Jij hebt mij altijd een waardig gevoel gegeven. Je hebt nooit op me neergekeken." Hulpvrager filmproject

Een stapje extra

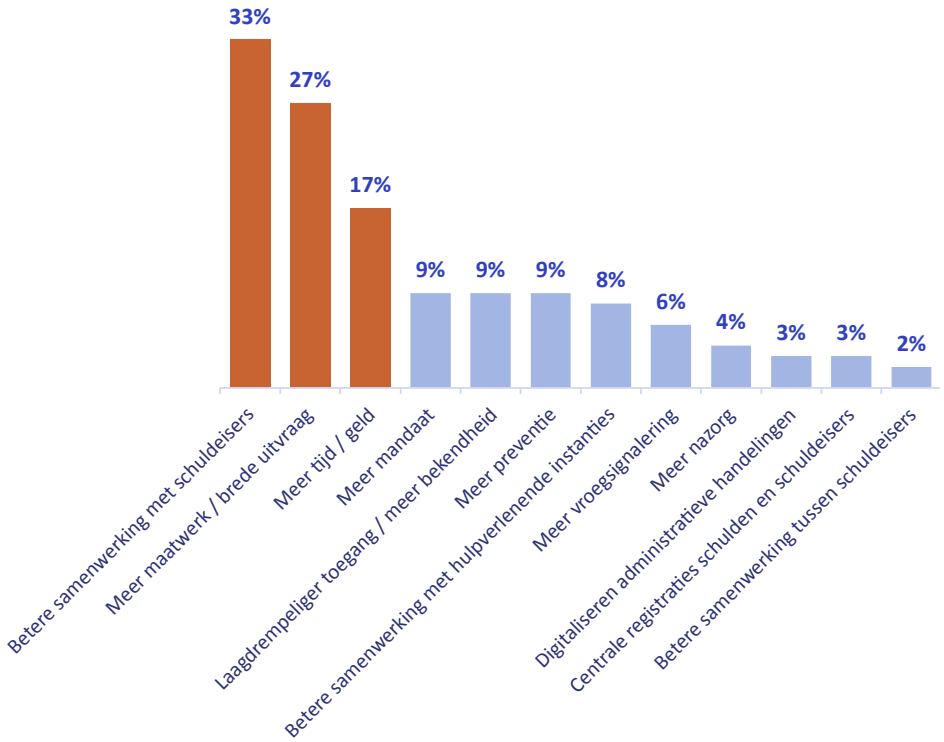
"In de wet staat niet dat ik na de Wsnp nazorg moet verlenen. Maar volgens mij ben ik ook een mens van vlees en bloed. En het zou toch heel raar zijn als ik na drie jaar tegen iemand zeg: doei, tot ziens." Hulpverlener filmproject

Cultuur-sensitief

"Door rekening te houden met de culturele en religieuze achtergrond is er bij haar een situatie ontstaan waarin ze zich veilig voelde en mij vertrouwde. Ze vertelde mij namelijk ook dat het niet goed gaat met haar huwelijk." Hulpverlener filmproject

95 ondervraagde hulpverleners wensen met name betere samenwerking met schuldeisers en tijd voor maatwerk

Wat is nodig om meer waarde te kunnen leveren als hulpverlener?



Hulpverleners willen graag beter samenwerken met schuldeisers

Aan 95 hulpverleners is de open vraag gesteld hoe zij nog meer waarde kunnen leveren als hulpverlener. De antwoorden zijn gecodeerd en onderverdeeld in elf categorieën. 33% van de hulpverleners geeft aan dat zij een betere samenwerking en communicatie met de schuldeisers wensen, om hulpvragers sneller te kunnen helpen:

“Een vast contactpersoon bij schuldeisers, waardoor samenwerken efficiënter en duurzamer wordt”

“Betere en snellere informatieuitwisseling tussen schuldeisers en hulpverleners, zodat saneringen/ trajecten sneller gaan en er geen onnodige kosten worden gemaakt”

Hulpverleners willen ook meer tijd om maatwerk te leveren

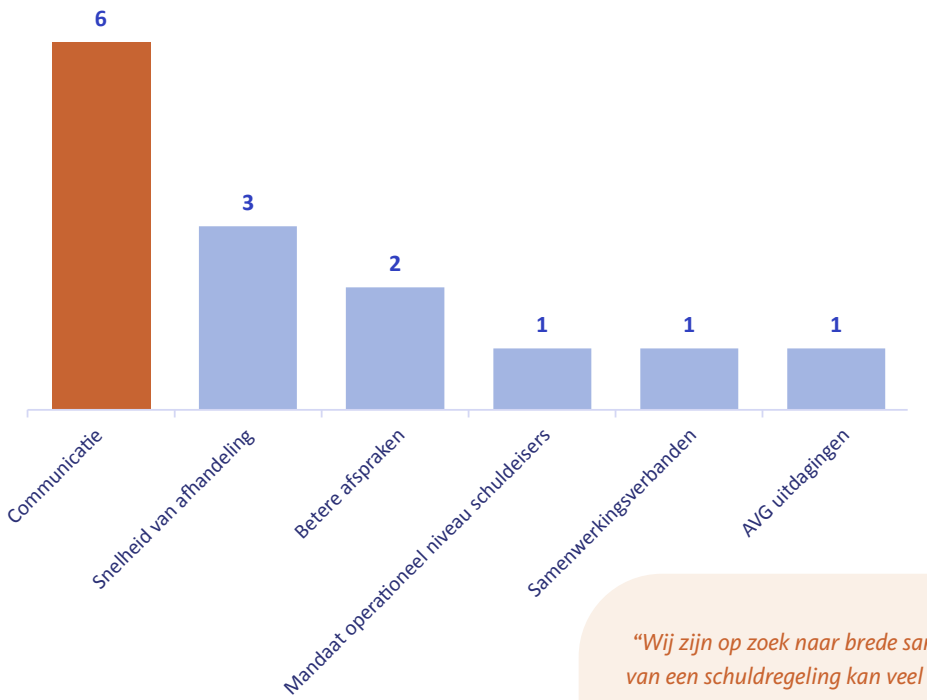
Op nummer twee en drie staan: meer tijd en geld voor maatwerk en een brede uitvraag van problemen. Deze wens heeft te maken met de toenemende achterliggende problematiek bij hulpvragers:

“Vooral tijd is nodig om mensen uitgebreid te spreken en je in te kunnen leven in hun situatie. Daardoor kan je samen aan doelen werken en de hulpvrager met kleine stapjes steeds meer perspectief bieden.”

“Ik zou willen dat ik meer tijd had voor een dossier om af en toe een gesprek met de hulpvrager aan te gaan hoe ze het ervaart.”

12 ondervraagde schuldeisers willen net als hulpverleners betere onderlinge samenwerking en communicatie

Welke aspecten in de samenwerking met schuldhulpverlening zou jij graag verbeterd zien?



Samenwerken om klanten sneller en beter te kunnen helpen

In een open vraag is aan 12 schuldeisers van de schuldeiserscoalitie de vraag gesteld wat zij graag verbeterd zouden zien in de samenwerking met financiële hulpverlening.

Vrijwel alle schuldeisers zien de grootste verbeterpotentie bij communicatie tussen schuldeisers en hulpverleners en de snelheid van afhandeling. Door snel en volledig te communiceren kunnen klanten sneller en beter geholpen worden bij het vroeg signaleren en verhelpen van betalingsproblemen.

"Schuldhulpverleners hebben een enorm moeilijke taak. We moeten hen maximaal faciliteren met data, data en data."

Remi Langenberg, CAK (filmproject)

"Wij zijn op zoek naar brede samenwerking. Tussen de hulpvraag en de start van een schuldregeling kan veel tijd zitten. Met het schuldenknooppunt en de schuldeiserscoalitie proberen we dit te versnellen. Samenwerking en gegevens-uitwisseling tussen schuldeisers en hulpverleners is essentieel."

Martin Neef, Vattenfall (filmproject)

“Financiële hulpverlening heeft zich in samenwerking met schuldeisers ontwikkeld om meer mensen beter te helpen”

Als voorzitter van de NVVK is Marco Florijn sinds 2017 actief bezig met het door-ontwikkelen van de financiële hulpverlening in Nederland. Ook als wethouder in Rotterdam en Leeuwarden had hij schuldhulpverlening in zijn portefeuille. Marco is tevens programmaleider Jongeren INC bij FNO Zorg voor Kansen en zit in de Raad van Toezicht van o.a. Sociale Banken Nederland, Ouder- en Kindteams Amsterdam en Stimulansz.

Tussen 2006-2014 had je als wethouder schuldhulpverlening in je portefeuille, inmiddels ben je 5 jaar voorzitter van de NVVK. Hoe heb je het veld zien ontwikkelen in de afgelopen tien jaar?
Een heel belangrijke ontwikkeling is dat schuldeisers zelf de handschoen hebben opgepakt, bijvoorbeeld door het opzetten van de Schuldeiserscoalitie. De overheid stond voorheen als schuldeiser vaak buiten schot, maar CAK en CJIB hebben een beweging ingezet om vanuit incasserende organisaties na te denken over de eigen rol, bijvoorbeeld doordat het CJIB de noodstopprocedure heeft geïntroduceerd. Ook zorgverzekeraars namen het voortouw bij initiatieven rondom sociaal incasseren.

Hoe verklaar je dat schuldeisers hun rol gingen veranderen en wat betekende dat voor jullie?
Partijen zagen dat de problematiek onbeheersbaar aan het worden was, zoals bijvoorbeeld de sterke toename van het aantal mensen in de wanbetalersregeling. We kwamen uit een tijd waarin weleens over mensen met schulden werd gezegd: ‘je kan een kale kip niet plukken, maar je kan hem wel koken’. Dat is volledig veranderd. Schuldeisers zijn ook gaan inzien dat het najagen vaak meer geld kost dan een professioneel opgezette regeling. Daarnaast zijn wij schuldeisers ook gaan zien als gelijkwaardige partners. Vroeger waren we er nog teveel alleen voor de hulpvragers. Financieel hulpverleners staan juist tussen de hulpvrager en de schuldeiser in.

Wat zie je nog meer als een belangrijke mijlpaal?
Een belangrijke ontwikkeling was natuurlijk ook dat gemeenten in 2012 de regiefunctie kregen over schuldhulpverlening. Sindsdien zijn ze ook bezig geweest met de verandering van: ‘volgen we de juiste processen en procedures?’ naar ‘bereiken we ons doel met wat we doen?’. En daar zijn veel mooie initiatieven uitgekomen.

Interessant, wat voor initiatieven bedoel je dan?
Ik denk bijvoorbeeld aan gegevensuitwisseling via het schuldenknooppunt, de ontwikkeling van een nieuw kwaliteitskader vanuit de NVVK en de inzet op saneringskredieten. Toen ik begon bij de NVVK verwonderde ik me al over het feit dat we vrijwel altijd aanstuurden op schuldbemiddeling in plaats van saneringskredieten. Ik begreep daar niks van: waarom zoveel tijd besteden aan juridische zaken en administratie terwijl je die uren ook vrij kan maken voor het voeren van het echte gesprek?

Marco's droom: mensen op maat perspectief bieden

De NVVK bestaat nu 90 jaar, we weten dat jullie midden in een proces zitten om na te denken over de toekomst van financiële hulpverlening. Wat is jouw droom voor de financiële hulpverlening in Nederland?
Ik zou het allereerst fantastisch vinden als we, net zoals het Jongeren Perspectief Fonds, voor alle hulpvragers werken vanuit de vraag aan welk perspectief zíj willen werken, in plaats van ons alleen te richten op de financiële situatie. Ten tweede moeten we denk ik veel meer gaan differentiëren. De ene hulpvrager is bijvoorbeeld geholpen met drie maanden hulp, de ander heeft wel drie jaar hulpverlening nodig. Ik heb me lang geleden al verwonderd over waarom we iedereen standaard in een 3-jaars traject stoppen. Moet de situatie van de hulpvrager daar niet bepalend in zijn?

Jullie motto is: 'meer mensen beter helpen'. Wat zijn wat jou betreft hierin de thema's?
Er is nog zoveel te doen, maar goed, zo maar even een greep: preventie en nazorg worden sowieso nog belangrijker. Er is nu al veel aandacht voor preventie met het nieuwe wettelijk kader en de inzet op vroegsignalering, maar nazorg is nog onontgonnen terrein. Verder denk ik ook aan meer aandacht voor cultureel-sensitief werken. Ik vermoed dat we nog heel weinig mensen bereiken vanuit die hoek. En als laatste denk ik aan de verdere verbetering van de samenwerking alle partijen in het sociaal domein. In het bijzonder tussen de hulpverleners in het sociaal domein, de vrijwilligers en de bewindvoerders.

Betere samenwerking met bewindvoerders?
Jazeker, bewindvoering is te lang buiten beeld gebleven terwijl bewindvoerders wel een heel waardevole rol spelen bij het oplossen van problematische schulden. Ik heb het dan met name over schuldenbewinden. Ik vind zelf dat toestandbewinden in de langdurige zorg thuishoren, maar dat schuldenbewindvoerders echt horen bij de hele keten van schuldhulpverlening in de gemeenten. We gaan de komende jaren werken om deze vakgebieden beter op elkaar aan te laten sluiten. Dat gebeurt nu al steeds beter.

En vanwaar de noodzaak om de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals te verbeteren?
Door preventie en vroegsignalering bereiken we straks veel meer mensen. De inzet van vrijwilligers wordt daarmee nog belangrijker. Tegelijkertijd zie ik in de praktijk dat daar nog vaak spanning zit. Vrijwilligers helpen vaak vanuit drive voor de mens maar kunnen nog wel eens onbedoeld fouten maken, die grote gevolgen hebben voor de hulpvrager. Als je een betalingsregeling bijvoorbeeld niet goed aanpakt breng je iemand alleen maar verder in de problemen. Professionele hulpverleners, daarentegen, mogen soms wat meer het grijze gebied opzoeken om hulpvragers echt te helpen. Spannend voor hen, omdat het ook juridische consequenties kan hebben als je iets fout doet. De onderlinge samenwerking zal dus cruciaal zijn om met elkaar mensen effectief te helpen.

Wat betekent dit voor de NVVK en haar leden?
Dat we organisaties moeten blijven helpen om te leren en om professionals te beschermen wanneer ze buiten de lijntjes kleuren. Als je nooit valt met skiën dan zit je niet op de goede piste. We zullen dus van elkaar moeten tolereren dat we fouten maken en blijven leren en verbeteren. De NVVK zet zich elke dag in om dit proces te faciliteren voor al onze leden.

Bijlagen

Inhoudsopgave bijlagen

Bijlage	Inhoud	
A. Verder lezen	Literatuurlijst aanverwante onderzoeken	85
B. Methode Meetbaar onderzoek	Overzicht van het proces van data uitvraag tot en met data-analyse	87
C. Representativiteit	Verantwoording representativiteit onderzoekspopulatie	88
D. Vergelijkbaarheid	Verantwoording onderlinge vergelijkbaarheid populatie T1, T2 en T3	90
E. Leefdomeinen	Definities van middel en zware problematiek per leefgebied	93
F. Methode MKBA	Opbouw en aannames maatschappelijke kosten-batenanalyse	94
G. Perspectief schuldeisers & hulpverleners	Uitleg methodiek perspectief schuldeisers en hulpverleners	98

Leeslijst aanverwante onderzoeken

- Aarts et al., 2011. Op weg naar effectieve Schuldhulp: Kosten en baten van schuldhulpverlening. APE & Stimulansz
- Alexander Impactwetenschappers, 2021. Impactonderzoek en Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse Sterk uit Armoede
- Bouterse & Blekker, 2020. Op de goede weg: Kosten, opbrengsten en verbetermogelijkheden van de Klantreis Financiële Hulpverlening. Regioplan
- Fransman & Bakker, 2020. Minder schade door schuld: Beleidsvoorstellen om slimmer met problematische schulden om te gaan en 20 miljarden te besparen. De Argumentenfabriek
- De Nooij, 2021. Maatschappelijke kosten-batenanalyse Van Overleven Naar Leven
- Deloitte en SchuldenlabNL, 2021. Nederlandse Schuld-hulproute Impactmeting 2020
- Effectencalculator, 2016. Maatschappelijke prijslijst
- Gemeente Nijmegen, 2016. Maatschappelijke opbrengst van Schuldhulpverlening
- In 't Veld, Westerbeek & Winters, 2016. Een onbemind probleem: voorstudie maatschappelijke kosten-baten-analyse schuldenproblematiek. Tilburg University
- Larsen, Lubbe & Van Hulten, 2014. MKBA Sociale Wijkteams in Dordrecht. LPBL
- Movisie, 2020. Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden
- Nibud, 2017. Personeel met schulden
- Over et al., 2016. Maatschappelijke kosten-baten analyse van cognitieve gedragstherapie voor alcohol- en cannabisverslaving
- Purpose en Schouders Eronder, 2019. Gemeenten zetten de Schouders Eronder
- Rechtbank Zeeland - West-Brabant & Gemeente Tilburg, 2019. T-aanpak Schuldenbewind. Evaluatie pilot Rechtbank Zeeland – West-Brabant – gemeente Tilburg
- Van der Laan & Van Geuns, 2018. Meer nodig dan schuldhulpverlening om uit de bijstand te komen. ESB Sociale Zekerheid, 103(4760), 168-171
- Van Geel & De Wit, 2016. MKBA Sociaal Domein Amsterdam. GGD Amsterdam
- Van Geuns, Jungmann et al., 2011. Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening. Hogeschool Utrecht & Regioplan
- Van Geuns, Mak & Boonstoppel, 2021. Van Schulden Naar Kansen: Weten Wat Werkt
- Van Ommeren, de Ruig & Coenen, 2014. Amsterdam: Vroeg Eropaf. Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden. Panteia
- Van Ommeren, De Ruig & Coenen, 2014. Tilburg: Fix Up Your Life. Businesscase preventie en vroegsignalering van schulden. Panteia

Overzicht proces data uitvraag, collectie, check en analyse

1. **Werven gemeenten en hulpverleners**
   Alle leden van de NVVK zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Met geïnteresseerde leden is kennisgemaakt en is de dataverzameling opgestart

2. **Data uitvraag**
   Voor de data uitvraag is een vragenlijst opgesteld op basis van eerdere onderzoeken in het domein, onderzoeken van Purpose, het model van positieve gezondheid en expertise van Roeland van Geuns. De vragenlijst is getoetst bij hulpverleners op compleetheid en op haalbaarheid

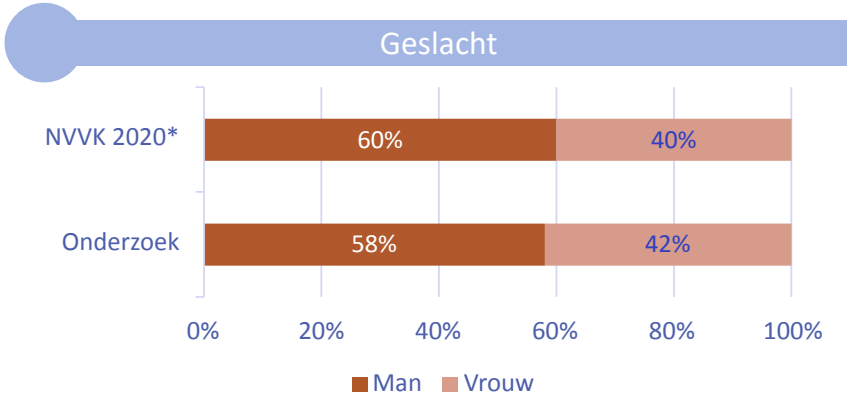
3. **Data collectie**
   Hulpverleners is gevraagd 'at random' hulpvragers te selecteren uit de verschillende groepen (T1/T2/T3), om *selection bias* te voorkomen. Bij saneringskrediet is er doorgaans geen contact meer met de hulpvrager vanwege het ontbreken van hercontrole. In het geval van hulpvragers in de T3-groep met saneringskrediet is hulpverleners daarom verzocht de hulpvrager kort telefonisch te benaderen om te vragen naar zijn/haar huidige situatie

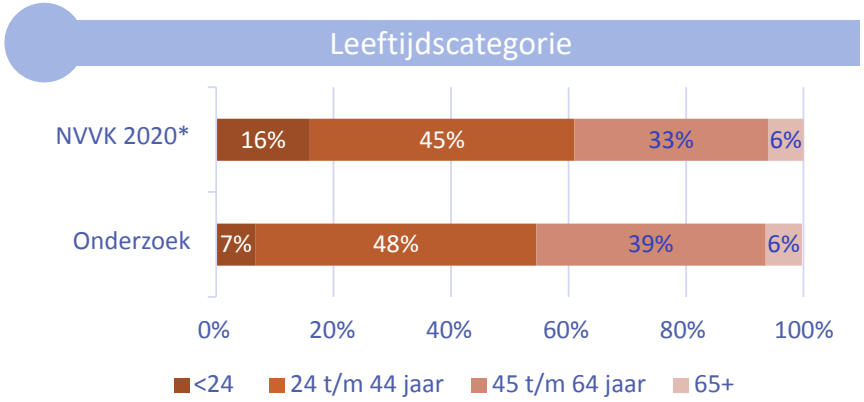
4. **Data cleaning**
   Alle ontvangen data is uitvoering onderzocht en eventuele ontbrekende en/of verkeerd ingevulde data is gecorrigeerd (eventueel in overleg met de desbetreffende hulpverlener)

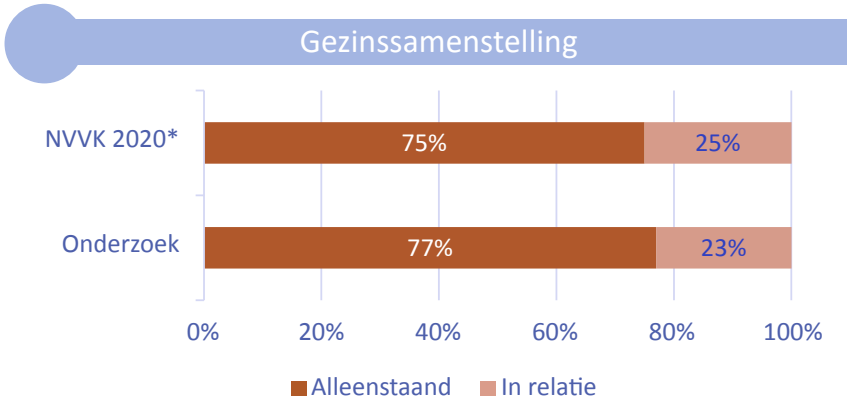
5. **Data check (representativiteit en vergelijkbaarheid)**
   De ontvangen data is vergeleken met die van alle hulpvragers bij financieel hulpverleners in 2020 (NVVK). Daarnaast is middels Chi-kwadraat getoetst of de groepen T1/T2/T3 onderling vergelijkbaar zijn.

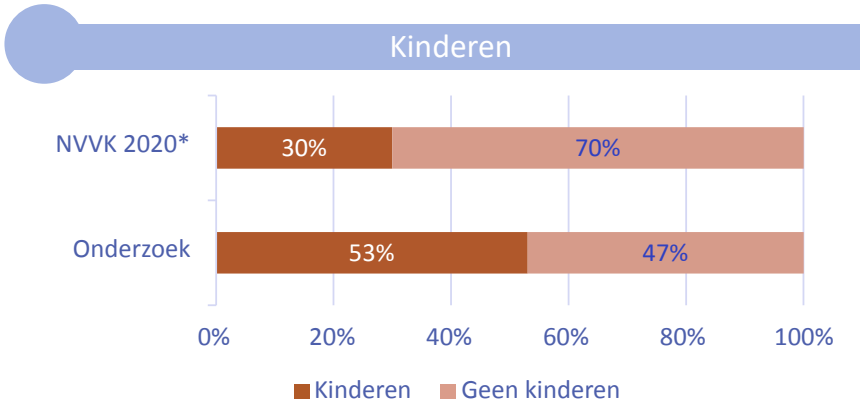
6. **Data analyse**
   Om de vooruitgang per leefgebied te toetsen is per leefgebied een vergelijking gemaakt tussen het percentage hulpvragers op T1, T2 en T3 dat te maken had met middel tot zware problematiek. Verschillen zijn getoetst middels de Z-test voor proporties, waarbij een z-waarde van 0,05 is aangehouden voor het bepalen van significantie

Onderzoekspopulatie vergeleken met alle financiële hulpvragers in Nederland

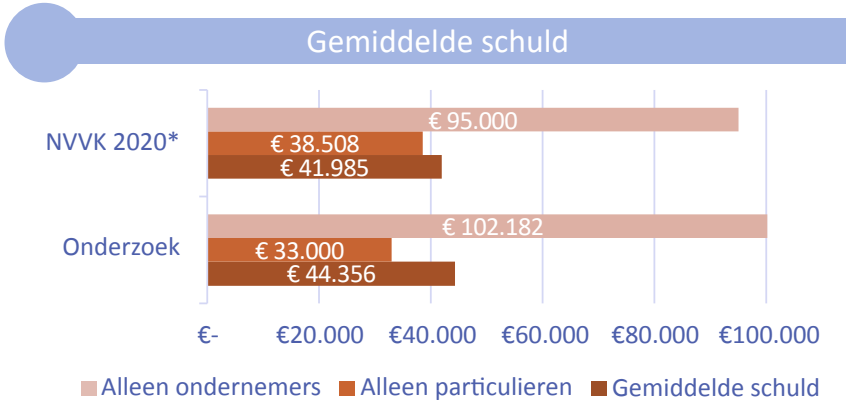


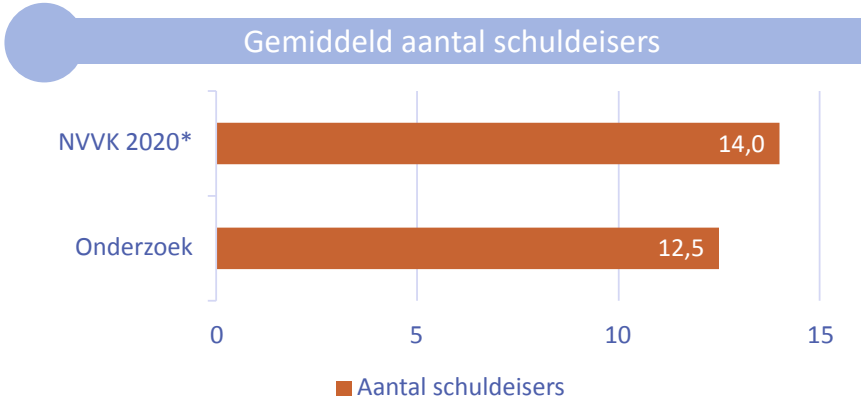


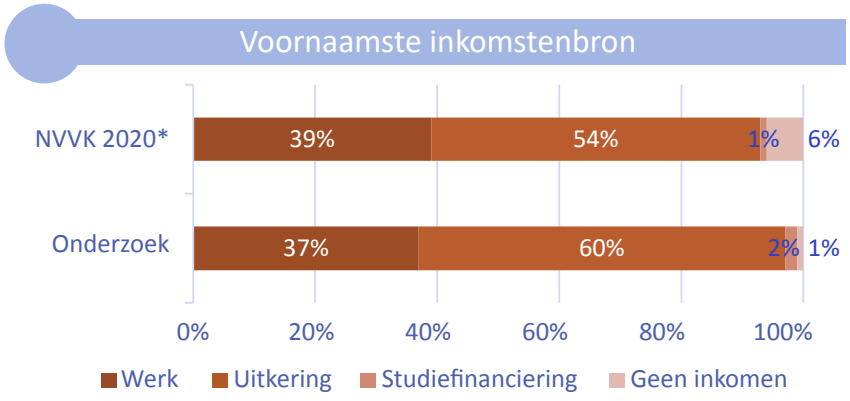


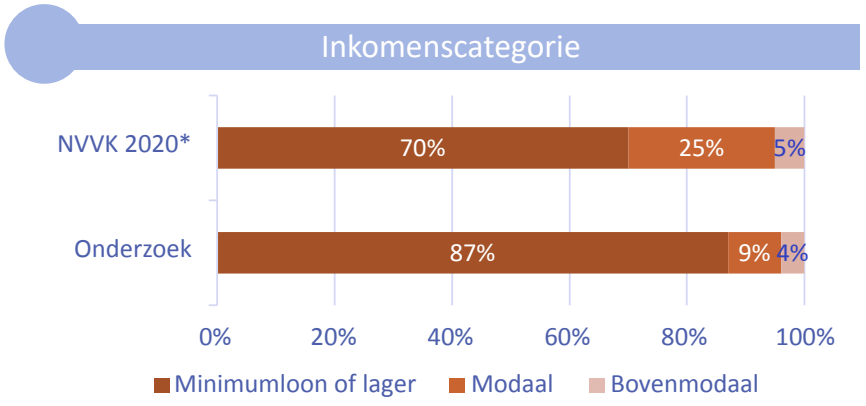


* Data uit NVVK jaarverslag 2020



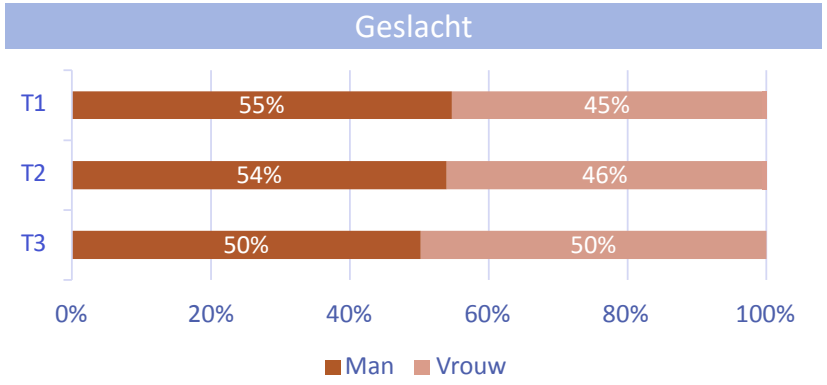


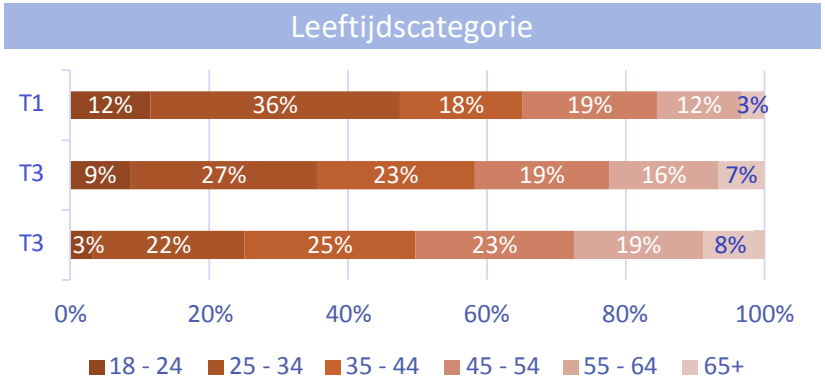


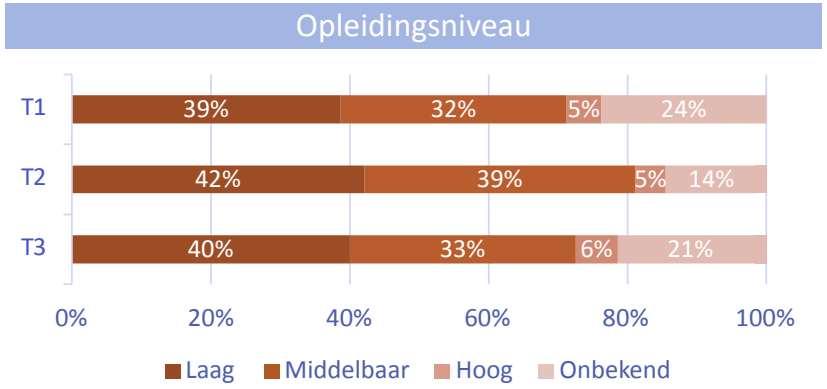


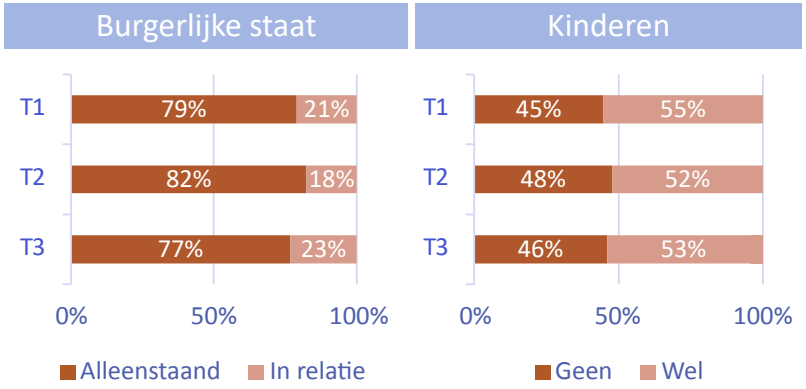
* Data uit NVVK jaarverslag 2020

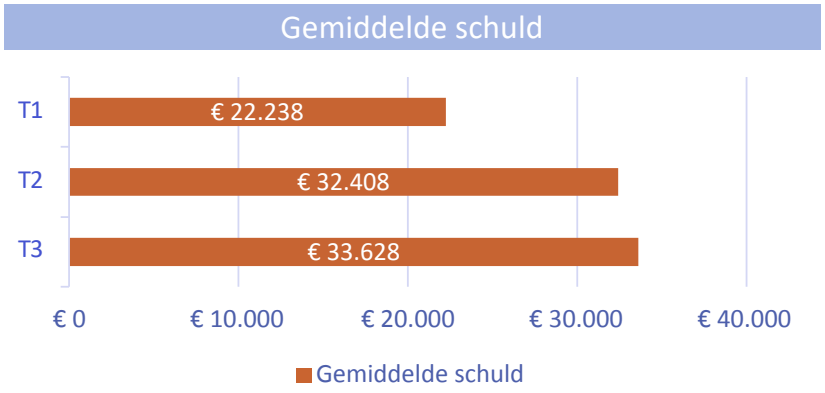
Achtergrondkenmerken – particuliere hulpvragers

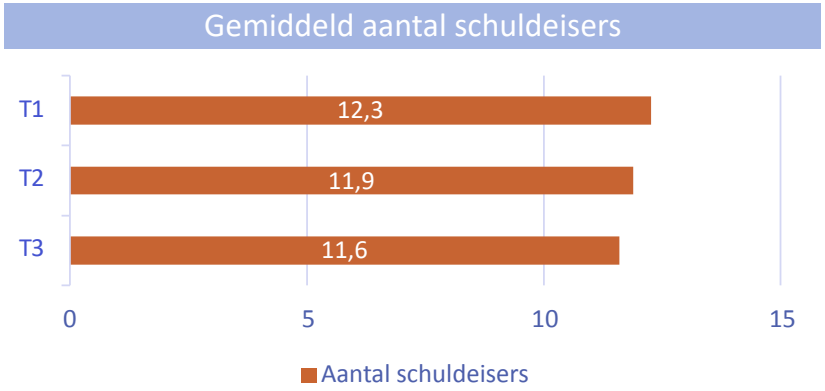


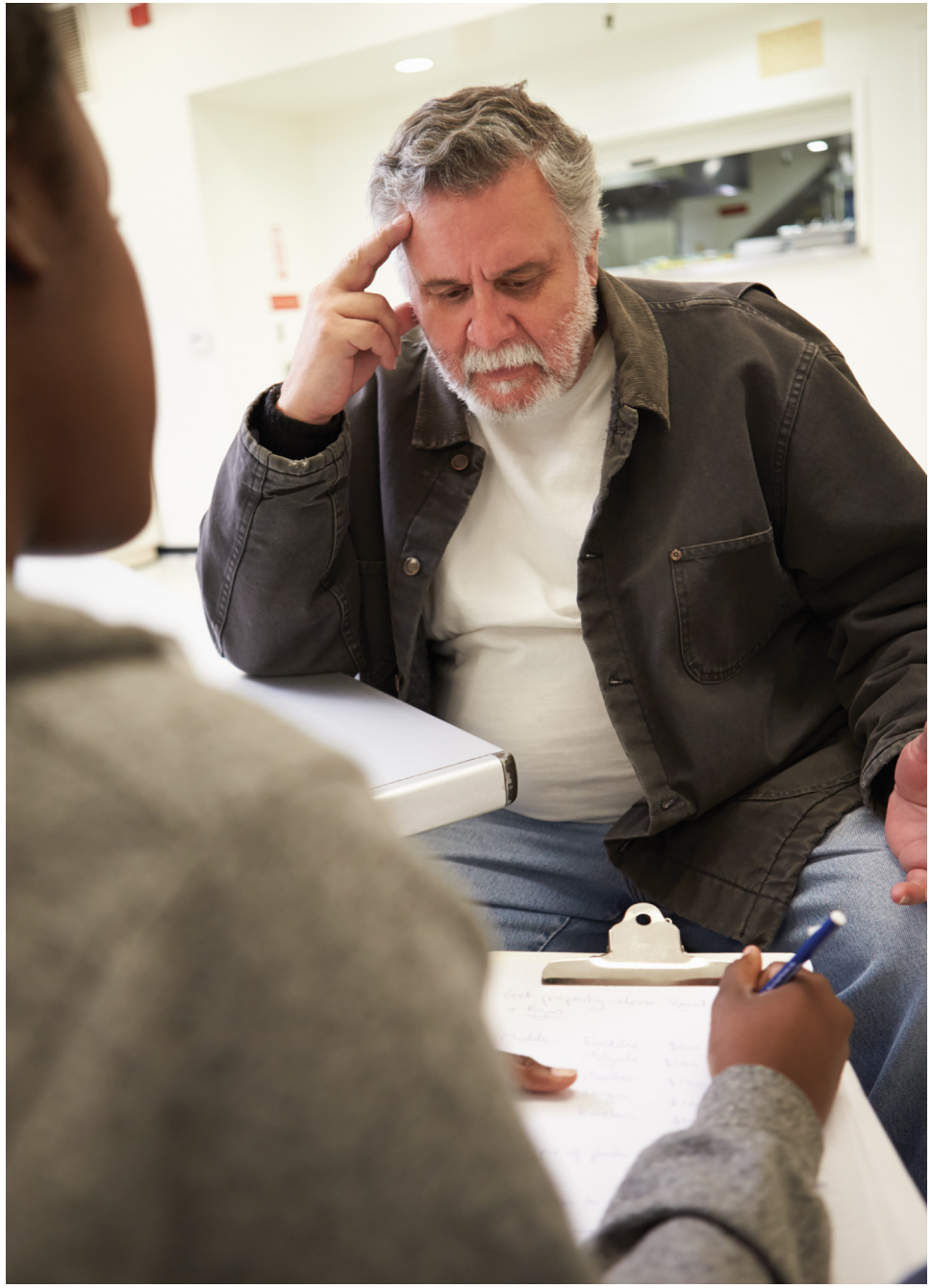




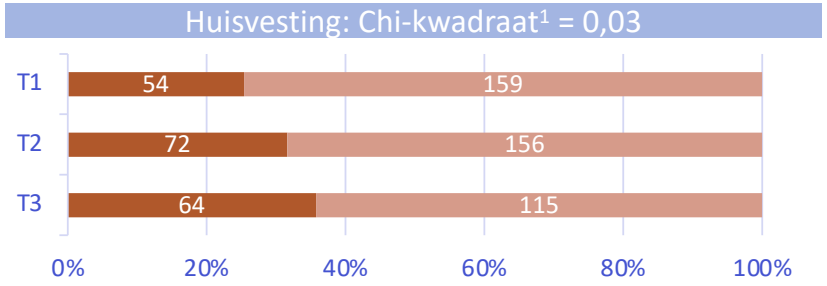


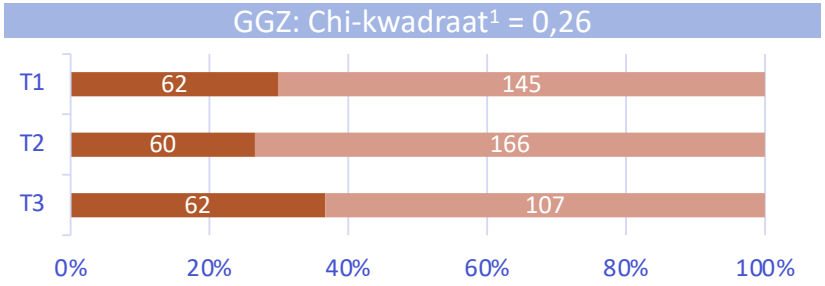

Gemiddelde schuld
T1
€ 22.238
T2
€ 32.408
T3
€ 33.628
€ 0
€ 10.000
€ 20.000
€ 30.000
€ 40.000
Gemiddelde schuld

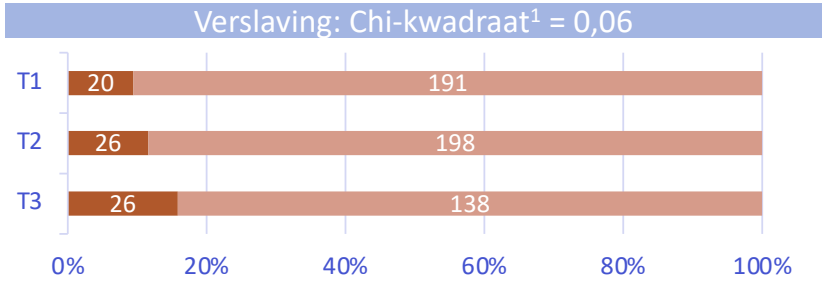

Gemiddeld aantal schuldeisers
T1
12,3
T2
11,9
T3
11,6
0
5
10
15
Aantal schuldeisers

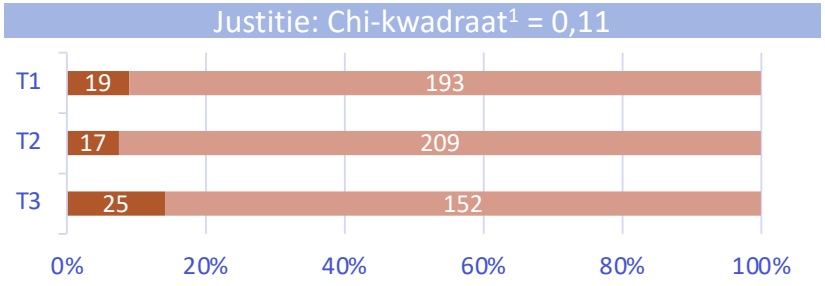


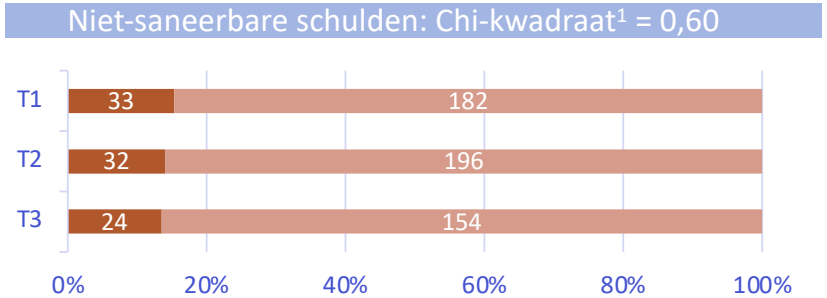
Problematiek bij start hulpverleningstraject - particulier

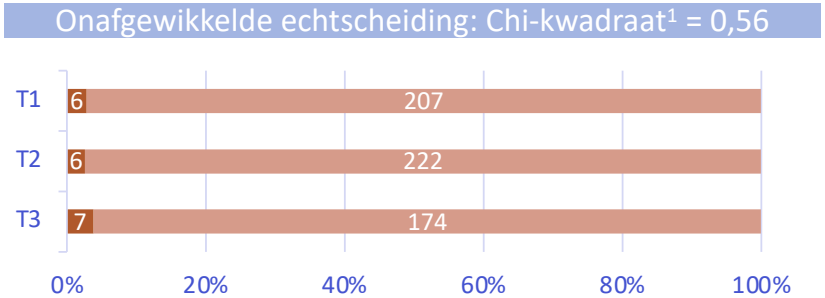












1. Chi-kwadraat berekend op basis van T1 en T3, drempelwaarde 0,05. Bij huisvesting is er een significant verschil tussen T1 en T3. Bij verslaving is het verschil op de grens van de drempelwaarde

Definities van uitgevraagde problematiek per leefgebied

Leefgebied	Geen problematiek	Lichte problematiek	Middel problematiek	Zware problematiek
Werk	Opleiding of werk (flex/vast contract, zzp'er/ondernemer)		Geen werk of opleiding	
Dagbesteding	Goed: tijd is nuttig / plezierig besteed en gezond ritme	Voldoende: voldoende activiteiten die plezierig / nuttig zijn en dag-nacht heeft geen negatieve invloed	Onvoldoende: onvoldoende activiteiten en enige afwijking	Geen: onvoldoende activiteiten, geen goed
Geestelijke gezondheid	Geen beperking in functioneren	Geen medische hulp noodzakelijk, functioneren licht beperkt	Geestelijke aandoening, functioneren beperkt (bv. depressie)	Noodsituatie, gevaar voor zichzelf / anderen
Lichamelijke gezondheid	Goede gezondheid: geen beperking in functioneren	Medische hulp niet noodzakelijk, functioneren licht beperkt	Kritieke situatie, medische hulp aanwezig / nodig	
Huisvesting	Zelfstandige woning (koop of huur), thuiswonend	Begeleid wonen	Bij familie / bekenden	Geen (dakloos), noodopvang (bv. Leger des Heils)
Gezinsstabiliteit	Stabiel: steun binnen huis-houden, communicatie goed		Redelijk stabiel: relationele problemen in huishouden,	Instabiel: geweld in huiselijke kring, verwaarlozing, mishandeling
Sociaal netwerk	Sterk netwerk: veel steunende contacten en netwerk	Voldoende netwerk: voldoende contact en steun	Gering netwerk: weinig contacten en steun	Geen netwerk: sociaal isolement, geen contacten
Verslaving	Niet aanwezig	Verleden of onder controle, geen problemen gerelateerd aan gebruik	Problematisch: ernstig gebruik, veroorzaakt problemen, hulp nodig	
Criminaliteit	Geen crimineel gedrag	Risico: verleden in criminaliteit, strafblad	Licht: incidenteel (eens per jaar) contact politie, zaken bij kantonrechter, boetes	Zwaar: regelmatig contact politie (maandelijks), zaken bij rechter, drugs, diefstal, moord

Methode maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA)

MKBA

Voor het opstellen van de MKBA zijn de totale baten en kosten van schuldhulpverlening in Nederland in kaart gebracht

Baten

Om de totale baten van financiële hulpverlening te berekenen zijn per leefgebied de besparingen bepaald.
Vervolgens is per besparing in kaart gebracht:

1. wat de verbetering is van de groep T3 ten opzichte van T11
2. wat de hoogte is van de besparing
3. wat de impact is van financiële hulpverlening. Een deel van de verbetering had mogelijk ook zonder financiële hulpverlening plaatsgevonden of is toe te schrijven aan andere flankerende hulpverlening. Daarom rekenen we slechts een deel van de verbetering toe aan financiële hulpverlening

Dit is vervolgens vermenigvuldigd met het totaal aantal hulpvragers om de resultaten van dit onderzoek te extrapoleren naar de totale baten van financiële hulpverlening.

	% verbetering (T3 t.o.v. T1)	X	Hoogte besparing	X	% impact Schuldhulpverlening	X	Totaal aantal geholpen hulpvragers	=	Totale besparing
Bron	*Resultaten uit dit onderzoek*		*Op basis van literatuur*		*Inschatting op basis van literatuur en expert opinie*		*Jaarverslag NVVK 2020*		
Voorbeeld: *Uitstroom uit de bijstand*	*10% minder hulpvragers in Bijstand op T3 t.o.v. T1*	X	*Kosten bijstand € 1.517 per maand x 21 maanden gemiddeld in de bijstand*	X	*60% - 80%*	X	*20.000*	=	*40 – 53 mio*
Voorbeeld: *Minder beroep op basis GGZ*	*10% minder hulpvragers met beroep op basis GGZ op T3 t.o.v. T1*	X	*Kosten basis GGZ € 8.000*	X	*50% - 70%*	X	*20.000*	=	*8 – 11 mio*

Kosten

Totale kosten van schuldhulpvering per inwoner zijn € 8,12 (Armoede en Schulden Benchmark Divosa (2020)), deze zijn vermenigvuldigd met het totale inwoneraantal van Nederland

1. Aangezien de startsituatie van de groepen op T3 en T1 significant verschillen op de leefgebieden Huisvesting en Verslaving is hier niet de volledige verbetering meegenomen, maar slechts 50%

Overzicht bronnen voor berekenen besparingen (1/2)

Besparingsonderdeel	Variabele voor berekening	Hoogte	Bron
Voorkomen kosten dakloosheid	Kosten dakloosheid	€ 50.000	Michiel de Nooij, MKBA VONL (2021)
Besparen kosten noodopvang	Kosten noodopvang	€ 30.000	Michiel de Nooij, MKBA VONL (2021)
Voorkomen kosten huisuitzetting	Kosten huisuitzetting	€ 6.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
Voorkomen kosten uithuisplaatsing kinderen bij huisuitzetting	Kosten opvang kinderen na huisuitzetting	€ 35.000	Michiel de Nooij, MKBA VONL (2021)
Voorkomen kosten afsluiting	Kosten afsluiting	€ 790	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
Voorkomen kosten inzet WMO	Gemiddelde kosten inzet WMO	€ 4.601	CBS (2020)
Voorkomen kosten inzet huisarts / POH	Gemiddelde kosten GGZ (licht) - inzet huisarts en POH	€ 1.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
Voorkomen kosten inzet basis GGZ	Gemiddelde kosten deeltijdbehandeling 2e lijn GGZ (16 weken)	€ 8.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
Voorkomen kosten inzet specialistische GGZ	Gemiddelde kosten GGZ-cliënt met ernstig psychiatrische aandoening (EPA)	€ 17.000	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
Voorkomen kosten inzet jeugdzorg	Gemiddelde kosten inzet jeugdzorg	€ 7.500	Maatschappelijke Prijslijst (2016)
Voorkomen kosten inzet verslavingszorg	Gemiddelde kosten inzet verslavingszorg	€ 2.000	Over et al., 2016, MKBA van cognitieve gedrags-therapie voor alcohol- en cannabisverslaving
Voorkomen kosten criminaliteit	Gemiddelde kosten lichte criminaliteit per persoon per jaar	€ 1.580	MKBA en impactonderzoek Sterk uit Armoede (2021)
Voorkomen kosten werknemer met schulden	Kosten per jaar voor werkgever als gevolg vanwege productiviteitsafname, toename ziekteverzuim en verwerken loonbeslag	€ 13.000	Nibud, personeel met schulden (2017)

Overzicht bronnen voor berekenen besparingen (2/2)

Besparingsonderdeel	Variabele voor berekening	Hoogte	Bron
Uitstroom uit bijstand	Kosten bijstand per jaar	€ 16.940*	Rijksoverheid.nl; Berenschot
	Gemiddelde duur in bijstand (maanden)	41	CBS
Uitstroom uit WW	Gemiddelde kosten WW per jaar	€ 15.136**	CBS; Rijksoverheid.nl
	Gemiddelde duur in WW (maanden)	10,5	CBS
Voorkomen uitval werk bij dreiging	% instroom in WW	90%	Van Geuns et al. (2011) Schulphulpverlening loont!
	% gebruik van re-integratietraject WW	12%	Van Geuns et al. (2011) Schulphulpverlening loont!
	Kosten re-integratietraject WW	€ 4.700	Van Geuns et al. (2011) Schulphulpverlening loont!
	% instroom in Bijstand	10%	Van Geuns et al. (2011) Schulphulpverlening loont!
	% gebruik van re-integratietraject Bijstand	70%	Van Geuns et al. (2011) Schulphulpverlening loont!
	Kosten re-integratietraject Bijstand	€ 3.000	Van Geuns et al. (2011) Schulphulpverlening loont!
Extra inkomsten voor schuldeisers	Gemiddelde percentage aflossing	6,4%	NVVK jaarverslag 2019
Extra inkomstenbelasting	Minimum jaarinkomen	€ 20.218	Rijksoverheid.nl
	% inkomstenbelasting laagste schijf	37,1%	Belastingdienst.nl
	Arbeidskorting tot inkomen € 21.044	€ 463 + 28,771% x (arbeidsinkomen - € 10.108)	Belastingdienst.nl
	Heffingskorting tot inkomen € 21.044	€ 2.837	Belastingdienst.nl

* (Hoogte bijstand per jaar gehuwd 2021 = € 18.436 * % gehuwd in onderzoek = 21%) + (Hoogte bijstand per jaar alleenstaande 2021 = € 12.905 * % alleenstaand in onderzoek = 79%) + uitvoeringskosten per jaar = € 2.900
** (Minimum inkomen per maand 2021 = € 1.685 * 75% vergoeding * 1ste 2maanden) + (Minimum inkomen per maand 2021 = € 1.685 * 70% vergoeding * volgende 10 maanden) + uitvoeringskosten per jaar = € 2.900

Overzicht % impact SHV voor minimaal en maximaal scenario

Leefgebied	% impact SHV	Besparingsonderdelen
Werk	60% - 80%	Voorkomen kosten werknemer met schulden Uitstroom uit WW Uitstroom uit Bijstand Extra inkomstenbelasting (door toeleiding naar werk)
	40% - 60%	Voorkomen uitval werk bij dreiging uitval (en instroom WW / Bijstand)
Huisvesting	40% - 60%	Voorkomen kosten dakloosheid Besparen kosten noodopvang Voorkomen kosten huisuitzetting (bij dreiging) Voorkomen kosten afsluiting (bij dreiging) Voorkomen kosten uithuisplaatsing kinderen bij dreigende huisuitzetting
	20% - 40%	Voorkomen kosten huisuitzetting bij potentiële dreiging (2-3 maanden achterstand) Voorkomen kosten afsluiting bij potentiële dreiging (2-3 maanden achterstand) Voorkomen kosten uithuisplaatsing kinderen bij potentiële dreigende huisuitzetting
Lichamelijke gezondheid	50% - 70%	Voorkomen kosten inzet WMO
Geestelijke gezondheid	50% - 70%	Voorkomen kosten inzet huisarts / POH Voorkomen kosten inzet basis GGZ
	40% - 60%	Voorkomen kosten inzet specialistische GGZ
Gezinsstabiliteit	40% - 60%	Voorkomen kosten inzet jeugdzorg
Verslavingszorg	40% - 60%	Voorkomen kosten inzet verslavingszorg
Criminaliteit	40% - 60%	Voorkomen kosten criminaliteit

Respondenten en vragen survey schuldeisers

#	Partij	Sector	Functie
1	NHG	Financieel	Ketenmanager
2	NHG		Ketenmanager
3	Rabobank		Productmanager
4	Essent	Energie	Teammanager Incasso
5	Vattenfall		Manager Tijdig Betalen
6	T-Mobile	Telecom	Debt Collection Agency Manager
7	KPN		Manager C2C B2C
8	CZ	Verzekeraar	Coördinator kwaliteit & opleiding
9	Aegon		Teamleider
10	Gemeente A'dam	Overheid	Beleidsadviseur Schuldhulpverlening
11	Rochdale	Woningstichting	Teamleider Huurzaken
12	bol.com	Retail	Credit Manager

Vragen:

1. Wat denk jij zelf dat de grootste oorzaak van de schuldenproblematiek in Nederland is? (ranking)
   a. Onvoorziene inkomensterugval
   b. Onvoorziene grote kostenpost
   c. Overbesteding door achterliggende problematiek
   d. Overbesteding door lage financiële vaardigheden
   e. Overbesteding door verwijtbaar gedrag (onverstandige keuzes maken)
   f. Anders, nl....
2. In hoeverre vind je dat je als schuldeiser een rol hebt in de oplossing van schuldproblematiek? (Score 1 – 10)
3. In hoeverre vind je dat je als schuldeiser een rol hebt in het voorkomen van schuldproblematiek? (Score 1 – 10)
4. Wat is de waarde van schuldhulpverlening voor jouw organisatie (als schuldeiser)? (open vraag)
5. Hoe goed vind je nu de samenwerking tussen jouw organisatie (als schuldeiser) en schuldhulpverlening? (Score 1 – 10)
6. Welke aspecten in de samenwerking met schuldhulpverlening gaan nu goed? (open vraag)
7. Welke aspecten in de samenwerking met schuldhulpverlening zou jij graag verbeterd zien? (open vraag)

Ontwerp: Janneke van den Biggelaar - ZuidWester design
Druk: WK Creatieve Communicatie

PURPOSE

nvvk financiële hulpverleners

Hogeschool van Amsterdam